

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE DE MODIFICATION DES TARIFS ET CONDITIONS  
DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ RELATIVE À UNE  
OPTION D'INSTALLATION D'UN COMPTEUR  
N'ÉMETTANT PAS DE RADIOFRÉQUENCES

DOSSIER : R-3788-2012

RÉGISSEURS : Me LISE DUQUETTE, présidente  
Me LOUISE ROZON  
Me RICHARD LASSONDE

AUDIENCE DU 14 JUIN 2012

VOLUME 2

JEAN LAROSE  
Sténographe officiel

COMPARUTIONS

Me HÉLÈNE BARRIAULT  
procureure de la Régie;

REQUÉRANTE :

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY  
Me MARIE-JOSÉE HOGUE  
Me DOMINIQUE MÉNARD  
procureurs de Hydro-Québec Distribution (HQD);

INTERVENANTS :

Me STÉPHANIE LUSSIER  
procureure de Association coopérative d'économie  
familiale de l'Outaouais (ACEFO);

Me DENIS FALARDEAU  
procureur de Association coopérative d'économie  
familiale de Québec (ACEFQ);

Me ANDRÉ TURMEL  
procureur de Fédération canadienne de l'entreprise  
indépendante (FCEI);

Me GENEVIÈVE PAQUET  
procureure de Groupe de recherche appliquée en  
macroécologie (GRAME);

Me ÉRIC DAVID  
procureur de Option consommateurs (OC);

Me JACYNTHE LEDOUX  
procureure de Regroupement des organismes  
environnementaux en énergie (ROÉÉ);

Me DOMINIQUE NEUMAN  
procureur de Stratégies énergétiques et Association  
québécoise de lutte contre la pollution  
atmosphérique (SÉ/AQLPA);

Me RICHARD BERTRAND  
Me LOUISE-HÉLÈNE GUIMOND  
procureurs de Syndicat des employés-e-s de  
techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-  
Québec, section locale 2000 et Fonds de solidarité  
des travailleurs du Québec (SCFP-FTQ);

Me HÉLÈNE SICARD  
procureure de Union des consommateurs et de  
Regroupement national des conseils régionaux de  
l'environnement du Québec (UC/RNCREQ);

Me STEVE CADRIN  
procureur de Union des municipalités du Québec  
(UMQ).

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
LISTE DES ENGAGEMENTS . . . . .	6
LISTE DES PIÈCES . . . . .	7
PRÉLIMINAIRES . . . . .	8
PREUVE DE HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION	
SYLVIE BÉLANGER	
FRANÇOIS BRASSARD	
GEORGES ABIAD	
RÉMI DUBOIS	
CLAUDE PEDNEAULT	
FRANÇOIS G. HÉBERT	
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me LOUISE-HÉLÈNE GUIMOND	9
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN . .	17
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD . . . .	35
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN . . . .	92
INTERROGATOIRE Me HÉLÈNE BARRIAULT . . . . .	138
INTERROGÉS PAR Me RICHARD LASSONDE . . . . .	158
INTERROGÉS PAR Me LOUISE ROZON . . . . .	166
INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE . . . . .	176

PREUVE ACEF DE QUÉBEC

RICHARD DAGENAI

INTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU . . . . .	186
INTERROGÉ PAR LA PRÉSIDENTE . . . . .	218

PREUVE DE L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC

MARCEL-PAUL RAYMOND

PIERRE PRÉVOST

INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN . . . . .	221
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU . . .	233
INTERROGÉS PAR Me LOUISE ROZON . . . . .	236



LISTE DES ENGAGEMENTS

	PAGE
E-2 (HQD) : Indiquer ce que représentent les coûts de relève des compteurs dans la redevance d'abonnement prévue aux tarifs. (Demandé par la Régie)	157
E-3 (HQD) : Fournir, quant aux frais d'installation initiaux, si un compteur non émettant est déjà sur place quels seraient les coûts. Est-ce que les coûts seraient complets? Est-ce qu'on devrait faire un crédit complet si les compteurs sont déjà là? Ou est-ce qu'on devrait faire un crédit si le compteur est déjà en place? (demandé par la Régie) . . . . .	178
E-4 (HQD) : Indiquer si le prix de sortie devrait être inclus dans le coût d'option de retrait ou pris par l'ensemble de la clientèle (demandé par la Régie) . . . . .	181

LISTE DES PIÈCES

	PAGE
UC/RNCREQ-0014 : Extrait de R-3770-2011 (page 7 de HQD-1, Doc.1) . . . . .	60
UC/RNCREQ-0015 : Extrait de R-3770-2011 (page 30 de HQD-1, Doc.1). . . . .	61
UC/RNCREQ-0016 : Extrait de Decision 12-04-018, April 19, 2012. . . . .	84
C-ACEFQ-0017 : Document intitulé « Rédaction - Analyse et recherche par Richard Dagenais » . . . . .	187

---

L'AN DEUX MILLE DOUZE, ce quatorzième (14e) jour du  
mois de juin, ONT COMPARU :

PRÉLIMINAIRES

LA GREFFIÈRE :

Protocole d'ouverture. Audience du quatorze (14)  
juin deux mille douze (2012), dossier R-3788-2012,  
demande de modification des tarifs et conditions de  
distribution d'électricité relative à une option  
d'installation d'un compteur n'émettant pas de  
radiofréquences. Poursuite de l'audience.

LA PRÉSIDENTE :

Bonjour. Bonjour à vous deux. Je vais vous demander  
de vous nommer. J'imagine que vous êtes l'avocate  
pour SCFP/FTQ.

Me LOUISE-HÉLÈNE GUIMOND :

Effectivement. Je n'ai pas pu me présenter hier  
matin, j'étais en Cour supérieure. Je me suis  
dépêchée. J'ai assisté à la fin des audiences, une  
bonne partie. Mais Louise-Hélène Guimond, Trudel  
Nadeau, pour le Syndicat.

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Et je vais juste me présenter. Marie-Josée Hogue  
pour Hydro-Québec. Je m'excuse moi aussi de mon

absence. Je n'étais pas avec maître Guimond, mais j'étais aussi en Cour supérieure hier.

LA PRÉSIDENTE :

Merci.

PREUVE DE HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

SYLVIE BÉLANGER,

FRANÇOIS BRASSARD,

GEORGES ABIAD,

RÉMI DUBOIS,

CLAUDE PEDNEAULT,

FRANÇOIS G. HÉBERT,

LESQUELS témoignent sous la même affirmation solennelle, déposent et disent :

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me LOUISE-HÉLÈNE GUIMOND :

Alors, j'aurai quelques questions. Je ne sais trop si je dois féliciter ou insulter mes collègues intervenants qui ont bousillé mon plan d'interrogatoire de quarante-cinq (45) minutes hier par leur efficacité. Alors, j'aurai un plan beaucoup plus court à présenter aujourd'hui. Et peut-être pour reprendre un peu une expression consacrée par monsieur Abiad, j'aurai quelques questions « popcorn » pour le panel.

Q. [1] Première interrogation pour madame Bélanger. En précision peut-être à ce qui a été abordé par monsieur Falardeau, maître Falardeau hier. Je réfère le Tribunal à la page 139 des notes sténographiques. Nous sommes dans le cas d'option de retrait dans l'optique de la relève manuelle qui est faite parmi ceux qui ont choisi cette « opting out », vous nous avez mentionné qu'il existait certaines infrastructures qui étaient conservées. Il y a un début d'énumération, mais je voudrais bien m'assurer quels sont les éléments exactement qui sont conservés par l'équipe relève qui demeure pour assurer la relève manuelle dans le cas de l'« opting out »?

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. On parle d'équipement informatique, si je comprends bien. Dans le fond, ce qu'on conserve, c'est les micro-ordinateurs de main, ça va de soi, et le système SIRC (système intégré de relève de compteur). À partir de là, SIRC envoie ses données à SAP pour facturation. Donc, les deux systèmes relèves sont les MOM et SIRC.

Q. [2] Y a-t-il d'autres équipements que informatiques qu'il faut conserver pour effectuer cette relève-là?

R. Tout le reste, en ce sens les équipements, la garde-robe, tout ce que le releveur a besoin. Donc, évidemment, à échelle moindre en termes, parce que mon nombre d'effectif est moindre, mais les releveurs continuent à être habillés, des « parachiens », tout le reste, les frais demeurent.

Q. [3] Qu'est-ce que vous entendez par le reste? Peut-être juste un petit peu le préciser? Vous parlez de l'habillement, vous parlez de quoi exactement?

R. En termes d'accessoires, on parle effectivement de l'habillement, on parle du « parachien », on parle des chaussures, on parle de... En termes d'accessoires, ça ressemble à ça. Et le reste, évidemment, c'est toute l'administration qu'on a mis dans le fond dans tous les postes qui sont reliés à ça. Donc, les commis, c'était déjà prévu là-dedans. Tous les bureaux. Donc, on a tous nos coûts indirects, les coûts de CSP, les frais indirects qui sont là-dedans. Effectivement, j'oubliais les véhicules. Toute la flotte de véhicules.

Q. [4] Un léger détail.

R. Un léger détail.

Q. [5] Combien de véhicules pour quarante-cinq (45) releveurs?

- R. Au total, on en avait mis... Écoutez, il faudrait que j'y retourne, mais j'en ai pour les quarante-cinq (45) releveurs, j'en ai pour les chefs et pour les conseillers. Dans le fond, il n'y a que les commis qui n'auraient pas de véhicule HQ.
- Q. [6] Vous évaluez à peu près à combien sans avoir de chiffre précis? Donc, un véhicule par releveur, quarante-cinq (45). Combien de chefs?
- R. J'avais dans la preuve...
- Q. [7] Vous l'avez tout à...
- R. Juste pour être sûr de donner les bons chiffres, au niveau des véhicules. J'ai quatre chefs, quatre conseillers.
- Q. [8] Madame Bélanger, de ces équipements et autres éléments qui sont conservés quels frais sont refilés aux consommateurs?
- R. Dans le fond, le dix-sept dollars (17 \$) tient compte de tous ces frais additionnels-là qu'on n'aurait pas maintenus si on avait implanté IMA à la grandeur de la province. Tous ces frais-là sont inclus.
- Q. [9] Autre élément, toujours en réponse aux questions de maître Falardeau hier, on a... Bon. Vous avez, je pense que monsieur Abiad a réitéré que les calculs et l'analyse avaient été faits

toujours sur le un pour cent (1 %) du taux de refus, vous n'aviez pas changé d'idée sur ce taux de refus-là, vous le mainteniez dans le présent dossier. À combien de pourcentages de taux de refus faut-il augmenter l'équipe de relève que vous avez prévue?

R. Les calculs n'ont pas été faits. C'est clair que notre enjeu dans une option de retrait demeure la distance qu'il y a à parcourir. Alors, je ne pourrais pas faire une règle de trois. On dirait deux pour cent (2 %) versus un pour cent (1 %). Ce n'est pas deux fois le nombre de releveurs. Et, inversement, si je diminue de moitié, je ne diminue pas de moitié les releveurs. Il faut vraiment refaire un scénario, repositionner nos releveurs en province en fonction d'où seront les clients.

9 h 36

Me LOUISE-HÉLÈNE GUIMOND :

Q. [10] Donc, si je vous comprends bien, si au moment où disons que votre projet 3770 est autorisé, disons que tout va bien pour Hydro-Québec, le dossier 3788 est également autorisé tel que présenté. S'il y a une augmentation du refus de la population, il faut refaire les calculs, c'est ce que je comprends là. Ça ne se fait pas simplement?

M. GEORGES ABIAD :

R. C'est moi qui vais répondre à cette question-là.

C'est toujours le un pour cent (1 %) qui est utilisé dans ce calcul-là. Et rappelons quand même que dans la preuve, dans la demande, on dit que si jamais... on peut revenir à chaque année pour réviser si le cas échéant. Donc, pour le moment, c'est le un pour cent (1 %) et c'est basé comme, encore une fois, sur notre taux d'expérience avec les projets pilotes et le balisage qu'on a fait à travers l'Amérique du Nord pour ce type d'option de retrait-là.

Q. [11] Donc, je comprends que vous maintenez le cap sur le un pour cent (1 %). S'il y a des modifications l'an prochain, vous allez vous représenter devant la Régie.

R. Bien, c'est ce que...

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. C'est la pratique habituelle, Maître, que d'actualiser les coûts qui sont prévus aux conditions de service lors des causes tarifaires.

Q. [12] Non, je comprends, mais je voulais juste vérifier si on avait fait différents scénarios qui éviteraient... ou si on avait fait des prévisions hautes. Et je comprends qu'on se fie sur le un pour

cent (1 %) et c'est comme ça que vous avez fait vos calculs. Maintenant, j'aimerais aborder le volet de la télérelève qui a été abordé hier également et qui est notée, entre autres, dans la preuve également. Vous avez fait état là, d'une situation - je ne me souviens pas quel intervenant l'a expliquée un peu en disant que ça n'avait pas été nécessairement une situation toujours heureuse et je voudrais avoir une précision sur la ligne qui est utilisée. Dans les exemples que vous avez mentionnés qui étaient plutôt infructueux, est-ce qu'on parlait d'une ligne partagée ou d'une ligne dédiée?

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Dans les cas où c'est... où ça a été plus infructueux, c'est dans le cas d'une ligne partagée.

Q. [13] Oui. Je pense que vous voulez ajouter quelque chose. Non. Ça va! Maintenant, quels sont les frais qui sont chargés aux clients au niveau de la télérelève?

M. RÉMI DUBOIS :

R. Bien, c'est simplement... Actuellement là, donc c'est un coût de service du Distributeur. Ça fait partie de l'entièreté du budget alloué aux

activités relève de compteurs.

Q. [14] Donc, je comprends qu'il n'y a pas de coût supplémentaire pour les clients qui sont desservis en télérelève.

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. Je ne pourrais pas vous dire le montant comme tel, mais effectivement les services qu'on charge, entre autres, il y a Visilec, donc le client qui veut avoir accès à son profil, et il y a Vigilink au niveau des grandes entreprises.

Q. [15] Visilec et Visi...

R. Vigilink, excusez.

Q. [16] Parfait. Qu'est-ce que c'est que ces services-là, pour le bénéfice de tout le monde?

R. Dans le fond, c'est pour avoir accès à leur profil, d'avoir en ligne toute cette information-là.

Q. [17] Alors, c'est un service d'abonnement pour avoir l'information.

R. Oui, tout à fait.

Q. [18] À l'extérieur de ça, il n'y a pas d'autre frais.

R. Non.

Q. [19] Je vous remercie. Je vous avais prévu un contre-interrogatoire court, mission accomplie.  
Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Je vous remercie beaucoup. Maître Neuman.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

Q. [20] Bonjour, Madame la Présidente. Bonjour, Madame et Monsieur les Régisseurs. Bonjour Messieurs et Madame. Dominique Neuman pour Stratégies énergétiques et l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique. Je vais d'abord aborder les critères d'admissibilité à l'option que vous proposez, d'abord, la règle de l'absence d'avis d'interruption au cours des vingt-quatre (24) derniers mois.

D'abord, je vais vous demander une précision. Dans le cas d'un nouveau client qui est là depuis moins de vingt-quatre (24) mois, je comprends que ce client n'est pas sujet à cette règle d'inadmissibilité puisque, par définition, s'il est là depuis moins de vingt-quatre (24) mois et qu'il n'a pas d'avis d'interruption durant sa période depuis laquelle il est le client...

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Tout à fait.

Q. [21] ... il n'y aura pas de difficulté. Est-ce qu'on tient compte des avis d'interruption que le même client aurait pu recevoir à l'égard d'autres

abonnements qu'il a eus ailleurs?

R. Non.

Q. [22] Non. Ce serait uniquement des avis  
d'interruption sur le site du...

R. C'est...

Q. [23] ... de l'endroit où il demande le  
changement... l'option de retrait.

LA PRÉSIDENTE :

Juste pour... je m'excuse, je vais... C'est juste  
parce que, moi-même, je ne suis pas sûre que je  
vous suis sur le « ailleurs ». Vous voulez dire  
l'endroit où...

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

... il est présentement titulaire de  
l'abonnement...

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

... ou dans ses années passées, mais dans ses  
diverses adresses avec...

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Dans ses diverses adresses, donc des endroits  
autres...

LA PRÉSIDENTE :

O.K. Mais, vous ne voulez pas parler d'autres compagnies comme Bell ou Vidéotron là.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Non, je ne parle pas de ça.

LA PRÉSIDENTE :

Non. O.K.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Non.

LA PRÉSIDENTE :

Je n'étais plus sûre là. Merci.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Non, non. Je parle uniquement d'endroits autres que l'endroit où on demande à changer le compteur par l'exercice de l'option de retrait.

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Merci de la précision, j'avais effectivement la même interrogation. En fait, effectivement, l'avis d'interruption est associé à un abonné. Donc, effectivement, dans la mesure où il aurait reçu un avis d'interruption pour une autre adresse, par exemple, il y aurait effectivement... l'accès, en fait, à l'option de retrait lui serait refusée.

Q. [24] D'accord. En fait, selon votre proposition puisque ce n'est pas encore en vigueur, ce n'est

pas... ce n'est pas décidé.

R. Bien sûr.

Q. [25] L'avis d'interruption... lorsque vous donnez un avis d'interruption à un client, est-ce qu'il existe une procédure par laquelle l'avis d'interruption est levé? C'est-à-dire lorsque le motif d'interruption n'existe plus, est-ce que vous signalez, vous émettez un avis ou est-ce qu'il y a un code informatique qui indique que l'avis d'interruption est levé?

R. Bien sûr. Et en fait, puis ça arrive dans deux situations. C'est si le client paye le solde qu'il doit ou s'il prend une entente de paiement avec Hydro-Québec, mais effectivement, il y a une codification dans le système pour identifier ces situations-là.

Q. [26] O.K. Mais, selon votre proposition, même si l'avis est levé, il aurait quand même cet effet pendant les vingt-quatre (24) mois suivants qui est d'empêcher l'exercice de l'option?

R. Oui.

Q. [27] O.K. Est-ce que vous prévoyez informer le client, qui reçoit un avis d'interruption, que cet avis a pour effet ou aurait, si votre proposition est acceptée, aurait pour effet de lui faire perdre

le droit d'option?

R. Bien, en fait, l'article 10.4 qui va être... qui serait intégré dans les conditions de service aurait lieu d'information finalement au client des droits qu'il perd dans ces situations-là.

Q. [28] O.K. Mais, étant donné que tous les clients ne connaissent pas par coeur l'article 10.4, est-ce que c'est votre projet d'informer le client, au moment de l'envoi d'un avis d'interruption, que cet avis a pour effet de lui faire perdre ce droit, ce droit d'option?

R. Ce n'est pas prévu en tout cas pour le moment.

9 h 44

Q. [29] O.K. Je passe maintenant à une autre des conditions que, des conditions d'admissibilité à l'option, qui est cette notion d'accessibilité. Si j'ai bien compris vos réponses à différentes questions qui vous ont été posées hier, vous reconnaissez que vous avez le droit, dans tous les cas, pour tous les compteurs du... d'Hydro-Québec qui se trouvent sur leur territoire, vous avez le droit d'accès dans tous les cas sauf que, si je comprends bien, c'est au niveau de l'intensité des démarches que vous ferez pour obtenir cet accès qu'il y aura une variation dans votre proposition,

c'est-à-dire que si, comme vous n'aurez pas d'autre, avec, si les compteurs de nouvelle génération à radiofréquences sont installés, vous aurez moins besoin d'avoir accès donc il se peut qu'il y ait des situations où vous n'avez pas accès et vous arrêterez vos démarches à un certain point et à un certain point vous direz au client : « On a fait assez de démarches, c'est trop compliqué d'avoir votre accès, donc vous n'avez pas le droit d'option. ». C'est un peu, c'est comme ça que vous procéderez?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Bien en fait je le présenterais un peu différemment parce que ce n'est pas parce qu'on a d'autres compteurs qu'on va avoir besoin de moins d'accès en fait. Les conditions de service prévoient effectivement que pour les obligations du distributeur, que ce soit en termes de relève, en termes d'interruption ou même, à la limite, en termes d'étalonnage aussi des compteurs, Hydro-Québec doit prendre les moyens pour s'assurer d'avoir accès effectivement à ces compteurs-là. Et ça, effectivement, dans tous les cas, en fait, ça va être la situation. Peu importe le compteur en question.

La différence qu'il faut apporter, puis c'est ce qu'on essayait d'expliquer hier, c'est que dans les relations qu'il y a entre propriétaires-locataires, locataires-locataires ou entre finalement diverses personnes dans, et même à la limite dans les cas autres que pour le compteur, et même autres que Hydro-Québec, il y a des lois et un tribunal qui gèrent ces relations-là et dans la mesure où l'option de retrait ou la volonté de bénéficiaire de l'option de retrait est un différend entre le propriétaire et le locataire, et que le propriétaire par exemple qui a accès au compteur et non le locataire, ce différend-là, s'il est exercé par le propriétaire par exemple en nous bloquant l'accès, c'est là que notre... qu'on va faire un maximum d'intervention pour faciliter la vie du locataire qui voudrait installer le compteur non communiquant mais, effectivement, c'est là que notre rôle doit s'arrêter à un moment donné dans la relation entre le propriétaire et le locataire, où on n'ira pas effectivement prendre des recours judiciaires pour forcer finalement le propriétaire ou le locataire à avoir accès à une option qu'il voudrait bénéficier parce que ça le mettrait dans une situation où il faudrait prioriser le choix de

l'un versus l'autre, et c'est là, que ce différend là, nous, Hydro-Québec, on ne peut pas intervenir. C'est entre le propriétaire et le locataire et, comme je vous disais, il y a des lois qui régissent ça et il y a la Régie du logement à la toute fin, finalement, qui peut aussi aider à régler ce différend là. C'est un peu ça la différence là.

Q. [30] Mais je ne parle pas des relations, ma question, peut-être que je l'ai mal formulée, ma question ne portait pas sur les relations entre propriétaires et locataires, ma question porte sur l'accès à votre compteur, le compteur il est votre propriété là, même lorsqu'il est chez les clients, il reste votre propriété?

R. O.K. Bien c'est ce que je disais dans... pardon.

Q. [31] Oui, mais en tout cas, quand vous dites : « Vous allez faire un maximum d'interventions. », c'est votre expression, vous, décrivez-moi, qu'est-ce que vous entendez par « faire un maximum d'interventions »?

R. Bien on peut prendre, on l'a dit hier, on peut prendre rendez-vous avec le propriétaire donc pour pouvoir se présenter sur les lieux et avoir accès. On peut aussi modifier, à la limite, je pense que mon collègue hier l'a très bien exprimé, on peut

modifier les horaires pour être en mesure de trouver un moment où effectivement ça va être plus accessible ou qu'on peut avoir accès. Il y a différentes formules de nature plus opérationnelle qu'on pourrait entreprendre avant d'arriver à une intervention plus juridique à la limite.

Q. [32] Oui. Donc ce qui rendrait le compteur inaccessible, si ma compréhension est correcte, c'est qu'à un certain point, bon, vous dites que vous allez prendre rendez-vous donc avec le locataire, avec le propriétaire, vous allez adapter vos horaires et à un certain point vous arriverez au choix de dire : « On en a fait assez, on arrête là. ». À un moment donné vous direz : « On a tenté, on a pris des rendez-vous, ça n'a pas marché, la personne n'était pas là, ou il y a eu un problème. », donc, il y a un certain point où c'est vous qui allez prendre la décision que « Ça suffit, on arrête les démarches. », donc on déclare le compteur inaccessible et le client n'a pas droit à l'option.

09 h 50

R. En fait, la règle de base c'est qu'on doit avoir accès au local. Donc, on va exiger, effectivement, d'avoir accès, puis je ne veux pas retomber dans

l'explication des différentes situations, mais c'est ça la règle de base, puis qui est couverte dans les conditions de services. Donc, dans la mesure où on a besoin d'avoir accès au compteur, on va prendre les moyens selon les situations, puis jusqu'au moment où on n'intervient pas dans les relations qui...

Q. [33] Oui, je ne parle pas des relations moi non plus.

R. O.K.

Q. [34] Donc, là, vous me dites que vous allez poursuivre les démarches jusqu'à ce que vous obteniez l'accès, parce que vous y avez droit?

R. C'est parce que c'est difficile de répondre à votre... si vous demeurez toujours dans l'accessibilité au compteur d'Hydro-Québec pour ces obligations-là, oui, effectivement.

Q. [35] Non, on parle de la notion d'inaccessibilité que vous créez par la proposition que vous faites dans le présent dossier. Vous indiquez que pour pouvoir exercer l'option, il faut que le compteur soit accessible, donc, c'est de ça que je parle. C'est de ça que je parle. Ma compréhension, et c'était ma question tout à l'heure que je vous ai posée, donc, en rapport avec ça, ma compréhension

c'est qu'il y a... vous allez faire des démarches, comme vous l'avez expliqué, vous allez contacter pour prendre rendez-vous avec le locataire, vous allez contacter le propriétaire pour prendre rendez-vous avec lui, si c'est lui qui a l'accès ou qui a les clés, vous allez adapter vos horaires pour que ce soit plus facile. Mais à un moment donné, si ça ne marche toujours pas, c'est vous qui allez prendre la décision de dire : « On a fait ce qu'on pouvait, ça ne marche toujours pas, on n'arrive toujours pas à rentrer, donc, on arrête là. », et donc, Hydro-Québec décide qu'elle a fait suffisamment de démarches et décide que, là, elle considère le compteur inaccessible, et donc, le client n'a plus n'a plus l'option. Dans le sens qu'à un certain point, Hydro-Québec pourrait décider : « Je pourrais décider d'aller encore plus loin, de faire d'autres tentatives de rendez-vous, ou je pourrais décider d'arrêter là. » Puis c'est Hydro-Québec qui va décider : « On arrête là, donc, le compteur est inaccessible. »

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Maître Neuman, je peux juste peut-être vous demander de formuler une question parce que, là, on va s'embarquer dans une discussion...

Me RICHARD LASSONDE :

Bien, moi, justement, je vais vous dire, j'entends ça puis je me demande si on n'est pas en train de discuter de quelque chose de totalement théorique, là. Corrigez-moi, j'aime autant vous dire ce qui me passe entre les deux oreilles, si je ne suis pas sur la bonne « track », vous me le dites, c'est le temps de le dire. C'est mieux avant qu'après.

Si un client demande qu'on installe un compteur non communicant, c'est lui. Là, vous avez dit : « Je ne veux pas parler des relations propriétaire-locataire. » Si un client demande qu'on lui installe un compteur non communicant, pour toutes sortes de raisons, il me semble qu'il est très peu probable ou plausible qu'il y ait un problème d'accès, c'est le client lui-même qui le demande. Moi, je comprends que les seules et uniques problématiques, j'ai dit... monsieur a utilisé une expression plus jolie que la mienne hier, il a dit: « Quand il y a un différend. », moi, j'ai dit: « Quand la chicane pogne. » entre le propriétaire et le locataire, les seuls cas où ça me semble visé c'est quand il y a un problème d'accès parce qu'il y a un différend entre le propriétaire et le locataire. Le locataire dit :

« Voulez-vous m'enlever cette affaire-là ou me poser telle chose. » Le propriétaire dit : « Il n'en est pas question. » Il y a un différend. Alors, et on dit : « Ça, c'est un problème d'accès, nous n'allons pas nous embarquer dans ce différend-là. » Moi, c'est ça que je comprends. C'est-tu ça qui se passe, là?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. C'est exactement la situation qu'on essaie d'expliquer, donc, vous l'avez expliquée clairement. Et c'est pour ça que j'essayais de comprendre, effectivement, dans votre énoncé que, effectivement, c'est vraiment relié à la relation... la problématique est vraiment reliée quand il y a une relation entre le propriétaire et le locataire. Parce qu'effectivement, dans la mesure où le compteur est contrôlé, admettons, par le locataire et qu'il nous demande l'option de retrait, en principe, dans quatre-vingt-dix-neuf point neuf neuf pour cent (99,99%) des cas, le locataire il va vouloir nous donner accès pour qu'on lui donne le service qu'il nous a demandé. Mais, effectivement, dans la mesure où il ne contrôle pas le compteur, c'est là que les problématiques et que le rôle d'Hydro-Québec doit

s'arrêter à un moment donné.

9 h 55

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Q. [36] Oui, je comprends ça, effectivement. Mais justement, dans les cas où c'est quelqu'un d'autre que l'abonné qui a accès au compteur, vous avez quand même le droit, vous, Hydro-Québec, vous avez le droit d'accès. Vous m'avez dit que vous communiquez avec le propriétaire, parce que... que le propriétaire ne peut pas dire « Ah! Moi, je décide de vous refuser », donc vous y avez droit, vous avez droit d'accès.

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Je vais faire une objection formelle cette fois-ci. Je voudrais qu'on pose des questions et non pas qu'on se lance dans une discussion ou une argumentation avec le témoin.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Neuman...

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

... je pense que je vais embarquer ici aussi là.

Vous avez droit à un préambule à votre question.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

Je n'ai pas de problème avec ça. Il doit y avoir  
cependant une question, hein, éventuellement.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Ma question...

LA PRÉSIDENTE :

Et puis ce que je semble détecter ici, suite à  
l'intervention de mon collègue, ce que vous  
cherchez à savoir d'Hydro-Québec, c'est de savoir  
si, oui ou non, ils ont le pouvoir juridique de le  
faire et s'ils ont l'intention de l'exercer. Alors,  
à ce moment-là, je pense que c'est la question...  
Si je me trompe dans la question que vous semblez  
vous diriger, corrigez-moi et posez la question que  
vous souhaitez poser.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Non, je ne posais pas de question pour demander  
s'ils ont le pouvoir juridique puisqu'on sait  
qu'ils... on sait déjà qu'ils l'ont, c'est dans les  
conditions de service, là. Ce n'est pas ça qui est  
en question. Ce que j'essaie de déterminer, et  
c'est la question que j'ai déjà... que j'ai déjà  
posée deux fois tout à l'heure là, c'est de

confirmer que finalement c'est Hydro-Québec qui va décider à quel moment elle arrête... elle arrête les démarches. C'est Hydro-Québec qui va décider...

LA PRÉSIDENTE :

On va arrêter là, et on va les laisser répondre.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

C'est ça.

LA PRÉSIDENTE :

On va arrêter là, on va les laisser répondre. C'est votre question, on va les laisser répondre. S'il y en a une autre de suite, vous pourrez la poser.

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. D'abord, peut-être aussi mettre ça en perspective, hein! On parle vraiment sans avoir de chiffres précis, on parle de cas exceptionnels. Ça paraît souvent effectivement être des cas extrêmement courants, mais ce n'est pas la situation qu'on a, de un. De deux, oui, effectivement, c'est Hydro-Québec qui va décider, dans ces cas-là où il y a un différend entre un propriétaire et un locataire, d'arrêter les démarches et de laisser à ce moment-là, le différend se régler entre les parties en cause.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Q. [37] O.K. Est-ce que vous êtes d'accord avec moi

que le type de situation où ceci risque de survenir, c'est-à-dire qu'on arrive à un point où vous choisissiez d'arrêter les démarches, sont par définition des compteurs qui sont à l'intérieur, à l'intérieur de locaux, et même... et autres que dans les chambres de compteurs puisque j'ai cru comprendre que vous avez déjà les clés des chambres de compteurs, donc vous n'avez pas de problème d'accès aux chambres de compteurs. C'est quand ça se trouve à l'intérieur de locaux habités ou habitables que ça serait... ce serait davantage ce genre de situation.

R. Bien, en fait, on peut présumer, effectivement, que la plus grande problématique, c'est quand les compteurs sont à l'intérieur, mais il peut aussi y avoir des problèmes d'accès même si le compteur est à l'extérieur.

Q. [38] O.K. D'accord. Je vous remercie. Simplement un dernier... une dernière question sur un autre point qui réfère à votre pièce B-0025, HQD-3, Document 3, qui est une réponse à l'ACEF de Québec. Attendez, j'ai ici une note que c'est à la page 13. Attendez. Oui. En réponse à la question D.13c), vous indiquez que certaines entreprises envisageaient d'offrir des options moyennant... et le premier cas, c'était

Green Mountain Power et Central Vermont Public Service, où à l'époque de votre réponse, on parlait de pouvoir :

[...] conserver le compteur  
électromécanique moyennant des frais  
mensuels de 10 \$US [...]

