

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS
D'ÉLECTRICITÉ D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
POUR L'ANNÉE TARIFAIRE 2013-2014

DOSSIER : R-3814-2012

RÉGISSEURS : Me LOUISE ROZON, présidente
Mme SUZANNE KIROUAC
M. PIERRE MÉTHÉ

AUDIENCE DU 10 DÉCEMBRE 2012

VOLUME 2

CLAUDE MORIN
Sténographe officiel

COMPARUTIONS

Me AMÉLIE CARDINAL
procureure de la Régie;

REQUÉRANTE :

Me ÉRIC FRASER
procureur 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 PIERRE PELLETIER
procureur de Association québécoise des
consommateurs industriels d'électricité (AQCIE) et
Conseil de l'industrie forestière du Québec (CIFQ);

Me CLAUDE TARDIF
procureur de Coalition canadienne de l'énergie
géothermique (CCÉG);

Me MARC-ANDRÉ LeCHASSEUR
procureur de Corporation des propriétaires
immobiliers du Québec inc. (CORPIQ);

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 JOSÉANE CHRÉTIEN
procureure de Option consommateurs (OC);

Me FRANKLIN S. GERTLER
procureur de Regroupement des organismes
environnementaux en énergie (ROÉÉ);

Me ANNIE GARIÉPY
procureure de Regroupement national des conseils
régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ);

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

Me HÉLÈNE SICARD
procureure de Union des consommateurs (UC);

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

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
LISTE DES ENGAGEMENTS. . .	6
LISTE DES PIÈCES.. .	7
PRÉLIMINAIRES. . .	9
 PREUVE HQD	
 PANEL 4 - CONDITIONS DE SERVICE ET TARIFS	
 CLAUDE PEDNEAULT	
 NATHALIE HAMEL	
 MARCEL CÔTÉ	
 RÉMI DUBOIS	
 FRANÇOIS G. HÉBERT	
 INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER. . .	13
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STÉPHANIE LUSSIER.. .	20
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU.. .	47
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARC-ANDRÉ LeCHASSEUR..	78

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL. . .	108
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET. . .	157
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me JOSÉANE CHRÉTIEN. . .	177
CONTRE-INTERROGATOIRE DE Me FRANKLIN S. GERTLER	217
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD.. .	251
REPRÉSENTATIONS. 273

LISTE DES ENGAGEMENTS

	<u>PAGE</u>
E-1 Fournir information et quelle proportion des dépôts est retournée au client pour: nouvel emménagement, nouvelle alimentation, crédit douteux et faillite.134
E-2 (HQD) Quels sont les critères utilisés par le Distributeur aux fins de l'évaluation de la demande de dépôt en 2012. . .	151

LISTE DES PIÈCES

	PAGE
B-0136 : (HQD-15, Doc.8) Curriculum vitae de Claude Pedneault. . .	11
B-0137 : (HQD-15, Doc.6) Curriculum vitae de Nathalie Hamel. . .	12
B-0138 : (HQD-15, Doc.2) Curriculum vitae de Marcel Côté.. .	12
B-0139 : (HQD-15, Doc.3) Curriculum vitae de Rémi Dubois.. .	12
C-ACEFO-0018 : Rapport annuel 2009 d'Hydro- Québec, page 86. . .	21
C-ACEFO-0019 : Rapport annuel 2010 d'Hydro- Québec, page 88. . .	21
C-ACEFO-0020 : Rapport annuel 2011 d'Hydro- Québec, page 88. . .	22
C-ACEFO-0021 : Rapport annuel d'Hydro-Québec 1993.. .	29
C-ACEFO-0022 : Rapport annuel 1994. . .	30
C-ACEFO-0023 : Rapport annuel 1990, page 14..	30

R-3814-2012
10 décembre 2012

- 8 -

C-GRAME-0017 :	Article 9.5 des Tarifs et conditions.. .	164
C-GRAME-0018 :	Article 7.1 des Tarifs et conditions.. .	167

1 L'AN DEUX MILLE DOUZE, ce dixième (10e) jour du
2 mois de décembre :

3 PRÉLIMINAIRES

4 LA GREFFIÈRE :

5 Protocole d'ouverture. Audience du dix (10)
6 décembre deux mille douze (2012), dossier R-3814-
7 2012, demande relative à l'établissement des tarifs
8 d'électricité pour l'année tarifaire 2013-2014.
9 Poursuite de l'audience.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci, Madame la Greffière. Alors, bonjour à vous
12 tous. Nous débutons une semaine qui va être bien
13 remplie. On a préparé un nouveau calendrier tel que
14 nous l'avons annoncé la semaine dernière. Il va
15 être sur le système de dépôt électronique dans les
16 prochaines minutes. On a préparé ce nouveau
17 calendrier en tenant compte du temps que tous et
18 chacun avez annoncé dans le cadre de la
19 préparation, de la planification de la présente
20 audience.

21 Alors, on vous demande de faire vraiment un
22 grand effort pour tenter de respecter le plus
23 possible le temps qui a été annoncé. Il est
24 possible que l'on soit très efficace et que l'on
25 puisse entendre, par exemple, des intervenants des

1 journées avant le moment où ils sont mentionnés
2 dans le calendrier. Alors, on vous invite à être
3 disponible, le cas échéant, si une telle situation
4 se produisait. S'il y a des contretemps majeurs, et
5 bien vous pourrez, à ce moment-là, nous en faire
6 part.

7 L'audience va devoir se terminer
8 obligatoirement le vingt (20) décembre puisqu'il y
9 a un membre de la formation qui ne sera pas
10 disponible le vingt et un (21) pour des raisons que
11 certains d'entre vous connaissez. Donc, il faut
12 vraiment faire tout ce qu'il faut pour qu'on puisse
13 arriver et terminer donc le vingt (20) décembre.

14 Comme il a été convenu la semaine dernière,
15 nous allons donc poursuivre les audiences en
16 examinant tous les points qui ont été annoncés dans
17 la preuve principale du Distributeur, incluant les
18 charges d'exploitation. Et c'est lors des
19 plaidoiries en ce qui a trait du décret qui a été
20 publié la semaine dernière que vous serez invité à
21 nous préciser dans quelle mesure la Régie devra ou
22 non en tenir compte. Alors, sans plus tarder,
23 Maître Fraser, nous sommes prêts à vous entendre.

24

25

1 PREUVE HQD

2 PANEL 4 - CONDITIONS DE SERVICE ET TARIFS

3

4 Me ÉRIC FRASER :

5 Merci, Madame la Présidente. Tout d'abord bonjour.

6 Bonjour, Monsieur et Madame les Régisseurs

7 également. Alors ont pris place les témoins du

8 panel numéro 4 qui abordera les sujets des

9 conditions de service et des tarifs. J'ai donné à

10 madame la greffière les curriculum vitae qui

11 s'ajoutent aujourd'hui qui ont été distribués, je

12 crois. Et je vais les coter. Ce qui me permettra de

13 présenter les membres du panel, en commençant

14 complètement à ma droite par monsieur Claude

15 Pedneault, qui est chef Réglementation et

16 conditions de service, dont le curriculum vitae

17 sera déposé sous B-136.

18

19 B-0136 : (HQD-15, Doc.8) Curriculum vitae de

20 Claude Pedneault.

21

22 Sera accompagné également par madame Nathalie

23 Hamel, qui est directrice Conduite des activités

24 clientèle, dont le curriculum vitae sera déposé

25 sous B-137.

1 B-0137 : (HQD-15, Doc.6) Curriculum vitae de
2 Nathalie Hamel.
3

4 Vous avez également monsieur Hébert dont le
5 curriculum vitae est déjà au dossier. Vous avez
6 monsieur Marcel Côté, chef Tarification, prévision
7 et caractérisation, dont le c.v. est déposé sous
8 B-138.
9

10 B-0138 : (HQD-15, Doc.2) Curriculum vitae de
11 Marcel Côté.
12

13 Et finalement monsieur Rémi Dubois, directeur
14 Orientations et gouvernance, dont le c.v. est
15 déposé sous B-139.
16

17 B-0139 : (HQD-15, Doc.3) Curriculum vitae de
18 Rémi Dubois.
19

20 Madame la Greffière, on peut procéder à
21 l'assermentaion des témoins s'il vous plaît.
22
23
24
25

1 L'AN DEUX MILLE DOUZE, ce dixième (10e) jour du
2 mois de décembre, ONT COMPARU :

3

4 CLAUDE PEDNEAULT, chef Réglementation et conditions
5 de service, ayant son adresse d'affaires au
6 Complexe Desjardins, Tour Est, 25e étage, Montréal,
7 (Québec);

8

9 NATHALIE HAMEL, directrice Conduite des activités
10 clientèle, ayant son adresse d'affaires au 140, rue
11 Crémazie Ouest, 8e étage, Montréal, (Québec);

12

13 MARCEL CÔTÉ, chef Tarification, prévision et
14 caractérisation, ayant son adresse d'affaires au
15 Complexe Desjardins, Tour Est, 25e étage, Montréal,
16 (Québec);

17

18 RÉMI DUBOIS, directeur Orientations et gouvernance,
19 Vice-présidence réseau de distribution, ayant son
20 adresse d'affaires au Complexe Desjardins, Tour
21 Est, 15e étage, Montréal, (Québec);

22

23 LESQUELS, ayant fait une affirmation solennelle,
24 déposent et disent comme suit :

25

1 FRANÇOIS G. HÉBERT (sous la même affirmation
2 solennelle)

3

4 INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :

5 Merci, Madame la Greffière.

6 Q. [1] Alors, on va procéder à l'adoption de la
7 preuve. Monsieur Pedneault. Alors, je vous réfère
8 aux pièces qui relèvent de votre responsabilité,
9 notamment HQD-11, Document 1 et Document 2, ainsi
10 que les réponses aux questions de la Régie et des
11 intervenants sur ces pièces sous HQD-13. Je
12 comprends que vous avez participé à la préparation
13 de ces documents?

14 M. CLAUDE PEDNEAULT :

15 R. Oui.

16 Q. [2] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme
17 votre témoignage écrit en l'instance?

18 R. Oui.

19 Q. [3] Je vous remercie.

20 (9 h 06)

21 Q. [4] Madame Hamel, mêmes questions. Donc, plus
22 particulièrement en ce qui concerne les pièces HQ,
23 ou la pièce HQD-11, Document 2 et également les
24 réponses sur cette pièce donc qui se retrouve à
25 HQD-13, je comprends que vous avez participé à la

1 préparation de ces documents?

2 Mme NATHALIE HAMEL :

3 R. Oui.

4 Q. [5] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme
5 votre témoignage écrit en l'instance?

6 R. Oui.

7 Q. [6] Je vous remercie. Monsieur Côté, mêmes
8 questions. Je réfère à la pièce HQD-12, donc en
9 fait l'ensemble des pièces HQD-12 sur la
10 tarification, également les réponses du
11 Distributeur aux questions de la Régie et des
12 intervenants soit HQD-13. Je comprends que vous
13 avez participé à la préparation de ces documents?

14 M. MARCEL CÔTÉ :

15 R. Oui.

16 Q. [7] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme
17 votre témoignage écrit en l'instance?

18 R. Oui.

19 Q. [8] Je vous remercie, Monsieur Côté.

20 R. Il y a une correction.

21 Q. [9] Vous avez des corrections?

22 R. Il y avait une petite correction dans les
23 documents.

24 Q. [10] Oui, allez-y.

25 R. Donc, une correction à apporter à l'article 7.18 de

1 la pièce HQD-12, Document 4 en français. Ça c'est
2 les pages 59 et 60. Et la pièce HQD-12, Document 5
3 à la page 58 et 59. Dans la définition de la
4 variable B, il faudrait remplacer deux mille onze
5 (2011) par deux mille douze (2012) comme année de
6 référence suite à la plus récente... soit la plus
7 récente disponible en fait, là. Et dans la
8 définition de la variable D, remplacer deux mille
9 onze (2011) par deux mille douze (2012), et quatre-
10 vingt-dix cents zéro six cents (90,06¢) le litre
11 par quatre-vingt-sept cents et soixante-six cents
12 (87,66¢) le litre comme prix moyen de référence du
13 diesel numéro 1 dans la région de Montréal. Donc,
14 c'est une coquille qui a... qui a passé pendant...
15 malgré toutes les lectures qui ont été faites.

