

**CANADA**

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

---

**PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
No : R-3788-2012**

**HYDRO-QUÉBEC (Distributeur)**

**Demanderesse**

**- et -**

**UNION DES MUNICIPALITÉS DU  
QUÉBEC,**

(ci-après « UMQ »)

**Partie intéressée**

---

---

**ARGUMENTATION DE  
L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC**

---

**DUFRESNE HÉBERT COMEAU INC.**

**Me Steve Cadrin**

**1200, boul. Chomedey, bureau 400**

**Laval (Québec) H7V 3Z3**

**Tél : (514) 392-5725**

**Fax : (450) 682-5014**

## INTRODUCTION

L'UMQ appuie sans réserve les paragraphes 1 à 53 de l'argumentation écrite déposée par le Distributeur dans le cadre du présent dossier. En effet, l'UMQ est tout à fait en faveur des énoncés de principe suivants du Distributeur :

« [9] *HQD propose d'offrir à ses clients, sans que ceux-ci n'aient à justifier leur demande, une option de retrait basée sur le principe du « **demandeur-payeur** » et ce, afin de maintenir la **neutralité tarifaire**. »<sup>1</sup>*

ET

« [19] *En fait, la proposition du Distributeur a été établie sur la base des principes déjà approuvés par la Régie dans les CDSÉ :*

- *L'offre de base du CNG s'inspire de l'offre de référence déjà définie;*
- *La demande supplémentaire d'un client par rapport à l'offre de base doit être une option acceptable pour le Distributeur et son coût être **facturé au client qui le demande**;*
- *La facturation des frais se fait **selon le coût complet des interventions supplémentaires nécessaires** (installation initiale et relève des compteurs). »<sup>2</sup>*

(Nos emphases)

Cette argumentation n'a rien de nouveau, il s'agissait de l'engagement pris par le Distributeur dans le dossier R-3770-2011 et qui lui a permis d'écarter toutes les questions relatives à la neutralité tarifaire de l'option de retrait alors que celui-ci la garantissait tout simplement.

« *Tous les coûts liés à l'option de retrait, incluant les impacts sur la logistique du déploiement, seraient aux frais du demandeur.* » et « *Cette facturation permettra de récupérer **l'entièreté des coûts engendrés par ces retraits**.* »<sup>3</sup>

(Notre emphase)

Cette garantie n'est pas négligeable, car dans l'éventualité où elle ne serait pas respectée, il faudrait nécessairement tenir compte des coûts supplémentaires qui viendraient affecter

---

<sup>1</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, p.4.

<sup>2</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, p.5.

<sup>3</sup> Dossier R-3770-2011, B-0094, HQD-1, doc. 6, p. 13 et 14.

négativement la justification économique du projet LAD visant le déploiement massif des compteurs de nouvelle génération (appelé CNG dans le présent dossier) dans le cadre du dossier R-3770-2011.

Toutefois, c'est exactement en raison de cet appui inconditionnel que l'UMQ ne peut accepter que le principe du « demandeur-payeur » soit écarté au profit d'un argument portant sur le caractère raisonnable des coûts facturés aux clients exerçant l'option de retrait comme le Distributeur le propose pour les frais d'installation/réinstallation des compteurs CNG :

*« [84] La question fut aussi posée de savoir si des frais de sortie devraient être inclus dans le coût de l'option de retrait ou être assumés par l'ensemble de la clientèle. Même s'il est vrai que les coûts de réinstallation d'un CNG seront supportés par l'ensemble de la clientèle, le Distributeur maintient que sa position initiale est la plus appropriée, notamment pour s'assurer que :*

- Les clients qui souhaiteraient revenir vers l'offre de référence ne soient pas découragés par le paiement de ces frais, qui pourraient agir comme un frein à ce retour. Rappelons que le Distributeur a tout intérêt à maximiser le nombre de CNG mis en place afin d'en optimiser son utilisation et cela, au bénéfice de l'ensemble de sa clientèle.*
- L'ajout des coûts de réinstallation d'un CNG aurait pour effet direct d'augmenter de façon très significative les frais initiaux facturés aux clients qui exerceraient l'option de retrait. Or, **pour être en mesure d'offrir une option de retrait accessible**, le Distributeur estime que **les frais d'adhésion doivent être raisonnables**. Il ne faut pas oublier que l'option de retrait a notamment comme objectif de faciliter le déploiement du projet LAD, lequel bénéficie à l'ensemble de la clientèle. »<sup>4</sup>*