Est-ce que vous êtes d'accord avec moi que ce frais n'existe plus depuis le dix-huit (18) mai deux mille douze (2012), vu qu'il y a une nouvelle législation qui a été adoptée au Vermont qui interdit ce genre de frais? Qui est notre pièce C-SÉ/AQLPA-1, Document 1.

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Je pense que ce n'est pas au témoin d'interpréter des dispositions de cette nature-là. Je pense que vous serez ceux qui devrez en prendre connaissance et éventuellement faire une interprétation. Les témoins ne sont pas des juristes pour interpréter de la législation qui vient d'ailleurs.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

O.K. Vous permettez! Mais, en fait, les témoins, en fait, Hydro-Québec a déposé, justement le dix-huit (18) mai, cette réponse qui indiquait qu'il y avait des frais, mais... Donc, c'est Hydro-Québec qui a déclaré que ces frais existent.

Q. [39] Il y a une le mot « proposition des distributeurs », qu'est-ce que vous entendez par « proposition des distributeurs »? Ça veut dire que ce n'est pas encore en vigueur? Donc, ce n'était pas en vigueur au moment où vous avez écrit votre texte?

M. GEORGES ABIAD :

R. Exact.

Q. [40] D'accord. D'accord. O.K. Je n'élaborerai pas davantage là-dessus. O.K. Je vous remercie bien.

10 h 00

LA PRÉSIDENTE :

Je vous remercie, Maître Neuman. Alors Maître Sicard, Maître Sicard, je vais vous annoncer la même chose qu'à d'autres hier, vous avez annoncé cent cinq (105) minutes, on est à près de deux heures, ce qui nous amènerait à la pause lunch. On aimerait peut-être une petite pause entre, entre, vers onze heures moins le quart (10 h 45), onze heures (11 h 00), alors quand vous voyez, je peux vous faire signe.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

Bonjour Hélène Sicard pour Union des consommateurs et Regroupement national des conseils régionaux de l'environnement du Québec, UC/RNCREQ pour le futur

de ces questions. J'espère être un peu plus courte, j'ai prévu plus que moins, mais je dépose...

LA PRÉSIDENTE :

Je pourrai vous faire signe vers onze heures moins le quart (10 h 45) pour voir dans vos lignes de questions quand ça sera le temps de prendre une pause. Ça vous va?

Me HÉLÈNE SICARD :

Bien merci.

LA PRÉSIDENTE :

Merci.

Me HÉLÈNE SICARD :

Q. [41] Alors, bonjour Madame la Présidente, Monsieur, Madame Rozon. Bonjour il est rare que nous ayons un panel aussi nombreux, alors merci d'être présents de cette façon. Je pense que ça a rendu les audiences plus efficaces puisqu'on a un seul panel pour toutes nos questions. Je vous réfère dans un premier temps, je vais faire un tour des réponses aux demandes de renseignements et la première c'est HQD-2, Document 2, qui en fait était des réponses à des engagements pris lors de la rencontre préparatoire. Alors réponse à l'engagement 4, on vous avait demandé le nombre d'interruptions, les interruptions infructueuses et

tout à, bref, vous nous dites, et je suis à

l'avant dernier paragraphe :

Le Distributeur souligne que seulement environ cent quatre-vingt-trois mille (183 000) clients différents ont reçu un avis d'interruption au cours de ces deux années.

Et puis si je regarde les avis d'interruption, vous nous donnez les chiffres dans le tableau, alors en deux mille dix (2010) on en a cent neuf mille (109 000) et en deux mille onze (2011) on en a cent quarante et un mille (141 000). Est-ce que j'ai raison si je conclus, donc, que vous avez certains clients qui sont des récidivistes de l'interruption?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Vous concluez bien.

Q. [42] Par contre, vous avez aussi un nombre important de clients où, qui reçoivent un avis d'interruption et ce de façon exceptionnelle, c'est-à-dire  a arrive une fois dans leur, au cours de leur vie de client d'Hydro-Québec et puis « bad luck » et à n'arrive plus?

R. Bien au cours des deux années qu'on a là, mais  a ne veut pas dire qu'ils, dans d'autres années avant

ou après ils ont, là, on a un échantillon de deux ans et effectivement c'est ce qu'on peut conclure pour ces deux années-là, mais on ne peut pas conclure que, sur ce que le client aurait reçu avant ou...

Q. [43] Est-ce que vous gardez une statistique à ce moment-là de vos clients? Avez-vous, avez-vous des informations, vous avez quand même des dossiers clients, avez-vous des informations sur vos clients à savoir : « Bien ce client-là, là, il a beau déménager... », je présume que même quand il déménage vous le suivez puis vous savez c'est qui ce client-là?

R. Oui.

Q. [44] Hein?

R. Oui.

Q. [45] Alors est-ce que, est-ce qu'il y a un « flag », excusez mon anglais, est-ce qu'il y a quelque chose qui vous permet de dire : « Ce client-là, c'est un mauvais payeur, c'est quelqu'un qui se rend systématiquement à l'avis d'interruption. »?

R. Écoutez, dans le cas de... si on se réfère dans le cas de ce qui nous concerne au niveau de l'option de retrait, ce « flag » là, c'est seulement que si

ça arrive pendant une période de deux ans.

Q. [46] O.K. Mais moi...

R. Mais dans la gestion du risque général du Distributeur, je ne pense pas que c'est le dossier aujourd'hui qui, bien en fait, qui va ajouter à la décision là.

Q. [47] O.K. Mais ma...

R. Parce que c'est vraiment une gestion du risque qu'on défend devant le... devant la Régie dans chacun de nos dossiers tarifaires entre autres.

Q. [48] O.K. Mais est-il possible que dans cette proposition que vous faites là, de gérer le risque en faisant cette règle de vingt-quatre (24) mois, que vous vous trouvez, afin et, je comprends que votre but là c'est d'éviter les mauvais payeurs. Je vois maître Hébert qui fait oui de la tête là mais je, je...

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Excusez, je ne savais pas que c'était une question. Oui effectivement.

Q. [49] Votre but, mais que parmi tous ces clients qui reçoivent des avis d'interruption, il y en a quand même une certaine quantité qui ne sont pas des mauvais payeurs. Est-ce que je me trompe là, mais il y a, il arrive que des gens ne reçoivent un avis

d'interruption qu'une fois au cours de leur clientèle?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. C'est sûr que  a peut arriver, mais il faut bien comprendre encore une fois la, le processus qui nous amène à l'avis d'interruption. D'abord, dans un premier temps, le client reçoit une facture. Il a vingt et un (21) jours pour payer cette facture là.

Q. [50] Hum, hum.

R. On lui envoie des avis de rappel pour, qui n'a pas de conséquences encore. On lui envoie un avis de retard par la suite et en tout dernier lieu on lui envoie l'avis d'interruption.  a, à nous donne en total, un minimum, parce que dépendant des différentes situations de où on se trouve dans le temps,  a donne un minimum de soixante et un (61) jours. Le client a deux possibilités pour régler son différend avec Hydro-Québec.

Q. [51] Hum, hum.

R. C'est de payer son solde ou de prendre entente avec nous...

Q. [52] Hum, hum.

R. ... et de ne pas être interrompu même s'il a reçu l'avis d'interruption. Donc c'est, donc rendu à

l'avis d'interruption on considère effectivement que peu importe le nombre de fois que c'est arrivé dans sa vie de client avec nous, il y a un risque effectivement que ce client-là ait de la difficulté à subvenir à ses obligations finalement.

10 h 00

Q. [53] ... Mais, première question, la procédure que vous venez de décrire, que le client ait le nouveau compteur LAD que vous lisez à distance et que vous allez pouvoir interrompre, et éventuellement rebrancher à distance, ou qu'il ait un compteur de l'option de retrait, le processus suivi va être le même?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Tout à fait.

Q. [54] Tout ce que vous essayez d'éviter c'est d'être obligés de vous rendre chez le client pour le brancher ou le débrancher?

R. Écoutez, il faut comprendre la... en fait, un a un compteur de nouvelle génération qui nous donne différentes possibilités, dont celle-là, donc, de faire une interruption à distance. C'est évident qu'on va essayer de maximiser les bénéfices de ce compteur-là. Donc, effectivement, dans la mesure où il faut se rendre chez un client pour aller

interrompre, bien, c'est des bénéfices de moins qu'on a et c'est des coûts supplémentaires finalement qu'on doit occasionner. Et dans ces cas-là, si on donnait cette possibilité-là, ce serait l'ensemble des clients d'Hydro-Québec qui en assumeraient le coût, là.

Q. [55] Mais on parle de, et je regarde vos chiffres, bien qu'on ait eu cent neuf mille (109 000) avis d'interruption en deux mille dix (2010), de fait, il n'y a eu que trente-six mille (36 000) interruptions. Ce sont vos chiffres. Donc, c'est à peu près le tiers des avis d'interruption. Si je regarde les chiffres, on a cent quarante et un (141) et cinquante (50), la proportion est encore un peu plus basse en deux mille onze (2011), avis d'interruption et interruptions. C'est à peu près... c'est le tiers, ou un peu moins, des avis d'interruption qui finissent en interruptions comme telles.

R. Oui. Je pr  ciserais juste, c'est un échantillon de deux (2) ans. Donc, pour ces deux (2) années-là, effectivement, c'est la statistique qu'on peut en tirer.

Q. [56] Mais je comprends que vous vous basez sur vos statistiques deux (2) ans pour faire la demande ou

vous vous basez de vingt-quatre (24) mois ou vous vous basez sur d'autres statistiques?

R. Pouvez-vous préciser votre question, excusez-moi, je l'ai peut-être mal entendue.

Q. [57] Vous demandez, dans le cadre du présent dossier, vous demandez qu'il n'y ait pas eu d'avis d'interruption pour une période de vingt-quatre (24) mois. Alors, cette demande-là, vous l'avez bas  e sur quelles statistiques, des statistiques de vingt-quatre (24) mois ou des statistiques plus longues dans le temps?

R. Écoutez, cette décision-là ou cette règle-là, on ne l'a pas mise juste bas  e sur des statistiques, on l'a bas  e aussi sur l'ensemble de la façon dont Hydro-Québec gère son risque. Hier, j'ai mentionné dans les conditions de services, il est codifié, par exemple, que pour les demandes de dépôt, on a ce vingt-quatre (24) mois là aussi qui s'applique. Pour la durée où on maintient le dépôt aussi, c'est une période de vingt-quatre (24) mois aussi qui s'applique. Dans la façon dont, au niveau plus opérationnel, la direction qui s'occupe de la gestion des risques se donne aussi ce délai-là de deux (2) ans pour être en mesure de bien qualifier le niveau de risque d'un client. Donc, c'est dans

la nature même de notre façon de faire les choses.

Q. [58] Je comprends, à, ce sont des renseignements que vous avez donnés hier en réponse je pense à maître Lussier. Maintenant, vous nous parlez de la demande de dépôt. Avez-vous envisagé de demander un dépôt à ces gens qui auraient reçu un avis d'interruption pour qu'ils puissent avoir le compteur?

R. Écoutez, si on appliquait la règle du dépôt, on serait encore plus sévère que ce qu'on demande dans l'avis d'interruption, parce que la demande de dépôt est après un avis de retard. Donc, on serait encore plus sévère. Donc, on n'a pas...

Q. [59] Vous n'avez pas envisagé à?

R. Non. Non.

Q. [60] C'est à votre réponse?

R. On a donné un peu plus de flexibilité finalement.

Q. [61] A la réponse... je vous amène maintenant à HQD-3, document 10, page 21... parce qu'il est prévu aux conditions de services actuelles que le client doit donner accès à la propriété desservie, entre autres, pour la lecture des compteurs, et que le défaut d'accès peut mener à une interruption de service. Vous nous répondez à 15.2 que c'est exceptionnel les cas où il y a eu des interruptions

de service pour défaut d'accès. Est-ce que vous savez le nombre d'interruptions qu'il y a eues pour défaut d'accès au cours des derniers vingt-quatre (24) mois? D'abord, est-ce qu'il y en a eu?

R. Je n'ai pas le chiffre, non.

Q. [62] Vous ne l'avez pas ici, mais l'avez-vous chez Hydro-Québec?

R. Non. En fait, le système ne codifie pas je pense ces situations particulières là pour lesquelles, effectivement, il y a un avis d'interruption.

Q. [63] Est-ce que vous savez s'il y a des cas de défaut d'accès où ce serait une tierce personne, par exemple, le propriétaire, qui a les deux (2) compteurs chez lui et qui dit : « Non, vous ne viendrez pas interrompre mon locataire qui n'a pas payé, je ne vous donne pas accès à son compteur, je ne veux pas que vous l'interrompiez parce que je veux qu'il continue de chauffer sa maison, puis c'est ma maison, alors pas d'accès. » Avez-vous rencontré ce genre de problème où le propriétaire refuse de vous donner accès pour interrompre quelqu'un d'autre que lui?

R. Je pense qu'on embarque dans un autre dossier qui est, effectivement, toute la façon des... ce qu'on appelle dans notre jargon des locataires... des

propriétaires ou des locataires entre locations,  
donc, qui se situent à... puis, effectivement, ça  
peut peut-être arriver, honnêtement, je ne voudrais  
pas entrer dans les...

10 h 16

Q. [64] Bien, je vais vous expliquer pourquoi je vous  
pose cette question-là. C'est parce que tout à  
l'heure... vous avez une condition ici, et je suis  
à HQD-1, document 1, page 18, qui liste les  
nouvelles conditions proposées, où vous nous dites:

Les conditions préalables suivantes

s'appliquent au présent article:

Hydro-Québec a accès à l'appareillage  
de mesurage.

... Vous nous avez expliqué en témoignage tout à  
l'heure que ce que vous visez par cet article,  
c'est à ne pas vous immiscer dans les relations  
propriétaire-locataire. C'est ce que j'ai compris  
de votre témoignage tout à l'heure?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Oui. Bien, c'est une des raisons, effectivement.

Q. [65] C'est une des raisons?

R. Oui.

Q. [66] Mais j'ai compris de votre témoignage que  
c'était comme... vous voyez ça comme le problème

principal?

- R. Bien,  coutez, je pense que c'est le problème principal que les intervenants y voient, parce que c'est là-dessus qu'on a des questions.
- Q. [67] Vous êtes d'accord avec moi, Hydro-Québec est propriétaire du compteur? Le compteur, il appartient à Hydro-Québec?
- R. Tout à fait. Bien, dans la majorité des cas.  a arrive, effectivement, que certains... Mais, oui, dans la majorité des cas, oui.
- Q. [68] Et vous êtes d'accord avec moi que les conditions de service actuelles obligent le client à vous donner accès à votre compteur?
- R.   partir du moment où il y a un compteur d'installé, peu importe le compteur, effectivement, les conditions de service nous donnent l'accès au compteur.
- Q. [69] Que ce soit pour le lire, pour faire des réparations, pour le vérifier, vous avez accès au compteur?
- R. Pour toutes les obligations, effectivement, que le Distributeur doit encourir dans le cadre de sa gestion, effectivement, de la relève et du mesurage.
- Q. [70] Et, à, il n'y a aucune restriction par

rapport à l'endroit où se trouve le compteur dans  
à?

R. Je répète.    partir du moment où il y a un compteur  
d'installé, effectivement.

Q. [71] Donc, vous ajoutez ici une clause qui répète,  
qui réitère la même chose?

R. Non.

Q. [72] Qui confirme que vous devez avoir accès au  
compteur. Puis, là, vous nous expliquez dans votre  
témoignage que c'est, entre autres, pour éviter si  
un propriétaire ne veut pas du compteur à option de  
retrait, finalement, je ne me m  le pas de la  
chicane, puis je ne veux pas. C'est ce que je  
comprends de votre témoignage.

R. C'est pour   a que je pr  cisais, à partir du moment  
où il y a un compteur d'installé, dans cette  
situation-là, c'est qu'on doit faire une  
intervention pour installer un compteur que le  
client ne veut pas. C'est à la grosse différence.  
C'est que, dans la mesure où il y a un compteur  
d'installé, effectivement, dans notre rôle, Hydro-  
Québec de bien faire la gestion de nos  
interventions, effectivement, on a ce droit-là qui  
nous est donné par les conditions de service. Mais  
dans la mesure où on a à installer un compteur dans

ce cas-là précisément, là, qu'un client voudrait b  n  fici  r de l'option de retrait, là, on a une intervention pour aller installer un compteur qui pourrait, dans certains cas, causer effectivement un différend entre deux parties dans lesquelles on n'est pas impliqué.

Q. [73] Quelles autres situations non déjà couvertes par les conditions de service, est-ce que vous cherchez à couvrir par ce paragraphe 1? Vous me dites que c'est celles-là, mais qu'il y en a d'autres. C'est quoi les autres?

R. En fait, comme je vous le mentionnais, dans le compteur communicant nouvelle génération nous donne la possibilité de faire l'interruption à distance. Donc, dans la mesure où, effectivement, un client n'aurait pas ce compteur-là, donc n'aurait pas cette option-là possible, il faudrait se rendre chez le client et, là, effectivement, se donner ou nécessairement avoir accès pour être en mesure de faire l'interruption sur le compteur.

Q. [74] Qu'est-ce que vous appelez avoir accès à ce niveau-là? Parce que, avoir accès, là,   a peut être, j'arrive puis... touché au micro, mais si maître Hogue est devant moi et me dit, non, il faut que tu me demandes la permission avant, O.K., alors

je lui demande la permission et, là, elle me donne. Mais est-ce que vous allez... Je voudrais que vous me définissiez ça parce que si je dois demander la permission, est-ce qu'Hydro-Québec, à ce moment-là, va considérer qu'il a accès et il va venir dire, non, quelqu'un s'est présenté, il n'a pas réussi à rentrer parce qu'il a sonné, alors il n'a pas eu accès, c'est fini. Êtes-vous d'accord avec moi que, avoir accès, ça peut être interprété de différentes façons? Alors, j'aimerais que vous me précisiez qu'est-ce que vous entendez exactement par « avoir accès »?

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Dans notre pratique régulière, avoir accès, pour nous, c'est un peu comme le principe de l'interruption, c'est une escalade de différents moyens, là. Donc, il commence toujours par y avoir plusieurs visites. Après ça, il y a des téléphones; après ça, il y a des lettres qui sont envoyées au propriétaire. Donc, il y a plusieurs moyens qui sont mis en place avant d'arriver au bout de la chaîne dans le fond. Il faut comprendre qu'il y a plusieurs situations spéciales qui peuvent arriver. Certains clients ont fait des travaux non réglementaires autour du compteur. Il y a toutes

sortes de cas qui font que, dans le fond, il y a des travaux qui sont encourus.

Je crois que, dans l'option de retrait, ce que mon collègue essaie d'illustrer, c'est que ce qu'on veut, c'est que, dans le fond, le client confirme que, dans le fond, qu'il nous donne accès à ces endroits et, par le fait même, à nous légitime dans la suite des choses, pour éviter d'avoir à appliquer cette procédure-là qui est relativement longue également et qui est complexe parce qu'elle aboutit par des moyens qui sont relativement plus significatifs pour avoir accès.

Q. [75] Alors, est-ce que je dois comprendre... je retiens un mot intéressant là, que vous venez de donner. Vous avez dit : « il faudrait que le client confirme qu'il vous nous donner accès. » Est-ce que je devrais comprendre qu'au moment d'exercer l'option de retrait, par exemple, le client devrait s'engager, quand vous aller venir le rencontrer pour lui donner l'option, à vous donner un document pour vous dire : « Bien je confirme là que sur demande d'Hydro-Québec, dès qu'il va me le demander, je vais m'organiser pour donner l'accès dans la semaine ou dans les jours qui vont venir. » Pour la lecture, ou pour le changement, ou pour la

vérification du compteur. Que ce soit clair que, qu'il y ait une mécanique d'échange pour cette demande d'accès.

R. Bien, dans le cas où le compteur est à l'intérieur, on ne se présentera pas chez le client si le propriétaire, s'il n'est pas là. Donc, effectivement on va pouvoir s'en assurer de visu, si on veut.

Q. [76] Mais ma question est : préalablement à l'installation du compteur, vous avez ici des conditions qui, selon nous, peuvent porter à confusion, considérant qu'on a déjà un accès de prévu dans les conditions de service, puis que   a vient... Est-ce que   a ajoute, est-ce que   a ajoute pas,   a peut porter à confusion. Alors, je vous demande, au moment de convenir avec le client, parce que vous allez lui envoyer un pamphlet, vous allez aller le voir pour... vous allez essayer de le convaincre... je regarde monsieur Abiad, de ne pas prendre l'option de retrait, puis finalement, il va vous dire : « c'est ce que je veux ». Alors, vous allez vous présenter ou vous allez envoyer quelqu'un avec ce compteur et là vous allez lui dire... Bon, vous allez l'informer des conditions qu'il doit respecter avant d'avoir le compteur?

GEORGES ABIAD :

R. De quelles conditions, par rapport à l'optout?

Q. [77] Bien, les conditions, oui, pour avoir le compteur de l'option de retrait, celles que vous voulez lister, là. Si la Régie les accepte, je présume que vous allez expliquer au client :  couter l'option de retrait, bien l'installation électrique, ce sera clair, à c'est pas un problème. Mais, il faut avoir accès aussi de telle façon, il ne faut pas que vous vous rendiez à l'avis d'interruption, faut pas... ou vous allez perdre votre droit. Vous allez expliquer à au client?

CLAUDE PEDNEAULT :

R. Écoutez, on va informer tous nos clients par une lettre l'avisant effectivement que on va être là dans trente (30) jours, et qu'on... dans ce délai- là pardon, il peut se prévaloir d'une option de retrait. Ce client-là va compléter un formulaire, nous le retourner, et là on va voir les règles... si les règles, pardon, d'exib...

Q. [78] Exigibles.

R. D'exigibilités s'appliquent.   ce moment-là, effectivement, il y a une décision qui sera prise et le client, bien sûr qu'on va l'informer des

raisons pour lesquelles on pourrait ne pas lui donner le droit à l'option de retrait. Mais dans la communication qu'on va donner au client, c'est qu'on lui donne, l'opportunité de bénéficier de... en fait, d'un service exceptionnel. C'est, je pense qu'on est beaucoup dans ces cas-là... d'avoir accès à ce droit de retrait-là, là.

Q. [79] Mais, justement, à partir du moment où vous allez discuter avec lui de lui donner ce compte option de retrait, allez-vous... avez-vous pensé à lui demander de s'engager avec vous dans cette entente et dans ces conditions qu'il doit remplir pour dire : « Vous me garantissez que, dès que je vous en fait la demande, vous allez me permettre d'avoir accès à votre compteur »?

CLAUDE PEDNEAULT :

R. Oui, mais, c'est pour  a que je vous disais tantôt, oui, et, pour avoir accès au compteur dans la mesure, puis c'est toujours dans la mesure où, dans un cas, comme je vous disais tantôt, qui n'est pas nécessairement monnaie courante là, dans les cas où il n'a pas, où il ne contrôle pas lui-même l'accès aux compteurs, on va se présenter chez le propriétaire ou chez celui qui a accès au compteur et là, on va confirmer effectivement qu'il nous

donne accès pour faire le changement de compteur.

On ne fera pas, on ne forcera pas les portes des logements pour aller remplacer un compteur.

Q. [80] Allez-vous informer les gens qui vont se prévaloir de l'option de retrait, si c'est le cas, et que le compteur se trouve contrôlé, l'accès du compteur, par une tierce personne, que nonobstant vos conditions de service qui vous donnent accès au compteur, vous n'allez pas pousser pour avoir l'accès si l'accès vous est refusé?

10 h 27

R. Pouvez-vous préciser de qui vous parlez quand vous parlez de... parce que, là, je...

Q. [81] Est-ce qu'Hydro-Québec va aviser les gens qui se prévalent de l'option de retrait dont le compteur n'est pas sous leur garde ou contrôle, disons, parce qu'il est dans un local d'une tierce personne que, nonobstant vos conditions de service qui disent que vous devez avoir accès à ce compteur-là en tout temps, vous n'allez pas forcer, entre guillemets, cet accès afin de les faire bénéficiers de l'option de retrait?

R. Je pense qu'on va plutôt informer le... parce qu'on ne peut pas présumer de l'issue de notre intervention. Donc, on va effectivement aviser le

client dans la mesure où on n'a pas été en mesure de répondre à sa demande.

Q. [82] Maintenant, à partir du moment où un client vous ferait une demande d'avoir le compteur de l'option de retrait, avez-vous prévu combien de temps  a va prendre pour que, de fait, vous puissiez installer le compteur?

M. GEORGES ABIAD :

R. Comme on disait tantôt, dans le fond, il y a une lettre qui va être envoyée chez le client en premier pour l'aviser qu'on s'en vient avec le compteur de nouvelle génération. Il faut que ce soit clair. La communication, ce n'est pas de dire au client : regarde, on t'a fait la promotion de l'option de retrait, là. C'est plutôt, on va dire : on va être dans votre région pour installer les compteurs de nouvelle génération. Maintenant, si vous ne voulez pas l'avoir, vous pouvez signifier votre option de retrait.

Une fois qu'on l'a reçue et il a pass e à travers le filtre dont mon collègue, monsieur Pedneault, vous a expliqu e sur l'avis d'interruption, et tout à, et que, là, on doit prendre les moyens pour se rendre pour changer le compteur, bien,  a dépend des situations. Vous

savez, la même situation, ce n'est pas juste la situation que le compteur n'est pas accès parce qu'il est contrôlé par un tiers, des fois, on va se rendre sur place puis il y a deux doberman en arrière de la clôture. On va essayer d'appeler après ça pour qu'on puisse se rendre.

Donc, il y a toutes sortes de cas de figure qui peuvent se présenter avant d'arriver. Donc, le délai comme tel, Maître Sicard, je ne peux pas vous dire. Mais qu'il va être pris en charge par notre processus interne au même titre que n'importe quelle installation qu'on va faire aujourd'hui ou qu'on fait aujourd'hui. Donc, un processus à part, bien sûr, mais qui va se puiser de la même façon dont on fait aujourd'hui. Donc, il y a des prises de rendez-vous, des lettres. Bon. On n'a pas accès, on rappelle. On va essayer de se rendre dans des délais qui sont ... qui sont dans des délais raisonnables.

Q. [83] Mais à partir du moment où vous recevez la demande, vous dites, c'est envoyé à l'interne et on fait l'étude. Et, là, vous allez tenter de prendre un rendez-vous. Bon. Prenons cette première période, la demande et la prise de rendez-vous. Ce qui comprend l'étude du dossier. Vous prévoyez

faire à en combien de temps? Là, je ne vous parle pas du... je m'excuse, mais je ne vous parle pas de toutes les problématiques pour prendre le rendez-vous. Mais la période, là, on a une demande d'option de retrait puis, là, on commence à essayer de rejoindre le client pour prendre le rendez-vous. Combien de temps?

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Peut-être juste, si je comprends bien votre question, parce que si on parle du délai pour analyser la demande, je pense que mon collègue peut y répondre.   partir du moment où la... Par contre, moi, le bout que je peux vous donner, c'est à partir du moment où la demande du client est accept e, bien, automatiquement il y a un ordre de travail qui va être envoyé dans le district qui est responsable de cette catégorie-là de clients, et  a va être traité au même titre que tous les autres ordres de travail pour les compteurs.

Donc, c'est la même poutine qui embarque. Et quand,  a,  a démarre, bien, dans le fond, on ne prend pas un rendez-vous, on se présente chez le client avec le compteur à remplacer. Et dans la majeure partie des cas,  a fonctionne. Si  a ne fonctionne pas, bien, là, on commence les démarches

et les choses se suivent. Mais d'emblée, on se présente chez le client avec le compteur.

Q. [84] Même les compteurs qui sont à l'intérieur, vous allez envoyer quelqu'un se présenter chez le client avec le compteur sans vous être assuré qu'il va y avoir quelqu'un pour vous donner accès, ce n'est pas une perte de temps ça?

R. Effectivement, dans le cas de l'« opt-out ». Mais je vous donnais un exemple de nos pratiques habituelles. Mais c'est sûr que, dans un cas l'« opt-out », effectivement, comme c'est des cas particuliers, on va probablement faire une recherche système avant.

Q. [85] Probablement ou sûrement?

R. Bien, écoutez, Madame, dans le fond, on n'a pas commencé encore à vivre ça.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Sicard, là, on tombe vraiment dans la poutine, pour reprendre le terme ici. On peut-tu revenir un petit peu à l'objet de savoir? Parce que je trouve que vous vous éloignez. Je comprends votre objectif de savoir si les conditions préalables sont pertinentes et adéquates. Mais quand on rentre à savoir, ça va prendre une journée ou vingt-quatre (24) heures ou soixante-douze (72)

heures pour s'y rendre puis savoir si on va  
téléphoner avant, là. On est loin.

Me HÉLÈNE SICARD :

Pour ce qui est de téléphoner, à m'a surpris.  
C'est pour l'efficience. On nous charge les frais  
d'installation.

LA PRÉSIDENTE :

Je comprends qu'il y a une camaraderie qui peut  
s'installer, mais ce n'est pas une conversation,  
c'est un contre-interrogatoire.

Me HÉLÈNE SICARD :

Je suis d'accord.

LA PRÉSIDENTE :

Posez des questions qui sont pertinentes au dossier  
et puis on continue.

Me HÉLÈNE SICARD :

Q. [86] Alors, je vais vous remettre un document de  
R-3770, HQD-1, Document 1, page 7. J'ai un nombre  
de copies limité, par exemple. J'en ai douze (12),  
je vais en garder une. Alors, UC/RNCREQ-14.

UC/RNCREQ-0014 : Extrait de R-3770-2011 (page 7 de  
HQD-1, Doc.1).

Je vais également vous remettre un extrait du

R-3788-2012  
14 juin 2012

PANEL 1 - HQD  
Contre-interrogatoire  
Me Hélène Sicard

- 61 -

dossier R-3770, HQD-1, Document 1, c'est la page 30  
cette fois-ci. C'est une seule page. Alors ce sera  
UC-15.

UC/RNCREQ-0015 : Extrait de R-3770-2011 (page 30  
de HQD-1, Doc.1).

Alors, si on prend HQD-1, Document 1 à la page 7,  
nous avons un tableau qui commence à la ligne 9,  
qui nous donne les principales étapes du projet LAD  
et le nombre de compteurs remplacés ou que vous  
avez prévu, dans le cadre de ce dossier-là,  
remplacer par différentes régions. Vous avez  
ensuite à la page 30 un document où vous écrivez,  
et je suis à la ligne 3 :

Pour soutenir un rythme d'installation  
 lev  tout en ne mettant pas en péril  
ses opérations courantes, le  
Distributeur aura recours aux services  
d'un installateur externe qui aura  
pour rôle d'installer une proportion  
importante des compteurs de nouvelle  
génération, principalement ceux devant  
 tre installés chez les clients  
résidentiels. Ainsi, plus de 90 % des

compteurs de la clientèle  
résidentielle des régions 1 et 2  
seront installés par les employés de  
cette firme externe. Les autres le  
seront par des installateurs du  
Distributeur.

Q. [87] Dans le cadre du déploiement massif des  
compteurs, Hydro-Québec prévoie donc installer  
environ trois cent quarante mille (340 000)  
compteurs, dix pour cent (10 %) de trois point  
quatre millions (3,4 M), qui est votre total des  
lignes des années deux mille douze (2012), deux  
mille treize (2013), deux mille quatorze (2014),  
deux mille quinze (2015) qu'on retrouve à HQD-1,  
document 1. Si je fais la moyenne avec le quatre-  
vingt-dix pour cent (90 %)    l'information, il vous  
en resterait à vous, à peu près dix pour cent  
(10 %) donc, trois point quatre millions (3,4 M)     
installer pour les régions 1 et 2.

Pour la région 3, vous avez prévu installer  
tous les compteurs, soit quatre cent millions (400  
M). Vous avez donc prévu, si je ne me trompe pas,  
d'installer, avec vos propres installateurs, sept  
cent quarante mille (740 000) compteurs.

Le coût d'installation pour ces compteurs serait, selon ce que nous avons compris de votre preuve dans 3770 et dans le présent dossier, d'environ cent vingt huit point quatre-vingt sous (128,80) par compteur. Ça c'est ce qu'on retrouve à HQD-1, document 1, page 13, dans le présent dossier. Est-ce que je me trompe?

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Maître Sicard, vous avez donné plein de chiffres en préambule, dont le chiffre de quatre cent millions (400 M) de compteurs là, il faudrait peut-être les reprendre un à un pour qu'on puisse vous suivre correctement.