16 Q. [11] Je vous remercie, Monsieur Côté. Alors,
17 Monsieur Dubois, mêmes questions. Je vous réfère
18 plus particulièrement à HQD-11, Document 2 et
19 Document 3, également aux réponses du Distributeur
20 à HQD-13. Je comprends que vous avez participé à la
21 préparation de ces documents?

22 M. RÉMI DUBOIS :

23 R. Oui.

24 Q. [12] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme
25 votre témoignage écrit en l'instance?

1 R. Oui.

2 Q. [13] Je vous remercie. Alors voilà, ça termine pour
3 l'adoption de la preuve. Donc, les témoins seraient
4 disponibles pour être contre-interrogés.

5 Par contre, on aura un court commentaire de
6 madame Hamel concernant la preuve. Alors, Madame
7 Hamel, je vous cède la parole.

8 Mme NATHALIE HAMEL :

9 R. Merci. En fait, je voulais simplement adresser des
10 commentaires qui sont ressortis de plusieurs des
11 mémoires des intervenants concernant les stratégies
12 de recouvrement. Dans plusieurs d'entre eux, on
13 peut constater qu'ils suggèrent d'offrir davantage
14 d'ententes de paiement comme solution alternative à
15 la mesure structurante que l'on propose. Donc,
16 revenir au niveau des années deux mille quatre
17 (2004) à deux mille sept (2007).

18 En fait, quand on offrait cinq cents
19 (500 000), six cent mille (600 000) ententes de
20 paiement ce n'était pas à des... des clients
21 distincts mais plutôt des ententes que l'on offrait
22 à répétition aux mêmes clients pour la même dette.
23 Puisque ces derniers ne réussissaient pas leur
24 entente... ne respectaient pas les termes de leur
25 entente.

1 En deux mille dix (2010), pardon, à compter
2 de deux mille neuf (2009), on a mis en place une
3 formalisation des négociations d'ententes qui nous
4 permet de minimiser le magasinage, si vous voulez
5 me permettre l'expression, d'ententes d'un
6 représentant à un autre et s'assurer d'offrir la
7 bonne entente du premier coup.

8 À titre d'exemple, en deux mille huit
9 (2008), au trente et un (31) décembre deux mille
10 huit (2008), on avait conclu que onze pour cent
11 (11 %) des ententes que l'on avait conclues étaient
12 pour des ménages à faible revenu.

13 Ce que l'on a fait c'est que l'on a bonifié
14 notre offre auprès des ménages à faible revenu, ce
15 qui fait qu'au trente et un (31) octobre deux mille
16 douze (2012), pardon, quarante pour cent (40 %) des
17 ententes qu'on a conclues avec les clients
18 résidentiels sont pour des ménages à faible revenu.

19 Donc, on offre davantage d'ententes
20 adaptées qui réussissent davantage. Ça fonctionne
21 bien puisque notre taux de réussite est passé du
22 trente et un (31) décembre deux mille huit (2008)
23 de vingt et un pour cent (21 %) des ententes qui
24 sont réussies au trente et un (31) octobre deux
25 mille douze (2012), on est maintenant à quarante

1 pour cent (40 %).

2 Également, nos créances sous ententes sont
3 passées au trente et un (31) octobre deux mille
4 huit (2008) de quarante millions de dollars (40 M\$)
5 à quatre-vingt-dix-huit millions de dollars (98 M\$)
6 qui sont sous ententes au trente et un (31) octobre
7 deux mille douze (2012).

8 Le nombre de clients résidentiels en
9 recouvrement, donc avec des soldes, des postes non
10 soldés est passé de cinq cent dix mille (510 000)
11 au trente et un (31) décembre deux mille huit
12 (2008) à quatre cent trente-neuf mille (439 000) au
13 trente et un (31) octobre deux mille douze (2012).

14 Donc, la situation s'améliore, mais il n'en
15 demeure pas moins que soixante pour cent (60 %) des
16 ententes que l'on conclut avec nos clients ne sont
17 pas respectées et c'est ce que l'on espère
18 améliorer avec la mesure structurante que nous
19 proposons, donc créer un incitatif supplémentaire
20 pour que nos clients respectent leurs ententes
21 toute l'année durant, même durant le moratoire
22 hivernal. Merci.

23 Q. [14] Je vous remercie, Madame Hamel. Alors, Madame
24 la Présidente, les témoins sont disponibles pour
25 être contre-interrogés.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci, Maître Fraser. Alors nous allons débiter le
3 contre-interrogatoire du panel numéro 4 avec l'ACEF
4 de l'Outaouais. Maître Lussier.

5 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STÉPHANIE LUSSIER :

6 Bonjour, Madame la Présidente, Madame et Monsieur
7 les Régisseurs. Stéphanie Lussier pour l'ACEF de
8 l'Outaouais.

9 Q. [15] Bonjour aux Membres du panel. Je vais vous
10 demander de prendre tout de suite la pièce HQD-11,
11 Document 2 qui nous concerne. À la page... À la
12 page 20 à la section 5.1, le premier paragraphe
13 vous mentionnez que :

14 De 2009 à 2011, la dépense de
15 mauvaises créances du Distributeur a
16 connu une croissance de 26 % (données
17 réelles), passant de 72 M\$ en 2009 à
18 91 M\$ en 2011, avec un pic de 138 M\$
19 en 2010, en plein coeur de la crise
20 financière.

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. Vous êtes à quelle ligne, Maître Lussier, s'il vous
23 plaît?

24 Q. [16] Premier paragraphe de la section 5.1 à la page
25 20. Je vais vous donner copie...

1 R. Juste un instant juste pour que l'on récupère la
2 pièce, Maître Lussier, si vous nous permettez.

3 Q. [17] Il s'agit de la pièce HQD-11, Document 2.

4 R. Oui. Merci.

5 (9 h 13)

6 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

7 R. Nous l'avons. Merci, Maître Lussier.

8 Me STÉPHANIE LUSSIER :

9 Q. [18] Je vais procéder à les coter, ensuite, je vais
10 poser... je vais vous amener au passage pertinent
11 et je vais vous poser la question. En fait, pour
12 accélérer, peut-être que je peux vous demander tout
13 de suite de prendre connaissance... je vais vous
14 référer tout de suite au passage auquel je vais
15 faire référence. Pour ce qui est du rapport deux
16 mille neuf (2009), c'est à la page 86 du rapport,
17 c'est le dernier paragraphe. Je vais coter les
18 pièces et je vais revenir par la suite. Alors,
19 C-ACEFO-0018, le rapport annuel deux mille neuf
20 (2009) d'Hydro-Québec, page 86.

21

22 C-ACEFO-0018 : Rapport annuel 2009 d'Hydro-
23 Québec, page 86

24

25 C-ACEFO-0019, le rapport annuel d'Hydro-Québec deux

1 mille dix (2010), page 88.

2

3 C-ACEFO-0019 : Rapport annuel 2010 d'Hydro-
4 Québec, page 88

5

6 C-ACEFO-0020, rapport annuel d'Hydro-Québec deux
7 mille onze (2011), page 88 également.

8

9 C-ACEFO-0020 : Rapport annuel 2011 d'Hydro-
10 Québec, page 88

11

12 Alors, si on regarde le rapport deux mille neuf
13 (2009), à la page 86, il est question de la
14 provision pour les créances douteuses qu'Hydro-
15 Québec conserve. Alors, en deux mille neuf (2009),
16 on indique que :

17 [...] la provision pour les créances
18 douteuses a augmenté de quarante-huit
19 millions de dollars (48 M\$) pour
20 s'établir à deux cent quarante-neuf
21 millions de dollars (249 M\$) au trente
22 et un (31) décembre.

23 On indique que :

24 La provision est établie en fonction
25 de l'âge des comptes et du statut des

1 dollars (34 M\$), vingt-neuf millions
2 de dollars (29 M\$) en deux mille dix
3 (2010), pour s'établir à trois cent
4 douze millions de dollars (312 M\$) au
5 trente et un (31) décembre.

6 Nous avons donc, pour deux mille onze (2011), une
7 provision pour créances douteuses de trois cent
8 douze millions de dollars (312 M\$). Nous avons,
9 pour deux mille dix (2010), une provision pour
10 créances douteuses de deux cent soixante-dix-huit
11 millions de dollars (278 M\$). Et nous avons, en
12 deux mille neuf (2009), la provision pour créances
13 douteuses qui est de deux cent quarante-neuf
14 millions de dollars (249 M\$).

15 Maintenant, lorsque je regarde ce qui est
16 indiqué par le Distributeur dans sa preuve, à la
17 page 20, au premier paragraphe de la section 5.1,
18 je vois que, de deux mille neuf (2009) à deux mille
19 onze (2011), la dépense de mauvaises créances du
20 Distributeur a connu une croissance. Et on me dit
21 que c'est quatre-vingt-onze millions de dollars
22 (91 M\$) en deux mille onze (2011), avec un pic de
23 cent trente-huit millions de dollars (138 M\$) en
24 deux mille dix (2010).

25 J'aimerais savoir pourquoi cette

1 distinction entre, d'une part, les provisions pour
2 créances douteuses que le Distributeur conserve et,
3 d'autre part, les montants qui sont retrouvés à la
4 page 20 de la pièce HQD-7, Document 2, il y a
5 vraiment une grande disparité entre les deux.

6 Comment ça s'explique?

7 Mme NATHALIE HAMEL :

8 R. Bien, en fait, je vais essayer d'éclaircir ça et si
9 jamais ma réponse est insuffisante, je référerai au
10 panel 2 qui pourra vous donner des détails
11 suffisants. Dans une année typique, dans une année
12 comptable, par exemple deux mille onze (2011), la
13 dépense de mauvaises créances, elle est composée de
14 deux grandes sections, si vous voulez. Donc, d'un
15 côté, les radiations qui ont été faites dans
16 l'année et, de l'autre côté, les variations pour
17 provisions.

18 Dans notre rapport annuel, ce qu'on fait
19 état, c'est le total des provisions prises dans
20 l'année courante et additionnées à celles des
21 années passées pour nous protéger pour le risque de
22 pertes futures. Donc, ce sont deux concepts qui
23 sont différents.

24 Q. [19] Alors, comment vous définissez - Dépense de
25 mauvaises créances que l'on retrouve à la première

1 ligne du premier paragraphe de la section 5.1 de la
2 pièce HQD-11, Document 2? Quelle est votre
3 définition de - Dépense de mauvaises créances?

4 R. La dépense de mauvaises créances pour une année X,
5 donc par exemple pour l'année, en ce qui nous
6 concerne, l'année deux mille onze (2011), elle est
7 composée des radiations nettes de provisions
8 effectuées dans l'année et également des variations
9 de provisions, donc des variations d'inventaire de
10 comptes à recevoir d'une année, au trente et un
11 (31) décembre deux mille onze (2011), par exemple,
12 par rapport au trente et un (31) décembre deux
13 mille dix (2010). Donc, si les inventaires ont soit
14 vieillis ou augmentés, cette variation-là vient
15 ajouter dans une dépense qui doit être prise dans
16 l'année deux mille onze (2011).

17 Q. [20] Est-ce que... et quelle est votre définition
18 de provisions pour créances douteuses?

19 R. Vous voulez dire dans les rapports annuels?

20 Q. [21] Oui, c'est ça. Dans les rapports annuels, aux
21 pages, aux endroits que j'ai indiqués tout à
22 l'heure pour deux mille neuf (2009), deux mille dix
23 (2010) et deux mille onze (2011), quelle est votre
24 définition de ce qu'est une provision pour créances
25 douteuses?