(Nos emphases)

Dans la même veine, l'UMQ ne peut accepter la conclusion suivante apparaissant au tout dernier paragraphe de l'argumentation du Distributeur quant au caractère raisonnable des frais à être assumés par le client exerçant l'option de retrait parce qu'elle ne respecte pas l'engagement pris par le Distributeur dans le dossier R-3770-2011 où sa justification économique du projet LAD était étudiée et parce qu'elle ne respecte pas le principe bien établi du « demandeur-payeur » :

---

<sup>4</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, p. 16 et 17.

*« [127] Finalement, il a été démontré que les frais initiaux de 98 \$ et les frais mensuels de 17 \$ que HQD propose de facturer aux clients qui se prévalent de l'option de retrait dans le cadre du déploiement incorporent l'ensemble des coûts de l'option de retrait et assurent donc l'application du principe « demandeur-payeur », tout en demeurant justes et raisonnables. »<sup>5</sup>*  
(Notre emphase)

Il est à noter que l'UMQ ne s'est pas prononcé et ne se prononce toujours pas sur la solution technique retenue par le Distributeur, mais elle se permet quand même quelques commentaires. En effet, il lui appert que le choix du compteur CNC effectué par le Distributeur contribue en soi à offrir une option de retrait accessible et comportant des frais raisonnables, car celui-ci semble s'être assuré de choisir une technologie éprouvée, disponible et à coût raisonnable. Il est évident que d'autres solutions techniques pourraient exister, mais, avec le plus grand des respects pour l'opinion contraire, ces solutions pourraient facilement entraîner des coûts supérieurs à l'option de retrait offerte en l'espèce.

En résumé, l'UMQ a voulu s'assurer que le principe du « demandeur-payeur » ou de la neutralité tarifaire a bel et bien été respecté dans tous les aspects des coûts découlant de l'option de retrait.

La présente argumentation reprendra donc une à une les recommandations de l'UMQ en commentant la preuve du Distributeur qui fut présentée en audience.

Avant d'aborder cette argumentation, l'UMQ aimerait souligner que les notes sténographiques du 14 juin 2012 relatant le témoignage de ses deux analystes externes comportent des références erronées quant à la personne ayant effectivement parlé. Ainsi, la réponse à la question 318 apparaissant de la page 221 à 224 inclusivement, a été exposée par Monsieur Pierre Prévost et non pas par Monsieur Marcel Paul Raymond. Par ailleurs, ce dernier prend la parole de la page 225 à 232 inclusivement.

---

<sup>5</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, p. 22.

## ANALYSE DES RECOMMANDATIONS DE L'UMQ

1. L'UMQ soumet qu'il serait souhaitable que le Distributeur puisse, par sondage auprès de ses clients qui auraient exercé un droit de retrait, tenter d'établir le portrait des motivations qui justifient leur méfiance envers un équipement de mesurage.
  - L'UMQ comprend que le Distributeur posera la question dans son formulaire de demande d'exercer l'option de retrait. Cette information devrait être communiquée à la Régie et aux intervenants sous forme de rendre compte dans les rapports annuels du Distributeur à la Régie.
  
2. L'UMQ recommande à la Régie de s'assurer qu'aucun délai ne soit imposé aux clients qui souhaitent se prévaloir de l'Option de retrait offerte par le Distributeur.
  - Le Distributeur a modifié sa preuve et sa proposition initialement présentées en respectant ce principe.
  