Q. [88] Regardez. Vous avez, dans le tableau, bien on va commencer à l'envers cette fois-ci. HQD-1, document 1, page 30. O.K. Si je vais à la ligne 6, dans 3770 là, le document UC/RNCREQ 15 que je viens de déposer. Si je vais...

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Avez-vous d'autres copies, parce que c'est difficile pour les témoins.

Me HÉLÈNE SICARD :

J'ai tout donné ce que j'avais, je n'ai plus rien.

Bon. Donc, est-ce que je m'adresse à vous maître Hébert, ou c'est... c'est parce que vous

avez posé la question là, comme quoi bon...

Alors, à la ligne 6 de la page 30 de HQD-1, document 1, de 3770, le Distributeur a dit :  
« Ainsi, plus de quatre-vingt-dix pour cent (90 %) des compteurs de la clientèle résidentielle des régions 1 et 2 seront installés par les employés de cette firme. Les autres... » donc à peu près dix pour cent (10 %) « le seront par les installateurs du distributeur ».

O.K. Maintenant, si je veux savoir, ce dix pour cent (10 %), qu'est-ce qu'il représente, je vais à HQD-1, document 1, à la page 7, et je vois, « Principales étapes du projet », « Remplacement des compteurs ». On nous donne le nombre de compteurs par région, alors région 1 va se faire en deux mille douze, deux mille treize (2012-2013). Je suis à la deuxième page du tableau 1, un point sept million (1,7 M). À la deuxième page, j'ai les années deux mille quatorze, deux mille quinze (2014-2015), pour la région 2. Un point sept million (1,7 M) de compteurs). Et, la région 3, il est prévu que vous en fassiez toute l'installation, on a point quatre million (0,4 M).

Alors, un point sept million (1,7 M), région 1, plus un point sept million (1,7 M),

région 2, ça fait trois point quatre millions (3,4 M), dix pour cent (10 %) me donnerait, point cinq...

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Si vous me permettez, madame...

Q. [89] Oui.

R. Si vous me permettez, c'est parce que les chiffres qui sont dans le tableau que vous présentez, ce sont des chiffres toutes catégories de clientèle confondues. Et quand vous faites allusion à la ligne 6 et 7, on parle de clientèle résidentielle. Là, c'est sûr que nous ici, par coeur, on l'a pas le chiffre de la clientèle résidentielle, qui est un pourcentage du chiffre du tableau en haut. Et quand ce n'est pas de la clientèle résidentielle, c'est le distributeur qui installe. Fait que, dans le fond, il va être difficile pour nous de vous suivre dans votre calcul mathématique.

Q. [90] O.K. Alors je vais vous poser...

R. Vous avez une question...

Q. [91] Je vais vous poser la question autrement et, on l'a vu ça dans le dossier 3770 et tous les témoins étaient les mêmes témoins. Il y aura des installations faites par le distributeur, dans certains cas, un petit peu plus compliquées, même

dans le résidentiel.

M. GEORGES ABIAD :

R. Oui, c'est ça. Il y a déjà... Dans le fond, si on se souvient, elle avait mis six pour cent (6 %) des clients complexes qui vont venir à Hydro, souvenez-vous de ça. On avait dit que CAP va nous retourner six pour cent (6 %). À ça on rajoute l'ensemble de la clientèle CII, et à ça on rajoute l'ensemble de la zone 3.

Q. [92] O.K.

GEORGES ABIAD :

R. Donc, la charge de travail prise par les employés ou le personnel est constituée de trois choses. Six pour cent (6 %) de cas complexes dans la zone 1 et 2.

Q. [93] Hum, hum.

R. Tous les CII et l'ensemble de la zone 3.

10 h 41

Q. [94] Donc, au lieu d'avoir un dix pour cent (10 %) j'aurais un six pour cent (6 %). Mais ma question...

M. GEORGES ABIAD :

R. Non, ce n'est pas ça que je dis. Ce n'est pas ça que je dis. On dit que dans le un point sept million (1,7 M), le deux un point sept million

(1,7 M) que vous avez à la page 30.

Q. [95] Oui.

R. Il est inclus dans ces deux fois un point sept million (1,7 M) les clients CI, les clients CI sont entièrement sous la responsabilité d'Hydro-Québec.

Q. [96] O.K.

R. O.K. Seulement les six pour cent (6 %) de clients résidentiels si vous voulez qui sont également pris en charge par notre personnel parce qu'on considère à des cas complexes.

Q. [97] O.K. Je vais vous poser la question autrement.

Vous donnez des chiffres à la page 13, HQD-1, Document 1, dans le présent dossier. Vous nous dites que le coût d'installation d'un compteur c'est le temps moyen d'installation plus un coût complet, nous donne un total de cent vingt et un et quatre-vingts (121,80 \$).

R. C'est quoi la question?

Q. [98] Quand le distributeur va installer les compteurs intelligents, parce que Capgemini ne l'a pas fait, que ce soit du résidentiel ou d'autres compteurs, il va y avoir un coût?

R. O.K. Je vous suis, oui. Le coût du distributeur.

Q. [99] Ce coût va être relativement près, en principe, de votre coût d'installation, le coût

moyen, qu'on retrouve de cent vingt et un et quatre-vingts (121,80 \$) ou  a va être un c ut diff rent?

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Bien  a va dépendre des installations là. Le c ut qui est, qui est présenté, dans le fond, HQD-1, Document 1, c'est un c ut qui est basé dans le fond, il y a différentes composantes là. La première partie là qui est le minutage là,  a vient d'un chronométrage qui a été fait pendant plus qu'une année.

Q. [100] Hum, hum.

R. Qui est en partenariat avec les employés, les syndicats impliqués là, qui a confirmé le temps et c'est tributaire des installations dans le fond dans différents endroits ou autres, ce qui représente pas mal aussi l'option de retrait parce que l'option de retrait elle peut s'exercer en dehors des zones où est-ce qu'il y a du déploiement...

Q. [101] Oui...

R. ... comme on a vu tantôt aussi, il y a des démarches d'admissibilité.

Q. [102] Alors, la...

R. Donc à, c'est ce bout-là, et l'autre partie du

coût, on a un autre exercice qui a été réalisé et donc dans lequel on a, pendant plus qu'une année également, pris toutes les heures chargées dans les ordres de travail et donc ça nous a permis dans le fond d'établir une quantité de temps auquel on a soustrait...

Q. [103] Une moyenne?

R. C'est ça, une moyenne...

Q. [104] Une moyenne.

R. ... à laquelle on a soustrait dans le fond la première composante qui était issue d'un mandat de chronométrage là pour les délais d'installation mais ça, c'est ce qui est couvert là-dedans mais pour un type de clientèle, qui est la clientèle qui est à peu près celle, pas à peu près là, mais qui est celle visée par l'option de retrait là.

Q. [105] O.K. Maintenant, vous avez fait ce calcul-là pour la clientèle de l'option de retrait mais, ce que je vous demande, c'est est-ce que, ne peut-on pas honnêtement présumer que les cas LAD où vous allez devoir faire l'installation et prendre en main l'installation, les coûts d'installation du compteur LAD seront semblables à ces coûts que vous nous présentez cent vingt et un et quatre-vingts (121,80 \$)? Pour toutes les installations que vous

allez faire vous-mêmes.

M. GEORGES ABIAD :

R. Parce que dans le projet il y a, on ne peut pas tout à fait présumer  a parce que dans le projet il y a des clients commerciaux qu'on installe aussi qui...

Q. [106]  a va c oter plus cher?

R. Bien oui là. Pas mal, oui, des cas complexes, beaucoup plus cher.

Q. [107] Donc les installations que vous allez faire vont vous-mêmes, pour des compteurs intelligents, vont, est-ce que je peux comprendre que la moyenne donc va être d'au moins cent vingt et un et quatre-vingts (121,80 \$)?

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Bien c'est parce que si vous parlez des c ots pour le projet de déploiement là, écoutez, en tout cas, je ne le sais pas, je ne pense, je ne sais pas si on a les bonnes personnes là mais dans le fond, pour les c ots du projet, c'est un autre dossier là. C'est le dossier 3770 là puis il y a les c ots internes qui ont été calculés pour l'ensemble du projet avec les réalités puis les types d'installation là. C'est parce que là ici on n'est comme pas tout à fait dans cette situation-là là.

M. GEORGES ABIAD :

R. Mais admettons si votre question c'est au minimum vous dites, hein, c'est à?

Q. [108] Oui.

R. Le minimum  a serait à?

Q. [109] Oui.

R. Admettons, admettons on va hypothétiquement on va suivre votre raisonnement.

Q. [110] Au minimum  a pourrait être à. Maintenant, l'option de retrait, si on a un pour cent (1 %) de la clientèle résidentielle qui s'en prévaut et vous semblez être pas mal certains là que  a va tourner autour de à ou, un peu moins, un peu plus. C'est à? Un pour cent (1 %) ?

R. C'est environ un pour cent (1 %) oui.

Q. [111] Voilà.  a représente donc un pour cent (1 %) trente-huit mille (38 000) clients.

R. Tout à?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Trente-six mille (36 000).

Q. [112] Trente-six mille (36 000) clients. O.K.

Maintenant, combien d'installations est-ce que vous prévoyez être oblig es de faire pour les phases 1, 2 et 3 du projet LAD? Vous-mêmes? Cinq cent mille (500 000)? Six cent mille (600 000)?

10 h 47

M. GEORGES ABIAD :

R. L'ensemble du projet que vous parlez?

Q. [113] Oui.

R. Bien, c'est à, c'est autour de huit cent mille  
(800 000), oui.

Q. [114] Vous allez le faire vous-mêmes. Et les coûts  
d'installation de ces huit cent mille (800 000)  
clients là qui seront, et je vais reprendre notre  
supposition, d'au moins cent vingt et un point  
quatre-vingts (121,80), c'est l'ensemble de la  
clientèle qui va les assumer?   a va dans les coûts  
du projet LAD?

R. C'est à. Mais tout le projet LAD c'est...

Q. [115] Pause?

LA PRÉSIDENTE :

  a serait peut-être une bonne idée pour terminer  
votre ligne de questions là-dessus. Et on vous  
rappelle qu'on est dans 3788.

Me HÉLÈNE SICARD :

Il y a des coûts de demandés dans ce dossier-ci.

LA PRÉSIDENTE :

Oui.

Me HÉLÈNE SICARD :

Je vous le rappelle, je reviens...

LA PRÉSIDENTE :

Je fais juste vous... gardez   a à l'esprit, nous sommes dans 3788.

Me HÉLÈNE SICARD :

Je garde à à l'esprit, certain. Alors, je peux m'arrêter ici.

LA PRÉSIDENTE :

O.K., à fait que vous arrêtez cette ligne de questions là pour l'instant?

Me HÉLÈNE SICARD :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. Alors, il est...

Me HÉLÈNE SICARD :

C'est un bon moment    les terminer.

LA PRÉSIDENTE :

... 10 h 50, on reviendra pour 11 h 05 à ce moment-là. Je vous remercie.

(SUSPENSION)

LA PRÉSIDENTE :

Juste un instant, Maître Sicard.

Comme vous pouvez voir, j'aime beaucoup mes horaires et j'aime beaucoup planifier mes horaires,

et je dois dire que l'efficacité et la concision de tout le monde fait en sorte que je me retrouve avec un heureux problème. On va un petit peu plus vite que prévu, ce qui n'est vraiment pas un blâme, ne prenez pas ça comme un blâme. Mais je me demandais, plutôt que de conserver l'horaire tel qu'on le voit là, si on avançait un petit peu la preuve des intervenants, si l'occasion ou si l'horaire nous le permet, si on passe un petit peu plus d'intervenants qui étaient prévus demain, si on les passait aujourd'hui, donc, l'ACEF de Québec, l'UMQ... je ne vois pas maître Cadrin...

M. PIERRE PRÉVOST :

Je peux répondre pour maître Cadrin, la réponse est oui.

LA PRÉSIDENTE :

Oui, excellent. Alors, on passerait les gens qui sont en preuve des intervenants vendredi. Et si on finit plus tôt, bien, je pense que le week-end va commencer plus tôt pour tout le monde.

Alors, si ça vous va, on va procéder comme ça. Lundi, ça sera SCFP et puis le ROÉÉ, et puis, on continuera comme ça. Est-ce que ça va pour tout le monde?

Me HÉLÈNE SICARD :

Nous avons changé de place avec le ROEÉ, vous vous souvenez?

LA PRÉSIDENTE :

O.K., oui, oui.

Me HÉLÈNE SICARD :

Et ce qu'on me dit c'est qu'on n'est pas certain d'être capable de passer aujourd'hui pour la preuve du UC-RNCREQ. Écoutez, je vais voir avec mes témoins si c'est possible cet après-midi, mais je ne suis pas certaine.

LA PRÉSIDENTE :

Cet après-midi, probablement que ce serait l'ACEFQ et l'UMQ, si ceux-ci sont disponibles. Si on est capable... écoutez, on est encore dans le contre-interrogatoire et tout, je ne pense pas qu'on va commencer à faire beaucoup d'intervenants de demain, mais si on pouvait commencer, j'apprécierais. Et je pense que tout le monde va apprécier de peut-être... Oui, vous passez lundi. Ça serait lundi.

Me LOUISE-HÉLÈNE GUIMOND :

Puisque vous êtes dans les remarques d'horaire, j'en avais une à vous faire. Je prévoyais le faire au début du lunch, mais je le ferai immédiatement,

si vous me permettez.

Mercredi, je me suis permise de faire un échange avec un collègue, parce que j'ai un empêchement en matinée. Alors, nous plaiderions, si l'horaire va toujours aussi bien que maintenant, en après-midi, et mon collègue, maître Neuman, plaiderait en avant-midi, si   a convient au Tribunal.

LA PRÉSIDENTE :

Moi,   a me convient parfaitement.

Me LOUISE-HÉLÈNE GUIMOND :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Et puis, juste pour vous dire, parce que je ne l'ai pas mentionné hier en début, mais plaidoiries écrites ou plaidoiries orales, il n'y a pas de difficulté en ce qui concerne la Régie. Mais, évidemment, toutes les plaidoiries doivent se faire mercredi.

Alors, Maître Sicard, on va recommencer avec vous.

Me HÉLÈNE SICARD :

Rebonjour.

Q. [116] Alors, dernière question pour complètement clore cet aspect des coûts. HQD-1, document 1, à la

page 13, dossier 3788. Vous nous mettez... et je suis entre les lignes 15 et 16 dans le petit encadré, deuxième encadré:

Trente-neuf dollars (39 \$), coût moyen d'installation du compteur de nouvelle génération.

Est-ce que je dois comprendre que ce trente-neuf dollars (39 \$) il inclut le contrat Capgemini et c'est autour de huit cent mille (800 000) installations que vous allez faire vous-mêmes, que c'est la moyenne pondérée de tout ça?

M. GEORGES ABIAD :

R. Exact.

Q. [117] Merci.

11 h 09

Q. [118] Maintenant à l'heure actuelle, et on change de sujet. Les compteurs sont lus, si j'ai bien compris votre réseau, de différentes façons. Il y a de la lecture manuelle, il y a de la lecture des AMR là avec les petits gadgets que j'appellerais semi-manuels, il y a de la télérelève, il y a différents modes de relève de votre clientèle à l'heure actuelle.

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Oui.

Q. [119] Certains modes vont-ils être maintenus et ne seront pas nécessairement du LAD, par exemple, pour les clients industriels?

R. Oui, et c'est pour ça que certains de ces clients-là ne font pas partie non plus du périmètre du projet.

Q. [120] O.K.

R. Parce qu'il y a dans certains cas où c'est un besoin d'Hydro-Québec là. Puis, s'il y a plusieurs lignes d'alimentation, il y a des calculs mathématiques à faire là.

Q. [121] O.K. Maintenant, la relève là, excluant ces clients-là, les différents modes de relève, même pour la clientèle résidentielle à l'heure actuelle, est-ce qu'il y a différents modes de relève? Est-ce qu'il y a de la télérelève pour certains clients résidentiels? De la relève par téléphone?

R. Oui, très très très peu.

Q. [122] Mais, il y en a.

R. Oui, très peu. Il y en a que c'est...

Q. [123] Et il y a de la relève directement au compteur et il y a de la relève avec les gadgets des AMR là qui... à courte distance disons.

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. Tout à fait, mais tout se fait par les micro-

ordinateurs de l'appareil, donc le releveur a trois choix, c'est-à-dire il se présente devant le compteur, ce qu'on appelle une lecture de visu...

Q. [124] Hum, hum.

R. ... sinon effectivement il prend la lecture de la rue du neuf cents mégahertz (900 MHz) ou la lecture aussi de la rue du quatre cent cinquante-huit (458 MHz) qui, lui, a un bluetooth à la ceinture, mais c'est tout le releveur qui fait ça.

Q. [125] O.K.

R. Et c'est tout avec le même appareil qui est le MOM.

Q. [126] O.K. Mais, il y a aussi d'autres modes de relève que par le releveur, parce qu'on parlait...

R. Très peu, comme on vous disait, effectivement, on en a un peu en télémessure et c'est pour les besoins d'Hydro. C'est principalement les clients PEPC.

Q. [127] Est-ce que les coûts de cette relève sont différents pour Hydro-Québec, dépendant du mode de relève effectuée?

M. RÉMI DUBOIS :

R. Bien...

Q. [128] Je présume que la télérelève, ça ne coûte pas la même chose qu'un MOM puis...

R. Bien, de façon... de façon séparée, il y a peu d'intérêt pour nous, dans la mesure où on a une

fonction à faire qui est de relever nos compteurs, actuellement là, ce dont on parle. Donc, à fait partie du c ut de service des opérations standards de relève de compteurs qui sont dans les budgets d'opérations. Donc, on ne s'amuse pas à diviser le nombre de relèves par type de releveur ou la façon qu'on le relève, soit avec un MOM ou autre là. L'important pour nous, c'est de s'acquitter de notre fonction qui est de relever les compteurs pour les fins de facturation.

Q. [129] O.K. Alors, vous ne chargez pas le client un c ut diff rent dépendant du type de relève qui est effectu e.

R. Absolument pas, comme toute autre action du c ut de service du Distributeur, c'est...

Q. [130] O.K.

R. ... la méthode d'allocation de c ut, c'est un autre dossier qui permet de les rétribuer au niveau tarifaire et ils font partie de l'ensemble global des c uts.

Q. [131] O.K. Mais, même si vous ne le prenez pas, vous, directement en considération, est-ce que je me trompe si je dis qu'il y a certains modes de relève qui sont plus c uteux que d'autres?

R. Vous ne vous trompez pas.

Q. [132] O.K. Changement de sujet.

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Peut-être préciser que c'est extrêmement marginal parce que, pour les cas de PEPC, c'est même pas deux mille (2 000), je pense, puis pour les cas où il y a des lignes partag es, la très grande majorité est de retour en relève manuelle compte tenu des problématiques. à fait que c'est... on parle de quantité extrêmement minime sur les trois point six millions (3,6 M) là, si on prend plus la portion résidentielle.

Q. [133] Moins de un pour cent (1 %) ?

R. Bien en bas de à.

Q. [134] D'autres intervenants vous ont posé des questions et je vais vouloir... Je parle... je veux parler du compteur... de l'option choisie pour l'option de retrait. Je comprends que c'est... ce serait un compteur qu'on qualifie, dans l'industrie et dans les documents de lecture qu'on lit là, un « radio out ». Est-ce que...

R. Je ne sais pas, ce n'est pas une expression qu'on utilise là.

Q. [135] O.K. Alors, c'est un compteur qui ne pourra communiquer ni dans un sens ni dans l'autre, c'est correct ?

- R. Exact. En fait, c'est exactement le même compteur qu'on installe aujourd'hui, avec la fonction radiofréquence retirée.
- Q. [136] O.K. Est-ce que ce compteur va avoir une mémoire?
- R. Bien, ça en prend une minimalement pour au moins enregistrer la consommation cumulative là.
- Q. [137] Voilà! Alors, au-delà de la consommation cumulative, est-ce que le compteur va être en mesure de donner, lorsqu'un releveur ou par un appareil quelconque là, le profil de consommation à travers une certaine période entre les relèves des clients? Je vois madame qui fait... qui fait « non » là, mais...
- R. Non, pas du tout. En fait, vous savez, nous, on ne présume pas de la raison de l'option de retrait. Ça fait que la solution qu'on propose, c'est pour ça que c'est un compteur on ne peut plus de base qui reflète indirectement à un compteur électromécanique, hein! C'est un compteur électronique qui n'enregistre que la consommation cumulative et il faut être devant l'appareil et on a un chiffre qui est écrit avec le nombre de kilowattheure. Ça fait que c'est exactement l'appareil, comme je vous dis, qu'on installe

aujourd'hui, avec la fonction radiofréquence  
retir  e de l'appareil.

11 h 16

Q. [138] O.K. Est-ce qu'Hydro-Québec ne verrait pas un  
avantage à long terme de considérer d'avoir un  
compteur non communicant mais qui pourrait  
permettre de conserver et donc d'avoir accès à  
intervalle au profil de consommation du client?

M. GEORGES ABIAD :

R. Non, ce n'est pas le projet qui est déposé ici, ce  
n'est pas l'option de retrait.

Q. [139] Je sais que ce n'est pas le projet, vous  
venez de me l'expliquer, mais est-ce que vous ne  
pensez pas qu'il pourrait être intéressant d'avoir  
cette option-là, d'avoir cette possibilité?

R. La possibilité de garder une mémoire, vous voulez  
dire?

Q. [140] Que le compteur puisse cumuler en mémoire le  
profil de consommation du client. Écoutez, je vais  
vous... Et ce sera UC-15. Je vais vous remettre un  
document...

LA GREFFIÈRE :

16.

Me HÉLÈNE SICARD :

16. Pardon. Il s'agit d'un extrait, mais je pourrai

déposer, Maître Hogue, si vous le désirez, je  
pourrai vous envoyer sur l'heure du lunch, Maître  
Hogue.

Me MARIE-JOS  E HOGUE :

Oui.

Me HÉLÈNE SICARD :

Je pourrais vous envoyer sur l'heure du lunch le  
document au complet.

UC/RNCREQ-0016 : Extrait de Decision 12-04-018,  
April 19, 2012.

Q. [141] Et je vous amène à la page 9, qui est une des  
pages... et je suis au deuxième paragraphe :

SCE states that a digital meter with  
no radio installed (radio-out) and a  
wireless smart meter with the radio  
turned off (radio-off) are both  
feasible opt-out options. It notes  
that while both of these options would  
require the meters to be read  
manually, SCE personnel could still  
collect interval energy consumption  
data.

On comprend de ce dossier qu'il y a un profil de

consommation qui serait conservé dans certains types de compteur et qui permet donc à l'utilité, au Distributeur, d'avoir accès à cette consommation. Est-ce que vous pensez que   a ne serait pas intéressant pour vous éventuellement d'avoir à?

M. GEORGES ABIAD :

R. On l'a pensé que c'était intéressant, et c'est pour   a qu'on l'a présenté à l'intérieur du projet LAD en soi. Dans le projet LAD, on arrête notre choix pour aller chercher ce type d'information-là. Et c'est un compteur de nouvelle génération qui va l'amener. Maintenant, pour les clients qui vont opter pour le retrait, ce qui a guidé notre... si vous permettez, Maître Sicard, ce qui a guidé notre raisonnement en arrière, c'est l'état de la relation ou l'état de la situation du client aujourd'hui qui a un compteur électromécanique, par exemple, on voulait reproduire cet état-là, hein.

  a fait des années qu'on a des compteurs électromécaniques. Le client a une relation avec Hydro-Québec, il paie sa facture; des fois, on l'estime; des fois, on l'estime parce que l'hiver, la température était trop froide; on l'estime plus haut, plus bas. Il nous appelle. Donc, ce type de

relation-là, qui ne touche pas à la confidentialité, profil, radiofréquence, tout ce qui a été sorti. On a voulu reproduire cet état de relation-là chez le client qui va prendre l'option de retrait.

Comme   a, on n'a pas à présumer des raisons possibles qui peuvent être invoqu  es et on n'a pas à refaire une autre option de retrait parce que j'ai mis un compteur qui fait un profil et, là, tout d'un coup, quelqu'un qui dit : bien, là, moi, même si ton compteur est une option de retrait, je ne veux pas qu'il fasse des profils. On n'a pas voulu embarquer là-dedans. On a dit : Quelle est la situation actuelle de quelqu'un avant la nouvelle génération et comment je peux le produire après? C'est ce que vous avez devant vous aussi comme technologie.

Q. [142] Alors, je comprends de ce que vous me dites que, finalement, vous avez recherché à reproduire de façon statique le compteur électromécanique plutôt que d'essayer d'avoir une option de retrait qui, entre guillemets, pourrait peut-être être progressiste dans le temps quant aux accès et aux informations?

R. C'est une situation, notre guide en arrière, donc

on pourrait être en accord, en désaccord, je vous dis, nous, notre guide en arrière, c'est, c'est quoi la source de tout ça? C'est qu'on va reproduire un état de situation qu'on avait avant où ces enjeux-là ne sortaient pas. Donc, on veut régler le problème à la base puis on amène un compteur qui reflète fidèlement la situation de nos clients depuis maintenant des décennies. C'est comme ça. Parce que notre choix technologique pour aller de l'avant avec le développement puis faire d'autre chose que ça, c'est le compteur de nouvelle génération. C'est lui le choix qu'on a fait.

11 h 22

Q. [143] O.K. Maintenant, je... Avant de faire ce choix que vous avez fait, avez-vous fait l'état de la technologie pour ce qu'on appelle le compteur « Radio Off » puis « On »? Un compteur là, que vous pourriez, c'est-à-dire que quelqu'un veut l'option de retrait, vous lui mettez un compteur qui est à « Off » donc qui n'émet pas, et le jour où la personne déménage, ou change d'idée, on se rend sur place, il faut quand même se rendre sur place, mais au lieu d'enlever le compteur, on vous met à « On » puis on...

R. Je reviens à ma réponse de tantôt. Vous savez le

guide, le principe qui nous a guid e dans à, c'est qu'on ne voulait pas ouvrir, ou prêter flan à d'autres situations qui peuvent se produire. Quelqu'un, un de nos clients qui veut prendre l'option de retrait, va se retrouver dans une situation exactement identique à ce qu'il fait aujourd'hui, avant l'introduction de la nouvelle génération. Ce n'est pas deux technologies, ce n'est pas deux options, ce n'est pas deux projets, il y a la nouvelle génération qui amène tout ce que  a amènera et il y a le statut actuel avec qu'est-ce que  a comprend. C'est comme  a qu'on a voulu, encore une fois, on n'essaie pas de refléter l'état d'un client aujourd'hui sans la nouvelle génération dans le futur.

Q. [144] C'est votre choix, je comprends.

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Si vous permettez, pour ce qui est de la remise à « On » sur place, comme on l'a mentionné hier, les choix de sécurité qu'on a faits ne nous permettront pas de faire cet élément-là.

Q. [145] O.K.

R. Et pour nous c'était un élément important dans l'architecture à fait que c'est pour  a que ce n'est pas possible de le faire.

Q. [146] Je peux vous demander pourquoi ce n'est pas possible?

R. Bien parce qu'il faut avoir accès localement au port optique de l'appareil puis nous, on le bloque. Nous on va le bloquer là, dans le futur, ça fait que, pour le remettre, parce que si tu as mis la carte à « Off » tu ne peux plus re-communiquer avec la carte, elle est à « Off ».

Q. [147] Oui mais il faut que tu te rendes sur place mais...

R. C'est ça.

Q. [148] ... sur place...

R. Sur place le seul moyen de communication c'est qu'il y a un port de communication...

Q. [149] Oui.

R. ... puis pour des raisons de sécurité nous, pour atteindre les niveaux de sécurité qu'on s'est donnés, on va bloquer cet accès-là. Et pour re-débloquer...

Q. [150] Et sur place, il ne pourra pas être débloqué?

R. Non.

Q. [151] Il va falloir qu'il soit débloqué en atelier?

R. Il faut que le compteur soit retiré également.  
Exactement.

Q. [152] O.K. Il n'y a pas de solution, pour vous,

alternative à à?

R. Non.

Q. [153] O.K. Dernière question, les clients qui choisiraient l'option de retrait auront, je présume, ou infirmez si j'ai tort, option à des... se prévaloir du système de versements égaux? Je vois un...

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Ils auront toujours cette option-là, oui.

Q. [154] O.K. Dans l'éventualité à ils se prévaudraient d'un mode de versements égaux et qu'ils respectent leurs versements, est-ce qu'il serait possible à ce moment-là de n'avoir que deux lectures par année?

R. On va maintenir exactement le même mode de fonctionnement qu'on a actuellement dans le MVE parce que  a serait...  a serait en tout cas assez complexe en termes de.... d'écarts que  a pourraient créer aussi au niveau des factures. La lecture qu'on fait permet justement d'avoir une meilleure précision, je veux dire, dans les consommations, là.

Q. [155] Mais la lecture, à l'heure actuelle, est faite aux quatre mois, aux cent vingt (120) jours?

R. Elle est faite aux soixante (60) jours actuellement

dans les faits. Les conditions de service prévoient effectivement qu'on peut le faire dans les cent vingt (120) jours et au minimum, une fois par année pour les compteurs qui sont difficiles d'accès.

Q. [156] Vous le faites une fois par année pour les compteurs qui sont difficiles d'accès, c'est ce que j'ai compris?

R. Oui.

Me MARIE-JOS  E HOGUE :

Si vous me permettez, le texte prévoit cela, mais il a dit que dans les faits à se faisait d'une façon différente, alors il faut...

ME HÉLÈNE SICARD :

Oui, oui, j'ai juste de la difficulté à entendre.

Me MARIE-JOS  E HOGUE :

Je pense qu'il faut rester avec ce qui est...

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Et j'ajouterais que la Régie a déjà estimé que nos façons de faire actuelles, que l'on veut reproduire, étaient souhaitables également.

Q. [157]   a complète mes questions.

LA PRÉSIDENTE :

Je vous remercie Maître Sicard. Maître Cadrin, vous aviez annoncé un quarante-cinq (45) minutes, est-ce que vous prévoyez déborder beaucoup de ce temps-là

ou vous êtes à l'intérieur? Et je tiens à  
mentionner, bien que ce n'était pas sur le  
calendrier, la Régie va avoir des questions aussi,  
mais  a sera après.

11 h 27

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN :

Q. [158] Bonjour. Steve Cadrin pour l'Union des  
municipalités du Québec. Bonjour à nos amis  
du BAPE, bonjour à nos amis du panel. Première  
question, je fais référence à la demande de  
renseignements RC/NCREQ. Donc,  a vient de  
la pièce B-0032, pour les habitués des anciennes  
cotes, HQD-3, document 10, page 13. Réponse 9.1.  
Et pour vous mettre en contexte, on parle des coûts  
de relève. Et à la question 9.1, on parle des...  
quels postes seront mobilisés dans le but  
d'effectuer la lecture des compteurs n'émettant  
pas de réseau à fréquence, à combien sont-ils  
estimés, on prend combien de postes. C'est ce que  
vous avez répondu à cet endroit-là, donc on a le...  
je dirais la ventilation, là, chef, commis,  
conseiller, releveurs. Quel est le coût complet  
annuel total en dollars deux mille douze (2012)  
associé à ces soixante-deux (62) postes que l'on  
voit à la réponse 9.1?

Mme SYLVIE BÉLANGER

R. Le coût total associé, c'est effectivement le coût qu'on voit... qu'on refile aux consommateurs utilisateurs-payeurs a été bâti à partir de cette main-d'oeuvre-là.

Q. [159] Mais quel est le chiffre?

R. Total?

Q. [160] En dollars deux mille douze (2012), pour éventuellement arriver avec votre chiffre...

R. De mémoire, au total, sept millions (7 M) et quelques, là. Mais c'est le dix-sept dollars (17 \$) par mois fois trente-six mille (36 000) clients.

Q. [161] Parfait. Donc, ce que j'en comprends essentiellement donc de façon subséquente, je dirais quel est le montant total des autres coûts annuels non inclus en ce moment, ce que vous me dites, c'est qu'il n'y a aucun coût qui a été mis de côté, tout est compté.

R. Tout est compté.

Q. [162] Et je vais vous suggérer la question suivante. Donc, est-ce que le matériel transport, ça on en a parlé déjà, l'essence également, est-ce que c'est déjà inclus là-dedans?