1 (9 h 21)

2 R. C'est la provision qui a été prise au fil des
3 années pour couvrir le risque de pertes futures
4 dans les comptes à recevoir qui sont actuellement
5 aux livres.

6 Q. [22] Et à votre avis, selon vous, quel est le lien
7 à faire entre la provision pour créances douteuses
8 d'une part, et les dépenses de mauvaises créances
9 d'autre part?

10 R. Bien, en fait, les provisions prises dans une année
11 viennent s'additionner aux provisions prises dans
12 les années subséquentes. Donc plus la provision
13 augmente, plus c'est un signe que les comptes
14 vieillissent et que les probabilités de ne pas
15 récupérer ces comptes à recevoir est grande.

16 Q. [23] Est-ce que les dépenses qui sont indiquées à
17 la page 20, section 5.1 de la pièce HQD-11,
18 Document 2, est-ce que ces dépenses-là, bon, ce
19 sont des dépenses de mauvaises créances, mais
20 quelles mauvaises créances incluent-elles? Est-ce
21 qu'elles incluent toutes les mauvaises créances du
22 Distributeur ou si ce n'est pas le cas, quel type
23 de créances incluent-elles et quelles sont-elles?

24 R. C'est la dépense de mauvaises créances du
25 Distributeur.

1 Q. [24] Et comment selon vous se définit la dépense de
2 mauvaises créances du Distributeur?

3 R. En fait, on l'a déposé dans la preuve, si vous me
4 permettez, je vais retrouver dans la preuve la
5 composition de la dépense de mauvaises créances.

6 Q. [25] Ce que vous me dites c'est que la composition
7 elle est dans la preuve, le détail est dans la
8 preuve?

9 R. Oui, ça inclut la dépense de mauvaises créances,
10 l'élément spécifique pour les ménages à faible
11 revenu, subtilisation, mais si vous voulez vraiment
12 la notion précise, c'est dans la preuve.

13 Q. [26] Oui, c'est sûr que je veux la notion précise,
14 ça c'est évident, mais vous me dites dans la preuve
15 je vais avoir les éléments, je vais avoir la
16 réponse à ma question. Est-ce que ces mauvaises
17 créances-là du Distributeur, elles incluent les
18 mauvaises créances de tous les créanciers du
19 Distributeur?

20 R. Vous voulez dire de tous les clients?

21 Q. [27] Oui, oui, oui?

22 R. Oui.

23 Q. [28] De tous les clients qui ont une dette envers
24 le Distributeur?

25 R. Oui.

1 Q. [29] Les clients, ça inclut les clients
2 résidentiels. Est-ce que..., c'est exact,
3 notamment?

4 R. Oui.

5 Q. [30] Et quels autres types de clients ça inclut?

6 R. Commercial, affaire.

7 Q. [31] Tout le monde est là?

8 R. De tout acabit, oui.

9 Q. [32] Donc, dans ces chiffres-là c'est la dépense de
10 mauvaises créances pour l'ensemble, pour toutes les
11 catégories tarifaires. D'accord. Je vais refaire
12 l'exercice une deuxième et dernière fois, je vais
13 vous faire lire des extraits du rapport annuel.
14 Alors C-ACEFO-0021, rapport annuel d'Hydro-Québec
15 mille neuf cent quatre-vingt-treize (1993), page,
16 je vois que la copie que j'ai ne contient pas de
17 numéro de page, je vais vérifier et je vais la,
18 vous la divulguer par la suite.

19

20 C-ACEFO-0021 : Rapport annuel d'Hydro-Québec
21 1993

22

23 Q. [33] Ensuite, C-ACEFO-0022, rapport annuel mille
24 neuf cent quatre-vingt-quatorze (1994), également
25 je constate que le numéro de page n'apparaît pas

1 sur les photocopies, je vais remédier à la
2 situation toute de suite après l'interrogatoire
3 dans les meilleurs délais.

4

5 C-ACEFO-0022 : Rapport annuel 1994

6

7 Q. [34] Et pièce C-ACEFO-1990, pardon, C-ACEFO-0023
8 qui est le rapport annuel mille neuf cent quatre-
9 vingt-dix (1990) et là, j'ai un numéro de page,
10 c'est la page 14.

11

12 C-ACEFO-0023 : Rapport annuel 1990, page 14

13

14 Q. [35] Je vous amène au passage, bon, prenez tout
15 d'abord, s'il vous plaît, le rapport quatre-vingt-
16 treize, quatre-vingt-quatorze (1993-1994), la page
17 où il y a le texte, le paragraphe en haut du sous-
18 titre, en fait le dernier paragraphe se lit comme
19 suit :

20

Enfin les mauvaises créances abonnés
21 ont été ramenées à cinquante et un
22 millions (51 M) en quatre-vingt-treize
23 (93) comparativement à soixante-cinq
24 millions (65 M) en quatre-vingt-douze
25 (92). La charge est importante, mais

1 en mille neuf cent quatre-vingt-treize
2 (1993).

3 Est-ce que de tels efforts soutenus pourraient être
4 mis en application en deux mille douze (2012)
5 puisque ça a été fait en mille neuf cent quatre-
6 vingt-quatorze (1994) et en mille neuf cent quatre-
7 vingt-treize (1993)?
8 (9 h 29)

9 R. Je ne peux pas me positionner par rapport aux
10 efforts soutenus de quatre-vingt-quatorze (94),
11 quatre-vingt-treize (93), puisque je n'étais pas à
12 l'emploi d'Hydro-Québec à ce moment-là, mais ce que
13 je peux vous dire c'est qu'on déploie tous les
14 efforts actuellement, toutes les mesures qui sont à
15 notre disposition on les déploie. En deux mille
16 onze (2011) nous avons... en deux mille dix (2010),
17 pardon, nous avons introduit des mesures beaucoup
18 plus proactives. Nous avons envoyé plus d'un
19 million (1 M) d'avis de rappels aux clients qui
20 avaient des retards de moins de sept jours. Nous
21 avons envoyé des messages téléphoniques, plus d'un
22 million (1 M) de messages téléphoniques. Nous avons
23 fait également de la promotion pour les ménages à
24 faible revenu, les incitant à nous contacter pour
25 prendre entente. Donc, je crois que nous déployons

1 tous les efforts mis en place.

2 Maintenant, je pense aussi que le contexte
3 a beaucoup changé entre quatre-vingt-quatorze (94)
4 et deux mille douze (2012). Les gens font beaucoup
5 plus appel au crédit qu'avant, et c'est d'ailleurs
6 pourquoi nous proposons cette mesure structurante-
7 là, parce que le comportement des consommateurs a
8 beaucoup changé. Le taux d'endettement ne fait que
9 croître et nous voulons nous inscrire dans cette
10 mesure... nous voulons inscrire cette mesure-là
11 dans nos conditions de service, simplement pour
12 nous assurer que les gens priorisent la facture
13 d'hydro-électricité, puis pour freiner
14 l'endettement et puis le vieillissement des
15 comptes.

16 Q. [36] J'ai compris de votre réponse que présentement
17 Hydro-Québec met en place tous les efforts en ce
18 qui a trait au recouvrement. Est-ce qu'au moment où
19 on se parle Hydro-Québec pourrait faire plus
20 d'efforts? Ou à votre avis, c'est vraiment le
21 maximum, Hydro-Québec et ses employés donnent le
22 plus possible?

23 R. À mon humble avis, on déploie tous les efforts
24 possibles actuellement. Par contre, quand on
25 regarde les moyens qui sont à notre disposition, ce

1 sont des moyens plus de type de réparation, si je
2 peux m'exprimer ainsi, si je peux faire l'analogie
3 avec la santé et sécurité. C'est-à-dire, quand on
4 entreprend un processus d'interruption, c'est un
5 processus qui est très dommageable pour les
6 ménages, et c'est un processus qui prend acte une
7 fois que les gens sont endettés, ils ont cumulé
8 plusieurs factures. Ce qu'on essaie de mettre de
9 l'avant ici, c'est une mesure qui est beaucoup plus
10 proactive, qui prévoit un incitatif pour que les
11 gens priorisent notre facture par rapport à toutes
12 les autres factures qu'ils ont à payer, pour éviter
13 l'endettement, particulièrement durant la période
14 de moratoire hivernal où la menace d'interruption
15 n'est pas là, et où les factures sont
16 particulièrement élevées, où les gens typiquement
17 s'endettent.

18 Q. [37] Je comprends votre raisonnement, et merci de
19 le préciser. Évidemment, notre raisonnement est
20 différent et nous allons en faire part à la Régie
21 lors de l'argumentation finale. Je vais maintenant
22 vous demander de prendre le rapport de mil neuf
23 cent quatre-vingt-dix (1990). À la page 14, le
24 dernier paragraphe, bon en fait, juste avant, on
25 nous indique :

1 Au cours de l'année, la société a mis
2 sur pied un vaste plan de redressement
3 concernant la gestion du recouvrement
4 face à des comptes en souffrance ou
5 impayés de l'ordre de 140 M\$. Il a
6 fallu adopter des mesures propres à
7 faciliter le traitement de ces comptes
8 et le recouvrement des sommes dues.
9 Pour mener à bien cette opération
10 d'envergure, l'entreprise a ajouté 80
11 personnes à l'effectif en place et
12 mobilisé des ressources régionales.
13 Elle a pu ainsi récupérer 21 M\$ de
14 plus qu'en quatre-vingt-neuf (89), les
15 frais correspondant s'établissant à
16 3 M\$.

17 Alors, cette mesure qui a été appliquée en mil neuf
18 cent quatre-vingt-dix (1990) par Hydro-Québec fait
19 en sorte que l'entreprise investit trois millions
20 de dollars (3 M\$) pour engager quatre-vingts (80)
21 personnes pour faire du recouvrement, et c'est un
22 investissement qui s'avère rentable puisqu'on va
23 récupérer vingt et un millions de dollars (21 M\$).
24 Est-ce qu'une telle approche, et sans, de ma part
25 sans en préconiser une ou l'autre, mais est-ce

1 qu'une telle approche a été étudiée de la part de
2 Hydro-Québec?

3 R. En fait, depuis ce temps, les investissements en
4 ressources humaines affectées au recouvrement n'ont
5 fait que croître. On a près de trois cents (300)
6 représentants qui travaillent au recouvrement. On
7 peut ajouter à ça toute la structure de support,
8 les agents. Donc, on n'a fait qu'intensifier les
9 efforts dévoués à cette fonction-là. Donc, c'est
10 déjà en place.

11 Q. [38] Donc, au moment où on se parle, c'est votre
12 témoignage qu'Hydro-Québec fait tous les efforts
13 possibles et dispose de tout le personnel
14 nécessaire en ce qui a trait au recouvrement, et
15 elle ne peut pas faire mieux?

16 R. Oui.

17 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

18 Mais Maître Lussier, on pense pouvoir faire mieux
19 si la mesure structurante qui est présentée par le
20 distributeur est approuvée par la Régie.

21 Me STÉPHANIE LUSSIER :

22 Q. [39] Vous avez, en présentation de votre
23 témoignage, fait part de quelques données. Elles
24 seront dans les transcriptions sténographiques, je
25 pourrai y référer et les revoir éventuellement.

1 Est-ce qu'il y a, au niveau des pratiques de
2 recouvrement, des modifications en termes
3 d'attitude? Est-ce qu'Hydro-Québec, avec le temps,
4 pour en arriver à aujourd'hui, est devenue plus
5 rigide ou est plus souple en matière de
6 recouvrement?