3. L'UMQ recommande à la Régie de s'assurer que les frais d'installation des compteurs n'émettant pas de radiofréquences tiennent compte des coûts encourus par le Distributeur pour couvrir les visites infructueuses pour procéder à l'installation.
  - L'UMQ se déclare satisfaite de la preuve présentée par le Distributeur au terme des contre-interrogatoires sur la question des visites infructueuses dont le coût aurait été pris en compte.
  - Toutefois, l'UMQ ne peut concilier les réponses données par le Distributeur quant au temps de **transport** aller-retour entre le bureau d'affaires et le client.
    - o Comment ce temps de transport peut-il n'être que de 31,4 minutes pour l'installation d'un compteur non communicant alors qu'il est de 60 minutes

pour la relève aujourd'hui et de 90 minutes suite au déploiement du projet LAD?<sup>6</sup>

- Dans les deux cas, on parle d'une visite effectuée chez un client et le retour au bureau par la suite...le fait que dans l'activité de relève, il y aura plusieurs clients visités entre l'aller et le retour au bureau ne change rien.
- Comment un exercice de chronométrage sur « ...*presque deux ans...* »<sup>7</sup> sur le temps de transport requis dans le cadre des activités d'installation de compteurs ou d'échantillonnage peut venir « remplacer » ou supplanter les statistiques historiques découlant de l'activité relève?
  - Le 60 minutes de transport est le temps moyen résultant des visites effectuées, année après année et aux deux mois, par les releveurs du Distributeur sur l'ensemble du territoire québécois.
  - L'activité de relève fait appel à des gens dont c'est le métier de procéder à cet exercice 6 fois par année pour chaque client du Distributeur... autrement dit, si un groupe d'activité a optimisé son temps de transport avec les années c'est certainement l'équipe de relève qui d'ailleurs bénéficie d'un logiciel pour l'aider à cet égard et qui a procédé à cet exercice d'optimisation par le passé au coût relativement important de 7 millions de dollars.
- À tout événement, comment même ces deux données peuvent-elles être appliquées pour le calcul du coût de l'installation du compteur non-communicant alors que le nombre de bureaux d'affaires du Distributeur diminuera graduellement, mais de façon très significative à terme, faisant ainsi nécessairement augmenter la distance moyenne à parcourir pour accéder à un client donné?
  - En réponse à l'engagement #1, le Distributeur s'exprime comme suit quant aux impacts sur le temps de transport découlant de la fermeture

---

<sup>6</sup> B-0051, HQD-4, document 2.1, Réponse à l'engagement #1 de HQD.

<sup>7</sup> NS, 14 juin 2012, page 102.

progressive des bureaux d'affaires découlant du déploiement du projet LAD qui « allonge » le temps de transport de l'activité relève, faisant passer celui-ci de 60 minutes (situation actuelle) à 90 minutes (situation à terme) :

*« Transport – bureau-clients : Temps de transport pour se rendre, d'une part, du bureau d'affaires au premier client et, d'autre part, du dernier client au bureau d'affaires. **Il est plus important dans le cas de l'option de retrait puisque la disparition de plus de la moitié des bureaux d'affaires augmente le temps de transport entre les bureaux d'affaires restants et les points d'origine des routes de relève.** »<sup>8</sup>*

- Le principe du demandeur-payeur commande d'adopter une attitude prudente et réaliste pour minimalement établir les frais d'installation du compteur non-communicant selon le temps de transport requis en fonction de l'expérience de l'activité relève, soit 60 minutes plutôt que le 31,4 minutes suggéré. Autrement dit, le temps moyen d'installation apparaissant au calcul de la page 13 de la pièce HQD-1, document 1 devrait **passer de 0,87 à 1,35** et le nouveau coût correspondant doit être imputé aux frais de l'option de retrait. De plus, l'UMQ soumet que ce temps de transport devrait être revu à chaque année dans le cadre du dossier tarifaire du Distributeur en fonction du nouveau temps réel qui serait requis avec la restructuration de la fonction relève et des bureaux d'affaires.
- L'UMQ ne peut passer sous silence, qu'encore au stade de l'argumentation, le Distributeur revient avec son tableau de l'engagement #1 (en réponse aux arguments de la FCEI sur le temps de **mesurage**) qui confirme pourtant de façon indiscutable que le temps de **transport** dans le cadre des activités d'installation des compteurs CNG (tout comme pour les activités de mesurage des compteurs CNC présentées à l'engagement #1) ne pourra être de 31,4 minutes tel qu'énoncé initialement dans sa preuve.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> B-0051, HQD-4, document 2.1, Réponse à l'engagement #1 de HQD.