R. C'est inclus là-dedans.

Q. [163] D'accord. Je vais un petit peu plus loin

toujours dans ces questions UC/RNCREQ à la réponse 9.5. Quel est l'actuel distribution géographique des bureaux de relève sur le territoire couvert par le distributeur? Vous nous mentionnez : les releveurs sont basés en soixante-quinze (75) bureaux d'affaires répartis à travers la province. Alors, je comprends, ça c'est la composition actuelle. Je comprends qu'au lendemain de l'option approuvée, le « opting-out », pour malheureusement l'expression anglophone accroche toujours, mais l'option de retrait, je comprends qu'il n'y en aura pas soixante-quinze (75) bureaux, il va y en avoir moins. Vous allez fermer un certain nombre de bureaux?

R. Nous allons devoir fermer un certain nombre de bureaux et probablement avec la... On sait que l'option de retrait, ça va bouger, les déménagements, les clients qui vont se prévaloir de ça vont changer, donc les bureaux dans le temps peuvent aussi changer. Mais c'est clair qu'on va avoir à peu près trente-six (36) bureaux.

Q. [164] Oui, c'est ça, tout simplement, mathématiquement on peut regarder la différence, ça va de soi. Mais est-ce que les coûts associés à ces fermetures de bureaux, réouvertures de

bureaux proportionnels, vous évoquez d'ailleurs une... quelque chose que j'allais évoquer moi-même, les gens vont se promener, donc il va y avoir des bureaux à rouvrir, à fermer. Est-ce que ça, c'est inclus dans l'adoption de retrait actuel?

R. Non. Je vous explique pourquoi. Hydro-Québec, on est dans les bureaux d'Hydro-Québec, alors la relève, on est réparti à travers la province, donc on n'est pas une grosse unité dans chacun des bureaux d'affaires, alors qu'un releveur arrive ou qu'un releveur parte, ça n'a pas d'impact au niveau matériel... au niveau même bâtiment.

Q. [165] Donc, il y a un bâtiment déjà, Hydro-Québec, là.

R. Oui.

Q. [166] Hydro-Québec, et il y a une personne ou pas, là, dépendant les bureaux en fonction de ça.

R. Exactement.

Q. [167] D'accord. Et ça, ça ne change pas malgré le fait, là, que je ne sais pas si soixante-quinze (75) bureaux tiennent compte de la quantité de releveurs actuels, il y en a beaucoup plus que quarante-cinq (45), on s'entend, là, ça ne change rien, il n'y a pas de coûts associés à ça le fait qu'il y en aurait sept cents (700) et quelques ou

cent (100) quelques, là, qui sont...

R. Il n'y a pas de coûts associés à ça parce que les releveurs évidemment seront à l'extérieur, donc un bureau de releveurs, ce n'est pas l'équivalent d'un bureau d'une personne qui travaille à temps plein. Alors, c'est des petits espaces les espaces releveurs.

Q. [168] Parfait. Toujours dans cette même veine de questions, là, évidemment il y a les déplacements de personnel, vous l'expliquez vous-même, là, à l'intérieur de ces différents bâtiments d'Hydro-Québec-là. Est-ce qu'il y a des primes ou des coûts additionnels qui sont à prévoir en vertu des conventions collectives, là, pour les déplacements de ces employés-là relèvent qui seront une fois affectés à un secteur X, d'autres fois déplacés, est-ce que vous en tenez compte?

R. Non, je vous dirais que c'est basé sur la convention collective, donc ils vont voyager sur le temps d'Hydro-Québec, tel que prévu à la convention. Et évidemment, il y aura des postes temporaires, donc si on a besoin de fermer, on fermera un temporaire pour l'afficher ailleurs, mais on respecte la convention.

Q. [169] Quand vous dites « on respecte la

convention », parce que dans la convention, il peut y avoir des primes de déplacement ou des primes d'éloignement, ou ce genre de chose-là. Je connais, de façon globale, je ne dis pas dans cette convention-ci, là, évidemment, quand vous dites « ça respecte la convention », est-ce qu'il y a des coûts associé à ce que je viens de vous mentionner, ces déplacements, ces modifications, ces transferts de bureaux, et caetera, là?

R. Pas dans le cas des releveurs, non.

Q. [170] Non? O.K. Alors, il n'y a pas de frais de déménagement, par exemple, octroyés à un employé qui est obligé de changer de secteur, puis il est obligé de se racheter une maison ailleurs ou louer ailleurs, à titre d'exemple?

R. Non, dans ce cas-là, on le gérerait vraiment, parce que ça bouge aussi beaucoup, on s'entend, hein, c'est un poste d'entrée, donc on le gérerait, un cas comme ça, il se déplacerait sur le camp d'Hydro, mais à la vitesse où les gens bougent en termes de mobilité, le jour où cette personne permanente-là sera partie, on l'affichera ailleurs.

11 h 32

Me STEVE CADRIN :

Q. [171] Je comprends, mais à huit cents quelques ça

va bien là, mais... parce que vous en avez partout puis vous pouvez « manager » ça, si je peux me permettre l'expression, facilement. Mais, quand vous tombez à quarante-cinq (45) là, s'il faut changer de région parce que, dans une région, il n'y a plus de compteur option de retrait, vous le transférez ailleurs, vous nous assurez qu'il n'y a pas de coût en lien avec la convention collective?

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. Non.

Q. [172] O.K. Je vous amène maintenant à la pièce B-0013, HQD-1, Document 2, à la page 4, s'il vous plaît. Ça en fait votre complément de preuve suite à certaines observations aux questionnements de la Régie. Ça va? Alors, simplement, on constate le coût de l'installation là, on revient sur la question du coût d'installation cette fois-ci. Le coût d'installation est basé sur une prestation de cinquante-deux virgule deux (52,2) minutes par compteur non communicant comprenant un temps moyen de transport de trente et un virgule quatre (31,4) minutes. On est d'accord avec ça?

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Oui.

Q. [173] Lors de la rencontre technique du vingt-

quatre (24) avril deux mille douze (2012), les représentants du Distributeur ont mentionné que le temps de transport moyen de trente et un virgule quatre (31,4) minutes incluait le voyage aller-retour et tenait compte aussi des visites inutiles causées par l'absence du client. Est-ce qu'on est aussi d'accord avec ça?

R. Oui, effectivement. Dans le fond, c'est l'ensemble des... comme j'expliquais tantôt, l'ensemble des heures qui ont été chargées à des ordres de travail qui ont été prises sur une longue période qui dépasse une année, et ce que ça occasionne tout ce temps-là, donc ça inclut aussi là, les démarches que la personne a dû faire pour avoir accès, là. Donc, c'est l'ensemble de ça qui a donné un total. De ça a été soustrait le temps de chronométrage pour l'installation proprement dite. Donc, le résultat, c'est la résultante de cette soustraction-là.

Q. [174] Mais, je vous dire, il n'y a pas de bémol ou de précision à apporter à ce que je viens de mentionner. Donc, trente et un virgule quatre (31,4) minutes, ça inclut le voyage aller-retour et les visites inutiles.

R. Il y aurait à ajouter le... dans le fond, s'il y a

eu de la préparation ou autre là, donc de la  
personne, ce serait inclus aussi là-dedans.

Q. [175] Ce serait là-dedans compte tenu du chiffre  
que vous avez pris au départ.

R. Ses démarches. C'est ça. Les démarches, dans le  
fond, de la personne seraient incluses aussi là-  
dedans.

Q. [176] Parfait. Juste pour être bien certain que  
l'on se suive, donc le treize (13) juin, dans les  
notes sténographiques donc de la cause, à la page  
161 et aux lignes 7 à 9, mais je peux vous en faire  
lecture pour vous faire grâce de vous... mais vous  
pouvez aussi évidemment consulter le document, je  
ne veux pas vous empêcher de le faire là,  
évidemment.

LA PRÉSIDENTE :

161 ou 160?

Me STEVE CADRIN :

161.

LA PRÉSIDENTE :

161.

Me STEVE CADRIN :

Oui. Lignes 7 à 9.

Q. [177] Alors, vous avez une discussion qui prend  
place là, je vous permets évidemment de lire un peu

avant peut-être pour vous diriger, là. Et on arrive à une question et :

[...] Et entre le QG et le premier client, ou entre le dernier client et le QG?

On parle toujours des minutes ici là puis des temps requis, on dit :

R. Aujourd'hui, ma moyenne est d'une (1) heure.

Alors, on dit donc que le temps de transport est d'une heure aller-retour pour accéder aux routes de relève, ici, dans ce cas-ci. Comment concilie-t-on ce temps avec les trente et une virgule quatre (31,4) minutes dont on vient de parler? Est-ce que ça va... est-ce qu'il y a une question à discuter différente entre les installateurs? Ça va plus vite pour les installateurs que pour ceux qui font la relève ou peut-être expliquez-moi là, la... Je ne lance pas d'hypothèse, je vous laisse m'expliquer le trente et un virgule quatre (31,4) et le une heure, pourquoi les deux, c'est différent?

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. Je vais vous parler de la relève. Nous, effectivement, c'est la province et à tous les jours, donc on a pris les quatorze mille (14 000)

routes, quatorze mille cinq cents (14 500) quelques routes. La moyenne de temps de transport, ça inclut du premier client... du QG au premier client et du dernier client au QG, donc c'est l'aller-retour de sa journée. En moyenne, les releveurs - parce qu'ils font la province au complet - donc en moyenne c'est une heure par jour.

Q. [178] J'essaie de... évidemment, on fait la corrélation, évidemment, entre les installateurs et les releveurs, puis on essaie d'arriver à un chiffre qui se rend à l'endroit pour commencer, donc le temps de transport au sens pur là, pas à pied d'oeuvre là, donc avant ou après là, donc pour le retour, je ne comprends pas comment on n'arrive pas aux mêmes chiffres là, pour essentiellement les mêmes fonctions. Les installateurs font la même chose que vos releveurs dans le fond, là. Ils vont le faire une fois, ils ne le feront pas à tous les mois là.

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Oui, c'est ça, mais les installateurs ne couvrent pas là, dans le fond, l'ensemble des installations non plus, là. Les installateurs, dans le fond, c'est une moyenne. Imaginez, c'est comme si on a pris... en fait, on a pris c'est presque deux ans,

je pense là, mais l'ensemble des déplacements de ces installateurs. Ça fait que la moyenne est tributaire à des installations qu'ils ont faites à Montréal, dans les grands centres, à Québec et dans les régions. Ça fait que c'est sûr que... Par exemple, en région, cette année-là dans le fond, ces années-là dans le fond, quand on va en région, c'est surtout mettons de l'échantillonnage ou de l'étalonnage, donc il y a très peu de déplacement dans ces régions-là versus les grands centres. Ça fait que c'est tributaire du nombre de compteurs qu'on change annuellement. Puis, ça ressemble beaucoup un peu, dans le fond, à l'option de retrait là. C'est ni plus ni moins des... c'est un certain nombre minime d'installations réparties partout dans la province là, à partir des bureaux d'affaires.

11 h 39

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. Et j'ajouterais pour la relève, c'est que, nous, on y va à tous les mois pour nos clients mensuels. Donc, moi, je monte à Fermont à tous les mois, à la Baie-James à tous les mois. Donc, quand vous additionnez toutes ces minutes-là, évidemment, ramenées en moyenne, c'est clair. Alors qu'en

mesurage, on n'y va pas à tous les mois. On sillonne la province, on a cent treize mille (113 000) kilomètres de ligne de distribution, alors on les fait à tous les mois.

Q. [179] Mais je reviens, donc, au trente et un virgule quatre (31,4), le coût d'installation, vous allez y aller à Fermont, ou vous allez aller à tous ces endroits-là, techniquement, répartis équitablement à travers la province en « popcorn ». Excusez-moi, Monsieur Abiad, on revient au « popcorn ». Mais, donc, je comprends que quand vous calculez vos temps moyens puis vous calculez trente et une virgule quatre (31,4) minutes, vous allez vous déplacer dans toutes les régions du Québec que vous venez de mentionner. Ceci dit, je comprends, pas à tous les deux (2) mois, et caetera, mais je ne comprends pas pourquoi ça prend beaucoup moins de temps pour y aller une (1) fois que pour y aller à tous les deux (2) mois, globalement j'entends.

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. D'après moi, c'est la moyenne, là. C'est vraiment l'effet de la moyenne. C'est sûr que dans le cas actuel, bien, effectivement, se déplacer à Montréal, ça se fait rapidement parce qu'on a des bureaux proches et on a beaucoup beaucoup de

volume, versus des endroits très éloignés où, là, on a une longue distance, mais très très peu de volume. Puis en mesurage, dans le fond, il n'y a pas tant de changements de compteurs que ça non plus dans une année. Ça fait que c'est l'effet de la moyenne, à mon avis, là. Je vous dirais qu'on trouve ça représentatif. Et effectivement, dans l'option de retrait, bien, c'est un coût moyen, ça fait qu'il va y avoir des déplacements qui vont nous coûter beaucoup plus cher que ça. Puis il va y avoir des cas très rapides. Ça fait qu'on va avoir un peu l'effet de ça dans l'option de retrait.

Q. [180] Mais si je tiens compte de l'effet de moyenne dont vous parlez, techniquement, il y a à peu près la moitié de cas que ça va aller beaucoup plus vite que vos cas de relèves, parce que ça prend une heure pour la relève. Puis dans le cas de votre mesurage par installation, le trente et un virgule quatre (31,4) que vous utilisez. Donc, quand vous me dites il y en a en dessous, il y en a au-dessus, je comprends le concept de la moyenne. Mais ça va beaucoup plus rapidement alors qu'on doit se déplacer spécifiquement... Je vous laisse terminer votre discussion entre vous pour ne pas manquer des portions de ma question.

R. Juste peut-être qu'on puisse se parler deux (2) secondes.

Q. [181] Oui, allez-y.

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. C'est ça, c'est une question de moyenne, mais c'est aussi une question, on le ramène par client ici. A quelque part, ici, on est à trente et une (31) minutes par client, O.K., au même titre que, moi, dans l'option de retrait, je suis à vingt (20) minutes. Ça fait que mon heure, il ne faut pas la comparer comme ça. Mon heure, elle est répartie, puis on vous le déposera dans l'engagement 1 qu'on a pris hier, l'heure comme telle est répartie sur deux cent soixante-dix (270) clients. Ça fait que ça fait deux (2) minutes par client. Là, on compare un deux (2) minutes avec un trente et une (31) minutes. C'est vraiment une question de chiffres, mais on est...

Q. [182] Pas de problème, on lira l'engagement 1... .

R. On est vraiment par client, alors qu'ici, on est par client, lui, quand il se déplace en moyenne trente et une (31) minutes. Mais moi, si je le ramène, c'est en moyenne deux (2) minutes aujourd'hui.

Q. [183] Parfait. On lira l'engagement 1, je comprends

que ça va nous fournir des informations additionnelles là-dessus, puis j'arrête ma lignée de questions là-dessus.

Donc, question pour madame Bélanger. La rencontre technique du vingt-quatre (24) avril deux mille douze (2012), vous avez indiqué que l'optimisation des routes de relèves d'éventuels compteurs non communicants, réparties géographiquement sur l'ensemble de la province, avait été faite à l'aide du même logiciel d'optimisation « in-house », ou interne, que celui utilisé par Distributeur pour optimiser à l'occasion ses routes de relèves. Est-ce que vous avez souvenir de ça?

R. Honnêtement, je l'ai lu comme vous. Honnêtement, je me suis probablement mal exprimée. Non, ça n'a pas été fait comme ça. Ça a été fait comme on le disait hier. Dans le fond, c'est qu'on a regardé les clients répartis à la travers la province, on les a positionnés, et on a fait notre estimé de temps basé là-dessus.

Q. [184] Parfait. Et donc, effectivement, vous allez fournir une réponse en mentionnant, effectivement, ce que vous venez de dire là, en plus court, si je peux dire ça comme ça. Vous avez décrit également

la méthode. Mais comment... j'écoute votre méthode, donc, je comprends on est allé plus avec votre expérience puis la façon de voir les choses, vous avez réparti les trente-six mille (36 000) clients puis vous avez fait des calculs pour ça. Mais je comprends qu'ici on n'a pas ce format de calcul ou ces hypothèses de calcul derrière ça, le « thinking », si je peux me permettre, le ratio derrière ça, mais vous n'avez pas fourni de chiffre pour nous expliquer parce que vous aviez un programme d'optimisation information, mais vous êtes allée plutôt sur une autre règle, qui est votre expérience, ça va. Mais nous, comment on peut vérifier cet aspect-là, comment on peut constater ça en chiffres?

R. Dans le fond, ça aussi dans l'engagement 1, vous l'aurez, c'est les détails du fameux vingt (20) minutes en question. Pourquoi on n'a pas pu utiliser l'outil de refonte? Tout simplement parce qu'un outil de refonte est basé sur des temps historiques. Alors, il faut être capable de voir entre le client A et le client B, ça me prend en moyenne tant de temps. Ce qui n'est pas le cas avec l'option de retrait qui est du jamais vu. Et, évidemment, quand je regarde le nombre de clients

que j'aurai en option de retrait, ça s'optimise très très facilement, je n'ai pas besoin d'un logiciel pour faire ça. Et je n'ai surtout pas de temps historique parce que mes clients vont bouger dans le temps. Alors que là, peu importe que le client déménage, peu importe le propriétaire, je vais devoir lire toutes les maisons. Ça fait que la réalité est toute autre.

11 h 44

Q. [185] D'accord. Vous avez mentionné le temps requis pour faire cet exercice-là pour les trente-six mille (36 000) qui est beaucoup moindre évidemment que pour l'ensemble des compteurs qu'on refait périodiquement là. Puis, on savait que c'était le coût... le coût était de sept millions de dollars (7 M\$) pour faire cet exercice-là plus global. Quand on fait l'exercice à trente-six mille (36 000) et des poussières là, en fonction de la présentation qui est faite actuellement, chez vous, ça représente combien de personnes? Combien de temps? Quels coûts?

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. Je vous dirais, on l'a inclus dans le volet « Commis ».

Q. [186] Commis!

R. Si vous regardez le ratio de « Commis » qu'on met demain, donc l'option de retrait versus le ratio d'aujourd'hui, ces optimisations-là vont se faire à même les ressources, avec l'aide des releveurs aussi parce que le releveur, en moyenne, va lire vingt-cinq (25), vingt-six (26) clients par jour. Alors, c'est le meilleur pour nous aider à optimiser. Donc, on va le faire vraiment manuellement, avec l'historique quand les clients bougeront.

Q. [187] Donc, il y a un coup additionnel déjà inclus...

R. Déjà inclus dans...

Q. [188] ... dans le poste « Commis ».

R. ... dans le poste administratif, tout à fait.

Q. [189] Parfait. O.K. Et je comprends que c'est un exercice que vous devrez refaire périodiquement, comme vous venez de l'expliquer. Et ça restera toujours actualisé éventuellement dans les coûts si nécessaire.

R. Oui, tout à fait.

Q. [190] Je vais aller maintenant au document B-0033, HQD-3, Document 11, page 10. C'est la réponse 5.4, je vous en fais lecture là :

5.4 Veuillez fournir le coût encouru

par le Distributeur pour réaliser l'exercice qui a mené à l'estimation du temps moyen de 20 minutes de la référence.

R. L'exercice ayant été réalisé par des ressources internes du Distributeur, il n'a pas entraîné de coût particulier.

Peut-être juste nous expliquer là quand vous dites qu'il n'y a pas de coût particulier, mais on fait l'exercice. Comment il ne peut pas y avoir de coût quand quelqu'un est occupé à faire le travail?

R. Dans le fond, c'est à même notre budget d'exploitation, c'est l'équipe chez nous qui a tout simplement bâti le scénario.

Q. [191] Donc, je comprends que c'est dans les coûts d'exploitation, il y a un coût relié à l'exercice là, on s'entend là-dessus là, il peut être isolé. Je comprends que vous pouvez le mettre global dans un autre coût, mais il y a un coût à faire cet exercice-là là parce que la réponse, c'est qu'il n'y en a pas là.

R. Tout à fait, pour nous, c'est un coût marginal dans le contexte, on a une équipe fonctionnelle en ce moment qui dessert la province. Alors, de faire

l'exercice, ça a été un mandat comme plusieurs autres mandats là.

Q. [192] Je vous laisse compléter votre discussion là, tout simplement. S'il y a des compléments de réponse, dites-le-moi avant que je continue.

D'accord. Je comprends, vous m'avez mentionné que c'est un coût marginal. Vous me mentionnez effectivement que c'est à l'intérieur de d'autres activités qui sont déjà effectuées par d'autres personnes. Mais, pour les fins de notre option de retrait, on a décidé ou, enfin, on a énoncé qu'on voulait faire ça à coût neutre là pour l'ensemble de la clientèle. Alors, je comprends que vous n'avez pas calculé le coût, ce fameux coût marginal dont on parle en ce moment, vous ne l'avez pas calculé, vous n'avez pas fait l'exercice, tout simplement. Vous l'estimez, je dirais, de visu là ou enfin d'expérience.

R. Écoutez, c'est des heures qu'on a mis sur ce dossier-là par rapport à un autre dossier là. Honnêtement, c'est marginal, c'était dans le cadre de rencontre de travail. On a repris l'hypothèse de un pour cent (1%) en fonction de tout l'historique que, nous, on connaît. Je connais mes budgets par coeur avec les releveurs actuels, donc c'était de

refaire une hypothèse.

Q. [193] D'accord. Je continue, je vous amène au prochain élément. HQD-3, Document 11, toujours, nous sommes maintenant aux pages 10 et 11, réponse 5.7. Alors, la question était : O.K.

Veillez indiquer si le temps moyen de 20 minutes tient compte du fait que des visites additionnelles doivent être faites en cours d'année pour pallier au fait que le client n'est pas présent pour des lectures de compteurs requérant sa présence. Dans l'affirmative, veuillez indiquer quel est le temps moyen, inclus dans les 20 minutes, qui est requis pour les visites additionnelles. Dans la négative, veuillez indiquer le temps moyen additionnel qui doit être considéré pour tenir compte des visites additionnelles.

Alors, au niveau de votre réponse :

Le Distributeur confirme qu'il a prévu l'équivalent d'environ 1,5 minute par client pour la prise de rendez-vous et la relance.

Toutefois, pour maximiser les chances d'accéder aux compteurs dès la première visite, le Distributeur décalera les horaires de travail le plus possible en dehors des heures régulières de travail, et ce, tout en respectant la convention collective en vigueur pour les catégories d'employés concernés.

Par ailleurs, le Distributeur rappelle que les frais facturés aux clients adhérant à l'option de retrait seront mis à jour annuellement sur la base des coûts réels, de la même manière que ceux des autres options, dans le cadre des demandes tarifaires du Distributeur.

Dans cette demande de renseignements, ce que l'UMQ se questionnait, en fait, sur les visites infructueuses pour effectuer la relève manuelle des compteurs. Donc, est-ce que les premières visites pour accéder à la lecture du compteur sont faites sur rendez-vous? C'est ce qu'on doit comprendre de la question? De la réponse plutôt?

R. Non, non, pas du tout. On va bâtir des routes dans

l'option de retrait comme on a des routes  
présentement. Donc, on va rencontrer, visiter  
chacun des clients à tous les deux mois. La minute  
et demie dont on fait mention, c'est effectivement  
pour des cas de rendez-vous. Si on se rend compte  
que après une ou deux visites, on n'a pas de  
lecture, là on prendra des rendez-vous. Donc, on  
l'a inclus dans le temps du vingt (20) minutes.

Q. [194] Bon, mais combien doit-on prévoir de temps là  
disons pour votre hypothèse de visites  
additionnelles de releveurs comme telles?

R. Nous, on a mis une minute et demie par jour, par  
client, excusez-moi.

Q. [195] Une minute et demie, ce n'est pas pour la  
prise des rendez-vous ça?

R. C'est pour... c'est pour les rendez-vous et les  
relances, donc une minute et demie à vingt-six (26)  
clients par route, j'ai à peu près quarante (40)  
minutes par jour pour faire des rendez-vous. Donc,  
en plus de faire mes clients, je peux me permettre  
un quarante (40) minutes de déplacement additionnel  
pour aller chercher une lecture et ce ne sera pas à  
toutes les fois, ça va de soi, et c'est pour ça  
qu'on veut maintenir une lecture aux deux mois.

Donc pour être capables de ne pas, d'être obligés d'y aller sur rendez-vous à toutes les fois où on n'aura pas de client présent.

Q. [196] Je veux bien vous comprendre. Un virgule cinq (1,5) minute dans le début de votre phrase, dans le début de votre réponse, le Distributeur confirme qu'il a prévu l'équivalent de un virgule cinq (1,5) minutes par client pour la prise de rendez-vous, je comprends que ce n'est pas un déplacement ça?

R. Bien pour nous, excuse, c'est peut-être mal formulé mais c'est pour la prise et le rendez-vous.

Q. [197] Et la relance? Est-ce que c'est la relance qui est d'aller chez le client, c'est ça?

R. La relance nous c'est les téléphones aussi donc relancer le client pour être capables de, ou de passer si on passe devant, de tenter d'y accéder.

Q. [198] D'accord. Je vais juste...

R. Commence.

Q. [199] Je veux faire un « breakdown », on recommence là, donc, je m'excuse. Alors un virgule cinq (1,5) minute par client pour la prise de rendez-vous et la relance. Est-ce que prise de rendez-vous et relance, puis donc le un virgule cinq (1,5) minute, ce sont des choses téléphoniques? Peut-être qu'il y aura des passages devant la porte puis on va aller

cogner chez eux pendant qu'on est là, là, mais ça serait un adon, parce qu'on est là, mais le un virgule cinq (1,5) minute, moi j'avais compris que c'était essentiellement du téléphone là pour prendre ce rendez-vous là, relancer le client qui n'avait pas été présent au rendez-vous, etc., etc. Est-ce que ce n'est pas ça que je dois comprendre de votre réponse?

R. Non, dans le un et demi (1,5), dans la minute et demie (1,5)...

Q. [200] Oui.

R. ... il y a le rendez-vous tel quel parce qu'une minute et demie (1,5) par client ça me donne à peu près quarante (40) ou trente-neuf (39) minutes par jour donc de façon générale, et ce n'est pas à tous les jours où les releveurs vont prendre un rendez-vous, ça fait que probablement il fera peut-être en quatre jours l'équivalent de cinq routes et là, se donner une journée de rendez-vous donc ces quarante (40) minutes là seront cumulées pour faire une journée de rendez-vous.

Q. [201] O.K. Je vous amène maintenant à une autre pièce, la pièce B-0026, HQD-3, Document 4, pages 6 et 7. HQD-3, Document 4, pages 6 et 7, la question 2.1 :

Dans le cas du calcul du coût d'une intervention « interruption - rétablissement », le Distributeur calcule le coût d'interrompre le service et de rétablir la situation initiale. Comment le Distributeur justifie-t-il le fait de ne pas prendre en compte le coût de réinstallation d'un compteur de nouvelle génération suite au départ d'un client s'étant prévalu de l'option de retrait?

Alors votre réponse :

Les frais d'interruption applicables dans le cas de recouvrement ne sont pas représentatifs du coût réel de l'intervention,

première chose,

mais se veulent un coût dissuasif.

Alors vous avez une référence.

Le coût d'installation d'un compteur de nouvelle génération faisant partie des activités de base du Distributeur et compte tenu que ce coût est inclus dans les tarifs, aucuns frais ne

seront facturés au client qui adhérera  
à l'option de retrait pour  
l'installation éventuelle d'un  
compteur de nouvelle génération.

C'est peut-être une question de base là, j'ai  
compris qu'il y avait évidemment le cent vingt et  
un dollars (121 \$) pour l'installation qu'on avait  
calculé pour un compteur n'émettant pas de  
radiofréquences. De ça on a déduit le trente-neuf  
dollars (39 \$) moyen. Ça va à venir jusqu'à date,  
je vous vois hocher de la tête alors vous m'arrêtez  
si je me trompe. Quand la personne qui a exercé  
l'option de retrait s'en va, dans le fond, on doit  
retourner faire une seule visite pour ce client-là,  
pour cette installation-là individuelle et lui  
installer un compteur. Alors on s'entend que ça ne  
serait pas trente-neuf dollars (39 \$) parce que le  
trente-neuf dollars (39 \$) c'est dans un  
déploiement massif et c'est parce qu'on fait des  
gains, parce qu'on y va de façon massive, c'est ce  
que j'avais compris des explications. Est-ce qu'on  
est d'accord là-dessus?

M. GEORGES ABIAD :

R. Bon, O.K., continuez, on est...

Q. [202] Êtes-vous d'accord avant parce que sinon on

va régler ça. Est-ce que, le déploiement massif c'est trente-neuf dollars (39 \$). Si ce n'est pas un déploiement massif c'est un autre chiffre que trente-neuf dollars (39 \$).

R. C'est parce que dans l'hypothèse que vous prenez à ce moment là Maître Cadrin, c'est que vous dites qu'après le cinq ans cette situation-là se produise parce que si c'est à l'intérieur du déploiement massif, admettons que...

Q. [203] Oui.

R. ... parce que c'est arrivé des situations, on le voit et en Californie entre autres où ça a basculé d'un bord de l'autre là assez rapidement quand ils ont vu les frais. Là il y a des gens qui ont pris l'option de retrait, deux mois après ils sont revenus à la nouvelle génération. Si ça se produit pendant qu'on est dans la zone...

Q. [204] Oui mais ça, ça va être à coup de... Oui mais je comprends que dans ce cas-là...

R. Vous comprenez, non mais c'est pour ça que j'hésitais.

Q. [205] Oui.

R. Parce qu'il y a quand même cette possibilité-là alors...

Q. [206] Oui.

R. Si on veut suivre votre raisonnement, on va dire, et qu'on a fini le déploiement massif dans une zone ou dans la première zone.

Q. [207] Absolument.

R. Un an après qu'on ait fini le client nous rappelle et dit « Venez m'enlever mon compteur d'option de retrait et ramenez-moi le compteur de nouvelle génération. ».

Q. [208] Ou je déménage ou etc., etc.

R. Oui. Dans le cas que vous parlez, effectivement ça va se faire à l'interne donc ça coûtera plus cher que le crédit de trente-neuf dollars (39 \$). Si c'est ça votre question.

Q. [209] C'est ça ma question.

R. Dans ces cas-là.

Q. [210] Dans ces cas-là. On s'entend que les périodes de déploiement c'est sur cinq ans puis ça touche trois zones. Ça va aller quand même assez vite là.

R. Non, non, mais...

Q. [211] On ne fera pas la discussion de 3770, vous aviez vos pronostics là-dessus.

R. Non, non, mais...

Q. [212] Donc ça allait rapidement donc un an, deux ans, la zone est finie, un an, deux ans, l'autre zone est finie. Puis on arrive dans, à la fin.

R. Je ne suis pas en désaccord avec ce que vous dites.

Q. [213] O.K.

R. Je fais juste mettre en contexte de dire que oui, ça peut se produire, comme ça peut ne pas se produire si ça se fait assez rapidement à l'intérieur de la zone là.

Q. [214] Donc dans les cas où la personne va déménager, change d'idée, à titre d'exemple, ce sont deux exemples que je prends comme ça, il n'y a aucun frais qui va lui être facturé pour passer maintenant à cette technologie-là, IMA, s'il a changé d'idée ou pour revenir au compteur IMA, s'il est parti ailleurs. Donc c'est un coût qui est laissé de côté.

R. Oui. Aussitôt que les clients décident d'aller vers l'IMA, qu'ils aient été vers leur option de retrait puis qu'ils reviennent vers le compteur de nouvelle génération, il n'y a pas de frais. Il n'y a pas de frais pour installer le compteur de nouvelle génération.

Q. [215] On lui a crédité au départ là ce frais-là dans le coût d'installation initial de son compteur option de retrait, on lui a crédité le coût de déploiement massif puis là il revient à l'IMA. Je comprends que votre service de base vous dites

« Bien normalement on va l'assumer. » mais là vous lui avez crédité.

R. C'est...

Q. [216] Puis là vous revenez mais vous ne lui chargez pas. Juste... je vous laisse terminer votre discussion avec maître Hébert là, il n'y a pas de problème là.

R. C'est parce que la situation effectivement, la situation est que vous présumez que, dans le fond, c'est lui qui a eu le crédit, il peut bien avoir déménagé. Celui qui a eu le crédit de trente-neuf dollars (39 \$) parce qu'il a opté pour l'option de retrait, lui peut bien être déménagé puis celui qui prend sa place nous appelle pour nous dire « Venez mettre le compteur de nouvelle génération. » ça fait que le compteur, le client qui bénéficie si vous voulez du compteur de nouvelle génération n'est pas celui qui a bénéficié du crédit parce qu'il est parti.