7 R. Pouvez-vous préciser votre question, s'il vous
8 plaît?

9 Q. [40] Bien, c'est-à-dire, est-ce que vous, est-ce
10 que Hydro-Québec est plus encline aujourd'hui, par
11 exemple à conclure des ententes de paiement ou à
12 revoir de telles ententes de paiement, au niveau de
13 la facilité à le faire ou de l'aisance à le faire,
14 versus il y a cinq ans ou il y a dix (10) ans, par
15 exemple? Est-ce qu'on voit une plus grande
16 ouverture, une plus grande flexibilité, ou est-ce
17 qu'on constate, à votre avis, de votre point de
18 vue, une plus grande rigidité pour aller récupérer
19 l'argent qu'on nous doit?

20 R. En fait, on essaie de garder un juste équilibre
21 entre les deux. Donc, il y a réellement deux
22 approches distinctes en matière de recouvrement.
23 D'une part, nous avons une approche pour les
24 ménages à faible revenu et les revenus modestes.

25 (9 h 29)

1 Donc cette approche-là se veut une
2 approche, on essaie d'éviter l'interruption de
3 service, on contacte les gens tôt pour essayer de
4 conclure avec eux une entente adaptée à leur
5 besoin, donc ces ententes-là, par exemple, les
6 ententes personnalisées sont passées de deux mille
7 (2000), on avait conclu deux milles (2000) ententes
8 avec soutien à la dette en deux mille huit (2008)
9 et l'an passé on a conclu plus de dix milles
10 (10 000).

11 Cette année, il a encore une hausse
12 importante au niveau ce ces ententes là, donc oui
13 nous sommes beaucoup plus flexibles pour les
14 ménages à faible revenu et nous avons étendu ce
15 service là aux ménages à revenu modeste, donc au-
16 delà de la définition des ménages à faible revenu
17 selon statistique Canada.

18 Maintenant en ce qui concerne les gens qui
19 sont réputés avoir une meilleure capacité de payer,
20 des gens donc qui doivent faire des choix de
21 consommation, ils ont toujours possibilité de
22 prendre entente avec nous sans paiement minimum,
23 nous acceptons d'étaler la dette jusqu'à douze (12)
24 mois, donc moi je juge que c'est une... des
25 conditions de crédit qui sont, qui sont souples.

1 Malheureusement plusieurs personnes laisse
2 la situation se détériorer plusieurs mois, voir
3 plusieurs factures, particulièrement l'hiver durant
4 le moratoire hivernal, et une fois qu'ils sont
5 bien, que le processus d'interruption est bien
6 entamé qu'ils ont reçu l'avis de retard et l'avis
7 d'interruption, à ce moment-là, les possibilités
8 d'entente, oui sont plus restrictives qu'auparavant
9 parce que vous comprendrez qu'Hydro-Québec
10 Distribution a encouru plusieurs... plusieurs
11 frais, plusieurs coûts, plusieurs efforts pour
12 récupérer les sommes, donc on exige à ce moment-là
13 qu'il y ait un premier paiement qui soit fait qui
14 équivaut à la moitié de la dette puis on est prêt à
15 étaler la dette pour le, sur douze (12) mois pour
16 reste de la dette. Donc je vous dirais qu'on est
17 plus ferme et plus souple à la fois, c'est un
18 équilibre qui n'est pas facile à garder.

19 Q. [41] Avec toutes les informations et toutes les
20 données dont Hydro-Québec dispose au sujet de ses
21 clients, de ses consommateurs, Hydro-Québec fait-il
22 des modèles quant à ces types de clients à savoir
23 bon payeur, moins bon payeur, mauvais payeur. Est-
24 ce que vous avez une modélisation qui vous permet
25 d'avoir une idée de qui est bon payeur, qui est

1 moins bon payeur, qui est à risque?

2 R. En fait, on a pas de modèle prédictif, c'est à
3 dire que ce qu'on... les clients quand ils ont des
4 manquements de paiements ou des événements en
5 recouvrement, des retards de paiements, oui, nous
6 avons un système qui nous permet d'avoir un certain
7 pointage, mais ce modèle-là n'est pas prédictible
8 du futur.

9 Q. [42] Est-ce que Hydro-Québec a pensé à mettre en
10 application ou serait ouvert à mettre en
11 application un modèle prédictif du futur. Je vous
12 vois faire non du signe de la tête, mais peut-être
13 que?

14 R. À quelle fin?

15 Q. [43] Bien c'est à dire que si on pouvait
16 identifier les gens qui ont plus de difficulté, si
17 on pouvait dès le départ identifier ceux qui sont
18 plus à risque, peut-être qu'il y aurait lieu
19 d'intervenir directement auprès d'eux plus
20 rapidement afin d'éviter que les sommes qui sont
21 dues tournent en mauvaise créance donc si,
22 puisqu'on détient tellement d'information au
23 niveau, au sujet de ces clients et qu'on est donc
24 capable de savoir quels sont les bons payeurs,
25 quels sont ceux qui ont vraiment de la difficulté,

1 quels sont ceux qui sont à risque dans un but
2 d'intervenir et d'apporter des mesures appropriées.
3 Est-ce qu'une telle modélisation ne serait pas un
4 outil utile pour Hydro-Québec?

5 R. Ça fait déjà plusieurs années qu'Hydro-Québec fait
6 ça, donc vous décrivez là, la relance, ce qui est
7 le fondement même du recouvrement, les gens qui ont
8 des sommes, qui nous doivent des sommes, nous les
9 relançons, donc que ce soit par des lettres
10 adressée à leur nom précisant le montant qui est
11 dû, que ce soit des appels téléphoniques, des
12 messages téléphoniques, des visites même chez les
13 gens. Donc c'est, nous effectuons des activités des
14 recouvrement par définition que auprès des clients
15 qui ont des sommes qui sont échues. Donc nous
16 agissons du plus en plus rapidement, donc dès sept
17 (7) jours après la date d'échéance nous agissons,
18 mais ce que vous décrivez là, c'est quelque chose
19 qui est déjà une pratique courante et très établie
20 à Hydro-Québec depuis, depuis toujours.

21 Q. [44] Là, je suis un peu confuse, Madame Hamel,
22 parce que moi je vous parle de prévention, vous me
23 dites qu'il n'y a pas de modélisation de
24 prévention, vous me dites par contre, qu'il y a de
25 la relance qui est faite. Pour moi c'est deux (2)

1 étapes dans le processus, la prévention c'est avant
2 les problèmes et c'est pour éviter qu'il y en ait
3 davantage et la relance, c'est par la suite. Ce que
4 je comprends c'est qu'au moment où on se parle, il
5 y a pas de modélisation préventive et ce n'est pas
6 quelque chose qui intéresse Hydro-Québec au moment
7 où on se parle, c'est exact?

8 R. Non, ce n'est pas exact, nous ne disposons pas de
9 l'information financière et de la situation
10 financière de nos clients, ce n'est pas une
11 information dont nous disposons, ce dont nous
12 disposons, c'est l'information sur les habitudes de
13 paiements des clients. Et à savoir s'ils ont payé
14 ou pas leur facture, s'ils ont tendance à être
15 beaucoup en retard ou pas et la somme qui nous est
16 dûe. Donc on ne peut, pour savoir si quelqu'un est
17 à risque, Madame, il faut savoir déjà quelle est
18 l'ensemble de la situation financière d'un client
19 et ce n'est pas une informations dont on dispose.

20 Q. [45] Je vous amène toujours à la pièce HQD-11
21 document 2, à la section 5.5, il est question de
22 l'évaluation des gains et des coûts d'implantation,
23 ça c'est la page 26 et à la page 27 le premier
24 paragraphe, les deux (2) premières lignes:

25 En comparaison des bénéfices

1 escomptés, les coûts estimés à
2 900 000 \$, essentiellement pour les
3 développements informatiques et les
4 communications, sont peu élevés.
5 Est-ce que vous pourriez, s'il-vous-plaît, être
6 plus précis quant à ce neuf cent mille dollars
7 (900 000 \$), de quoi est-il composé, comment est-il
8 ventilé, parce que, parce que ça nous laisse sur
9 notre faim.

10 (9 h 41)

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 R. On cherche. De mémoire, nous avons répondu à une
13 question en demande de renseignements sur ce
14 détail-là. Juste un instant, s'il vous plaît,
15 Maître Lussier. On va essayer de retracer notre
16 réponse. Alors on a une information plus générale,
17 madame Hamel va vous la livrer.

18 Mme NATHALIE HAMEL :

19 R. En fait, les frais de neuf cent mille dollars
20 (900 000 \$) sont décomposés comme suit : trois cent
21 mille dollars (300 000 \$) pour le développement
22 informatique qui se limite à une... une extraction,
23 donc développer l'extraction nécessaire pour
24 fournir l'information aux agences d'évaluation de
25 crédit et six cent mille dollars (600 000 \$) des

1 frais de communications.

2 Donc, ce qu'il faut comprendre c'est que
3 c'est des coûts uniques que nous allons encourir
4 pour tout d'abord informer chaque client de la mise
5 en oeuvre, chaque client visé par la mise en oeuvre
6 de ce... de cette mesure-là.

7 Donc, ce que l'on avait l'intention de
8 faire c'est tout d'abord utiliser tous les canaux
9 qui sont... de communication qui sont actuellement
10 utilisés par Hydro-Québec, soit l'insertion dans la
11 facture d'électricité, les différentes relances que
12 nous utilisons actuellement. Et le seul ajout qui
13 serait à ce moment-là au niveau du déploiement ça
14 serait une lettre préventive aux gens qui
15 pourraient, s'ils ne régularisent pas leur
16 situation, se voir affecter une cote O2 ou plus.

17 Q. [46] Maintenant je vous amène toujours au même
18 document à la page 38 de l'annexe A, et on va la
19 regarder en comparaison avec la page 60 de l'annexe
20 B. Ce sont les modifications proposées au texte des
21 « Conditions de service », le premier étant le
22 texte français, le deuxième étant le texte anglais.

23 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

24 R. Pouvez-vous me rappeler la pièce, Maître Lussier,
25 excusez-moi?

1 Q. [47] Oui, c'est la pièce HQD-11, Document 2 qui
2 concerne les modifications aux « Conditions de
3 service », et puis la page... annexe A, page 38.

4 Mme NATHALIE HAMEL :

5 R. Page?

6 Q. [48] 38. Et l'autre page c'est l'annexe B, page 60.

7 Il y a...

8 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. Juste un instant, Maître Lussier, on va retracer le
10 document en question. Vous étiez à quelle annexe,
11 Maître Lussier, et quelle page s'il vous plaît?

12 Q. [49] J'étais aux deux annexes, mais en fait ce que
13 je veux que l'on regarde c'est la version française
14 et la version anglaise de façon comparative. Alors
15 c'est à la page 37 de l'annexe A. J'ai dit 38, je
16 m'excuse, c'est la page 37. C'est parce que...

17 Voilà, c'est la page 37. Et... Et l'annexe B j'ai
18 dit la page 60, mais c'est la page 59. Ce qui
19 m'intéresse, là, c'est le 2.4, l'article 2.4. Le
20 texte. Est-ce que ça va? Est-ce que vous l'avez?

21 M. CLAUDE PEDNEAULT :

22 R. Oui.

23 Q. [50] Alors il y a... Lors du panel 1, il y a eu des
24 questions qui ont été posées non pas par moi-même
25 mais par la procureure d'Option consommateurs

1 notamment, maître Chrétien, au sujet de la
2 philosophie. Je vais laisser la procureure d'OC
3 continuer avec le panel 4 ses interrogations au
4 sujet de la question, mais il y a quelque chose qui
5 nous a évidemment sauté aux yeux, et je vous pose
6 la question. Quand on a reçu, quand on a pris
7 connaissance de... du texte en étudiant la preuve
8 c'est que la version française et la version
9 anglaise n'ont pas la même portée juridique. Et je
10 voudrais savoir pourquoi.

11 R. En fait, je pense que le Distributeur a admis
12 honnêtement qu'il y a eu quelques coquilles
13 effectivement dans la traduction du texte et que
14 c'est la version française qui... qui a la
15 préséance je dirais sur les intentions et sur la
16 portée de l'article des « Conditions de service ».