<sup>9</sup> B-0056, Argumentation du Distributeur, p. 22, voir aussi note 6.

4. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur d'inclure, dans les frais mensuels de relève manuelle des compteurs sans émission de radiofréquences, les coûts internes et/ou externes d'estimation des temps moyens d'intervention de même que ceux requis pour réaliser et réviser régulièrement la planification et l'optimisation des routes des releveurs.
  - Bien qu'il soit fort possible que l'exercice d'optimisation des routes de relève ne nécessite plus le recours à un programme informatique complexe qui entraîne des coûts de l'ordre de 7 millions de dollars, il n'en demeure pas moins qu'il subsiste un coût pour procéder périodiquement à cette optimisation, que celle-ci soit effectuée par des ressources internes du Distributeur uniquement ou autrement.
  - En effet, sans prétendre que l'exercice devra être repris en entier à chaque année suite à la saison de déménagements habituelle des québécois, il est évident que celui-ci devra être revisité au moins annuellement pour tenir compte des déménagements des clients ayant exercé l'option de retrait.
  - Cet exercice apparaît d'autant plus important que plus de la moitié des bureaux du Distributeur seront éventuellement « fermés » et qu'il pourra en résulter des problématiques de « couverture » de la zone de relève que devra parcourir le releveur de compteurs CNC du Distributeur.
  - La problématique réside dans le fait que le Distributeur, tout en reconnaissant qu'il y a un coût à procéder à ces optimisation des routes de relève, considère qu'il s'agit d'un coût marginal...difficile de l'évaluer car aucun chiffre n'a été fourni pour appuyer une telle affirmation alors que le seul chiffre connu est le coût de 7 millions de dollars pour procéder périodiquement à l'optimisation des routes de relève. Est-ce à dire que ce logiciel ne sera plus jamais utilisé dans le futur...ne serait-ce qu'une seule fois suite au déploiement massif des compteurs CNG?
  - L'UMQ soumet que la Régie devrait imposer au Distributeur de rendre compte, dans ses dossiers tarifaires, de ces frais en détail et avec chiffres à l'appui, de façon à en



permettre l'évaluation adéquate et d'en tenir compte dans les coûts qui doivent être assumés par la clientèle exerçant l'option de retrait, le cas échéant.

5. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de démontrer que l'équivalent d'environ 1,5 minute par client pour la prise de rendez-vous et la relance est suffisant pour tenir compte des coûts internes et/ou externes pour procéder à la résolution des cas problèmes de relève des compteurs non communicants.

- L'UMQ se déclare relativement satisfaite de la preuve présentée par le Distributeur au terme des contre-interrogatoires sur cette question dans le contexte du présent dossier.

6. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur de démontrer la faisabilité du déplacement de releveurs de compteurs entre les bureaux d'affaires et la neutralité tarifaire d'un tel exercice.

- Avec respect, la preuve reste à faire et la Régie ne peut tout simplement accepter que ces employés, par ailleurs protégés par une convention collective, pourront tout simplement voir leurs horaires de travail modifiés ou encore être appelés à déménager dans une nouvelle région pour assurer la couverture adéquate pour la relève des compteurs CNC aux deux mois alors que plus de la moitié des bureaux du Distributeur ne seront pas utilisés par le fonction relève et que par suite de l'application de mesures d'attrition, le nombre de releveurs affectés à cette tâche diminuera de façon très significative dans le cadre du déploiement des compteurs CNG.

- En raison du fait que la réduction de la masse salariale affectée à la relève constitue un des arguments majeurs militant en faveur de la justification économique du Distributeur dans le dossier R-3770-2011, il est difficile d'accepter sur la base de simples affirmations, que le droit de gérance de l'employeur sera suffisant pour qu'aucun coût ne résulte de ce mouvement de personnel, ne serait-ce que des primes d'éloignement ou encore des primes de déménagements.