11 h 56

Q. [217] Oui, oui, mais moi je, vous avez compris peut-être de notre preuve là qu'on n'est pas à s'intéresser à cette personne-là, je veux qu'il l'ait le compteur IMA à la base. Alors, on veut qu'il y en ait le maximum possible, puis voilà.

Alors, maintenant que je vous parle de facturer les coûts à la personne qui exerce l'option de retrait et la totalité des coûts pour avoir l'effet neutre que vous nous avez présenté, et dans le dossier 3770, mais aussi dans ce dossier-ci. Et là, c'est là où j'arrive puis je dis, bien, je vois tout de suite un coût orphelin, on va l'appeler comme ça, déjà, j'ai une idée que si on va installer un seul compteur à un endroit spécifique, c'est cent vingt et un dollars (121 \$), grosso modo, en deux mille douze (2012). Donc, je figure que l'ordre de grandeur devait être similaire pour aller mettre un IMA autant que sans radiofréquence. Donc, je veux juste convenir avec vous que ce coût-là demeure orphelin?

R. Maître Cadrin, j'ai lu toutes vos preuves moi aussi, je sais qui est pour, pourquoi, tout ça là. Ce n'est pas ça la question. La question c'est que vous... je comprends là. Mon point est que je vais vous répondre nonobstant de la position. Ce que je dis tout simplement c'est que, oui, effectivement, vous pouvez considérer que s'il y a un coût là, il n'a pas été considéré dans le programme de l'option de retrait qu'on présente ici. Vous avez raison d'arriver à cette conclusion-là.

Q. [218] Effectivement, c'est ce que vous dites à la réponse 2.3, mais vous arrivez avec un nouveau critère d'analyse que j'aimerais peut-être avoir des explications dessus, maintenant qu'on a convenu de ça. Parce que vous dites à la réponse 2.3:

Le Distributeur ne l'a pas  
considéré.

On parle de ce frais de départ, appelons-le comme ça de façon très simple, pour la personne qui a exercé l'option de retrait. Là, vous nous dites:

Le Distributeur a cherché à ce que le client qui adhère à l'option de retrait ait des frais qui lui soient raisonnables. C'est pourquoi il a choisi d'exclure ces coûts.

Alors, quel est ce critère de raisonnabilité, comment vous l'appliquez, comment je dois le comprendre, comment la Régie doit le comprendre?

R. Parce que, en quelque part, le client qui va revenir vers l'IMA ou le compteur de nouvelle génération, vous conviendrez, Maître Cadrin, que ça représente un bénéfice pour nous, on en veut de ça. Vous êtes d'accord?

Q. [219] Oui, oui, mais je... O.K.

R. Bon. Alors, si on veut que ça aide le client qui

vient de...

Q. [220] Je ne pensais pas que je répondais à vos questions, mais c'est à la blague, mais...

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Je m'objecte!

Me STEVE CADRIN :

Oui, c'est ça, objectez-vous à la question du témoin.

R. Ça a l'air plus d'une conversation. Mais la logique en arrière de ça, c'est qu'on voudrait que les clients qui reviennent vers le compteur de nouvelle génération, qui optent pour ça, on veut qu'ils reviennent. Alors, on a un intérêt, on a un bénéfice.

Q. [221] Pour ceux qui changent d'idée, oui, ça va.

R. On a un bénéfice pour ceux qui reviennent, donc, on ne veut pas non plus que ça soit un frein en plus à ce que les clients...

Q. [222] Ça, je vous suis, pour ceux qui changent d'idée. Mais on parle de notre monsieur opting-out, madame, peu importe, quitte, s'en va ailleurs, déménagement. En fait, le premier (1er) juillet arrive bientôt, on va en voir plusieurs déménager, les Québécois déménagent tous... et vous le savez très bien, j'imagine, plus que moi encore. Alors, la

personne déménage, alors il n'y a plus d'incentive, ou l'incitatif dont vous parlez. Je le comprends. Je pourrais le comprendre si vous le faisiez dans un cas où il change d'idée versus un cas où il déménage puis il amène avec lui la problématique d'avoir un autre compteur avec option de retrait, puis à chaque fois on va en installer un, puis on désinstalle l'ancien, puis on lui met un IMA à la nouvelle personne qui rentre là, personne qui n'a jamais demandé l'option de retrait. Alors, je vous ai suivi. Sur le côté incitatif, je comprendrais si c'était ça mais ça s'applique intégralement, sans distinction?

R. C'est-à-dire que quand un client qui a opté pour l'option de retrait, je veux essayer de comprendre, parce que je vous suis, puis...

Q. [223] Allez-y.

R. Quelqu'un qui a pris l'option de retrait une première fois, dans ce qu'on ici c'est que quand il déménage puis il s'en va à un autre endroit, pour prendre une autre fois l'option de retrait, bien, il n'a plus le crédit. Ça, vous...

Q. [224] Le crédit du trente-neuf dollars (39 \$), on est d'accord. Mais le trente-neuf dollars (39 \$), on s'est entendu au début de la question pour dire

que c'est un prix... c'était le coût initial, tu sais, c'était le déploiement massif...

R. Le coût initial, c'est ça.

Q. [225] ... ça, c'est un spécial qui a un temps limité, puis, éventuellement, il n'est plus en spécial, c'est cent vingt et un (121) et plus à ce moment-là. Ça fait que je ne rattraperais jamais ce coût-là, le cent vingt et un dollars (121 \$) et plus, admettons, que ça va prendre pour aller installer son nouveau compteur opting-out dans sa nouvelle demeure ou dans son nouveau logement, à titre d'exemple. Alors, je vous dis que dans bien des cas ça peut arriver, tout autant que des gens qui changent d'idée, ça pourrait arriver. Mais dans bien des cas, les gens vont déménager puis ils vont déménager avec la même problématique d'opting-out qu'ils avaient au départ?

R. Oui. Mais cette situation-là, combien de fois que ça va arriver. Les scénarios, ils sont aussi bons que... dans le fond, on peut faire toutes sortes de simulations pour arriver à toutes sortes de prix à ce niveau-là. Donc, c'est pour ça que ce qui est présenté ici c'est le principe. Le principe à l'effet que, oui, tu as le droit à une fois, parce qu'on le fait à l'intérieur du déploiement massif,

mais si on l'opte une deuxième fois ou une troisième fois, il n'y a pas de crédit.

Si cette situation-là se trouve à être très souvent... qui se produit souvent au cours des prochaines années, bien, à chaque fin d'année qu'on va se présenter pour rendre compte des coûts de ce projet-là, bien, on va le refléter à ce moment-là, si jamais on ne récupère pas tous les coûts.

Q. [226] L'analyse tarifaire que vous faites, je suis d'accord avec pour actualiser un coût qui est mis dans vos conditions de service. Il est là, on en détermine aujourd'hui la quotité, puis dans le futur il va s'ajuster en fonction de la réalité, ça ça va de soi. Mais là ici vous me parlez de... d'un coût qui doit être dans les conditions de service avant, pour que vous puissiez l'ajuster. Là vous avez dit : on ne chargera pas, on ne facturera pas un client qui quitte avec son option « opting out », on va l'amener ailleurs, il va déménager donc, je vais être obligé d'aller y installer son compteur « opting out ». Je lui charge le montant, pas le trente-neuf dollars (39,00 \$) de rabais.

R. Après ça, je lui charge le plein montant.

Q. [227] Je suis obligé d'aller réinstaller un compteur IMA, à au moins cent vingt-et-un dollars

(121,00 \$) du coût d'installation, à l'endroit qu'ils viennent de quitter. Ça va arriver souvent, ça arrive le premier juillet assez fréquemment, comme je vous dis. Sur les trente six mille (36 000), il doit y en avoir quelques uns qui vont déménager, puis évidemment, à chaque année il y en avoir un certain montant qui vont déménager, mais c'est jamais facturé. On s'entend que c'est un coût qu'on a laissé de côté.

R. Pour le compteur de nouvelle génération là, la réponse à la question c'est, on n'a pas considéré, on ne veut pas, on ne veut pas... on veut... on ne veut pas que ce soit un désincitatif, entre autres, pour que le client puisse revenir vers l'IMA. C'est ça la réponse, dans le fond.

Q. [228] O.K. Parfait. Juste un instant, si vous me permettez. Il me reste deux petites questions, si vous me permettez, je vais pouvoir terminer avec ça. Le projet IMA permet au distributeur de se défaire de toutes ses activités d'interruption remises en charge. C'est ce qui nous a été présenté d'ailleurs dans le dossier 3770. Évidemment, avec l'option de retrait, ça change la donne. Avec la présence de quelques trente six mille (36 000) compteurs non communicants, le distributeur devra-

t-il maintenir certaines de ses activités, et si oui, lesquelles, s'il vous plaît?

R. C'est-à-dire qu'on avait des postes qu'on... dans l'autre dossier on voyait qu'il y avait des réductions de personnel reliées à ça, et dans... bien sûr avec ce qu'on fait ici, là, au niveau de l'option de retrait, bien il va y avoir moins de personnel à couper. Parce qu'il faut traiter les trente six mille (36 000) cas, mettons le un pour cent (1 %) là. Le pourcentage relié à ça au niveau de qu'est-ce qui tombe en interruption ou pas là.

Q. [229] Mais est-ce que vous avez soit des, je dirais là sur un ordre de grandeur, là, de combien on parle, de combien en tout annuellement, sachant qu'il y a trente six mille (36 000) compteurs qui peuvent être répartis un peu partout à travers le Québec, avec des bureaux à maintenir en place, avec des organisations à maintenir en place, chose qu'on n'avait pas prévue dans le dossier 3770, on en convient, ce n'était pas ça l'option de référence là, ou la référence. Donc ce n'était pas ça l'aspect qu'on demandait. Alors, est-ce que vous avez évalué ce coût additionnel là, donc de ce maintien là de ces activités, qu'on appelle les activités d'interruption remises en charge?

R. Non, il n'est pas dedans.

Q. [230] C'est pas dans la preuve, nulle part et... Je dois comprendre que vous n'avez pas fait l'exercice de le calculer également, quand vous dites : « non, il n'est pas dedans »?

GEORGES ABIAD :

R. Euh... Attendez une seconde. Parce que moi, à ma connaissance non, là.

Q. [231] Pas de problème, prenez le temps qu'il faut.

CLAUDE PEDNEAULT :

R. Peut-être juste pour mettre ça en perspective, effectivement on a donné dans notre preuve que... en complément, en fait en réponse à des engagements qu'on avait à peu près... Je ne veux pas me tromper de chiffres là... En termes d'interruption...

GEORGES ABIAD :

R. Juste en attendant que mon collègue fouille, juste pour vous donner un élément de principe quand même par rapport à ça, je sais pas si ça peut aider dans la réponse. C'est que, comme on l'a démontré, aussitôt qu'un client tombe en défaut de paiement, en avis d'interruption c'est-à-dire, on force, en s'en va installer un IMA, là. Alors...

Q. [232] Ça je comprends ça, mais devez maintenir les activités en place à travers vos trente six mille

(36 000) compteurs pour faire l'interruption. Je comprends qu'il n'y aura peut-être pas de frais de remise en service du compteur « opting out » là. Vous allez aller en installer un IMA, ce que j'en comprends, l'interruption va venir avec un nouveau compteur là, en résumé de votre réponse, là, mais...

R. Mais le processus...

Q. [233] Il y a des frais, il y a des coûts reliés à ça. Moi je veux... La question est vraiment au niveau des coûts là, je vous ramène à ce niveau-là, mais pas au niveau des principes. Le principe je le comprends bien, vous avez raison de dire qu'il y aura peut-être moins de coûts, mais c'est combien de coûts?

R. Maître Cadrin, dans le... l'équipe de recouvrement, le processus comme tel, autant dans le LAD, on l'a démontré, ça change pas. Le processus de : appeler le client, prendre entente avec, tout ça, on n'a jamais touché au processus.

Q. [234] Ça, ça va. On dans les activités d'interruption et de remise en charge là.

R. Bon. Bien, ces activités-là. Alors prenons, transposons ça maintenant avec ça. Ces activités-là, vont demeurer. Que ce soit un client qui a IMA

ou un client qui a un autre IMA... euh... un....

Q. [235] C'est pour ça que je ne pose pas la question là-dessus. J'ai compris qu'il restait, puis j'ai compris qu'il y a quelqu'un qui, maintenant informatiquement, avec le LAD, pesait sur un bouton, ça allumait, ça repartait.

R. Juste si vous me permettez donc. Ces coûts-là sont encore là, le processus. Et si jamais le client tombe en avis d'interruption, on va aller changer le compteur et mettre un IMA. Fait que, les coûts à la marge qu'on devrait retrouver là, je vois mal où ça peut provenir. Le processus demeure le même. On a le même personnel pour faire des ententes, le même personnel pour appeler les clients, et ensuite aussitôt qu'il y a un défaut ou un avis d'interruption, on va changer pour mettre ça à IMA. Puis on va l'interrompre à distance. Alors donc...

Q. [236] Mais ça coûte des sous faire ça. Ce que vous venez de dire là, on va mettre un IMA à la place là, notre discussion juste avant, quelques secondes avant...

R. O.K. Revenons sur celle-là.

Q. [237] Bien c'est ça. Vous déplacez quelqu'un qui va aller là-bas, qui va installer un IMA. On va être content pour le futur, mais il va nous coûter des

sous, tout ça pour une personne qui est dans une option de retrait et qui devrait assumer cent pour cent (100 %) des coûts.

R. Là-dessus, on est d'accord qu'on est pas d'accord. Dans le sens que nous on n'a pas retenu, on n'a pas retenu un coût pour ça, parce que pour nous on ne veut pas avoir un désincitatif pour ramener les clients vers l'IMA. Et c'est notre offre de base qui est important pour nous de, de le faire. Maintenant, effectivement vous avez tout à fait raison, les coûts reliés à cette installation pour le ramener à l'IMA, n'est pas incluse... n'est pas inclus dans ce... dans ce qu'on fait là. Que ce soit, que ça émane d'un client qui décide changer vers l'IMA ou que ça émane du fait que client ait reçu un avis d'interruption, la conclusion est la même.

Q. [238] D'accord. Je fais juste laisser compléter votre collègue qui avait... qui a trouvé sa référence, je pense.

12 h 09

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Oui, c'est ça. Donc, HQD-2 document 2, à la page 9, on donne le nombre d'interruptions qu'on... qu'on a réalisées sur deux années historiques, là,

bien deux mille dix (2010) et deux mille onze (2011).

Q. [239] Oui.

R. Prenons l'exemple de deux mille onze (2011) où on a interrompu cinquante mille six cent quarante-neuf (50 649) clients sur trois point six millions (3.6 M) de clients, je n'ai pas la calculatrice à portée de main pour faire le calcul du pourcentage que ça représente, mais c'est vraiment très faible. Donc, si on reprend ce pourcentage-là sur trente-six mille (36 000) clients, là vraiment on tombe dans le... dans des... plus que des grenailles, là, on est vraiment dans des coûts très, très, très, très, très marginaux, là.

Q. [240] O.K. Juste... j'essayais de me rendre en même temps que vous, mais je n'avais pas le document dans les mains quand vous avez donné la référence, donc HQD-2 document 2.

R. Document 2 à la page 9.

Q. [241] À la page 9. Et là je vois l'engagement numéro 4 :

Veillez fournir le nombre de situations pour... sur les cinquante mille (50 000) interruptions de service en deux mille onze (2011) où,

à divers degrés, il y a eu une  
difficulté d'accès au compteur.

R. Oui, mais le cinquante mille (50 000)  
interruptions, c'est des interruptions qu'on  
a réalisées en deux mille onze (2011) et ces  
interruptions-là sont sur l'ensemble de notre  
clientèle, donc trois point six millions (3.6 M)  
de clients résidentiels.

Q. [242] Oui.

R. Donc, le point que je voulais faire, c'était pour  
mettre ça en perspective avec ce pourcentage-là  
donc de cinquante mille six cent quarante-neuf  
(50 649) sur trois point six millions (3.6 M)  
de clients, c'est un faible pourcentage, là.  
Donc, si on l'affecte aux trente-six mille (36 000)  
clients qui sont dans le un pour cent (1 %) du...  
Là vraiment on est dans le zéro virgule zéro zéro  
zéro pour cent (0,000 %) de un pour cent (1 %).  
Donc... C'est tout ce que je voulais mettre en  
perspective, l'ampleur...

Q. [243] C'est sûr que si on parle de dix dollars  
(10 \$) ou quinze dollars (15 \$) de frais  
d'interruption, on va toujours dans des zéro  
virgule zéro zéro zéro un pour cent (0,0001 %)  
multiplié par X nombre de clients.

R. Bien, c'est plus le nombre de clients qu'on interrompt sur l'ensemble de notre clientèle qui est un pourcentage extrêmement faible, donc repris sur un pourcentage de un pour cent (1 %) de clients qui pourraient adhérer, là.

Q. [244] Je vous remercie de votre réponse. Merci. Ça m'éclaire. Merci. Ça complète les questions et bonne pause lunch, je vous suggère fortement.

LA PRÉSIDENTE :

Je comprends que vous voulez que je sois un petit peu plus généreuse sur le temps de... de lunch. Écoutez, effectivement, c'est... je vais être généreuse, je vais vous donner une heure et quart, c'est le fun. On va revenir à 13 h 30, pour la pause lunch, avec les questions de la Régie.

PAUSE

13 h 33

LA PRÉSIDENTE :

Alors bonjour tout le monde, on est maintenant rendu à la phase où c'est la Régie qui passe au contre-interrogatoire des témoins du Distributeur alors j'inviterais Maître Barriault à procéder.

INTERROGATOIRE Me HÉLÈNE BARRIAULT :

Q. [245] Bonjour à tous, Hélène Barriault pour la Régie. Je vous inviterais à prendre le document

HQD-1, Document 1 r evis e, soit la pi e B-0034.

HQD-1, Document 1, r evis e. Donc la nouvelle version de l'article 10.4 des conditions de service. Donc au troisième alinéa de l'article 10.4 il est indiqu e que :

Hydro-Québec maintient le compteur sans émission de radiofréquences ainsi install e jusqu'à la fin de l'abonnement du client.

On comprend donc qu'à la fin de l'abonnement le Distributeur proc dera au changement de compteur pour le remplacer par un compteur IMA. Est-ce que le Distributeur a prévu le cas où un nouveau locataire souhaiterait conserver le compteur de l'option de retrait déjà install e?

M. GEORGES ABIAD :

R. C'est parce qu'on ne s'entend pas sur le scénario, c'est-à-dire que si le client a, le nouveau locataire qui arrive sur place, dans le fond, le jour J où il arrive sur place il n'y a pas vraiment d'écart entre le moment que l'autre locataire est parti et que l'autre arrive, donc on n'a pas eu le temps de venir changer le compteur. Autrement dit, on le sait que c'est un nouveau locataire mais là le processus se met en marche une autre fois pour

dire « Bien...

Q. [246] Oui, c'est ça.

R. ... qu'est-ce que vous voulez faire? » et le programme, à ce moment-là, est appliqué tel qu'il est.

Q. [247] Donc le compteur était déjà présent, le nouveau locataire arrive, il se rend compte que le compteur sans émission de radiofréquences est là, s'il vous fait la demande de conserver ce compteur-là, est-ce qu'il y a des, est-ce que des frais vont lui être chargés comme les frais d'installation du compteur sans radiofréquences?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. En fait ce qu'on avait prévu effectivement c'était de charger les frais effectivement à tous les clients qui veulent bénéficier de ces compteurs-là dans la mesure où ils vont continuer, bien en fait n'ayant pas le compteur de nouvelle génération, tous les gains qu'on avait prévus ne seront pas présents là. Donc on comptait effectivement maintenir les frais pour ces clients-là.

Q. [248] Même les frais initiaux d'installation? Étant donné que vos employés ne se déplaceront pas sur place?

R. Oui.

Q. [249] Donc qu'est-ce que, dans le calcul, cette situation-là est-ce qu'elle a été prise en compte dans le calcul des frais initiaux d'installation ou on n'a pas utilisé cette hypothèse-là dans le...

R. Bien en fait...

Q. [250] ... l'analyse des coûts?

R. En fait tous les, tous les, en fait on avait, ce qu'on avait évalué c'est que tous les frais initiaux et de, et annuels finalement seraient chargés à l'ensemble des clients qui maintiennent un compteur qui n'est pas le compteur de nouvelle génération et c'est vrai que ces coûts-là par contre vont être mis à jour annuellement donc s'il y a des éléments qu'on doit valider ou corriger bien on le ferait mais, j'ai peut-être mal compris votre question là mais...

Q. [251] C'est qu'on voit mal comment des frais d'installation, les frais initiaux d'installation peuvent être facturés à un client qui demande l'option de retrait alors que le compteur sans émission de radiofréquences est déjà en place.

M. GEORGES ABIAD :

R. C'est parce qu'à la base, si vous me permettez, à la base la façon dont ça a été pensé c'est aussitôt qu'un client déménage, un client qui avait opté

pour l'option de retrait, aussitôt qu'il déménage ce client-là, nous notre vision là-dedans c'était d'aller installer un compteur de nouvelle génération le jour du déménagement. Donc, donc contrairement à ce que peut-être ce que précisait ma réponse de tantôt, si on appliquait ça à la règle, donc j'ai un signal de déménagement d'un client, je m'en vais tout de suite installer un compteur de nouvelle génération parce que c'est l'offre de base d'Hydro et c'est ce qu'on veut. Donc l'installation on est allés, on l'a faite là. Si après ça le client qui arrive puis il nous signale comme quoi qu'il veut sortir le client, le compteur, puis mettre un compteur non communicant, à ce moment-là il va falloir qu'on retourne sur place puis changer le compteur.

Q. [252] Mais je comprends que dans la majorité des cas annuellement, s'il y a des déménagements qui se produisent, vous pouvez réagir plus rapidement pour procéder aux changements du compteur sans émission de radiofréquences par le compteur IMA. Cependant, au Québec, étant donné que la situation est particulière, le premier (1er) juillet il y a beaucoup de déménagements qui peuvent entraîner beaucoup de demandes de ces changements de

compteurs-là. Puis étant donné que  a peut entraîner des délais dans la gestion des remplacements de compteurs, on se demandait si ce n'était pas mieux de faire, disons, une période de grâce au client qui puisse répondre ou maintenir, donner son consentement à opter ou non pour l'option de retrait, donc lui donner sept jours pour réagir plutôt que de changer immédiatement le compteur sans émission de radiofréquences.

13 h 37

R. L'important pour nous, c'est qu'on ne laisse pas... ne laisse pas tomber les frais initiaux, les frais initiaux de... en ce qui concerne le client qui va opter pour l'option de retrait.

Q. [253] Donc, peu importe le...

R. C'est très important là de maintenir cet... ce signal, ce signal pour les clients parce qu'on a un projet quand même de l'autre bord qui s'appelle « LAD - Nouvelle génération » qui, lui, c'est notre offre de base et il faut qu'on aille chercher l'efficience qu'on recherche à l'intérieur de ce projet-là. Donc, il est important d'envoyer un vrai signal de prix pour les clients qui vont opter pour l'option de retrait.

Q. [254] étant donné que c'est une offre, l'option de

retrait est une offre, pardon, utilisateur-payeur basée sur ce principe, étant donné qu'ils n'utilisent pas les coûts d'installation, les services d'installation d'un compteur, alors comment on pourrait leur facturer?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Peut-être aussi une question, en fait, d'équité envers l'ensemble de notre clientèle. C'est qu'on aurait effectivement, on se retrouverait dans cette situation-là qui est... qu'on comprend très bien effectivement le malaise là que ça puisse paraître... Mais, on se retrouverait avec... dans un parc de location avec deux types de clients, certains qui payeraient parce qu'ils n'ont pas déménagé, par exemple, donc ils auraient opté pour l'option de retrait à un moment donné, puis il y aurait des coûts qui leur seraient chargés. Et peut-être même, à la limite, dans le même immeuble, d'autres clientes qui, parce qu'ils ont déménagé et décident quand même de bénéficier de l'option de retrait, donc de garder le compteur qui est en place au moment où ils emménagent, n'auraient aucun frais. En termes d'équité, je pense, ça nous amènerait un problème, de un.

De deux, il faut bien comprendre aussi que,

même à l'intérieur des clients qui déménagent -  
puis on ne connaît pas nécessairement aussi  
rapidement que ça l'endroit où il s'en va, hein!  
Donc, la gestion des déménagements des clients, en  
termes même juste de gestion de l'offre, ça nous  
apparaît en tout cas assez complexe, là, de créer  
cette deuxième catégorie-là à l'intérieur de ceux  
qui déménagent et à l'intérieur d'une catégorie  
tarifaire de clients qui auraient la même offre,  
mais certains paieraient, l'autre ne paierait pas,  
là.

Q. [255] O.K. Donc, ma prochaine question, je vous  
réfère à la pièce C-UC-RNCREQ-0007.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Avez-vous la cote d'Hydro, s'il vous plaît? Ce  
serait plus facile pour nous. Ah! C'est une pièce  
de... O.K. O.K. Excusez.

Q. [256] C'est UC-RNCREQ.

R. Excusez.

LA PRÉSIDENTE :

Je m'excuse, Maître Barriault, si vous pourriez  
juste répéter la référence, s'il vous plaît.

Me HÉLÈNE BARRIAULT :

C-UC-RNCREQ-0007.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Avez-vous le titre de la pièce, s'il vous plaît?

Q. [257] Oui.

R. Est-ce que c'est le mémoire dont on parle?

Q. [258] Oui, c'est le mémoire de l'Union des consommateurs et du RNCREQ déposé en mai deux mille douze (2012).

R. Merci.

Q. [259] Partie 1. Je vais vous demander de prendre aussi en parallèle la pièce C-OC-0012 qui est également... c'est le mémoire d'Option consommateurs.

R. Nous les avons.

Q. [260] D'accord. Le mémoire d'UC-RNCREQ, à la page 7, donc au deuxième paragraphe de ce qui constitue ce que dit UC-RNCREQ là :

Selon l'intervenant, il y a double comptage comme cela est démontré ci-dessous.

Ensuite, il est indiqué :

Dans la situation actuelle, les coûts relatifs à l'activité relève des compteurs ont une composante reliée aux investissements et une composante reliée aux frais d'exploitation.

R. Mais, pouvez-vous juste... C'est parce qu'on ne vous a pas... on ne l'a pas retracé encore ici, excusez-nous, juste pour qu'on vous suive correctement.

Q. [261] Le début de la page 7 débute par une réponse d'Hydro-Québec à une DDR. Ensuite, le deuxième paragraphe, il est indiqué :

Selon l'intervenant [...]

LA PRÉSIDENTE :

C'est tout simplement parce qu'elle n'est pas pagin  e. Je pense qu'on est en train de chercher la page. Alors, Maître Barriault, juste pour être sûre qu'on s'entend là, c'est le rapport d'analyse de PP   conotech conseil préparé à la demande de l'Union des consommateurs et RNCREQ, c'est celui-là?

Me HÉLÈNE BARRIAULT :

Oui, c'est à.

LA PRÉSIDENTE :

Et c'est la page 7 incluant la page couverture.

Me HÉLÈNE BARRIAULT :

Oui.

R. Nous l'avons.

Q. [262] Donc, je reprends, deuxième paragraphe :

Selon l'intervenant, il y a double comptage comme cela est démontré ci-

dessous.

Dans la situation actuelle, les coûts relatifs à l'activité relève des compteurs ont une composante reli e aux investissements et une composante reli e aux frais d'exploitation.

Ces coûts sont inclus dans les revenus requis du Distributeur et sont récupérés par celui-ci auprès de tous ses clients par le biais des tarifs. Les clients paient donc le coût moyen de l'activité.

Ensuite, je vous amène à la pièce d'Option consommateurs -0012, à la page 11, le quatrième paragraphe qui débute par :

OC aimerait également s'assurer [...]

Est-ce que  a va pour tout le monde? Oui. Donc, aussi,

... aimerait également s'assurer que les clients résidentiels qui choisiront l'option de retrait, ne paient pas deux fois les coûts de la relève et d'installation des compteurs. En effet, chaque client résidentiel paie déjà à travers la

redevance d'abonnement le coût généré par le service d'électricité, tel que défini par le distributeur : le montant de la redevance ne varie pas en fonction de la consommation d'électricité. Elle est plutôt fonction des frais fixes liés à l'abonnement aux services d'électricité, tels l'installation et la relève du compteur, le mesurage, la facturation, l'encaissement et certains coûts du réseau de distribution.

Donc ma question : pouvez-vous confirmer que les tarifs actuels incorporent ou contiennent les coûts relatifs à la relève des compteurs?

CLAUDE PEDNEAULT :

R. J'espère que vous ne me demandez pas de répondre par oui ou par non. Parce que c'est quand même assez complexe comme situation, dans le sens où, la redevance, il y a deux éléments qui sont importants à considérer dans l'établissement du niveau de la redevance. Oui, il y a les frais fixes qui, effectivement, contiennent les frais de service à la clientèle, de relève et de mesurage. C'est trois

éléments de frais fixes dans lesquels... qui sont inclus dans la... dans la redevance. L'autre élément qui... qui est une décision plus en termes de... de stratégie tarifaire. Vous savez que depuis deux mille quatre (2004), la redevance a été gelée. Donc, dans l'objectif d'avoir un meilleur signal de prix et de faire porter essentiellement l'augmentation de tarif sur la deuxième tranche d'énergie, donc celle qui est sensible effectivement à la consommation.

Partant de là, effectivement, c'est à partir du moment où on va remplacer cent pour cent (100 %) des compteurs, par des compteurs de nouvelle génération, qui est notre projet, ce qu'on va... notre projet c'est celui-là, ce qu'on va intégrer comme coûts fixes qu'on intégrerait dans la redevance ou pas, parce qu'il y a une répartition à faire dans les coûts fixes qu'on intègre dans le dossier tarifaire. Donc, c'est pour ça que je pense que c'est important de considérer qu'il y a un élément qui est la stratégie tarifaire qui fait en sorte qu'on n'a pas nécessairement tous les coûts fixes à l'intérieur de la redevance.

Donc, l'ensemble des coûts par contre est intégré dans le... dans le dossier tarifaire et

réparti sur l'ensemble des tarifs. Mais pas nécessairement dans la redevance. Donc à partir du moment où on va, dans l'éventualité où le projet qu'on a actuellement dans l'autre dossier est accepté, c'est ces coûts-là qu'on retrouverait dans le dossier tarifaire et pas... on ne retrouverait plus de coûts des compteurs, du compteur en fait communicant, qui lui viendrait s'ajouter comme coût par-dessus tout le reste, et pour lequel justement on... Étant donné que c'est un coût qu'on n'avait pas budgété, ou qui n'était pas prévu dans le dossier tarifaire, c'est là qu'on amène le concept d'utilisateur-payeur pour venir neutraliser finalement l'impact dans le tarif de rajouter ce coût-là, qui normalement n'était pas prévu. Étant donné que c'est les compteurs de nouvelle génération qu'on a intégré dans le dossier tarifaire, qui se serait réparti après ça à l'ensemble des tarifs.

Q. [263] Mais pour les tarifs deux mille douze (2012), la relève des compteurs fait encore partie de la redevance, et est donc inclus au tarif?

R. C'est évident que dans la mesure où le projet n'est pas accepté, c'est ce qu'on a effectivement intégré dans le dossier. Mais, dans la mesure où ce serait

le cas, dans le... dans le prochain dossier, ce serait ces coûts-là qui seraient intégrés. Je pense aussi c'est important de voir que, sans vouloir non plus... le fait d'avoir décidé de... de geler la redevance depuis deux mille quatre (2004) fait en sorte que le niveau de la redevance aujourd'hui, par rapport à ce qu'on a vraiment dans le parc là, dans le champ, est plus ou moins arrimé.

Donc, je pense que l'élément important à retenir, c'est que à partir du moment où, si le projet est accepté, c'est ces coûts-là qu'on va retrouver dans le dossier tarifaire au moment où il sera accepté et dans l'année où il sera accepté. Puis de toute façon, c'est à partir de ce moment-là qu'on va commencer à offrir l'option de retrait. Si le dossier est accepté. Donc, en principe on devrait tomber dans des années où ce qu'on retrouve dans le dossier tarifaire, c'est vraiment les coûts du projet LAD.