17 Q. [51] Donc, la version anglaise à l'article 2.4 sera
18 corrigée et ne sera pas adoptée telle quelle, c'est
19 exact?

20 R. La version anglaise, effectivement, sera corrigée
21 un peu en fait comme on l'a fait dans tout dossier
22 tarifaire dans la mesure où il y a des corrections
23 qui seront apportées et selon les décisions aussi
24 de la Régie. Il y a toujours un texte corrigé qui,
25 effectivement, tient compte de l'ensemble des

1 coquilles qui ont été identifiées lors du... lors
2 des audiences et c'est ça qui sera effectivement
3 déposé et adopté.

4 Q. [52] D'accord. Parce que vous mentionnez coquille,
5 mais ça sera important de la corriger compte tenu
6 des implications juridiques que ça a. Si je
7 comprends bien le « may » dans 2.4 version anglaise
8 sera retiré, c'est exact?

9 R. C'est exact.

10 Q. [53] Je vous remercie d'avoir répondu à mes
11 questions. Ça complète mes questions pour le panel
12 4. Je vous remercie, Madame la Présidente.

13 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

14 Merci, Maître Lussier.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci, Maître Lussier. Alors nous allons poursuivre
17 avec le contre-interrogatoire de l'ACEF de Québec.

18 9 h 49

19 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU :

20 Q. [54] Madame la Présidente, Madame, Monsieur les
21 Régisseurs, Denis Falardeau pour l'ACEF de Québec.
22 Madame, Messieurs. Je vais continuer avec les
23 réponses que vous avez données à maître Lussier. Il
24 y a quelque chose qui m'intrigue, Madame Hamel. Je
25 comprends que vous dites que la mesure incitative

1 là, la mesure structurante, Equifax, c'est quand
2 même un élément important. Mais, si vous me
3 permettez l'image, la peine de mort de l'abonné,
4 c'est la coupure, ce n'est pas une cotation dans
5 une firme là qui monte des dossiers sur les
6 capacités de crédit des citoyens.

7 Je ne comprends pas. Et d'autant plus que
8 vous dites que vous avez quand même raffermi votre
9 surveillance des mauvaises créances. Vous dites que
10 vous êtes même rendus assez sévère. Vous demandez
11 la moitié du paiement des créances pour finalement
12 établir une entente de paiement. Je ne comprends
13 pas entre une mauvaise cote et la menace d'une
14 coupure, malgré le fait qu'on se rebranche l'hiver,
15 en quoi que ça a des vertus?

16 Mme NATHALIE HAMEL :

17 R. L'interruption de service, dans le fond, affecte
18 environ un pour cent (1 %) des clients d'Hydro-
19 Québec. Au total, au trente et un (31) décembre...
20 au trente et un (31) octobre deux mille douze
21 (2012), on avait environ quatre cent soixante mille
22 (460 000) clients qui ont des soldes échus et cette
23 année, on aura moins de cinquante mille (50 000)
24 interruptions. Donc, ce que je vous dirais,
25 c'est... l'interruption, c'est vraiment le dernier

1 recours. On est très conscient de l'impact que ça a
2 dans la vie d'une famille d'avoir une interruption
3 de service. Le drame que ça peut causer, donc c'est
4 vraiment notre ultime... notre ultime effort de
5 recouvrement.

6 Ici, il ne faut pas minimiser le nombre
7 de... le taux d'endettement des clients, des
8 clients et des québécois en général, et le fait que
9 maintenant les gens ont beaucoup plus appel au
10 crédit, font beaucoup plus appel au crédit. Et les
11 gens qui doivent des sommes à Hydro-Québec doivent
12 habituellement des sommes avec... auprès de
13 plusieurs fournisseurs de service. Et ce que l'on
14 désire, c'est que l'ensemble de nos clients, donc
15 pas seulement les cinquante mille (50 000) clients
16 qu'on interrompt, mais l'ensemble des trois point
17 sept millions (3,7 M) de clients que nous avons
18 priorise la facture d'électricité sur... par
19 rapport aux autres factures et aux autres
20 créanciers. Donc, oui, notre cote... on pense que
21 la cote de crédit négative va affecter environ cinq
22 pour cent (5 %) des clients sur cent soixante-
23 quinze mille (175 000) clients, mais il faut se
24 rappeler qu'on en a près d'un demi-million
25 (500 000) qui nous doivent des sommes et qui sont à

1 la limite là de manquer davantage de paiements, ça
2 fait qu'on doit vraiment créer un incitatif pour
3 eux. Ce sont vraiment deux choses différentes.

4 Q. [55] Allons-y maintenant avec les réponses que vous
5 avez faites à notre demande de renseignements,
6 c'est-à-dire le document HQD-13, Document 3, je
7 vais avoir une série de questions de clarification
8 à vous poser. On va y aller avec la question D1,
9 c'est-à-dire tout ce qui concerne les modifications
10 relatives au mode de versements égaux. À la réponse
11 à la D1.1, c'est-à-dire : Comment se ventile le
12 nombre d'abonnements au mode de versements égaux.
13 Vous avez répondu par le tableau R-1.1. et dans ce
14 tableau, on peut voir qu'il y a une série de
15 segments. Il y a le segment « Affaires », le
16 segment « Commercial » et le segment
17 « Résidentiel ». Et on peut voir que c'est somme
18 toute un chiffre, un pourcentage qui est aggloméré.
19 Est-ce que c'est possible d'avoir le détail de ce
20 pourcentage aggloméré quand on parle de
21 résidentiel, le type d'habitations, le genre de
22 consommations des abonnés? Est-ce que vous avez des
23 données à cet effet?

24 Me ÉRIC FRASER :

25 Je ferais une objection à ce type de question-là

1 qui est, premièrement, tardive dans l'audience.
2 C'est un niveau de détail qui ne m'apparaît pas
3 utile. Qu'on plonge dans ce niveau de détail-là sur
4 la composition du segment résidentiel, je ne vois
5 pas la pertinence à ce stade-ci pour les fins de
6 fixation des tarifs et pour les fins d'étude des
7 questions du panel 4.

8 Me DENIS FALARDEAU :

9 Madame la Présidente, la question, c'était
10 simplement de savoir si les données existent et si
11 elles sont accessibles. Si les membres du panel
12 nous disent « non, ce n'est pas possible » ou « ce
13 serait très difficile », ça va pour moi là. C'était
14 simplement pour rendre plus détaillé la
15 compréhension, mais si c'est impossible, je
16 comprends bien là.

17 M. CLAUDE PEDNAULT :

18 R. En fait... bien, en fait, on a répondu à vos
19 questions avec le maximum d'informations qu'on
20 avait. Et c'est évident que toute l'information
21 existe, hein, mais il y a un coût à obtenir cette
22 information-là. Le Distributeur ne fait pas des
23 rapports pour faire des rapports. Donc, c'est
24 évident que cette information-là ne serait pas
25 facilement accessible.

1 Q. [56] O.K. Mais, est-ce que... à la lumière de la
2 réponse que vous venez de nous donner, est-ce que
3 je comprends que des informations pointues,
4 détaillées à ce point-là, vous n'en avez pas
5 considéré quand vient le temps d'évaluer là le coté
6 intéressant d'utiliser le mode de versements égaux?
7 Vous n'allez pas jusqu'à jauger ces détails-là?

8 R. Bien, écoutez, on a jaugé le détail qu'on avait de
9 besoin pour faire la proposition qu'on a faite dans
10 notre modification au niveau de l'article 11.9,
11 donc relié au MVÉ, donc principalement relié aux
12 nouvelles constructions.

13 (9 h 55)

14 Q. [57] Allons-y un petit peu plus loin à la question
15 D-1.4 et là on parlait de la résiliation par les
16 clients et par Hydro-Québec, là. Et là on nous
17 disait :

18 Le Distributeur peut obtenir les
19 informations demandées pour les deux
20 dernières années seulement.

21 Et nous avons le tableau R-1.4, c'est-à-dire la
22 répartition du nombre de résiliations, du nombre de
23 versements égaux et ceci par raison. Et là on peut
24 constater qu'il y a à la demande du client, c'est-
25 à-dire la fin de l'entente de versements égaux.

1 Il y a : à la demande du client et là plus
2 particulièrement on parle de déménagement. Et il y
3 a : à la demande d'Hydro-Québec. Pour ce qui est
4 des raisons d'Hydro-Québec pour faire cesser
5 l'entente du paiement à versements égaux.

6 Là on parle de vingt-six mille six cent
7 soixante-dix (26 670) personnes en deux mille onze
8 (2011), deux mille douze (2012), vingt-deux mille
9 deux cent quatre-vingt-huit (22 288). Les raisons
10 utilisées, j'imagine qu'il y a des questions de
11 non-paiement ou de retards, mais est-ce qu'il y a
12 d'autres raisons?

13 M. CLAUDE PEDNEAULT :

14 R. En fait la raison, en fait il y a trois raisons
15 pour lesquelles on peut, Hydro-Québec peut mettre
16 fin effectivement à l'abonnement au MVE. Donc il y
17 a, bien au plan de paiements, pardon. Il y a
18 effectivement comme il est précisé dans le tableau,
19 à la demande du client.

20 Lorsque l'abonnement est résilié, donc
21 lorsque le client met fin à son abonnement et
22 effectivement dans la mesure où un client a un
23 retard de paiement de plus d'une fois. Donc c'est
24 les trois raisons pour lesquelles, pour lesquelles
25 Hydro-Québec peut mettre fin à l'abonnement au plan

1 de paiement.

2 Q. [58] O.K. Donc à la demande d'Hydro-Québec c'est
3 carrément des retards dans les paiements de, à
4 versements égaux?

5 R. Oui.

6 Q. [59] O.K. Est-ce que, est-ce que c'est une faculté
7 que Hydro-Québec utilise ou c'est automatique, ce
8 que je veux dire c'est : est-ce qu'il y a quand
9 même dépendant des cas Hydro-Québec ne réagit pas
10 tout de suite par la coupure, il peut y avoir une
11 entente pour étaler le paiement ou si c'est
12 automatique dès l'instant où il y a un retard c'est
13 la fin de l'entente?

14 Mme NATHALIE HAMEL :

15 R. En fait le mode, quand un client a des retards dans
16 les modes de versements égaux nous lui envoyons des
17 avis et puis s'il ne..., on l'encourage à rattraper
18 ses paiements. S'il n'est pas capable de le faire
19 on va mettre fin au mode de versements égaux et
20 pour rattraper ses paiements, on va conclure avec
21 lui une entente qui équivaut dans le fond à
22 l'étalement de la dette comme toutes nos ententes
23 auxquelles on additionne la projection de la
24 consommation future. Donc qui équivaut à un mode de
25 versements égaux, mais qui inclut la dette, c'est

1 comme ça qu'on l'aide à rectifier sa situation.

2 Q. [60] O.K. Donc j'imagine qu'une fois cette entente
3 prise, s'il y a manquement de la part de l'abonné,
4 c'est à ce moment-là que Hydro demande à faire
5 cesser les paiements égaux?

6 R. Non, les modes de versements égaux, la personne
7 doit payer les paiements mensuels qu'on lui demande
8 de payer, qu'on a convenu, donc l'étalement de sa
9 consommation sur douze mois. À partir d'un moment
10 donné où le client ne fait pas ses paiements, on va
11 l'encourager à rattraper ses paiements manquants.
12 S'il est incapable de le faire nous allons mettre
13 fin à son plan de paiement et convenir avec lui
14 d'une entente de paiement, donc qui va inclure et
15 sa dette et la consommation, la projection de sa
16 consommation future sur la durée de l'entente.

17 Q. [61] Une solution alternative, c'est-à-dire de
18 renouveler une entente de versements égaux, mais
19 incluant la créance, le retard, est-ce que c'est
20 possible?