- L'UMQ soumet que la Régie devrait imposer au Distributeur de rendre compte de la soi-disant neutralité tarifaire du déplacement des releveurs entre ses bureaux d'affaires et ce, au cours de ses prochains dossiers tarifaires. Ce suivi devra être nécessairement être réalisé pendant plusieurs années pour tenir compte des impacts grandissant du déploiement des compteurs CNG et du déplacement progressif de la fonction relève dans les bureaux d'affaires du Distributeur, qui entraîneront manifestement une augmentation de ces déplacements de releveurs.
7. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur d'inclure, dans les frais à facturer au client qui a adhéré à l'Option de retrait, les coûts de remise en place éventuelle du compteur de nouvelle génération et qu'il présente, dans le présent dossier, les modalités pour le faire.
- Le principe du demandeur-payeur doit être maintenu.
  - La complexité relative de la facturation ne peut servir d'argument pour passer outre à ce principe.
  - L'UMQ n'a pas vraiment de préférence sur la solution retenue, mais une solution **doit être retenue pour recouvrer ces frais** des clients ayant utilisé l'option de retrait.
    - o Facture au départ/fin
    - o Facture au débutToutefois, les coûts à envisager pour exercer l'une ou l'autre de ces options doivent aussi être imputés aux clients de l'option de retrait et répartis entre eux car ils découlent de cette option qui leur est offerte.
  - En ce qui a trait à l'incitatif pour un client qui, ayant exercé l'option de retrait, veut maintenant adhérer aux compteurs CNG, l'UMQ comprend que celui-ci économisera déjà 17 \$ par mois, ce qui représente un incitatif en soi, mais que, par surcroît, il doit tout de même assumer les conséquences financières de sa décision initiale. D'ailleurs, il pourrait facilement être argumenté que la perspective de payer éventuellement des frais d'installation/réinstallation du compteur CNG servirait de mise en garde aux

- clients désireux d'exercer l'option de retrait de bien réfléchir aux conséquences de leur décision dès le départ.
- L'UMQ se permet d'ajouter que le Distributeur reconnaît implicitement que ces frais de réinstallation pourraient être tout simplement facturés avec la dernière facture du client ayant exercé l'option de retrait qui déménage. Il s'agit d'un exercice qui semble prendre place dans le cours normal des affaires du Distributeur et qui, avec respect, semble dénué de grande complexité puisque ces clients ayant exercé l'option de retrait doivent tout de même payer leur dernière facture de consommation d'électricité et ce, à l'instar de tout autre client qui déménage, qu'il ait exercé l'option de retrait ou non.
8. L'UMQ recommande à la Régie de demander au Distributeur d'inclure dans les frais facturés aux clients adhérant à l'Option de retrait les coûts additionnels de maintien des activités d'interruption/remise en service qui ne seront pas déjà compensés par d'autres frais des CDSÉ.
- Avec respect, il est manifeste que des coûts de maintien de l'activité d'interruption/remise en service, rendue nécessaire en raison de l'option de retrait et des compteurs CNC, devraient être comptabilisés.
  - Un des arguments en faveur du projet LAD était justement la capacité de procéder à cette interruption/remise en service à distance, ce qui ne pourra évidemment pas être le cas pour les compteurs CNC.
  - La question demeure entière : est-ce que les coûts du maintien en place de ces activités ont été calculés par le Distributeur en tenant compte du contexte particulier de la clientèle visée et surtout, ont-ils été pris en compte dans les frais à facturer aux clients ayant exercé l'option de retrait...l'UMQ soumet que la réponse est négative et qu'il en résulte manifestement un non-respect du principe de la neutralité tarifaire.

## **CONCLUSION**

L'UMQ invite la Régie à s'assurer que les clients exerçant l'option de retrait assument la totalité des coûts en découlant, sans que n'intervienne un quelconque filtre visant à alléger le fardeau financier en résultant au détriment du reste de la clientèle.

La possibilité d'exercer l'option de retrait sans avoir à se justifier et le choix technologique proposé par le Distributeur sont autant d'arguments additionnels militant en faveur d'une décision de la Régie qui maintient et assure le respect du principe du demandeur-payeur.

**LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS.**

Laval, ce 5 juillet 2012

---

**Dufresne Hébert Comeau inc.**  
Procureurs de la partie intéressée UMQ