Q. [264] Mais ce que je comprends, c'est qu'en deux mille treize (2013), deux mille quatorze (2014), dans les premières années de déploiement du LAD, les bénéfices que les gens vont en retirer sont moindres que ceux qui vont venir en deux mille seize (2016), deux mille dix-sept (2017). Donc, en

deux mille treize (2013), deux mille quatorze (2014), la baisse des tarifs, le jeu que ça va faire sur les tarifs va être moindre que les bénéfiques qui vont arriver en deux mille seize (2016), deux mille dix-sept (2017). Et je pensais que ces bénéfiques-là, que ça apport... que le projet LAD apportait, allaient faire en sorte de diminuer, en contrepartie, ce qui... du côté de la redevance, ce qui était lié à la relève des compteurs et autres choses qu'on ne fera plus au fur et à mesure que le projet LAD va être en marche.

13 h 52

... Je vais m'essayer, tu permets? Je vais essayer de distinguer un peu la redevance de tout le reste, dans le sens où ce qu'est la redevance en termes... c'est un outil de récupération de coûts. On s'entend là-dessus? Donc, c'est une partie fixe qui est facturée au client qui a accès au service électrique d'Hydro-Québec, qui est payée à chaque jour, et juste le fait d'être là, qu'il consomme, qu'il ne consomme pas. Donc, c'est un mécanisme de récupération des coûts, de l'entièreté des coûts qui sont au niveau du coût de service, dans la base de tarification et autres.

La discussion que monsieur Pedneault amène sur ce qui s'est passé en deux mille quatre (2004) avec la réforme des tarifs et autres, on a différents scénarios à l'époque, tous ceux qui étaient là, souvenez-vous-en. Donc, c'était d'essayer de trouver l'équilibre entre cette partie fixe là des coûts qu'on veut récupérer via la redevance versus le signal de prix sur la consommation énergétique qui, elle, est tributaire évidemment du rythme auquel on consomme de l'énergie. Il a été statué à l'époque qu'il fallait revenir à un équilibre où le signal de prix n'était pas en lien avec ce qu'on observait au niveau des coûts marginaux, entre autres. Donc, on a fixé la redevance à cette époque-là autour de quarante (40) quelques cents du kilowatt. Quarante-quatre (44) sous par jour. Donc, c'est un mécanisme de récupération de coûts.

Là, ce que vous nous amenez comme question c'est de dire, aujourd'hui, est-ce que la relève est là-dedans? Je vous dis oui, la relève avec la réalité des coûts qu'on a aujourd'hui. Donc, une fois que j'ai enlevé le quarante-quatre (44) sous à tout le monde, au pro rata des clients que j'ai, il me reste un « pot » de piastres, puis là, vous le

trouvez ailleurs dans mes tarifs. On s'entend là-dessus? Et ça roule comme ça. Donc, on revisite notre base de tarification, on remet en service des équipements, et caetera, et caetera. La question qui se posera c'est est-ce que cette redevance-là, elle était toujours à un niveau acceptable en termes d'équilibre tarifaire qui va nous permettre de donner un bon signal de prix aux clients, et toujours en ayant à l'esprit qu'elle reflète une partie fixe de nos coûts.

Donc, c'est sûr que les premières années du projet LAD, on va mettre des nouveaux compteurs. Donc, ça va être beaucoup au niveau du coût de service. Donc, la base de tarification va s'enfler un peu, va prendre un petit peu d'ampleur. Puis, plus tard, on va voir des gains au niveau de la relève qui vont apparaître effectivement plus tard. Est-ce que de facto il faut aller tout de suite jouer sur la redevance? Moi, je vous dis non, prudence. Voyons ce que ça donnera comme signal, au sens de l'évolution du coût de service au sens large, la base de tarification incluse. Pour équilibrer encore une fois nos tarifs, voir sur les hausses, si hausses il y a, s'appliquent et en vertu de quel moyen qu'on a pour les appliquer.

Est-ce qu'on l'applique sur la redevance elle-même ou sur les différentes tranches d'énergie.

Donc, je veux juste vous ramener au fait que c'est un outil de récupération des coûts qui reflète dans ce cas-là, la partie fixe à laquelle on veut associer une partie des coûts pour que les clients aient accès aux services d'Hydro-Québec. Je ne sais pas si je suis aidant ou pas, mais l'idée c'était de vous dire que je ne pense pas qu'on doit faire les mathématiques systématiquement entre ce qu'on enlève dans les coûts versus ce qu'on rajoute pour les mêmes fonctions que l'on qualifie de fixes, alors que l'idée c'est plus de trouver le meilleur équilibre dans les trois (3), quatre (4) composantes de tarifs pour faire en sorte que le client a un signal de prix adéquat et puisse y réagir sur sa consommation.

Q. [265] Est-ce que c'est encore possible d'évaluer la portion du coût de la relève des compteurs dans la redevance actuellement?

R. Excusez-moi, je n'ai pas compris le début de la question, je suis désolé.

Q. [266] Est-ce que c'est possible pour vous d'établir la portion que représentent les coûts de relève des compteurs qui est actuellement dans la redevance

prévue aux tarifs?

R. Bien, au niveau de l'allocation des coûts qui font toujours l'objet d'une annexe au dossier tarifaire, probablement que vous allez être capable de retrouver ça, oui. Donc, je vous référerai au dernier dossier en vertu duquel on a statué sur l'application de la... pas de la hausse, dans ce cas-là c'était une baisse, de mémoire. Donc, on a rejoué sur les composantes de coûts.

Q. [267] Est-ce que c'est possible de le déposer, en engagement, afin qu'on l'ait en preuve dans le présent dossier?

R. Je présume que oui, dans la mesure où elle est disponible sur cette forme-là, là.

Q. [268] Donc, on va prendre l'engagement numéro 2, que représentent les coûts de relève des compteurs dans la redevance d'abonnement prévue aux tarifs.

E-2 (HQD) : Indiquer ce que représentent les coûts de relève des compteurs dans la redevance d'abonnement prévue aux tarifs. (Demandé par la Régie)

Donc, ça complète mes questions. Je vous remercie.

LA PRÉSIDENTE :

Je vous remercie, Maître Barriault. Maître  
Lassonde?

INTERROGÉS PAR Me RICHARD LASSONDE :

Q. [269] Oui, je voudrais revenir sur un cas  
particulier, qui est peut-être marginal, mais qui a  
fait couler beaucoup d'encre, tu sais, l'exercice  
de l'option dans le cas des compteurs multiples  
dans un appartement, tu sais. D'abord, je parle des  
compteurs multiples dans un appartement, je ne  
parle pas des chambres de compteurs, tu sais, ce  
dont on a beaucoup entendu parler, là, compteur  
dans une cuisine ou dans une autre pièce d'un  
appartement, là. Est-ce que c'est des cas  
fréquents, ça, à Montréal ou ailleurs?

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Dans le fond, on a... pour nous, il y avait eu des  
questions qui avaient été posées préalablement. On  
avait déjà répondu qu'on n'avait pas la proportion  
de combien de compteurs... combien de fois j'ai  
deux (2) compteurs dans une cuisine, combien de  
fois j'ai trois (3) compteurs dans une cuisine.  
Mais dernièrement on a analysé nos données par, je  
dirais, par l'absurde et on a dégagé combien de  
compteurs dans les cuisines sont uniques et combien

de compteurs sont dans les cuisines, mais sont groupés, sans égard à la quantité. Et sur le chiffre...

Q. [270] Mais, moi, je parle des compteurs groupés dans une cuisine.

R. C'est ça, oui.

Q. [271] Ou ça peut être dans le salon, ou j'imagine qu'ils ne mettent pas ça dans...

R. En tout cas, dans la cuisine, dans les cuisines, sur cinquante-six (56) ou cinquante-sept mille (57 000), on en a quatorze cents (1 400), mille quatre cents (1 400), pour l'ensemble de la province. Donc, effectivement, c'est une proportion qui est relativement minime. Bien, minime, en fait, qui est...

Q. [272] Mille quatre cents (1 400) compteurs?

R. Mille quatre cents (1 400) compteurs, oui, mille quatre cents (1 400) compteurs. Donc, sur cinquante-six (56), cinquante-sept mille (57 000), je ne me rappelle plus le chiffre exact, mais je suis certain que mon ordre de grandeur est bon, on a mille quatre cents (1 400) compteurs groupés. Puis encore là, c'est peut-être mille quatre cent huit (1 408). Donc, on a mille quatre cent huit (1 408) compteurs groupés. Maintenant, combien

d'occurrences, bien, il y a au moins deux (2) compteurs s'ils sont groupés. Ça fait que, au maximum, sept cents (700) cas dans le fond, s'il y en a deux (2). S'il y en a à plus, bien, c'est moins que ça.

13 h 58

Q. [273] Le choix... le choix d'installer un compteur dans une des pièces d'un appartement, là, qui fait ce choix-là? C'est-tu le propriétaire, c'est-tu... le propriétaire ou... Est-ce que Hydro-Québec a un mot à dire là-dedans ou quoi?

R. En fait, nos... dans le fond, c'est ce qu'on appelle, nous, le livre bleu puis les... on a différentes réglementations qui viennent encadrer ça, là, et il y a un paquet de règles à suivre, là, que ce soit des immeubles en rangées, des locations multiples, et caetera, et caetera. Ça fait appel à des... à des réglementations ou à des éléments qui datent de plusieurs... d'il y a plusieurs années, là. Aujourd'hui, on ne verrait probablement plus ça, là. Et c'est... Le démarrage et l'installation est... est dans la cour, dans le fond, du maître électricien qui, lui, dans le fond, fait le branchement électrique et qui doit se... dans le fond se... respecter les différents règlements

qui existent, là, y compris les règlements reliés à la Régie du bâtiment, là.

Q. [274] Mais c'est-tu le choix du propriétaire ou... de mettre ces compteurs soit dans une pièce, dans un... dans un appartement ou de les mettre ailleurs, ou c'est-tu une contrainte des règlements municipaux ou...

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Non, en fait, le... le choix de l'emplacement du compteur revient au client. Mais pour... Effectivement, par contre, dans la mesure où c'est... ça respecte effectivement les encadrements que mon collègue vient d'énoncer, là. Mais le choix... Le client a le choix de mettre le compteur selon sa convenance, dans la mesure où ça respecte nos règles.

Q. [275] O.K. Donc, on doit aussi conclure que c'est le choix du locataire de louer un appartement où il y a deux, trois, quatre, cinq, six compteurs dans... dans la cuisine, si je comprends bien. Quand on... Si par exemple le locataire de l'appartement où il y a plus qu'un compteur, que ça soit dans la cuisine ou ailleurs, là, et là, s'il veut exercer l'option de retrait, on sait que l'option de retrait est offert sans

condition, mais dans la réalité, quelqu'un...  
quelqu'un qui va vouloir exercer l'option de  
retrait, c'est parce qu'il y a une raison, là,  
ça peut être parce que je n'ai pas confiance  
qu'on... sur la protection des renseignements  
personnels, alors si c'était ça la... la...  
la raison pour qu'un locataire... pour que  
le locataire de ce logement-là demande l'option  
de retrait, là, je vois... je me trompe...  
ça pourrait être utile de remplacer juste son  
compteur dans sa cuisine, c'est ça. Ça, ça n'a pas  
l'air à cause de problème. Mais le... le locataire  
de ce... de cet appartement-là qui veut un compteur  
non... non communicant parce qu'il a des craintes,  
parce qu'il veut soit éliminer son exposition aux  
radiofréquences ou diminuer son exposition aux  
radiofréquences, je me trompe... est-ce que je me  
trompe, c'est absolument inutile de changer son  
compteur s'il y en a quatre autres dans sa cuisine?

M. GEORGES ABIAD :

R. Évidemment, du point de vue, Maître Lassonde, de  
point de vue du client qui croit, lui, qu'il y a un  
problème avec la...

Q. [276] Ah! Oui, c'est toujours... c'est toujours  
la prémisse, là.

R. La prémisses, cette prémisses-là, effectivement,  
il y a quatre autres compteurs dans cette  
prémisses-là, il y a quatre autres compteurs dans  
votre exemple qui émettent des radiofréquences, là.

Q. [277] Bon, qu'est-ce que... Alors c'est... J'essaie  
de... j'essaie de... de discuter avec vous pour  
trouver... Il y a-tu une solution? Bien, il y a une  
solution en ce sens que le locataire peut... peut  
décider de déménager ou bien il peut demander à son  
propriétaire : « Si vous voulez me garder comme  
locataire puis si vous voulez que je vous signe  
un bail de deux-trois ans, bien changez... enlevez  
les compteurs, déplacez les compteurs. » Ça c'est  
toujours possible, là. Mais à part de ça, là,  
j'essaie de... Il y a-tu une autre solution  
pour l'exercice de l'option qui respecte  
les responsabilités réciproques, là, soit  
d'Hydro-Québec. Hydro-Québec ne va pas rebâtir  
la cuisine puis la... l'immeuble, là. Il y a-tu  
des... une autre solution qui... qui respecterait  
la responsabilité du propriétaire puis  
d'Hydro-Québec pour permettre l'exercice  
d'une option dans ce cas-là?

Bien, il peut toujours convaincre tous ses  
coloca... tous les autres locataires de... d'aller

avec lui puis de demander l'option de retrait.

Mais ça, je pense c'est... ce n'est pas plausible, là. Si c'était... si c'était gratuit, là, peut-être, mais je veux dire, avec des frais, c'est peu probable que ça se produise, ça, là, mais...

R. Maître Lassonde, c'est...

Q. [278] Il y a-tu une solution à ça?

R. Ça vient quand même... Ça vient quand même confirmer votre question un peu avant, là. Effectivement, notre programme, et c'est importante, Madame la Présidente, là, on ne prétend pas que ce programme-là va répondre à cent pour cent (100 %) de tous les cas de figure qui vont se présenter. Et il est important aussi de mettre en perspective ce que vous avez posé comme question tantôt. On parle au maximum sept cents (700) logements, sept cents (700) ménages qui... dans lesquels ce type de situation-là dont vous parlez sur trois point huit millions (3.8 M) de compteurs, là, trois point huit millions (3.8 M) de clients qui vont... qui pourraient se produire, au maximum.

Alors, est-ce que la question, la vraie question, est-ce que le programme répond à quatre-vingt-quinze pour cent (95 %), quatre-vingt-dix-

neuf pour cent (99 %) des cas de figure qui vont se présenter, la réponse c'est oui. Je pense qu'on peut facilement dire qu'on va régler beaucoup de problèmes. Est-ce qu'il va y avoir des situations où il va falloir exercer un jugement, il va-tu y avoir des situations où le com... le client qui va opter pour l'option de retrait aurait un effort à faire de plus qu'un autre parce qu'il se trouve dans une situation de logement où il doit négocier avec ses locataires ou ses voisins, son propriétaire? On ne peut pas s'asseoir ici puis vous dire non. La réponse c'est oui.

Maintenant, est-ce qu'on a pensé faire un programme qui va répondre à tous les cas de figure? Je vous admets tout de suite que la réponse c'est non. Mais est-ce que ça va répondre à la grande majorité? La réponse c'est oui. Fait qu'il faut exercer un jugement un moment donné, il faudrait être facilitateur. Notre situation à nous, Maître Lassonde, c'est de s'assurer, Madame la Présidente, c'est de s'assurer qu'on est facilitateur, qu'on ne rajoute par sur le... sur le tas, là, si vous voulez, là. Mais... Mais en même temps, comme maître... comme mon collègue Pedneault l'a mentionné tantôt, monsieur

Pedneault, on n'est pas pour interférer entre ces éléments-là, on va être patient, on va être... on va être accommodant. Mais il va y avoir des cas de figure qu'on ne peut pas en discuter aujourd'hui qui vont se présenter puis sur lesquels il faut exercer un jugement, là, puis une saine gestion par rapport à ça.

14 h 05

R. C'est vraiment la position qu'on peut vous transmettre à ce stade-ci.

Q. [279] Je vous remercie.

INTERROGÉS PAR Me LOUISE ROZON :

Q. [280] Bonjour aux Membres du panel, Louise Rozon pour la Formation. Alors, j'aurai juste quelques questions pour vous. Juste faire un lien avec la question de l'emplacement des compteurs, pour clarifier ma compréhension. Je comprends que lors du déploiement, si par exemple les compteurs sont installés à un endroit qui peut être plus problématique pour une personne qui craint pour sa santé, il sera toujours possible pour le propriétaire de choisir un autre emplacement à ce moment-là qui répondrait à vos... à vos normes, bien sûr.

M. GEORGES ABIAD :

R. Tout à fait.

Q. [281] O.K. Il n'y aura pas... il n'y a pas de frais supplémentaire à ce moment-là quand une situation comme celle-là se produirait là.

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Bien, c'est-à-dire que, dans le fond, il est à la charge du client de payer ou d'encourir les frais d'un maître électricien pour relocaliser, dans le fond, son entrée électrique là.

Q. [282] O.K.

R. Parce que, dans le fond, quand lorsqu'on déplace...

Q. [283] O.K. Oui. Oui.

R. Et, ça, ça se passe chez nos clients régulièrement aujourd'hui parce que les gens font des rénovations, des agrandissements, vont accroître leur consommation ou, dans certains cas, l'installation est désuète, donc il y a relocalisation. Et si on prend l'exemple d'un petit compteur de l'embase du client et ce sont les maîtres électriciens que... Dans le fond, le client, comme mon collègue disait tantôt, est le responsable, mais dans le fond, il engage le maître électricien pour faire ces travaux-là électriques

qui doivent en conformité avec nos normes. Et c'est toujours aux frais du client parce que cette installation-là lui appartient, elle est sa propriété.

Q. [284] Alors que si le compteur est installé au même endroit que l'ancien compteur, il n'y a pas de frais qui est encouru par le propriétaire.

R. C'est ça, exactement.

Q. [285] O.K. Maintenant, j'aimerais qu'on regarde plus la condition là qui porte sur les avis d'interruption. Je dois vous dire que j'essaie de comprendre, bon, je comprends en partie là les objectifs qui sont poursuivis par cette situation-là que vous voulez imposer. J'ai fait un petit calcul sur l'heure du lunch en regardant le pourcentage de gens finalement qui se... où vous en arrivez à interrompre le service, on parle de cinquante-six mille (56 000) personnes sur trois point six millions (3,6 M). Si on reprend ce pourcentage-là, mais si ce n'est jamais parfait là, sur les trente-six mille (36 000) clients potentiels qui vont possiblement opter pour l'option, on parle peut-être de cinq cents... cinq cents (500) clients.

Par rapport à la situation actuelle, Hydro

a tout un processus pour gérer son risque, le risque d'un client qui ne paierait pas ses factures, et aux termes de ce processus-là, c'est l'interruption de service. Avec les nouveaux compteurs, on comprend très bien que cette dernière étape va être plus facile pour Hydro-Québec parce que vous allez être en mesure d'interrompre à distance et de raccorder à distance. Mais, pour les autres étapes préalables, c'est exactement la même procédure et les mêmes tâches qui vont être accomplies par votre personnel pour faire face à une situation où un client ne paie pas sa facture, qu'il ait un compteur communicant ou non communicant.

M. GEORGES ABIAD :

R. Exact.

Q. [286] Dans les conditions que vous proposez, il est déjà prévu que si un client se retrouve dans une situation où il reçoit un avis d'interruption, vous vous donnez le droit de changer le compteur non communicant par un compteur communicant. Et si cette personne, bon, se rend à la situation où elle va être interrompue, bien, vous allez pouvoir l'interrompre à distance. Alors, j'ai de la difficulté à comprendre en quoi cela va permettre

de réduire le risque d'Hydro-Québec de ne pas donner accès à l'option à un client qui aurait reçu, deux ans auparavant, un avis d'interruption. T'sais, je ne sais pas si vous me suivez là dans mon raisonnement.

Je comprends que c'est tout lié à une question de gestion de risque et on est bien sensible à tout ça. Mais, en même temps, cette gestion de risque-là, dans la mesure où vous vous donnez l'opportunité de changer le compteur avant qu'il soit interrompu parce qu'il a reçu juste un avis d'interruption, en quoi cela est utile d'ajouter en plus la condition du deux ans sans avis d'interruption?

14 h 10

R. Dans votre exemple, ça va dépendre où ça arrive, quand ça arrive, c'est-à-dire qu'on se comprend qu'il y a des frais à l'entrée et il y a des frais mensuels. Comme mon collègue, monsieur Pedneault, l'a présenté tantôt, c'était de s'assurer, dans le fond d'être proactif et d'avoir un filtre à l'entrée pour ce type de client pour ne pas retrouver dans une situation que, même si je m'en vais après ça pour changer le compteur, par exemple un client qui n'a pas ce filtre-là, on va prendre

l'exemple qu'il n'y a pas de filtre à l'entrée, donc il n'a pas le vingt-quatre (24) mois d'avis d'interruption, il devient en option de retrait et il devient, on va dire, mauvais payeur, il ne paie pas ses factures. Oui, c'est vrai, c'est un fait qu'il faut changer le compteur.

Là, à ce moment-là, il tombe en avis d'interruption, on va s'en mettre un compteur de nouvelle génération. Qu'est-ce qui arrive avec le bon temps en souffrance qui a été encouru pendant cette période-là, un mois, deux mois, trois mois juste pour ce... outre le fait de ce service régulier, qui aurait été en souffrance, mais, là, on vient de rajouter les frais mensuels qui n'auront pas été payés et peut-être même le frais d'origine à la base pour entrer.

Donc, ce qu'on dit, nous, c'est que, pas parce que le fait que je change le compteur une fois qu'il est devenu en avis d'interruption qu'il va nous protéger. Ce qui va nous protéger, c'est que si déjà il y a de la difficulté à payer pour sa facture d'électricité, alors imaginez si on lui rajoute en plus de ça cent quelque dollars par mois plus dix-sept dollars (17 \$), cent quelque dollars à l'entrée et dix-sept dollars (17 \$) par mois. Il

avait déjà de la difficulté à payer ou il avait déjà eu un avis d'interruption pour ses services réguliers de base d'électricité et, là, on vient d'en rajouter sur sa facture.

Alors, c'est vraiment par proactivité, ne pas en rajouter si vous voulez dans une question de saine gestion et de risque, et de ne pas rajouter les montants en souffrance de ce qu'on vit présentement. Alors, oui, remplacer le compteur une fois que le client est devenu en avis d'interruption remplacé par l'IMA ne nous protège pas nécessairement d'avoir à récupérer les montants qui sont en souffrance. C'est ça fondamentalement la différence.

Q. [287] J'ai une autre question qui porte en lien avec les questions que maître Barriault vous a posées par rapport à la situation où on a un déménagement, il y a quelqu'un qui désirerait conserver le compteur non communicant. Si jamais la Régie en arrivait à décider que c'était peut-être une bonne idée de ne pas enlever le compteur non communicant pour en remettre un autre, pour mettre un compteur communicant puis, après ça, en remettre un autre non communicant quelques jours plus tard, et que l'idée de demander des frais d'installation

alors qu'il n'y a aucun travail qui est accompli par Hydro-Québec pour installer le compteur, c'est peut-être un peu difficile de justifier ces frais-là. Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu à ce moment-là de... Quelle serait la proposition que vous pourriez faire pour modifier la demande qui est sur la table pour être en mesure de répondre à cette préoccupation-là?

R. Honnêtement, le délai de grâce qu'on a mentionné tantôt de sept jours ou dix jours, ça a été mentionné par... ça nous a raisonné ça aussi, c'était bien. Si on avait à... si on avait à aller dans cette voie-là, l'idée de laisser quelque temps au client de décider avant de l'échanger pour l'IMA, c'est quelque chose qu'on pourrait considérer comme étant un élément intéressant aussi à faire.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Il restera toujours un petit problème d'équité entre les clients qui se prévalent de l'option de retrait. Mais le délai nous apparaît une idée intéressante.

Q. [288] O.K. Bon. Une dernière petite question par rapport à l'autorelève, et c'est peut-être plus pour ma compréhension personnelle. Je comprends

que, même si on n'a pas vu encore de compteur non communicant, maître Lassonde nous disait que ça serait intéressant d'en voir un à un moment donné, mais j'imagine que ça va être... c'est des écrans, en fait la lecture du compteur se fait non pas à l'aide d'un cadran, mais avec un écran?

M. FRANÇOIS BRASSARD :

R. Oui, vous savez, on a déjà des compteurs électroniques non communicants d'installés. On en a dans le polyphasé, on en a même dans certains cas. Et, effectivement, c'est un écran à cristaux liquides. Donc, un réveille-matin ou comme ceux quand on regarde le four micro-onde. C'est peut-être un exemple que je pourrais donner. Mais c'est un écran donc à cristaux liquides. Donc, c'est très simple à lire. C'est des chiffres.

Q. [289] Donc, l'autorelève est quelque chose qui est plus simple à accomplir pour un client dans ce genre de situation-là ou si ça pose les mêmes difficultés?

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. Je vous dirais qu'en termes de lecture, oui, c'est plus simple, c'est un chiffre, mais ça pose des difficultés parce que les clients ne réagissent pas beaucoup à l'autorelève. On a une expertise assez

grande là-dessus. Et en moyenne on l'a déposé dans une des réponses, deux point cinq pour cent (2,5 %) des clients. Quand on leur laisse une carte autorelève donc leur demandant expressément de nous remplir la carte autorelève parce qu'on n'a pas pu avoir accès au compteur, seulement deux point cinq pour cent (2,5 %) des clients réponde à ça, d'une part. D'autre part, dans un contexte d'option de retrait, parce que si on privilégie la carte autorelève, ce que ça laisse présupposer, c'est qu'on veut baisser la fréquence.

Alors, là, c'est des risques d'estimation si le client ne remplit pas la carte autorelève. Les risques d'estimation, bon, évidemment, on estime au meilleur. Mais au Québec, on chauffe beaucoup électrique. Donc, d'un hiver à l'autre, la routine d'estimation a beau être bonne, elle n'est pas parfaite. Ce qui fait en sorte que la fois d'après, c'est une correction de facture. Donc, pour nous, l'autorelève n'est pas un mode de relève, c'est un moyen palliatif quand on n'a pas accès.

Q. [290] Merci beaucoup.

14 h 17

INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE :

Bonjour. Lise Duquette pour la formation.

Q. [291] Vous avez dit que vous considéreriez peut-être le délai à la suite de la question de maître Barriault ou maître Rozon sur, si un compteur non communicant est déjà en place. Je vous demanderais de prendre en considération aussi avec l'article 7.1, ceci en conjonction avec l'article 7.1 où un propriétaire est de facto le titulaire de l'abonnement entre deux locations.

Alors, il faudrait prendre cette situation-là en compte, effectivement, où ça serait peut-être le propriétaire de l'immeuble qui aurait à répondre à la question : Est-ce qu'on veut garder le compteur communicant? Non. Évidemment, j'imagine que les frais de dix-sept dollars (17 \$) à ce moment-là seraient applicables à la facture du propriétaire qui accepterait ou qui demanderait, ainsi que la facture du cent trente-sept (137) ou du quatre-vingt-dix-huit (98), dépendamment de la période dans laquelle il se trouve.

Ceci dit, s'il devait y avoir... Je comprends que vous souhaitez pour une question de signal de prix garder les frais initiaux. Sauf que vous offrez le crédit évidemment pendant la période

de déploiement qui est de trente-neuf dollars (39 \$). Et je me demandais à quel point il était impossible d'offrir un crédit si un compteur est déjà en place. Je comprends le désincitatif que vous souhaitez mettre en place, mais le principe de l'utilisateur-payeur demande à ce qu'on paie les frais encourus. Alors, il y a cette grande difficulté-là.

Je ne sais pas si... J'imagine que vous n'avez pas les coûts parce que vous n'avez pas nécessairement prévu la situation, mais ça pourrait être un engagement à fournir de voir ce serait quoi les coûts. Est-ce que les coûts seraient complets? Est-ce qu'on devrait faire un crédit complet si les compteurs sont déjà là? Ou est-ce qu'on devrait faire un crédit si le compteur est déjà en place? Et tout ça, je me demande si ça ne vaut pas un engagement parce que...

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

On va le prendre en engagement, Maître.

LA PRÉSIDENTE :

Ça commence à être long. En fait, ce serait l'engagement numéro 3 quant aux frais d'installation initiaux, si un compteur non émettant est déjà sur place.

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Puis je vous suggère, on va prendre un engagement général, toute l'information qu'on peut vous fournir à cet égard-là, on le fera, on le fournira sans se limiter strictement.

LA PRÉSIDENTE :

Je vous remercie.

E-3 (HQD) : Fournir, quant aux frais d'installation initiaux, si un compteur non émettant est déjà sur place quels seraient les coûts. Est-ce que les coûts seraient complets? Est-ce qu'on devrait faire un crédit complet si les compteurs sont déjà là? Ou est-ce qu'on devrait faire un crédit si le compteur est déjà en place? (demandé par la Régie).

Q. [292] Parlant de signal de prix. Monsieur Abiad, vous avez parlé qu'il faut effectivement avoir le vrai signal de prix. Maître Cadrin est arrivé un petit peu plus tôt en disant : Bon, le vrai signal de prix, est-ce que ça ne devrait pas inclure le prix de sortie? Pourquoi vous ne l'avez pas ajouté?

Vous avez mentionné que c'est parce que vous ne voulez pas avoir un désincitatif. Alors, ma question c'est : Pourquoi vous ne mettez pas le prix de sortie dans le prix d'entrée? Il me semble que c'est la logique, si vous voulez, de vrai signal de prix d'utilisateur-payeur. Si on prend le cent vingt et un (121), est-ce que ça ne devrait pas être deux cent quarante-deux (242)?

M. GEORGES ABIAD :

R. Oui, effectivement ça peut être ça. En même temps, il faut être... Oui, le vrai signal de prix est une chose. Je suis d'accord, Madame la Présidente. Donc la réponse serait oui. Il faut aussi être certain que, dans le contexte dans lequel comment ça va être interprété au niveau de la volonté réelle de l'entreprise, Hydro-Québec Distribution, de présenter une option de retrait qui est accessible, ça aussi qu'il faut... il y a signal de prix, puis il y a également l'acceptabilité, si vous voulez, de l'option en même temps, en toute franchise.

Q. [293] Je comprends ce point-là. C'est parce que... Et ma question est la suivante, c'est : Vous vous rendez compte, bien sûr, que quand vous ouvrez la porte à dire, bien, qu'est-ce qui est raisonnable à utiliser le principe utilisateur-payeur, c'est le

fun, mais je vais prendre sur moi une partie des coûts, mais en réalité, on sait bien que ce n'est pas l'actionnaire qui prend une partie des coûts, c'est l'ensemble des consommateurs qui prend une partie des coûts. Ça peut sembler généreux au départ de dire « l'acceptabilité sociale ». Mais l'acceptabilité sociale, c'est également les autres consommateurs. Alors, je me demandais si, à votre avis, c'est plus juste de mettre le prix de sortie avec le prix d'entrée ou c'est de mettre, de faire payer aux autres consommateurs le prix de sortie?

14 h 22

M. GEORGES ABIAD :

R. Écoutez, on peut y penser puis vous revenir avec...

Q. [294] Ça sera l'engagement numéro 4.

R. C'est bon.

Q. [295] L'engagement numéro 4, pour savoir si les prix de sortie devraient être inclus... En fait, c'est le prix de sortie devrait être inclus dans le coût d'option de retrait ou pris par l'ensemble de la clientèle.

E-4 (HQD) : Indiquer si le prix de sortie devrait être inclus dans le coût d'option de retrait ou pris par l'ensemble de la

clientèle (demandé par la Régie).

Peut-être une question pour madame Bélanger. C'est plus une question de compréhension, en ce qui me concerne. En ce moment, lorsqu'un client... bien, en fait, lorsqu'Hydro-Québec n'a pas accès dans ses activités de relève à un compteur, on voit... bon, il y a des estimés qui se font, il y a soit une carte d'autorelève, soit il y a un estimé. On peut voir que, de temps en temps, les estimés peuvent survenir à multiples reprises, malgré la bonne volonté de toutes les parties, j'en suis convaincue. Mais il n'y a pas d'incitatif, si vous voulez, à forcer, même si le cent vingt (120) jours... on doit faire la relève aux cent vingt (120) jours, il n'y a pas d'incitatif à aller chercher, par exemple, une injonction pour aller faire une lecture. Alors, on n'enverra pas un avis d'interruption parce qu'on n'a pas réussi à faire une lecture?