21 R. Ce qui est fait.

22 Q. [62] Ah, O.K. D-2.3, on parle des plus récentes
23 enquêtes sur la satisfaction de la clientèle et là
24 on fait référence à D-3.1 indique-t-elle des écarts
25 entre les abonnés au MVÉ et l'ensemble de la

1 clientèle résidentielle. Et là on dit :

2 Le sondage suivi de l'image et de la
3 satisfaction à l'égard d'Hydro-Québec
4 effectué au cours des trois premiers
5 trimestres de deux mille douze (2012)
6 indique que le degré de satisfaction
7 global de la clientèle envers Hydro
8 est très similaire entre les abonnés
9 du service MVÉ et l'ensemble de la
10 clientèle résidentielle.

11 Est-ce que vous avez d'autres données antérieures
12 qui viennent confirmer un espèce de tendance, parce
13 que c'est quand même à partir de, d'une donnée qui
14 somme toute très récente. Est-ce que vous avez des
15 sondages, des données antérieures qui permettent de
16 voir quelle est l'évolution de la situation?

17 M. CLAUDE PEDNEAULT :

18 R. Bien écoutez, on a bien sûr à notre disposition les
19 sondages, on a relevé la donnée qui était, j'ai
20 employé le terme de mon confrère, qui était la plus
21 contemporaine, donc il nous donnait effectivement
22 l'information la plus à jour, mais on pourrait
23 effectivement, on a, oui, à notre disposition les
24 autres.

25 Mais c'est une tendance, je peux vous

1 confirmer que c'est une tendance quand même on a
2 quand même regardé ces informations-là, on a donné
3 la donnée la plus à jour, mais c'est une tendance
4 en termes de satisfaction effectivement des clients
5 par rapport au mode, au plan de paiement, là.

6 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

7 R. Et j'ajouterais, Maître Falardeau, qu'on a répondu
8 spécifiquement à la question qui nous demandait les
9 plus récentes enquêtes et c'est l'objet de la
10 réponse.

11 (10 h 00)

12 Q. [63] D-4, à la page 6 du document, on vous
13 demandait :

14 Le distributeur a-t-il pour but
15 d'augmenter, de réduire ou de
16 stabiliser les paiements égaux et
17 pourquoi?

18 Et là, vous nous disiez :

19 Le distributeur n'a pas d'engagement
20 ou d'objectif défini quant au taux de
21 pénétration du service MVÉ auprès de
22 la clientèle. Le service est offert
23 dans le cadre normal de ses activités
24 pour répondre à un besoin de la
25 clientèle.

1 Est-ce que... comment je pourrais dire? Étant donné
2 que vous ne faites pas de promotion de ce type de
3 paiement, comment évaluer les capacités de... ou du
4 moins, pour employer le terme que vous aviez
5 utilisé tout à l'heure, comment évaluer, à titre de
6 modèle prédictif, comment dans l'avenir certains
7 abonnés peuvent se comporter et ainsi de suite? En
8 d'autres termes, pourquoi ne pas faire dès le
9 départ la promotion de ce type de paiement-là pour
10 éviter justement les mauvaises créances? Et à la
11 rigueur, et là je comprends que cette question-là
12 va être quasiment farfelue, mais pourquoi ne pas
13 imposer comme étant la règle le MVÉ au lieu d'un
14 paiement à la consommation?

15 M. CLAUDE PEDNEAULT :

16 R. Votre question est un peu... pouvez-vous la
17 préciser un peu, parce qu'elle est très vague,
18 générale?

19 Q. [64] Elle est à deux volets. Ce qu'on comprend
20 dans votre question, c'est que vous n'en faites pas
21 vraiment une promotion systématique. Bon. Compte
22 tenu qu'il y a quand même une bonne possibilité de
23 mauvaises créances, pourquoi ne pas en faire une
24 promotion auprès de vos clients? Et l'autre
25 question qui m'est venue à l'idée, et j'en

1 conviens, c'est un peu exagéré, pourquoi ne pas en
2 faire une règle, c'est-à-dire que dès le départ,
3 vous offrez les paiements égaux, et c'est par
4 option que l'abonné peut y aller à la tarification
5 à l'usage?

6 R. Écoutez, Hydro-Québec le MVÉ est un service qu'on
7 offre à notre clientèle, comme tous les autres
8 services qu'on leur offre. Donc, on n'a pas à
9 pousser dans la gorge du client, excusez-moi
10 l'expression, un produit par rapport à un autre.
11 Cet un choix personnel. Il y a des clients qui
12 préfèrent effectivement de payer leur facture au
13 moment où elle arrive, peu importe le solde qui est
14 sur cette facture-là. Il y en a d'autres qui
15 préfèrent effectivement de prendre ce service-là et
16 l'étaler. On a par ailleurs quarante pour cent
17 (40 %) de notre clientèle qui adhère à ce service-
18 là. Donc, le niveau d'adhésion de cette clientèle-
19 là au service démontre effectivement que déjà la
20 promotion qu'on fait... pas la promotion, mais le
21 produit est connu et permet aux clients
22 effectivement de répondre à leurs besoins, donc...

23 Q. [65] Mais ça m'amène à revenir à une information
24 que madame Hamel nous a donnée tout à l'heure lors
25 du contre-interrogatoire de maître Lussier. Et là

1 je fais référence justement à tout le monde
2 entourant Equifax, et ainsi de suite. Bon, là je
3 comprends qu'il va y avoir la cotation, je
4 comprends aussi que par la description que vous
5 avez faite du système, c'est que vous allez envoyer
6 une cotation qui est générale à l'ensemble de votre
7 clientèle. Mais vous, en tant que client d'Equifax,
8 vous allez avoir accès au dossier de crédit de
9 chacun des abonnés?

10 Mme NATHALIE HAMEL :

11 R. En fait, on peut déjà accéder aux dossiers de
12 crédit des clients. C'est un service qu'offre
13 Equifax, qui est un service payant.

14 Q. [66] Mais étant donné que vous allez... Encore une
15 fois, c'est à la condition que la Régie vous
16 l'autorise, bien entendu, mais là, étant donné que
17 vous allez être un fournisseur de cotations, la
18 contrepartie de ça c'est que vous allez avoir un
19 accès au dossier de chacun des abonnés sans avoir à
20 payer davantage?

21 R. Non.

22 Q. [67] Donc, aucune donnée en termes de capacité de
23 payer via la cote de crédit des abonnés pour ce qui
24 est de votre évaluation en tant que fournisseur de
25 service à l'égard d'un abonné?

1 R. Non.

2 Q. [68] Non? À D-6, à la page 7, on vous demandait :

3 Pouvez-vous préciser quelle proportion
4 de la clientèle concernée a éprouvé de
5 durables difficultés à comprendre ce
6 solde et comment le distributeur
7 mesure ce phénomène?

8 Et vous nous répondiez :

9 Le distributeur utilise divers moyens
10 comme des écoutes d'appels, les
11 analyses d'indicateurs, des sondages
12 et des groupes de discussion pour
13 mesurer l'assurance qualité, la
14 performance, la satisfaction de
15 l'ensemble des services incluant le
16 MVÉ. Au fil des ans, le distributeur a
17 pu constater une difficulté des
18 clients à comprendre le lien entre une
19 mensualité estimée et leur
20 consommation réelle, et plus
21 particulièrement la constitution d'un
22 solde de fin d'année.

23 Bon. Je comprends que c'est la conclusion à
24 laquelle vous en arrivez, mais vous utilisez quel
25 instrument de mesure pour en arriver à, comment

1 dire, à la difficulté de compréhension? C'est le
2 temps que le client prend à se le faire expliquer
3 au téléphone par un de vos agents? Vous fonctionnez
4 comment?

5 M. CLAUDE PEDNEAULT :

6 R. C'est la fréquence d'occurrence, je dirais, de ce
7 type de question-là, ou de commentaires par rapport
8 à la surprise que les clients ont par rapport au
9 solde, par ailleurs, qui arrive principalement lors
10 de la révision annuelle, bien sûr.

11 (10 h 09)

12 Q. [69] O.K., c'est vraiment le nombre d'appels et
13 non pas le fait qu'il y a plusieurs clients qui
14 font en quelque sorte, ou sollicitent plutôt
15 beaucoup de temps de vos agent d'information?

16 R. Oui c'est ça.

17 Q. [70] O.K., à la question 7, toujours à la page 7,
18 on vous demandait concernant l'estimation et la
19 projection de la consommation : pouvez-vous
20 précisez en quels cas de vacances les problèmes
21 évoqués se rencontrent et dans quels cas les
22 modifications proposées seraient applicables et là
23 vous faites référence à la question 5.1 posée par
24 Option Consommateur, c'est-à-dire la pièce HQD-13,
25 document 9. Et je peux vous citer, j'ai l'extrait

1 de la réponse, vous dites:

2 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

3 R. A quelle question, excusez, quelles pages HQD-13
4 document 9, Me Falardeau?

5 Q. [71] Malheureusement dans votre réponse, vous ne
6 le mentionnez pas, vous mentionnez seulement la
7 question 5.1 puis malheureusement je n'aie pas la
8 pagination.

9 R. Nous l'avons.

10 Q. [72] O.K. Donc je cite, il était... la question
11 était:

12 À des fins de clarification, pouvez-
13 vous confirmer qu'un historique
14 suffisant et fiable sera requis
15 uniquement dans le cas de nouvelles
16 habitations. Comment s'inscrit cette
17 distinction dans le texte des
18 Conditions de service.

19 Et là, vous répondiez:

20 Un historique suffisant et fiable sera
21 requis autant pour les nouvelles
22 constructions que pour les locaux
23 existants où il y a eu une période de
24 vacance. Comme mentionné en réponse à
25 la question 67.2 de la Régie à la

1 pièce HQD-13, document 1, le
2 Distributeur précise la durée
3 d'historique requise au texte des
4 Conditions de service d'électricité.

5 Ce qu'on comprend, c'est que l'évaluation se fait
6 sur onze (11) mois plutôt que douze (12), c'est
7 bien ça?

8 M. CLAUDE PEDNEAULT :

9 R. Oui.

10 Q. [73] O.K. et est-ce que c'est une règle qui va
11 perdurer dans le temps ou c'est, il va y avoir un
12 correctif un moment donné pour y aller avec les
13 douze (12) mois?

14 R. En fait le onze mois (11) a été établi pour être
15 en mesure d'avoir une bonne image je dirais de la
16 consommation du client par rapport aux différentes
17 variations saisonnières; donc, c'est..., pour être
18 plus précis trois cent vingt-huit jours (328) nous
19 permettent effectivement d'avoir cette image là,
20 donc en principe ça ne devrait pas changer dans le
21 temps à moins que le réchauffement de la planète
22 fait en sorte que, il faut vraiment réviser mais en
23 principe c'est quelque chose de stable dans le
24 temps.

25 Q. [74] Mais justement ce qui m'intrigue et en parlant

1 du réchauffement de la planète, disons que la
2 planète est plus froide dans une période, et c'est
3 la période de l'hiver, à peu près huit (8) mois,
4 bien huit (8) avec le printemps, pourquoi ne pas y
5 aller avec la période où on consomme le plus pour
6 brosser le profil?

7 R. Bien le onze (11) mois intègre cette période
8 d'hiver là, donc c'est, en fait les périodes qui
9 sont les moins sensibles à la consommation, on peut
10 parler du printemps, fin du printemps, début de
11 l'été sont peut-être les quelques jours qu'on a pas
12 dans l'historique mais qui apportent rien de plus
13 en termes de connaissance de la consommation du
14 client sur l'ensemble de l'année, donc.

15 Q. [75] Parfait, merci. Allons-y avec la question
16 8.3, c'est à dire à la page 8 des réponses à nos
17 questions et on vous demandait quelles sont les
18 marges d'erreurs actuelles selon les segments de
19 clientèle et là vous nous disiez:

20 Le distributeur suppose que
21 l'expression marge d'erreur signifie
22 écart de consommation. Pour les
23 clients d'une nouvelle construction
24 n'ayant pas une historique de
25 consommation suffisant la différence

1 entre les mensualités facturées et
2 leur consommation réelle a atteint en
3 moyenne trois cent dollars (300 \$) en
4 deux mille onze (2011). Cet écart
5 n'était que de cent dix dollars (110
6 \$) pour l'ensemble de la clientèle
7 résidentielle MVÉ.