Mme SYLVIE BÉLANGER :

R. On le fait dans des cas rarissimes, au même titre que le mesurage. Mais nous, ce qu'on fait à prime abord c'est plus... on appelle ça les non-lus à partir d'un (1) an je vous dirais. Quand ça fait un

(1) an qu'on n'a pas eu accès, on se présente pareil à tous les deux (2) mois, mais quand ça fait un (1) an qu'on n'a pas eu accès au compteur à énergie, on s'entend bien, parce que ceux-là on peut les estimer, là, on commence à faire des démarches un peu plus pointues, à savoir téléphones, essayer de déplacer les horaires quand on peut, donc, essayer d'y avoir accès. A l'ultime, quelques cas d'interruption ont eu lieu en relève, mais c'est très très rare. Si vraiment c'est de la mauvaise foi du client et qu'on a besoin d'avoir accès au compteur pour lire, mais c'est très rare, c'est plutôt des démarches qu'on fait, c'est de l'administratif.

Q. [296] Est-ce qu'on pourrait s'attendre de la part d'Hydro-Québec, parce que là, dans les conditions d'admissibilité, le dernier alinéa de l'article 10.4 dit que sur un avis d'interruption, en vertu du deuxième alinéa, 12.3.4, qui est l'avis d'interruption sur les... en cas de non-accès, est-ce qu'on peut s'attendre à ce qu'Hydro-Québec va avoir la même pratique ou va être beaucoup plus... comment dirais-je... rapide sur la gâchette sur l'avis d'interruption si vous n'avez pas accès en matière de relève?

R. Moi, je vous dirais que, justement, on révisé, parce que c'est, comme on disait d'entrée de jeu hier matin, c'est une autre réalité la relève d'option de retrait.

Donc, je suis régie par des conditions actuellement et on a une lettre d'entente en relève, on s'en irait vraiment sur autre chose. Ça fait qu'on va essayer aussi de déplacer les heures de travail, conscient que les clients, principalement ceux qui vont opter pour l'option de retrait, généralement, les compteurs risquent d'être intérieurs, donc, les clients travaillant moins disponibles.

Donc, on a déjà, nous, à Montréal, où on a un grand pourcentage de clients avec des compteurs intérieurs, on a déjà des horaires de travail de midi à 8 h 00. Alors, probablement que, ça, ça va aider. Nous, on va mettre un peu plus d'emphase, c'est pour ça qu'on a mis dans le fameux vingt (20) minutes du temps de rendez-vous supérieur à ce qu'on a aujourd'hui dans une journée pour... Hydro va faire vraiment toutes les démarches pour avoir accès pour avoir la lecture.

Q. [297] Merci. En fait, une dernière question, et elle est administrative, elle va être pour vous,

Maître Hogue. Les engagements, quand est-ce qu'on peut s'attendre à les avoir?

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Je vais vous dire aussi vite que mon client est en mesure d'y donner suite. Mais je pense, on peut certainement s'assurer de fournir ça pour... est-ce que ça serait irréaliste de penser le début de la semaine? Ça va être correct? Début de la semaine. On est jeudi, alors...

LA PRÉSIDENTE :

O.K., je vous remercie.

Alors, ça va être l'ensemble des questions, à moins que vous souhaitiez un réinterrogatoire?

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Non, il n'y a pas de réinterrogatoire.

LA PRÉSIDENTE :

Alors, je vais remercier les membres du panel.

Merci beaucoup, vous êtes libérés maintenant.

ET LES TÉMOINS NE DISENT RIEN DE PLUS

LA PRÉSIDENTE :

Je pense qu'avant de commencer, on va prendre une pause de quinze (15) minutes, on va revenir à 2 h 45, et puis on va revenir avec la preuve de l'ACEF de Québec.

(SUSPENSION)

14 h 47

LA PRÉSIDENTE :

Alors rebonjour. Maître Falardeau, ça va être votre preuve. Petite remarque. Dans votre preuve, en fait dans la preuve que vous avez présentée, à quelques reprises, je ne sais pas si c'est juste une question de choix de mots, mais vous aviez indiqué que vous présenteriez de la preuve supplémentaire en argumentation alors qu'évidemment, c'est toujours dans cette phase-ci. L'argumentation sert seulement à la plaidoirie.

Alors, par exemple, pour donner un exemple, vous aviez donné un nouveau texte pour une définition. Alors si vous aviez une définition à donner ça serait le moment.

Me DENIS FALARDEAU :

Ce que monsieur Dagenais exprimait avec cette expression-là c'était plutôt les conclusions recherchées, ce n'était pas y aller avec de la nouvelle preuve en argumentation.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. C'est beau. Alors je vais vous laisser pour l'assermentation du témoin et la présentation de la preuve.

PREUVE ACEF DE QUÉBEC

Me DENIS FALARDEAU :

Donc, allons-y. Denis Falardeau pour l'ACEF de Québec. Nous sommes prêts pour l'assermentation de monsieur Dagenais.

L'AN DEUX MILLE DOUZE, ce quatorzième (14e) jour du mois de juin, A COMPARU :

RICHARD DAGENAI, économiste, ayant sa place d'affaires au 774 avenue de Cherbourg, Québec (Québec);

LEQUEL, après avoir fait une affirmation solennelle, dépose et dit comme suit :

INTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU :

Q. [298] Monsieur Dagenais, j'ai entre les mains la pièce ACEFQ-14, c'est-à-dire la preuve de l'ACEF de Québec, et je peux constater dans le libellé il est fait mention « Rédaction - Analyse et recherche par Richard Dagenais ». Vous êtes le seul à avoir travaillé sur ce document?

M. RICHARD DAGENAI :

R. Exact. J'en suis l'auteur.

Q. [299] Parfait. Si vous aviez, est-ce que vous confirmez que ce document représente la totalité de votre témoignage si vous aviez à présenter oralement votre analyse?

R. Oui.

Q. [300] Avant de procéder à votre témoignage, Monsieur Dagenais, vous m'avez remis l'extrait d'un document, c'est tiré du dossier R-3677-2008, plus précisément le document HQD-7, Document 7. Et c'est un extrait, si j'ai bien compris, des pages 3 et ainsi de suite, c'est bien ça?

R. Oui, c'est ça. Ça explique de la façon dont est calculé le taux de prestation de travail, là, chez Hydro-Québec.

Q. [301] O.K. Je l'ai présenté à ma consœur et la cotation de ce document serait 17, donc ACEFQ-0017.

C-ACEFQ-0017 : Document intitulé « Rédaction -  
Analyse et recherche par Richard  
Dagenais »

Avant d'y aller avec votre témoignage, Monsieur Dagenais, bon, étant donné que vous êtes un habitué de la Régie, on comprend que vous avez une formation d'économiste et vous êtes analyste

pour l'ACEF. Mais vous êtes intervenant aussi, vous représentez la Coalition, la CACQ, la Coalition des associations de consommateurs du Québec. Dans un groupe de travail concernant les ménages à faible revenu, et ce, c'est organisé par Hydro-Québec, c'est bien ça?

R. Exact, oui. C'est un groupe collaboratif puis j'y participe depuis quelques années. Et l'objectif c'est de suivre l'évolution, un portefeuille de solutions qui avait été présenté il y a quelques années d'ailleurs à la Régie pour aider les ménages à faible revenu donc à mieux profiter finalement des services d'Hydro-Québec et aussi mieux pouvoir assumer leur facture d'électricité.

Q. [302] O.K. Je vous pose cette question-là parce que vous traitez quand même dans votre analyse, vous traitez justement des ménages à faible revenu et je voulais simplement vous situer par rapport à cette problématique-là.

Avant de vous laisser présenter la synthèse de votre analyse, je voudrais clarifier avec vous quelques points. Premièrement, on comprend que l'hypothèse qui est soumise par le Distributeur pour approbation devant la Régie c'est l'option de retrait, mais qui est associée à des frais. Dans

votre mémoire... Associée à des frais et aussi en vertu du principe de l'utilisateur-payeur, ou du demandeur-payeur si vous préférez.

Dans votre analyse, vous soulignez qu'il y aurait en quelque sorte une exception à ce principe-là de l'utilisateur-payeur ou du demandeur-payeur et vous faites référence au réseau souterrain de Montréal. Pouvez-vous être un petit peu plus précis par rapport à ça, ça représente quoi en termes d'importance et comment ça fonctionne en termes, là, de financement ou de frais assumés par ce réseau-là?

R. En fait, ça vise d'abord l'île de Montréal, le réseau dans l'île de Montréal est historiquement souterrain. Il regroupe aussi d'autres services. Mais il est assumé dans la base tarifaire et je ne connais pas à l'heure actuelle, finalement, ce que ça implique comme coûts supplémentaires pour l'ensemble des consommateurs. Mais c'est normalement des coûts supplémentaires vu que les réseaux souterrains sont plus chers que les réseaux aériens.

Q. [303] O.K. Mais, si je comprends bien votre raisonnement, c'est que c'est l'ensemble de la clientèle du Québec qui participe au fonctionnement

ou aux frais du réseau souterrain de Montréal,  
c'est ça?

R. Oui. D'ailleurs, la réponse d'Hydro-Québec à notre question est à l'effet, effectivement, que ça se retrouvait dans la base tarifaire. Ça fait partie du service de base, si on veut, de l'ensemble des clients. Donc, ça se retrouve dans la cagnotte globale qui est assumée par l'ensemble des consommateurs.

Q. [304] O.K. Allons-y maintenant avec le un pour cent (1 %) estimé de clients qui opteraient pour le retrait. Un pour cent (1 %) ça représente combien de clients?

14 h 23

R. ... Hydro-Québec l'évalue autour de trente-six mille (36 000), en fait, ce serait autour de trente-huit mille... trente-huit mille (38 000), si on se fie au nombre de compteurs qui vont être remplacés là dans le cadre du projet LAD là, c'est trois point huit millions (3,8 M) de compteurs qui vont être remplacés. Et donc, c'est une estimation à partir donc, ce que dit Hydro-Québec, du balisage. Il va rester à savoir si effectivement ce taux-là va se réaliser. Mais, ce que je défends dans ma preuve, c'est que ce taux-là ne se

réalisera pas dès la première année. Finalement, c'est qu'il va y avoir l'installation graduelle des compteurs. Et normalement, on peut penser que, de façon réaliste, c'est un pour cent (1 %) des compteurs installés qui vont faire l'objet de demande de retrait. Alors, c'est pour ça que je conteste en partie l'analyse d'Hydro-Québec là, sur l'évaluation des frais.

Q. [305] O.K. Concernant l'option de retrait et les frais qui y sont associés, le Distributeur justifie les frais dans la mesure où l'option de retrait est considérée par le Distributeur comme étant hors service de base. Si la semaine prochaine l'ACEF de Québec soumet la question suivante au tribunal, à savoir que, dans le fond, ce serait peut-être intéressant d'intégrer l'option de retrait au service de base. Vous estimez à combien que ça coûterait en termes de frais pour l'ensemble de la clientèle de supporter les frais concernant le un pour cent (1 %) de retrait?

R. En fait, si on part de l'hypothèse d'Hydro-Québec, à savoir qu'il y a un pour cent (1 %) des clients ou trente-six mille (36 000) clients qui demanderaient l'option de retrait, dans notre annexe à la fin de notre document de preuve, on

évalue entre autres ce que ça pourrait coûter pour les frais de relève pour ces trente-six mille-là (36 000) et c'est sept point soixante-treize millions de dollars (7,73 M\$) par exemple, à partir du deux cent quatre dollars (204 \$) annuel que chaque client devrait verser pour les frais de relève. Et aussi, pour le coût d'installation, bien, il y aurait un coût moyen d'installation. Si on regarde sur les cinq ans, il y aurait des coûts d'installation de l'ordre de cinq point cinq millions (5,5 M\$), alors il y a un coût annuel moyen de l'ordre de un point un million (1,1 M\$).

Alors, ce huit point huit millions-là (8,8 M\$), finalement, sur un revenu pour la clientèle du domaine domestique, par exemple, de l'ordre de cinq milliards (5 G\$) là, si on évalue grosso modo, ça donne un pourcentage de zéro virgule sept pour cent (0,7 %) des revenus totaux. Et ce qui implique sur une facture moyenne de mille trois cent vingt-deux dollars (1 322 \$) par année, par exemple, c'est des frais de l'ordre de deux point trois (2,3 \$) par année qui devraient être assumés par l'ensemble de la clientèle domestique là pour permettre la gratuité de l'option de retrait, dans la mesure où l'hypothèse de un pour

cent (1 %) tient toujours, effectivement. Et cette hypothèse-là peut être remise en question, effectivement, s'il y avait gratuité de l'option.

Q. [306] Dans votre analyse aussi là, vous commentez toutes les conditions qui se rattachent au refus du Distributeur d'accorder l'option du retrait là, un dossier de crédit vierge de vingt-quatre (24) mois, et caetera, et caetera. Si vous aviez - comment dire - à déterminer la condition minimale que le Distributeur pourrait utiliser pour refuser une demande de retrait, ce serait quoi?

R. Bien, dans la mesure où Hydro-Québec ne peut pas indiquer clairement de façon rigoureuse, si on veut, c'est quoi le niveau de risque pour un client qui a eu un défaut de paiement dans les vingt-quatre (24) derniers mois puis qui a eu un avis d'interruption? Je pense que si on veut éviter toute approche discriminatoire, je pense que si un client est en défaut de paiement, effectivement, il ne serait pas question de lui offrir cette option-là parce qu'il y aurait des frais supplémentaires qui seraient ajoutés au problème. Et dans la mesure où le client a eu un avis d'interruption, mais s'est conformé par la suite, je pense qu'on pourrait difficilement lui refuser cette option-là

dans la mesure où il a l'intention, de façon honnêtement finalement d'assumer ces frais-là.

Q. [307] Finalement, concernant justement les ménages à faible revenu, vous parlez là de l'option de retrait. Si je me souviens bien, vous qualifiez même les frais comme étant, bien, un frein à l'excès à cette option-là pour les ménages à faible revenu. Je ne suis pas sûr de mon coup. Vous utilisez même peut-être le terme « discrimination », je peux... mais je ne m'en rappelle pas vraiment, pour être franc avec vous là. Mais, comment voyez-vous la situation particulière des ménages à faible revenu par rapport à l'option ou à l'excès à l'option de retrait?

R. Si je fais le lien avec les pistes de solutions qui avaient été proposées par le groupe des ménages à faible revenu, un des objectifs des solutions, c'est d'éliminer les frais d'administration, par exemple, pour la clientèle des ménages à faible revenu. Alors, de manière logique, on pourrait penser que ce serait un objectif aussi d'éviter ce genre de frais-là par exemple à la clientèle des ménages à faible revenu. Et mon point, c'est que ça réduit donc l'accessibilité de cette... de cette

option-là finalement pour les ménages à faible revenu parce que le fardeau déjà des ménages à faible revenu est important.

Alors, si on parle d'un fardeau de l'ordre de huit pour cent (8 %) du budget, par exemple, pour la dépense d'électricité pour les ménages à faible revenu, rajouter deux cents dollars (200 \$), ça rajoute à peu près deux pour cent (2 %) sur le budget total et c'est quand même un fardeau très important et c'est vraiment un frein à l'accessibilité à cette option-là de retrait.

Q. [308] Je vous laisse présenter votre synthèse, Monsieur Dagenais.

14 h 58

R. Je veux juste préciser concernant, effectivement, ce que vous avez parlé tantôt, mon opinion est à l'effet d'amener les propositions en termes réglementaires, disons, dans notre argumentation. Alors, c'est pour ça qu'on parlait d'une définition de compteur, par exemple, et tout ça. Mon opinion est à l'effet que c'était préférable de la mise dans l'argumentation.

Je peux en parler rapidement. Mon idée est à l'effet qu'un compteur devrait être défini en fonction de ses fonctions propres et non pas des

capacités de traitement d'information, tout ça, par rapport à un système informatique, et caetera.

Alors, donc, le compteur de nouvelle génération, c'est un compteur qui est muni d'une carte émettrice qui peut effectivement emmagasiner de l'information. Puis qu'est-ce qu'on va faire avec ça? Je pense qu'il va falloir, à mon sens, baliser aussi ultérieurement l'usage qu'on va pouvoir faire de cette information-là. Et comme on proposait, entre autres, dans la cause R-3770, c'est que finalement, il faudrait avoir autorisation du client avant de pouvoir disposition de l'information, pour qu'Hydro-Québec puisse traiter de l'information, en tirer des patrons de consommation, et caetera, parce que c'est de l'information qui déborde la nécessité d'avoir l'information pour la facturation. Alors, donc, c'est d'autres finalités pour moi, pour respecter, entre autres, la Loi sur l'accès à l'information, et caetera. Je pense qu'il faut établir des balises claires pour protéger les consommateurs par rapport à ça.

En pages 3 et 4, on contestait les affirmations d'Hydro-Québec à l'effet qu'il n'y avait pas de risque sur la santé et la sécurité et

la protection des renseignements personnels. Ce qu'on a fait valoir dans notre présentation de preuve dans la cause R-3770-11, après avoir consulté le contrat d'approvisionnement en compteurs, qu'Hydro-Québec prévoyait dans ce contrat-là certains risques finalement d'atteinte à la sécurité et à la protection des renseignements privés. Alors, je ne vais pas plus en détail, mais on a prévu des situations et on a prévu des solutions à certains problèmes et des mesures de mitigation. Donc, dans le contrat, on prévoit déjà des risques d'atteinte à la sécurité et aussi à la protection des renseignements personnels. Alors, je pense que lorsqu'Hydro-Québec dit qu'il n'y a aucun risque, je pense que c'est tout à fait inexact, et c'est pour ça qu'on fait valoir nous ici le droit finalement des consommateurs à dire: « Bien, on peut exiger dans certains cas des meilleures protections sur la vie privée et sur la sécurité du réseau, et caetera. »

Hydro-Québec nous a indiqué avoir reçu trente-sept (37) demandes de retrait. Et ça, c'est en réponse finalement à une demande de renseignements, donc, à l'UMQ, en HQD-3, document 11, c'est la réponse 3.5. Et donc, ma compréhension

c'est que ces demandes de retrait là du compteur nouvellement installé s'ajoutent normalement aux vingt-neuf (29) cas de refus d'installation du compteur. Alors, ça devrait faire partie de l'évaluation finalement du taux de refus et de rejet du compteur je pense, si on veut être correct.

On pense aussi qu'il faudrait recenser la justification du recours à l'option du retrait. Et dans le mémoire de l'UMQ on recommande de faire un sondage auprès des clients pour connaître effectivement... pour les clients qui ont demandé l'option de retrait, pour connaître les raisons pour lesquelles ils ont demandé cette option de retrait là. Et c'est dans C-UMQ-006 en page 13. Nous, ce qu'on préconise c'est qu'Hydro-Québec finalement prenne note des motifs que les clients voudront bien lui donner finalement pour qu'on en fasse rapport à la Régie et qu'on sache effectivement quelles sont les raisons véritables du recours à l'option de retrait. Et quitte, dans le futur, finalement apporter peut-être certains correctifs finalement à partir de ce genre d'information là.

Contrairement à Hydro-Québec,

effectivement, notre position c'est qu'il y a certaines justifications qui pourraient légitimer dans certains cas le recours à l'option de retrait, mais sans frais. Alors, nous, notre préoccupation c'est les gens qui peuvent avoir, par exemple, des problèmes d'hypersensibilité. Hydro-Québec dit que ça n'existe pas, mais nous, on pense que c'est des réalités qui peuvent exister. Et on a de la misère à accepter le fait que si des gens ont des problèmes de santé ou perçoivent des problèmes de santé, qu'on veuille imposer des frais pour pouvoir se protéger finalement, ou prévenir en tout cas, certains problèmes de santé.

On considère qu'Hydro-Québec Distribution confond ce qui est service de base à offre de base. Et sur service de base, on entend l'ensemble des mesures finalement pour offrir le service d'électricité, autant le mesurage que la facturation, et caetera. Et peu importe la technologie pour offrir le service de base, il y a pour nous un service de base à assurer pour l'ensemble des clientèles. L'offre de base, c'est plutôt une offre technologique, si on veut, de moyens technologiques, pour offrir les services etça, notre compréhension, c'est que cette offre de

base-là, devrait être d'une part autorisée par la Régie, et elle devrait être en lien aussi avec les conditions de service.

15 h 03

À l'article 13.1 des conditions de service, il est indiqué d'ailleurs qu'Hydro-Québec doit avoir accès au compteur pour en faire la relève. Et pour nous, ça indique que la relève manuelle fait encore partie du service de base et devrait aussi faire partie de l'offre de base.

L'ACEF de l'Outaouais, le SCFP-FTQ ont parlé aussi du fait que l'option de retrait ne relève pas de la responsabilité directe du client. Ça résulte finalement d'une décision d'Hydro-Québec d'installer des nouveaux compteurs et, dans le cas de l'ACEF Outaouais, on parle d'ext... d'externalité qui peuvent être produites sur les clientèles finalement. Que ces externalités-là soit réelles ou perçues, le fait qu'il y ait une perception ou un... une insécurité qui est... qui est engagée chez les clients, je pense que ça fait partie d'une... c'est une externalité en soi. Et donc, il faut trouver à ce moment-là des moyens de voir comment on peut, soit éliminer ces externalités-là, soit les réduire, soit les

compenser, de la part des clients. Et le fait d'exiger des frais, si on adhère à cette notion d'externalité-là, bien, c'est pas une façon de faire pour régler le problème d'externalité négative chez certains clients.

Hydro-Québec réfère à l'article 15.5 des conditions de service, pour dire que si les demandes de service originent du client, bien il devrait en assumer le... les frais. Cette vision des choses est quant à nous contestable, parce que, à la base, ce n'est pas le client qui demande le retrait du compteur électromagnétique, c'est Hydro-Québec qui procède au retrait et au remplacement des compteurs. Donc, dépendamment de quel côté on se situe, finalement du côté du client ou du côté d'Hydro-Québec, on peut avoir une po... une option différente de la responsabilité de... l'option de retrait et des coûts qui devraient en être assumés. Et du partage des coûts, à tout le moins.

Normalement, selon notre compréhension, seuls les frais addionnels relativement à l'offre de base devraient être assumés par les clients en termes de frais spécifiques. S'il est reconnu effectivement que le service sort vraiment de l'offre de base. On considère par contre que si le

compteur non communicant coûte moins cher que le compteur de nouvelle génération, bien il devrait y avoir un crédit de ce point de vue là. Et c'est la position aussi de l'Union des consommateurs RNCREQ. Si les employés d'Hydro-Québec font l'installation du compteur sont les employés habituels, ils ne sont pas des nouveaux employés par exemple. Alors la question se pose, ce ne sont pas des nouvelles ressources. Ils viennent chez Hydro-Québec, ils peuvent à ce moment-là réaliser le travail d'installation à même le temps dont ils disposent. On peut à ce moment-là considérer qu'ils optimisent leur temps de travail. Et la question se pose, pourquoi il faudrait tarifier la totalité du temps aux clients qui vont demander finalement le remplacement du compteur. Dans le cas de la relève, si effectivement, on maintient des nouvelles ressources pour effectuer ça. Alors on peut à ce moment-là lier ces emplois-là finalement à une activité effectivement spécifique. Mais dans la mesure où c'est l'installation, puis c'est à partir des employés déjà existants, on questionne le fait qu'on puisse charger des frais relativement à cette activité-là. Donc, il faudrait... le principe est de savoir est-ce que ce sont des nouvelles

ressources, puis si ce ne sont pas des nouvelles ressources, est-ce qu'il est légitime finalement de charger des frais d'utilisation pour le temps de ces ressources-là.

En annexe, à la page 24 de notre mémoire, on vous a présenté un tableau. Mais nulle part on voulait faire ressortir le fait que les clients, l'ensemble des clients, devraient assumer pour un certain nombre d'années finalement les... les... une augmentation du revenu requis. Alors si on regarde les données qui avaient été fournies par Hydro-Québec, par exemple, le revenu requis différentiel, il était positif pour... de deux mille douze (2012) à deux mille dix-sept (2017). Et il devenait négatif par la suite, mais en termes cumulés, par contre, ce n'est qu'en deux mille... Attendez un petit peu... Ce n'est qu'en deux mille vingt euh... six (2026) que ça devient négatif. Donc, ce qu'on paye de surplus, finalement, on va le récupérer uniquement à partir de deux mille vingt-six (2026). Puis en termes actualisés, c'est même plus loin. C'est à partir de deux mille vingt-neuf (2029).

Alors Hydro-Québec nous disait, euh... on fait bénéficier aux clients de l'option de retrait

les avantages en termes économiques, mais pour le client lui-même, c'est le tarif et le revenu requis qui importent. Et cet aspect-là de la question nous amène à penser que les avantages sont forts éloignés, et puis que les clients qui vont demander l'option de retrait vont subir à ce moment-là des hausses de tarif, comme les autres clients, mais sans bénéficier des avantages du réseau IMA, de... du projet d'investissement LAD.

15 h 07

Si on regarde les données que nous fournissait Hydro-Québec, on a ramené ça par compteur par exemple, le revenu requis du scénario IMA incluant les radiations pour les trois point vingt-huit... trois point huit millions (3,8 M) de compteurs par exemple, ça donne en deux mille douze (2012) par exemple un frais moyen par compteur rattaché au scénario IMA de trente virgule quatre-vingts dollars (30,80 \$) en deux mille douze (2012). Ce frais-là augmente à quarante-cinq dollars (45 \$) en deux mille treize (2013) et il va diminuer par la suite à trente-deux dollars vingt-cinq (32,25 \$) en deux mille dix-sept (2017) puis après ça, va tendre à graduellement diminuer. Et l'écart entre le revenu requis du scénario IMA et

le revenu du scénario de base qui était le maintien des compteurs électromagnétiques avec un, électromécaniques avec un remplacement graduel par des compteurs électroniques standards, bien il est plutôt de l'ordre de treize dollars cinquante-cinq (13,55 \$) en deux mille douze (2012), vingt-cinq dollars (25 \$) en deux mille treize et à cet écart diminue finalement graduellement par la suite.

Notre point... le point que je veux amener ici c'est que ce, normalement on devrait avoir un crédit pour les frais du réseau IMA qui ne sont pas utilisés finalement, dont les services ne sont pas utilisés par les clients qui n'utilisent pas donc le réseau IMA et ne bénéficient pas des avantages. Hydro-Québec nous dit : « Ils vont bénéficier des bénéfices. », oui, mais c'est uniquement à long terme et je pense qu'en termes économiques on pourrait, on peut très bien faire valoir qu'on devrait en exclure les coûts et on devrait en exclure aussi les bénéfices tout autant de façon équitable.

Relativement à la facture moyenne résidentielle en deux mille douze (2012) qui est de mille trois cent vingt-deux dollars (1 322 \$) donc des frais de deux cent quatre dollars (204 \$) pour

la relève, ça équivaut à quinze virgule quatre, quinze virgule quatre pour cent (15,4 %) de la facture moyenne donc c'est équivalent à une hausse de facture de quinze virgule quatre pour cent (15,4 %).

Relativement au choix technologique associé à l'option de retrait. Alors on a observé que certains états américains donc offrent la possibilité de conserver les compteurs électromécaniques. Hydro-Québec devrait quant à nous démontrer clairement pourquoi cette possibilité qui est permise aux États-Unis ne le serait pas dans son cas et on fera, Hydro-Québec fait, explique relativement aux nouvelles normes de mesurage, et caetera que ça ne sera pas permis, mais la question est de savoir pourquoi aux États-Unis c'est permis, pourquoi ça ne le serait pas au Canada? Est-ce que vraiment les normes sont différentes ou c'est la façon d'appliquer ces normes-là qui diffère? Et la possibilité de maintenir les compteurs électromécaniques aux États-Unis, pourquoi c'est possible et pourquoi ça permet effectivement dans un nombre, un certain nombre de cas, des économies par, pour les consommateurs?

Hydro-Québec n'a pas évalué les coûts d'une option qui consisterait à poser un écran protecteur finalement devant ou derrière le compteur, ce qui permettrait selon nous de maintenir les fonctionnalités du compteur IMA, mais de limiter finalement l'exposition aux émissions. Ce qui pourrait répondre aux préoccupations de, je pense, beaucoup de consommateurs relativement aux nouveaux compteurs d'Hydro-Québec. Donc le fait de placer un protecteur par exemple n'empêcherait pas le compteur de communiquer son information, limiterait tout simplement les émissions en direction finalement des clients et donc le rejet de cette option-là, bon, Hydro-Québec en a discuté dans les notes sténos à notre contre-interrogatoire du treize (13) juin deux mille douze (2012) aux pages 108 à 110. Hydro-Québec nous dit :

Le compteur respecte déjà les normes,  
on n'a pas à poser finalement un écran  
protecteur.

Et tout ça. La question c'est de savoir est-ce qu'on a des solutions pour répondre aux craintes des consommateurs, des solutions plus économiques finalement, et qui vont donc répondre aux craintes des consommateurs et non pas remettre en question

l'aspect, et caetera du compteur selon Hydro-Québec. C'est plutôt pour répondre aux attentes des consommateurs. Ça serait une solution quant à nous.

Alors donc on considère que le choix technologique qui a été fait par Hydro-Québec est d'une part trop coûteux et trop limitatif relativement aux fonctionnalités par exemple du nouveau compteur. Alors on perd un ensemble de fonctionnalités et on pense que ça se fait au détriment de l'ensemble des clients, d'une part, on se ramasse avec quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99 %) des clients qui vont participer vraiment au projet IMA, qui vont utiliser donc les fonctionnalités permises, et la rentabilité donc va se trouver à être noyée, si on veut, en partie par le fait qu'il y a des gens qui ne seront pas partie, qui ne feront pas partie du projet. On pense que d'autres options devraient être étudiées, entre autres le recours à un compteur qui transmet l'information via la ligne téléphonique, par exemple, du client.

15 h 15

Par exemple, dans la cause R-3770-2011, en réponse aux demandes de renseignements de l'UMQ, c'est le document HQD-4, Document 12, la réponse

1.5, Hydro-Québec nous indiquait qu'il y avait huit cent dix-huit mille cent cinquante (818 150) compteurs qui sont lus par radiofréquences à l'aide d'ordinateurs de main, des MOM qu'on appelle.

En réponse 1.6, il indiquait qu'il y avait vingt-huit mille huit cent trente-cinq (28 835) compteurs qui utilisent la technologie Nertech, c'est-à-dire qui utilisent la ligne du client pour transmettre l'information à un serveur Nertech, et de là Hydro-Québec utilise l'information, la traite, et caetera.

Hydro-Québec nous indiquait aussi à une question suivante qu'il y avait vingt et un mille cinq soixante-dix (21 570) compteurs qui sont lus par le système MV90. Vingt et un mille cinq cent soixante-dix (21 570) compteurs qui sont lus par les systèmes MV90, dont Hydro-Québec avait comparé dans cette cause-ci, finalement, les coûts versus d'autres solutions, et caetera.

Alors donc, il y a moins de compteurs qui utilisent la technologie MV90 que Nertech en deux mille dix (2010). Et Hydro-Québec indiquait que les coûts pour les coûts d'opération de ces compteurs-là, MV-90, étaient de trois cent vingt-cinq dollars (325 \$) par année et quatre-vingts pour cent (80 %)

c'était dû aux frais qui étaient liés aux télécommunications, donc à la ligne dédiée. Et donc, ça laisse des coûts pour l'opération de soixante-cinq dollars (65 \$) par année.

Alors si on évitait, dans les cas des consommateurs, par exemple, la ligne téléphonique, si on utilisait leur ligne, bien, si on avait des frais d'opération de l'ordre de soixante-cinq dollars (65 \$) à ce moment-là, ça serait des coûts qui seraient quand même moindres, beaucoup moindres que ce que propose actuellement Hydro-Québec.

À ça, normalement à ces coûts-là devrait s'ajouter aussi le frais du compteur qui serait normalement assumé par le client dans la proposition d'Hydro-Québec et les frais aussi de technologies de l'information dont Hydro-Québec propose de faire assumer les coûts ici aux consommateurs.

Relativement aux conditions d'admissibilité à l'option de retrait, alors on considère qu'Hydro-Québec dispose d'un droit d'accès aux compteurs contrairement aux clients. Et on peut voir, entre autres, les réponses d'Hydro-Québec aux demandes de renseignements de la FCEI dans HQD-3, Document 4.1, c'est-à-dire aux réponses 1.1 à 1.3 où Hydro-Québec

explique quels sont ses droits et quelles sont les possibilités pour les locataires, premièrement, de recourir à... d'obtenir l'accès de façon directe. Alors il n'y a pas de droit reconnu officiellement pour les consommateurs d'accéder aux compteurs contrairement à Hydro-Québec.

Hydro-Québec n'a pas pu préciser combien de logements finalement étaient visés par les blocs qui n'auraient pas accès, finalement, à l'option de retrait.

Donc, dans notre preuve en page 11, on indique que soixante-neuf pour cent (69 %) des clients, disons que des clients au DM ou au tarif multilogements, finalement, auraient droit au retrait, donc trente et un pour cent (31 %) des multilocatifs n'auraient pas le droit donc au DM, à l'option de retrait. Et on pense que ça serait quand même les plus gros blocs à logements et que ça pourrait à ce moment-là, limiter l'accessibilité à un nombre quand même significatif de locataires.

Dans la mesure où Hydro-Québec ne peut indiquer le risque de non-paiement associé à un client qui a reçu un avis d'interruption dans les vingt-quatre (24) mois, on pense que cette condition-là ne devrait pas être retenue. Et, entre

autres, c'est en réponse à nos demandes de renseignements aux notes sténos du treize (13) juin, aux pages 126 à 130 où Hydro-Québec explique qu'elle n'a pas de mesures précises, elle n'a pas mesuré le risque par rapport à ces clients-là, mais qu'une façon comparable à une condition service, ce qui exige un dépôt sur vingt-quatre (24) mois, par exemple, elle a appliqué cette mesure-là, si on veut.

Relativement au balisage, il y a eu d'autres balisages qui ont été réalisés, entre autres par le GRAME, par UC, RNCREQ et par l'ACEF de l'Outaouais, par exemple. Entre autres, l'ACEF de l'Outaouais nous parle du cas européen où la Grande-Bretagne, les Pays-Bas offrent une option de retrait sans frais.

Alors donc, il existe aussi aux États-Unis quelques endroits, une couple d'endroits où il y a des... où l'option de retrait est offerte sans frais, par exemple. Alors donc, ça relève d'un choix politique, socioéconomique et c'est un choix de société alors qu'on peut faire, dépendamment de la façon dont on applique le principe de l'utilisateur-payer et aussi de la façon dont on répartit les responsabilités quant au choix de

l'option de retrait.

15 h 21

En page 15 de notre mémoire, on indique que le coût d'installation devrait être, selon nous, réduit, donc d'environ de moitié, selon nous. Et on pense que le temps utilisé pour l'installation est trop élevé finalement par rapport à ce qui est proposé par Hydro-Québec.

Aux pages 16 et 18, on discute des frais unitaires qui sont demandés par Hydro-Québec. On pense qu'Hydro-Québec n'a pas évalué de manière réaliste l'évolution du taux d'adhésion à l'option de retrait. Le un pour cent (1 %), ils l'appliquent dès la première année, alors qu'on pense que ça va se réaliser graduellement à mesure... au fur et à mesure que les nouveaux compteurs vont être installés. Si on tient compte de cette réalité-là, bien, il est clair que la première année, les frais de mesurage, par exemple, de relève seraient beaucoup plus élevés que ce que propose Hydro-Québec. Et ces frais-là vont diminuer graduellement à partir du moment où il va y avoir de plus en plus de gens qui vont adhérer à l'option de retrait, si effectivement, il y a un pour cent (1 %) des compteurs installés qui feraient l'objet d'une

option de retrait.

De la même façon, pour les frais qui sont demandés pour les technologies d'informations de l'ordre de six cent cinquante mille dollars (650 000 \$), Hydro-Québec nous indique de le répartir sur cinq ans, de l'amortir sur cinq ans, mais on pense que son évaluation est incorrecte là, si on tient compte, entre autres, d'un taux d'adhésion qui va être graduel, il va évoluer graduellement, bien, le taux évalué par Hydro-Québec est plutôt sous-estimé de l'ordre de cinquante pour cent (50 %) quant à nous.

Alors, la question se pose : est-ce que la mauvaise évaluation du taux d'adhésion véritable finalement par Hydro-Québec, est-ce que ça va influencer finalement, avoir des impacts sur le revenu requis pour l'ensemble des consommateurs? Est-ce qu'il va y avoir interfinancement ou intrafinancement finalement des frais qui vont être associés à l'option de retrait par l'ensemble des consommateurs?

Ça va dépendre de la façon dont vont être évalués les frais et comment on va les placer dans le revenu requis et comment on va considérer aussi les revenus qu'on va retirer des clients qui vont

partie de... qui vont utiliser l'option de retrait.

Alors, il y a possibilité que les revenus soient sous-évalués. À ce moment-là, Hydro-Québec vont en faire assumer une partie soit par la clientèle ou soit qu'il va l'assumer, mais à ce moment-là, c'est les actionnaires et les contribuables finalement qui vont assumer l'évaluation incorrecte finalement des frais qui ne seront pas couverts par les revenus des clientèles, alors une possibilité ou l'autre, dépendamment de la façon dont on traite la question dans le revenu requis.

Quant à l'évaluation des frais, donc vous avez reçu une feuille. Alors, dans la cause R-3677-2008, Hydro-Québec explicitait la façon dont les taux de prestation étaient évalués, les taux de prestation de travail. Et ce qu'on comprend, c'est qu'il y a des frais directs et des frais indirects normalement qui se retrouvent dans les frais globaux et qui sont divisés par le nombre d'heures productives des travailleurs.

La question est de savoir est-ce que ces frais-là couvrent l'ensemble des frais directs et indirects et est-ce que ça correspond finalement à une évaluation adéquate des frais qui devraient

être supportés par les clientèles. Dans le taux de prestation, par exemple, les frais qui sont considérés, c'est les frais donc de main-d'oeuvre, les frais... les frais... les autres frais qui sont liés à la prestation de travail, par exemple, l'habillement, le matériel de sécurité, les frais d'utilisation des véhicules, les outils et instruments de travail et les charges de service partagées qui sont incluses aussi pour les produits et services qui sont directement contributifs à la prestation de travail. Alors, les coûts liés aux espaces occupés, et caetera. Et enfin, il y a les coûts indirects liés à la gestion et au support administratif immédiat des employés réalisant la prestation.

Alors, notre point ici, c'est que Hydro-Québec devrait justifier clairement les taux de prestation qu'ils proposent, les comparer, entre autres, demander une comparaison des taux de prestation avec les taux de prestation qui sont proposés dans la présente cause actuelle.

Nous, on considère que les taux globaux qu'ils proposent sont élevés et il faudrait qu'ils prouvent qu'il n'y a pas de double comptage finalement entre le taux de prestation du travail

et les autres frais qu'ils considèrent dans le taux global pour le temps de travail.

Ça termine ma présentation. Je vous remercie beaucoup.

15 h 26

Me DENIS FALARDEAU :

- Q. [309] J'aurais une précision à vous demander, Monsieur Dagenais. Quand vous parlez concernant l'option de retrait, vous dites, comme, par exemple, le client qui prend l'option de retrait, advenant le cas que le compteur non émetteur coûte moins cher que le compteur intelligent, bien, le client devrait bénéficier d'un crédit, et caetera, et caetera. Ça, c'est toujours selon l'hypothèse où le tribunal accepte la demande du Distributeur. Si le retrait est inclus dans le service de base, on ne parle plus de crédit, ainsi de suite, là? C'est la même chose pour tout le monde?
- R. Bien, effectivement, si l'ensemble des coûts est dans la base tarifaire, il n'est plus nécessaire de faire cet exercice-là, si on veut. Mais le point, c'est que si on applique le principe d'utilisateur-payeur, à mon sens, il faut l'appliquer de façon globale et considérer l'ensemble des coûts autant pour l'acquisition du compteur que pour

l'installation et la relève, tout ça. Mais Hydro-Québec dit : Le compteur, ça m'appartient et je ne considère pas le différentiel de coûts. Selon moi, ce n'est pas une application correcte du principe utilisateur-payeur.

Q. [310] J'ai terminé. Monsieur Dagenais est disponible pour le contre-interrogatoire.

LA PRÉSIDENTE :

Je vous remercie, Maître Falardeau. Est-ce qu'il y a des intervenants qui souhaitent interroger monsieur Dagenais? Je n'en vois pas. Maître Hogue, avez-vous des questions?

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Pas de questions non plus.

INTERROGÉ PAR LA PRÉSIDENTE :

Maître Barriault?

Q. [311] J'ai une seule petite question. Vous nous avez dit que vous ne considérez pas que les clients bénéficient des avantages, les clients qui ont un compteur non communicant ne bénéficient pas des avantages, à tout le moins tarifairement parlant, que les autres clients peuvent avoir, seuls les clients qui ont un compteur avec radiofréquences. Hier, on a entendu de la part d'Hydro-Québec qu'il y a des avantages disons tangibles si ce n'est pas

chiffré comme une meilleure qualité de service en termes de sécurité que, par exemple, s'il y a des pannes sur un réseau, ça va être détecté plus rapidement quand même et que le client, qui est dans une certaine situation géographique, va profiter de l'appel des autres compteurs. Est-ce que vous avez considéré ça? Est-ce que vous êtes d'accord avec ça ou vous ne considérez pas ça un avantage?

- R. Je dirais que c'est un avantage. Par contre, je dirais que c'est une externalité si on veut positive du projet LAD. Mais il est difficile, d'une part, d'évaluer c'est quoi... Hydro-Québec d'ailleurs n'a pas évalué c'est quoi l'impact en termes monétaires, tout ça, de cet avantage-là. Mon point, c'était par rapport à l'impact sur le revenu requis. L'aspect financier de la question, c'est les avantages ne sont pas, ne profitent pas directement en termes financiers, si on veut, en termes budgétaires, si on veut, au client. Effectivement, il peut y avoir des avantages. Je reconnais qu'il peut y avoir des avantages comme ça qui ne sont pas chiffrés par Hydro-Québec, mais qui peuvent profiter à l'ensemble des consommateurs.
- Q. [312] Je vous remercie beaucoup, Monsieur Dagenais.

Est-ce que vous voulez procéder à un réinterrogatoire? Merci. Alors, vous êtes libéré. Merci beaucoup, Monsieur Dagenais. On va demander à l'UMQ de se présenter. Si la preuve se révèle un petit peu plus longue que les vingt (20) minutes annoncées, à ce moment-là, on fera le contre-interrogatoire demain.

15 h 30

PREUVE DE L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC

Me STEVE CADRIN :

Alors, bonjour. Steve Cadrin pour l'Union des municipalités du Québec. Je crois que nous en aurons pour moins que vingt (20) minutes, alors c'est la première bonne nouvelle. Et la deuxième, bien, on pourra peut-être procéder à l'assermentation de nos témoins pour qu'ils commencent bientôt.

\*\*\*\*\*

L'an deux mille douze (2012), ce quatorzième (14ième) jour du mois de juin, ONT COMPARU :  
MARCEL-PAUL RAYMOND, Consultant en énergie, ayant une place d'affaires au 1595, Alexis-Nihon, Ville St-Laurent, province de Québec;  
PIERRE PRÉVOST, Consultant, ayant une place d'affaires au 7085, avenue Giraud, Ville d'Anjou,

province de Québec;

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

INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN :

Q. [313] Alors, la preuve a été préparée en deux parties dans le même mémoire, donc nous sommes à discuter de l'adoption de la preuve écrite qui est, en fait, C-UMQ-006, 0006 je devrais dire. Donc, quant à la partie 1 de ce mémoire, elle a été préparée par monsieur Pierre Prévost. C'est exact, Monsieur Prévost, vous adoptez cette partie du mémoire pour tenir lieu de votre témoignage dans la présente instance?

M. PIERRE PRÉVOST :

R. Oui, c'est exact.

Q. [314] Et question identique pour la partie 2 pour monsieur Raymond. Vous avez préparé la partie 2 du mémoire, donc C-UMQ-0006?

M. MARCEL-PAUL RAYMOND :

R. Oui.

Q. [315] Est-ce que vous aviez des corrections ou des ajouts à faire relativement à ce mémoire?

R. J'aurais effectivement quelques corrections, principalement sur des notes de bas de page des références. Alors, je vous emmène d'abord à la page

19 du document, la note de bas de page numéro 29 qui réfère à un document HQD-3, Document 11, page 4, réponse 3.3. En réalité, c'est le même document, mais c'est plutôt la page 11, la réponse 5.4.

LA PRÉSIDENTE :

Q. [316] Moi, je vois 2.3. Là vous venez de me dire 3.

R. J'ai dit 2... bien, c'est 2.3.

Q. [317] 2.3.

R. Je n'ai peut-être pas dit 2.3, mais c'est ce que j'ai... c'est 2.3 qui était là initialement, page 4, 2.3 qui était là initialement. On change ça pour page 10, 5.4. Et à la même page, la dernière ligne, la ligne... donc la référence 32, on parle d'un document 3, il s'agit vraiment d'un document 11. Maintenant, à la page 21, les deux notes 40 et 41 réfèrent à un document 3. Alors, ces deux notes-là auraient dû référer plutôt à un Document 4. Alors, je suis désolé et ça fait le tour.

Q. [318] Ça va pour les corrections. Alors, Monsieur Prévost n'avait pas annoncé de présentation, mais peut-être une courte entrée en matière de la part de monsieur Prévost d'abord, et ensuite, il cédera la parole à monsieur Raymond.

M. MARCEL-PAUL RAYMOND :

R. Oui. Merci, Maître Cadrin. En fait, un rappel à

l'effet que l'UMQ appuie Hydro-Québec Distribution dans sa volonté d'implanter à la fois le projet LAD ainsi que l'« opting out » là d'une façon où la neutralité tarifaire sera complètement établie.

La première partie du mémoire visait à être informative, du fait de l'activité des municipalités en matière de distribution d'eau potable et donc de mesurage de cette activité. Ce que cette partie-là a pu, de façon partielle, donner comme information à la Régie était qu'évidemment le contexte est très différent puisque les municipalités ne sont pas régies, mais plutôt gouvernées par des conseils d'élus ayant pouvoir de taxation. Sauf que l'activité de mesurage d'eau potable est, au Québec, de la part des municipalités, est beaucoup plus restreinte que dans d'autres provinces. Et donc il y a un rattrapage à faire, notamment dans le contexte d'une politique québécoise d'économie d'eau potable qui est en vigueur depuis maintenant deux ans et qui, à partir de deux mille douze (2012) et jusqu'en deux mille dix-sept (2017), fixe des objectifs très ambitieux aux municipalités en termes d'économie d'eau potable, donc ce qui va probablement mener les municipalités à faire un pas

de géant en matière de gestion de la consommation,  
en fait de mesurage de l'eau potable.

Dans l'inventaire partiel qu'on a réalisé,  
on n'a pas... on n'a pas vu de volonté affirmée de  
la part des municipalités d'aller dans le sens  
aussi loin qu'Hydro-Québec va dans son projet  
actuel. Cependant, ce n'est pas impossible que les  
municipalités aillent dans cette direction-là.

Deuxième chose de la part de l'UMQ, il y a  
une présomption de compétence à l'égard des  
autorités publiques, donc toute la question des  
radiofréquences, de la part de l'UMQ, cette  
question-là, elle est traitée par les autorités  
compétentes. Et finalement dernier point dans cette  
section-là.

On est heureux que le Distributeur ait  
modifié une condition qu'il avait au départ dans le  
dossier 3788 à l'effet... qui était à l'effet de  
donner un délai de trente (30) jours aux gens pour  
se manifester pour le droit de retrait. On pensait  
que c'était une condition qui n'était pas gagnante  
parce que, trente (30) jours, c'est très court.  
Donc, on est très heureux que le Distributeur ait  
modifié cette partie-là de sa proposition.

Comme l'a dit monsieur Prévost, l'UMQ est d'accord avec le principe utilisateur-payeur et de neutralité tarifaire. Par contre, elle veut s'assurer que tous les coûts inhérents à l'option de retrait sont bien pris en compte dans la tarification proposée. Et dans ce cadre-là, dans notre mémoire, dans son mémoire, l'UMQ avait quatre types de questionnement. Et je vais les passer les uns après les autres pour voir, suite aux discussions des derniers jours, comment la situation peut avoir évolué.

Le premier questionnement que l'UMQ avait, c'est qu'elle voulait s'assurer que les frais d'installation des compteurs n'émettant pas de radiofréquences, évidemment, tiennent compte des coûts encourus par le Distributeur pour couvrir les visites infructueuses. Le Distributeur nous a dit qu'il avait tenu compte des visites infructueuses. Par contre, nous nous sommes intéressés aussi au temps de transport.

Alors, quand on dit, le temps de transport, c'est vraiment entre les bureaux d'affaires et un client et aller-retour, que ce soit pour faire l'installation. Donc si on va faire l'installation chez un client dans un... dans le cas d'un

déploiement non massif, donc pour l'option de retrait, alors il y a temps moyen sur l'ensemble de la province qu'on doit tenir compte pour aller chez un client et revenir, donc pas du temps pour installation. Je parle le temps pour se déplacer.

Et c'est la même chose pour les gens qui font la relève. Donc, il y a un temps pour se rendre au début de la route et il y a... entre le bureau et le début de la route, et il y a un temps pour se rendre entre la fin de la route et le bureau. C'est un peu donc un temps pour se rendre, un temps moyen sur l'ensemble de la province pour se rendre aller-retour chez un client.

Et je ne parle pas ici du temps moyen que madame Bélanger mentionnait. Si je fais trois cents (300) clients dans une journée, bien, je ne m'intéresse pas au temps pour ce point-là. Je ne m'intéresse pas au temps moyen de visiter mes trois cents (300) clients. Je veux simplement voir le temps pour me rendre chez un client aller-retour dans le cadre d'une installation.

Si on se réfère aux réponses qu'on a eues ce matin sur ce sujet-là, monsieur Brassard nous dit, oui, effectivement, on inclut les visites infructueuses. On s'attendrait à ce que ce temps-là

que lui nous a mentionné de trente et un virgule quatre minutes (31,4) en moyenne sur l'ensemble de la province, soit un peu plus long si on a des visites infructueuses que celui de la relève, mais ce n'est pas le cas.

Il nous dit, par contre, pour expliquer peut-être le temps un peu court relatif, dans notre échantillon qu'on avait qui porte sur un ou deux ans, là, bien, on a eu peu de déplacements en région. De son côté, madame Bélanger qui, elle, nous a dit qu'il y avait un déplacement, encore là qui est de l'ordre de plus de soixante (60) minutes, mais elle nous dit, oubliez pas que ça se fait à tous les deux mois. Donc, on en comprend que le nombre d'éléments dans sa population de visites est beaucoup plus grand que celui de monsieur Brassard parce que ces visites-là sont faites plus fréquemment.

Et c'est clair aussi qu'à tous les deux mois, bien, les releveurs visitent toujours toute la province au complet. Donc, on a une population beaucoup plus représentative pour établir le temps moyen toujours de transport entre le bureau et un client.

Ce qui fait que, selon nous, la valeur

d'une heure est beaucoup plus représentative pour le temps de transport entre le bureau d'affaires aller-retour et le client, que ce soit pour l'installation ou la relève, on suppose que ces temps de transport-là sont équivalents. Ce qui fait que... Comme j'ai dit, avec les témoignages qu'on a eus, on comprend que le temps de soixante (60) minutes est plus représentatif et, par conséquent, devrait aussi être utilisé pour évaluer le coût de l'installation du compteur non communicant, donc le coût impliqué pour le transport pour se rendre au client pour l'installation.

Le deuxième questionnement qu'on avait dans le mémoire concernait les frais mensuels de relève, donc toujours s'assurer que les frais mensuels de l'ordre de dix-sept dollars (17 \$) étaient bien représentatifs des coûts qu'encourait le Distributeur. On avait d'abord, on voulait s'assurer que tous les coûts du personnel et tous les coûts complets étaient bien intégrés. Et madame Bélanger nous a mentionné qu'il y avait un montant de l'ordre de sept virgule trois millions (7,3 M\$) qui couvrait les soixante-deux (62) postes. Alors, cette explication nous a satisfait.

Aussi, on a eu l'information sur le un

virgule cinq minute (1,5) qui incluait dans le fond non seulement les prises de rendez-vous et les relances, mais qui, selon le Distributeur, incluait aussi un certain nombre de visites chez les clients où c'est un peu plus difficile d'avoir la lecture à tous les deux mois.

Alors, ça ça va aussi. Aussi, pour les coûts complets, alors il était question de, évidemment, on parle présentement de soixante-quinze (75) bureaux d'affaire et on sait que les releveurs, les quarante-cinq (45) releveurs vont être rattachés à, je pense si je me souviens bien, trente-six (36) bureaux d'affaire.

Alors, madame Bélanger nous a dit qu'il n'y aura pas de problématique de prime dans les conventions collectives. Disons que ça, ça nous a laissé un petit peu sur notre appétit, parce qu'on peut penser que, il y a des déménagements qui... non seulement déménagements de bureaux, mais déménagements de domicile de certaines personnes qui pourraient avoir lieu si, si requis.

Et on peut penser aussi, dans la convention collective de ces employés-là, si je ne m'abuse, qui sont les employés de bureau, bien il y a des règles d'ancienneté. Alors ces quarante-cinq (45)

personnes-là qui vont avoir les postes de releveur qui vont rester, bien il est possible que toutes ces personnes-là soient pas nécessairement dans les bonnes villes là, si on veut.

Alors il y aura possiblement, selon ces règles des conventions collectives, des déménagements qui entraîneront des primes, des frais de... pour le distributeur. Alors, nous recommandons donc à la Régie de s'assurer que ces coûts-là seront inclus dans les évaluations.

Le troisième questionnement que notre mémoire montrait, c'est les coûts de remise en place du compteur IMA. Donc le rétablissement de la situation, après qu'un client ait choisi l'option de retrait. Alors le client choisit l'option de retrait, paie pour l'installation d'un... l'installation d'un compteur non communicant, si on a sauvé l'installation d'un compteur nouvelle génération, on a un crédit, et le client paie ensuite pour les coûts de relève mensuels. Et le client a aussi entraîné un rétablissement de la situation s'il change d'idée ou s'il déménage, etc. Alors ce coût-là, le distributeur, comme il nous l'avait dit à la preuve, a mentionné qu'il n'était pas compté.

Et, maître Duquette a peut-être lu dans nos pensées là, mais effectivement, une façon, une des façons que nous on pensait qui était la meilleure, c'est vraiment de le facturer au début. Alors, comme ça, c'est sûr qu'il y avait possibilité de le facturer à la fin, mais ce serait un petit peu plus difficile et on n'atteindrait pas le... l'incitatif que le distributeur voulait donner aussi.

Donc, c'est clair que l'UMQ appuie cette... la proposition de charger, de facturer le coût de remise en place du compteur, ou la remise en place d'un compteur IMA, de le facturer au moment de l'installation du compteur non communicant.

Le quatrième et dernier point que nous avons soulevé, c'est, comme on l'a mentionné dans nos questions plus tôt, la fonction interruption-remise en service représente dans l'autre dossier 3770 des économies annuelles de l'ordre de dix virgule cinq millions (10,5 M\$). Et monsieur Abiad nous a dit que ces coûts-là, nous a dit par exemple qu'il... je cite ses paroles, là, un instant... Il nous a dit que... voyons... que tous les postes ne seraient pas... c'est ça : « Il y a moins de personnel qui serait coupé ». Et, possiblement, que donc, si une personne ou un client est en... on

veut l'interrompre, bien ce qu'on ferait, c'est qu'on irait installer un compteur nouvelle génération, et par la suite bien l'opération interruption-remise en service ou l'interruption, dans ce cas-là, bien se ferait via les systèmes plus automatiques du, de l'infrastructure IMA.

Par contre, autant au niveau de l'installation d'un compteur non communicant à la demande d'un client, autant, et on l'a dit à quelques reprises, on peut penser que l'opération d'accès au compteur serait facilitée, puisque c'est le client qui demande cette opération-là. Autant, ici dans l'opération d'aller changer un compteur, par un compteur IMA parce que la personne est sur le point d'être interrompue, bien on peut penser que là il va y avoir un petit plus de difficultés et des coûts additionnels à cette opération-là. Le distributeur nous a dit qu'il n'avait pas compté de coûts à ce niveau-là, additionnels, bien en fait il n'a pas non plus compté le coût d'installer le nouveau compteur IMA, comme on l'a vu à notre troisième point et n'a pas compté les inconvénients en coûts, principalement, que ça entraînerait pour assurer l'accès à cette installation-là.

Et ceci complète notre présentation.

Me STEVE CADRIN :

Je n'ai pas de questions. Les témoins sont disponibles pour le contre-interrogatoire.

LA PRÉSIDENTE :

Je vous remercie. On va commencer puis si jamais ça déborde quatre heures (16 h), on ajustera à ce moment-là. Mais est-ce qu'il y a des intervenants? Maître Falardeau.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU :

Q. [319] Deux questions. À la lecture de votre mémoire, surtout la première partie concernant le mesurage de l'eau. Est-ce que je peux en déduire que vos membres ou l'Union a déjà envisagé la possibilité d'utiliser le réseau de communication du Distributeur ou même peut-être les compteurs intelligents pour le mesurage de l'eau?

M. PIERRE PRÉVOST :

R. C'est une possibilité, effectivement, qui n'a jamais été écartée. Parce que vous savez qu'il y a combien de municipalités au Québec, il y en a mille (1000), mettons que dans le membership de l'UMQ qui représente les villes constituées, on peut dire environ deux cents (200), deux cent vingt-cinq (225). Ça représente les trois quarts de la population. Effectivement, c'est une possibilité

dans le futur.

Mais, ceci dit, il n'y a aucune municipalité, à ma connaissance, qui s'est avancée dans ce sens-là. L'inventaire qu'on a fait va plutôt dans le sens de stratégies à l'intérieur de la Stratégie québécoise d'économies d'eau potable qui passe enfin pour les cinq à dix (10) prochaines années davantage par la gestion du réseau, donc gestion de la distribution d'eau, gestion des pertes dans le réseau. C'est des réseaux souterrains qui sont, tout le monde le sait, c'est des réseaux souterrains qui sont vieux, donc qui ont besoin d'être renouvelés.

Puis en faisant toutes ces opérations-là, plutôt que de reconstruire à l'identique, plusieurs municipalités en profitent pour installer des compteurs, des gros compteurs pour localiser les fuites, colmater ces fuites-là. On est vraiment plutôt dans cette étape-là.

Ceci dit, ce n'est pas impossible qu'un jour une municipalité cogne à la porte d'Hydro-Québec. Maintenant on ne sait pas si Hydro-Québec sera intéressée à ce moment-là. On ne sait même pas s'il y a capacité à faire, à faire cause commune avec la lecture d'autres compteurs. J'imagine que

oui.

Q. [320] Et parmi vos membres, il y a des villes qui sont aussi distributrices d'électricité. À votre connaissance est-ce qu'il y a des villes qui pensent à se doter du même système de compteurs intelligents?

R. On a posé la question aux gens de l'AREQ, l'Association des municipalités redistributrices d'électricité. Il y a huit municipalités membres de l'UMQ. Encore là, à leur connaissance, là je ne veux pas parler en leur nom, mais je fais état d'une conversation qu'on a eue. Il n'y a aucune, aucune intention de la part de ces municipalités, de ces services municipaux de distribution électrique, que ça soit Joliette, Sherbrooke, Magog ou autres, d'aller dans ce sens-là. On est plutôt dans la gestion par télémetrie. C'est plutôt comme ça.

Il y a même des municipalités qui sont encore et... qui prévoient encore conserver la lecture manuelle.

Q. [321] Merci. Merci, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Falardeau. Est-ce qu'il y a d'autres intervenants qui souhaiteraient contre-interroger

les témoins de l'UMQ. Je n'en vois pas. Maître

Hogue?

Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

Pas de questions non plus.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Barriault? Maître Lassonde?

INTERROGÉS PAR Me LOUISE ROZON :

Q. [322] Bonjour. Louise Rozon pour la formation.

Alors j'aurais juste peut-être une question par rapport à votre recommandation, bon, qui irait dans le sens qu'on pourrait exiger du client qui demande l'option de retrait de payer à la fois les frais d'installation et les frais pour réinstaller un compteur intelligent. Dans l'optique où parfois les gens peuvent demeurer plusieurs années dans la même bâtisse, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'appliquer un certain paramètre? Dans le fond on paie d'avance finalement, peut-être dix (10) ans, quinze (15) ans à l'avance pour des frais qui seront engagés beaucoup plus tard. Est-ce qu'il n'y a pas là une certaine problématique?

M. MARCEL-PAUL RAYMOND :

R. Bien d'ailleurs, je ne l'ai peut-être pas dit tantôt, mais, évidemment, on comprend que cette recommandation-là est dans le but de s'assurer

d'une neutralité tarifaire. Si on ne l'avait pas on ne pourrait pas avoir la vérification de la neutralité tarifaire dont on a parlé dans le dossier 3770.

Bon. Ceci étant dit, c'est clair que, pour certaines personnes, bon, ils vont payer tout de suite pour quelque chose qui va arriver plus tard. Mais, évidemment, on ne peut pas faire de différence entre ceux qui vont utiliser... ou le remplacement par un compteur IMA dans six mois, un an, ou versus ceux qui sont dans dix (10) ans. Et pour ces clients-là, bien évidemment, le fait de payer aujourd'hui peut être moins pire que payer le prix que ça coûtera dans le temps.

Mais c'est sûr qu'on n'a pas, on n'a pas pensé à ces modalités-là. Mais encore là, nous, ce qu'on voulait s'assurer c'est la neutralité tarifaire. Donc, la neutralité tarifaire dans cet exemple-là elle n'est pas respectée.

Est-ce qu'on pourrait, par exemple, dire le droit, bon, le droit appelons ça un droit d'entrée qui inclurait le coût de l'installation et de remise, de rétablissement de la situation, est-ce que ce droit d'entrée-là pourrait être facturé sur une période un petit peu plus longue qu'au début,

peut-être sur une période de six mois? Alors ça peut-être ça serait une façon qu'on a pensée.

Mais encore là, nous, notre mandat était de s'assurer que la neutralité tarifaire était respectée et puis on a constaté que si le droit de... le rétablissement de la situation n'était pas facturé, bien, la neutralité ne serait pas respectée.

15 h 52

Q. [323] Et par rapport aux frais de relève, vous avez noté qu'il y avait peut-être certaines dépenses qui n'avaient pas été prises en considération. Hydro-Québec propose un dix-sept dollars (17 \$) par mois pour les frais mensuels. Quelle est votre évaluation, quels devraient être ces frais-là selon votre compréhension des données qui sont au dossier?

R. C'est ça, on n'a pas fait l'évaluation. Mais selon ce que madame Bélanger nous a dit ce matin, le deux cent un dollars et quatre-vingt-seize (201,96 \$) qui touche à la partie relève, souvenons-nous qu'il y a un trois dollars qui touche à la partie système informatique. Alors, ce mettons deux cent deux dollars-là (202 \$), ce qu'elle nous a expliqué, c'est que c'était grosso modo sept virgule trois

millions (7,3 M\$) qui représentait les coûts complets de nos soixante-deux (62) postes divisé par trente-six mille (36 000) clients potentiels.

Bon. Alors, ce côté-là, pour nous, ça va. Le seul bémol qu'on a mis là-dessus, c'était de s'assurer que tous les coûts de relocalisation, s'il y a lieu, de nos soixante-deux (62), en fait, on parle des soixante-deux (62) postes, mais on peut penser que ce sont plutôt les quarante-cinq (45) postes de releveurs, bien, est-ce qu'il va y avoir des coûts, des primes liées à la convention collective qui vont devoir être engagées dans le cas où ces personnes-là doivent être relocalisées, leurs domiciles doivent être relocalisés, non seulement leurs bureaux. Alors, c'est le seul bémol qu'on a mis sur l'évaluation du dix-sept dollars (17 \$).

Q. [324] C'est beau.

INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE :

Q. [325] En fait, je vais juste continuer sur cette ligne de pensée-là. Si je comprends votre point, c'est s'il y avait des tels frais de déménagement et autres, ça devrait s'ajouter au montant de base divisé par trente-six mille (36 000) compteurs?

R. Exactement.

Q. [326] Je vous remercie. Ça va être l'ensemble de mes questions. Est-ce qu'il y a un réinterrogatoire, Maître Cadrin?

Me STEVE CADRIN :

Non, je vous remercie.

LA PRÉSIDENTE :

Je vous remercie beaucoup, Maître Cadrin. Merci beaucoup aux témoins. Vous êtes maintenant libérés. Ça va également terminer notre journée aujourd'hui. On fait des bonnes journées, mais on avance bien. Alors demain, on recommencera à neuf heures trente (9 h 30) avec UC/RNCREQ. Merci.

FIN DE L'AUDIENCE

---

Je, soussigné, JEAN LAROSE, sténographe  
officiel dûment autorisé à pratiquer avec la  
méthode sténotypie, certifie sous mon 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 j'ai signé :

---

JEAN LAROSE  
Sténographe officiel