8 Et vous répondiez à la question 67.3 de la Régie et
9 je cite:

10 En tout temps les clients peuvent
11 demander un ajustement de leur
12 mensualité lorsqu'ils constatent que
13 le coût de leur consommation réelle
14 est supérieur au montant de leur
15 versement mensuel afin d'éviter de se
16 constituer un solde de fin d'année
17 trop élevé. Une notion qui varie d'un
18 client à l'autre.

19 Et je porte votre attention sur le reste de votre
20 réponse:

21 Le distributeur considère qu'un écart
22 supérieur ou inférieur à trente
23 pourcent (30 %) du montant de la
24 mensualité pourrait constituer un
25 écart significatif pouvant justifier

1 une révision intermédiaire à la
2 mensualité.

3 Est-ce que vous avez sondé la clientèle là,
4 concernant les nouvelles constructions, celles où
5 il y a de la difficulté à consentir une entente de
6 paiement égal; est-ce que vous avez sondé la
7 clientèle des nouvelles constructions sur leur
8 tolérance à un écart plus grand que trente pourcent
9 (30 %) ?

10 R. On n'a pas sondé précisément effectivement un taux
11 d'écart à l'intérieur duquel ils seraient
12 confortable. Mais par ailleurs ce que je voudrais
13 peut-être ajouter à cette question, à cette, à
14 votre réponse..., à votre question et à la réponse
15 qu'on vous avait donné c'est que ce que vise le
16 distributeur justement avec les modifications qui
17 sont proposées, dans, au niveau des conditions de
18 services, c'est de s'assurer justement, de réduire
19 la marge d'erreur pour le client en lui donnant le
20 maximum d'information qui va faire en sorte que ça
21 va éviter les surprises que le client pourraient,
22 pourraient suivre. Donc en principe la révision
23 intermédiaire devrait être un élément plutôt rare
24 dans les faits, dans la mesure ou justement au fur
25 et à mesure qu'on va améliorer la prévision qu'on

1 fait de la consommation des clients, au fur et à
2 mesure que le client va être en mesure de bien
3 comprendre aussi qu'est-ce que le produit, on
4 s'attend pas nécessairement à faire régulièrement
5 cette révision intermédiaire, sauf si le client le
6 demande comme on l'a répondu à la question de la
7 Régie. Si le client veut effectivement l'avoir, on
8 a le faire et on va réviser ses paiements.

9 10 h 15

10 Mais dans les faits, le trente pour cent (30 %) est
11 vraiment un écart qui nous apparaît à tout le moins
12 suffisamment important pour, dans certaines
13 situations qui, encore une fois, nous apparaissent
14 être très rares de pouvoir effectivement nous
15 amener à faire cette révision-là.

16 Q. [76] Est-ce que votre système informatique, votre
17 système de gestion de la clientèle vous permet en
18 temps réel de faire lever des drapeaux lorsqu'il y
19 a un abonné qui consomme plus que la normale? Est-
20 ce que ça fonctionne de façon automatique ou c'est,
21 comme vous venez de le dire, à la demande d'un
22 client, par exemple?

23 R. Non, on n'a pas d'automatisme d'écart de
24 consommation précisément pour les clients MVÉ
25 encore moins. Donc, c'est par des analyses qu'on

1 effectue, des analyses qu'on fait à des moments
2 donnés pour être en mesure de comprendre. Comme,
3 par exemple, effectivement, à tous les six mois, on
4 va faire cette analyse-là pour évaluer à peu près
5 l'impact de la variation de la température, par
6 exemple, sur l'impact de la consommation des
7 clients. Mais ce n'est pas des analyses ou des...
8 On n'a pas d'automatisme pour... qui lève un
9 « flag » quand on est à vingt (20), trente (30),
10 trente-cinq (35).

11 Q. [77] Sans être un automatisme, est-ce que c'est une
12 fonction qui existe déjà dans votre système?

13 R. Je le répète, c'est par des analyses qu'il faut
14 faire. Donc, on fait des extractions
15 d'informations. On analyse les informations et on
16 constate finalement l'impact de la variation au
17 cours de l'année.

18 Q. [78] O.K. Donc, c'est impossible qu'il y ait de
19 façon systémique un modèle de ce genre-là?

20 R. Tout est possible. On s'entend, on a effectivement
21 un système qui est performant, qu'on a mis en
22 place, qui répond très bien à nos besoins. Mais à
23 chaque fois qu'on ajoute une fonctionnalité
24 supplémentaire à ce système-là, bien, ça ajoute des
25 coûts qui sont assumés par l'ensemble de la

1 clientèle. Donc, pour le moment à tout le moins, ce
2 n'est pas un besoin qu'on a ressenti de faire ça.

3 Q. [79] D-11.2, c'est-à-dire à la page 9, en bas de la
4 page, on demandait :

5 Quels efforts ont été faits pour
6 améliorer les communications de ces
7 notions?

8 Et, là, vous nous répondiez :

9 Depuis plusieurs années, durant la
10 période de révision annuelle, les
11 représentants du service à la
12 clientèle expliquent, lors des
13 contacts avec les clients, et ce de
14 façon exhaustive, les modalités du
15 service, le solde de fin d'année, le
16 montant de la nouvelle mensualité. En
17 deux mille douze (2012), le
18 Distributeur a apporté des
19 améliorations en ce qui a trait à la
20 page explicative qui accompagne la
21 révision annuelle. Par ailleurs, les
22 efforts sont faits pour inciter le
23 client à se tourner vers le site
24 Internet du Distributeur.

25 Et je porte à votre attention ce bout de phrase-là,

1 Et à utiliser les divers outils de
2 diagnostic lui permettant de
3 développer une meilleure compréhension
4 de sa consommation et d'en faire le
5 suivi. Enfin, le Distributeur révisera
6 en deux mille treize (2013) la lettre
7 de confirmation d'adhésion afin que
8 celle-ci présente de façon plus
9 explicite les caractéristiques du
10 service.

11 10h18

12 On fait référence à quoi quand on parle d'outils de
13 diagnostic?

14 R. En fait, il y a différents éléments, là, comme les
15 diagnostics résidentiels, qui sont faits pour les
16 clients qui ont adhéré donc, au service relié à...
17 ou qui peuvent adhérer, finalement, à ce service-
18 là. Il y a aussi les historiques de consommation,
19 « Comparez-vous », là, qu'on peut comparer... qui
20 est maintenant disponible, qu'on peut avoir notre
21 historique de consommation par rapport à ce qu'une
22 résidence similaire pourrait consommer.

23 Donc, on retrouve, sur le site d'Hydro-
24 Québec, différents outils mais qui sont... puis ça
25 je veux vraiment le préciser, qui sont basés sur

1 des moyennes, hein. Donc, ça ne donne pas au
2 client, précisément, en fonction de sa situation
3 particulière, en fonction de son historique, en
4 fonction de son profil de consommation, en fonction
5 du nombre de personnes, donc c'est vraiment une
6 moyenne. Donc, ça ne donne pas au client une
7 précision sur la consommation que lui-même pourrait
8 effectuer.

9 Q. [80] Et quand on parle, pour ce qui est de deux
10 mille treize (2013), là, que vous revisiter, vous
11 allez réviser la lettre de confirmation d'adhésion
12 afin que celle-ci présente, de façon plus
13 explicite, les caractéristiques du service, j'en
14 arrive... disons, je présume que le modèle actuel
15 n'est pas satisfaisant, c'est quoi les lacunes
16 qu'il a ce modèle-là et quelles améliorations vous
17 allez faire pour le nouveau modèle?

18 R. Bien, en fait, c'est dans la même ligne de ce qu'on
19 vous propose aujourd'hui. Ce qu'on essaie de faire,
20 là, puis je vais l'exprimer comme ça, c'est de...
21 puis, d'ailleurs, les clients, c'est comme ça
22 qu'ils nous l'expriment, on a différents verbatims
23 de nos clients quand ils nous appellent concernant,
24 justement, les questions qu'ils ont sur un mode de
25 versements égaux, qu'on veut rebaptiser « plan de

1 paiements ». C'est d'éviter la surprise aux
2 clients. Puis c'est comme ça qu'ils nous
3 l'expriment, hein, leur surprise d'arriver à un
4 moment donné où on doit réviser le seuil qu'ils
5 croyaient être égal donc, dans l'année. Et c'est ça
6 qu'on essaie d'éviter dans toutes les améliorations
7 qu'on fait. Donc, le formulaire, ce qu'on vous
8 propose aujourd'hui, puis c'est basé sur ce qu'on
9 est en mesure de faire au niveau des conditions de
10 service pour éviter cette surprise-là. Donc, c'est
11 ce qu'on nous amène aujourd'hui. Par ailleurs,
12 hein, dans le mode de... dans nos modes de
13 fonctionnement, dans les améliorations qu'on
14 propose à l'interne, avec nos outils qu'on a, qu'on
15 a développés, on continue continuellement à faire
16 des améliorations pour, justement, aller dans cette
17 même ligne-là, pour éviter que le client ait une
18 surprise. Donc, ce n'est pas que le formulaire,
19 actuellement, ne répond pas bien au besoin mais il
20 va y répondre davantage. Pour, justement, éviter
21 que le client ait une surprise quand il arrive, à
22 un moment donné, où on fait une révision annuelle,
23 effectivement, que le montant change. Donc, c'est
24 pour lui donner plus précisément cette notion-là.

25 Et, si vous voyez, même la modification

1 qu'on a faite au niveau de l'article des conditions
2 de service, il est encore plus précis dans cette
3 volonté-là d'éviter la surprise aux clients.

4 Q. [81] La question D-17, on parlait de :

5 Pouvez-vous décrire en détail ce
6 portefeuille de moyens indiqués pour
7 chaque moyen?

8 Et là vous nous répondiez : « Le Distributeur
9 dispose des outils suivants : relance », là on
10 parle d'avis de rappel, messages téléphoniques.
11 « Processus d'interruption », c'est-à-dire l'avis
12 de retard, l'avis d'interruption et l'interruption
13 comme telle, et là on parle de huit mois par an. Et
14 ensuite un « portefeuille d'ententes de paiements »
15 et aussi le « dépôt à l'avis de retard ou de
16 faillite ». J'imagine qu'il va y avoir de nouveaux
17 moyens. Est-ce que c'est dans votre radar un moyen
18 comme, par exemple, un rappel via le courriel?

19 Mme NATHALIE HAMEL :

20 R. Ça fait partie, en effet, des options qu'on est à
21 étudier. Mais il n'en demeure pas moins que c'est
22 un... l'action, la relance demeure la même; c'est
23 le mode par lequel on va transmettre, que ce soit
24 un papier, que ce soit mode téléphonique ou que ce
25 soit un courriel, voire même un SMS, ça demeure une

1 relance qui peut être... qui va être reçue par le
2 client puis là on espère qu'il va nous contacter
3 pour une entente ou, encore, payer sa facture. Ce
4 qu'on désire mettre de l'avant c'est une mesure
5 structurante qui va nous permettre, douze (12) mois
6 par année, non seulement de dire : « Monsieur,
7 Madame, votre facture de deux cent cinquante
8 dollars (250 \$) est en retard. Assurez-vous de
9 payer car vous pourriez affecter votre dossier
10 crédit », et caetera, pour ajouter un certain poids
11 à cette relance-là, pour qu'elle soit prise
12 davantage, si vous me permettez l'expression, au
13 sérieux, qu'une simple relance, qu'un simple
14 rappel.

15 Q. [82] Et ce mode de communication par courriel,
16 c'est un accessoire, ça ne va pas remplacer
17 éventuellement l'avis écrit, l'avis papier?

18 R. En fait, ça fait partie d'une réflexion globale que
19 le Distributeur a actuellement. Parce qu'il y a une
20 nouvelle législation aussi, dont je ne peux pas
21 vous donner les détails, qui permet à la personne
22 de choisir son mode de communication privilégié et
23 je ne m'y connais pas suffisamment pour vous
24 informer adéquatement. On pourrait, si ça vous
25 intéresse, vous donner de l'information

1 ultérieurement. Mais donc, ça fait partie de notre
2 démarche, là. C'est évident qu'un courriel est
3 beaucoup plus rapide, moins coûteux aussi, hein, il
4 n'y a pas de timbre, pas de papier, pas
5 d'enveloppe.

6 (10 h 25)

7 Donc, c'est sûr que c'est quelque chose qui
8 est intéressant pour nous, mais il faut s'assurer
9 que ça soit pris en compte dans une démarche
10 globale des communications de distribution, pas
11 seulement au niveau des relances en recouvrement.

12 Q. [83] Merci.

13 Me ÉRIC FRASER :

14 Merci, Maître Falardeau.

15 Me DENIS FALARDEAU :

16 Merci, Madame la Présidente.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Merci, Maître Falardeau. Alors nous allons prendre
19 une pause avant de poursuivre, une pause de quinze
20 (15) minutes. Mais peut-être avant, Maître Fraser,
21 si ma mémoire est bonne, vendredi vous nous aviez
22 mentionné qu'il y aurait peut-être le dépôt d'une
23 preuve supplémentaire ou des modifications à la
24 preuve qui est déjà déposée par le Distributeur.
25 Est-ce que vous avez plus de détails à nous fournir

1 à cet effet?

2 Me ÉRIC FRASER :

3 Non, pas pour l'instant. Mais, essentiellement, ça
4 va être une modification à la requête. Et, s'il y a
5 modification à la preuve, ça devrait être très très
6 sommaire.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Et à quel moment cette modification serait déposée?

9 Me ÉRIC FRASER :

10 On envisageait probablement demain ou en fin de
11 journée aujourd'hui.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 O.K. Je vous inviterais à tout le moins de le faire
14 le plus rapidement possible.

15 Me ÉRIC FRASER :

16 Oui.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 S'il vous plaît.

19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

20 R. On s'y affaire, Madame la Présidente. Il y a des
21 gens qui travaillent sur ce document-là
22 présentement.

23 Q. [84] O.K. Excellent.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Donc, de retour dans quinze (15) minutes à dix

1 heures quarante (10 h 40). Merci.

2 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

3

4 REPRISE DE L'AUDIENCE

5 LA GREFFIERE :

6 Veuillez prendre place s'il vous plaît.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Nous allons donc poursuivre le contre-

9 interrogatoire du panel 4 avec la CORPIQ, Maître

10 LeChasseur.

11 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARC-ANDRÉ LeCHASSEUR :

12 Alors bonjour. Bonjour à tous. Marc-André

13 LeChasseur pour la CORPIQ.

14 Q. [85] Quelques questions qui seront rapidement
15 évacuées. J'ai les « Conditions de service » deux
16 mille douze (2012) avec moi en main présentement
17 que j'utiliserai, ainsi que le document HQD-13,
18 Document 6. Ça sera les deux documents que
19 j'utiliserai.

20 En ce qui a trait aux « Conditions de
21 service » actuellement en vigueur, je suis aux
22 articles 5.1 et suivants. Alors 5.1 à 5.6 des
23 « Conditions de service. Je vous demanderais de me
24 dire en fait les différentes modalités pour
25 s'abonner, devenir titulaire d'un compte auprès

1 d'Hydro-Québec. Je vais vous les énoncer plutôt que
2 de vous faire fouiller inutilement. Je comprends
3 qu'on peut téléphoner à Hydro-Québec pour devenir
4 titulaire d'un compte. On peut écrire également une
5 lettre, je présume. On peut le faire par Internet.

6 M. CLAUDE PEDNEAULT :

7 R. Oui. Essentiellement, effectivement c'est les modes
8 de communication qui permettent effectivement pour
9 prendre un abonnement à Hydro-Québec.

10 Q. [86] Je comprends qu'il y a un échange de volonté,
11 un échange, il y a une jasette qui se fait
12 finalement entre quelqu'un qui veut s'abonner et
13 celui qui reçoit l'appel ou la lettre chez Hydro-
14 Québec Distribution.

15 R. Bien, une jasette je n'emploierais pas ce terme-là.
16 Je pense que les représentants à la clientèle qui
17 prennent ces appels-là le font le plus sérieusement
18 possible, là. C'est évident qu'il y a par ailleurs
19 certains niveaux aussi de clients qui peuvent le
20 faire de façon verbale. Donc, vous voyez aux
21 « Conditions de service », je vais juste référer
22 précisément, là. Donc, les demandes verbales, donc
23 l'article définit 5.3 le type de clients,
24 effectivement, qui peuvent faire leur... ou prendre
25 leur abonnement de façon verbale.

1 Q. [87] Parfait. Merci.

2 R. Donc, il y a des clients qui ont un niveau de
3 tension quand même donné, là.

4 Q. [88] Oui. Est-ce que vous connaissez la procédure
5 qui fait en sorte que les propriétaires d'immeubles
6 locatifs deviennent assimilés à un titulaire de
7 compte suite à l'envoi d'une lettre lorsqu'il y a
8 désabonnement du locataire?

9 R. Oui, mais je corrigerais peut-être juste votre
10 terme. Ce n'est pas... Bien, c'est une lettre, mais
11 c'est un avis, hein, donc c'est un avis au
12 propriétaire à l'effet qu'on lui offre deux choix,
13 effectivement, pour être en mesure de se... de...
14 de régler une problématique où un client, où on a
15 un local qui est vacant. Donc, il n'y a pas
16 d'abonnement pour le local visé.

17 Q. [89] Je comprends. Je vais vous demander de prendre
18 la pièce HQD-13, le Document 6 à la page 11.

19 10 h 45

20 M. CLAUDE PEDNAULT :

21 R. Pourriez-vous juste préciser la question, s'il vous
22 plaît, à laquelle vous avez référé?

23 Me MARC-ANDRÉ LeCHASSEUR :

24 Q. [90] Oui, c'est la question 1.22.

25 R. C'est beau.

1 Q. [91] Lorsque vous envoyez donc l'avis au
2 propriétaire, je comprends que, suite à votre
3 réponse à la question 1.22, quarante pour cent
4 (40 %) des fois, vous ignorez qui est le
5 propriétaire, en fait.

6 R. En fait, c'est la réponse, effectivement. La
7 réponse, c'est qu'on a pour soixante pour cent
8 (60 %) des clients... mais il faut faire attention.
9 On a soixante pour cent (60 %) des clients qu'on
10 connaît et l'avis, on l'envoie, bien sûr... On a
11 deux, je vous dirais, deux processus distincts,
12 hein! Donc, lorsqu'on connaît, effectivement, le
13 propriétaire et lorsqu'on ne le connaît pas ou, en
14 fait, on n'a pas d'information sur l'identité du
15 propriétaire. Donc, effectivement, l'avis pour
16 donner au propriétaire le choix effectivement de se
17 porter titulaire ou de demander la cessation de
18 service est fait pour les soixante pour cent (60 %)
19 de clients qu'on connaît leur identité. Pour les
20 autres, c'est un avis qu'on envoie à l'occupant,
21 donc essentiellement.

22 Q. [92] Si vous prenez les Conditions de service, le
23 paragraphe 6.7 des Conditions de service actuelles,
24 le dernier paragraphe de 6.7 qui dit :

25 Le propriétaire qui fait défaut de

1 faire connaître ses intentions quant
2 au maintien du service d'électricité
3 [...] est considéré avoir les
4 obligations d'un titulaire
5 d'abonnement [...]

6 Alors, je comprends que 6.7 ne fait pas de
7 distinction, lui, entre l'occupant et le
8 propriétaire, le propriétaire étant le soixante
9 pour cent (60 %) et le quarante pour cent (40 %)
10 qu'on ne connaît pas étant l'occupant.

11 R. En fait, non. L'article 6.7 s'applique
12 essentiellement lorsqu'on connaît le propriétaire,
13 donc il faut vraiment faire la distinction entre
14 les deux, sinon on va se perdre régulièrement là-
15 dessus. Le soixante pour cent (60 %) des clients
16 qu'on connaît, c'est on connaît le propriétaire et,
17 effectivement, dans la mesure où le propriétaire,
18 il y a un local qui devient vacant parce que le
19 locataire est parti, bien, c'est au niveau du
20 propriétaire qu'on va demander l'information, avec
21 qui on va traiter.

22 Q. [93] Mais, à 6.7, le premier paragraphe, on dit :
23 Suite à la résiliation de l'abonnement
24 par le locataire ou lorsqu'il est
25 constaté qu'un local est vacant,

1 Hydro-Québec transmet un avis écrit au
2 propriétaire [...]

3 Donc, je comprends qu'il y a soixante pour cent
4 (60 %) des fois où un avis écrit est transmis au
5 propriétaire et qu'il y a un quarante pour cent
6 (40 %) où Hydro-Québec ne fait rien.

7 R. Ce que je vous disais, ce n'est pas tout à fait le
8 cas là, donc qu'on ne fait rien. Il y a soixante
9 pour cent (60 %) effectivement des propriétaires
10 qu'on connaît et à qui on envoie l'avis pour leur
11 demander de prendre ou non la responsabilité. Dans
12 le reste des cas, c'est un autre processus, comme
13 je vous disais, qui est relié aux locaux vacants
14 lorsqu'on ne connaît ni le propriétaire ni le
15 locataire, donc là où on a un abonnement qui est
16 totalement vacant. Et là effectivement, ce qu'on
17 fait, c'est qu'on envoie un avis à l'occupant et à
18 ce moment-là, bien, on essaie... on traite la
19 situation en fonction de l'interruption de service
20 si jamais on n'a aucun manifestement de quelqu'un
21 qui se porte ou qui donne son... ses informations
22 sur son identité.

23 Q. [94] O.K. Alors, quelles sont les vérifications que
24 vous faites, en fait, outre que vous pitonnez,
25 j'imagine, dans l'ordinateur pour savoir quel est

1 le nom inscrit comme propriétaire? J'imagine que
2 c'est comme ça qu'on le désigne parce que vous ne
3 savez pas s'il est occupant ou propriétaire, le nom
4 que vous voyez à l'écran. Comment on fait pour
5 vérifier à qui on envoie la lettre et quel est le
6 statut de la personne qui la reçoit?

7 R. Bien, on connaît, oui, effectivement, le statut de
8 la personne à qui on l'envoie, donc c'est soit le
9 propriétaire ou le locataire, on a cette
10 information-là pour être en mesure d'envoyer la
11 bonne communication à la bonne personne.

12 Q. [95] Et une fois que la lettre est partie, que
13 l'avis est parti, qu'est-ce qu'on fait comme
14 vérification supplémentaire pour s'assurer qu'elle
15 est reçue par le propriétaire, qu'il a
16 connaissance, dans le fond, qu'il va devoir payer
17 un compte qu'il ne connaît pas jusqu'à cette date-
18 là?

19 R. Écoutez, c'est la responsabilité du propriétaire
20 dans la gestion de son immeuble, hein, de s'assurer
21 que les communications qui lui sont parvenues, soit
22 par la poste ou autrement, lui soient... en fait,
23 dans la mesure où elles sont obtenues, donc en
24 principe, le locataire devrait être en mesure d'en
25 prendre connaissance et, effectivement, de

1 contacter Hydro-Québec pour toute autre question
2 qui soit là, donc... Je comprends mal votre
3 question là.

4 Q. [96] Je vais la préciser, j'appréhendais que vous
5 me répondiez ça. Si le locataire est dans les lieux
6 et qu'il a deux mille (2 000) plans de pot à faire
7 vivre là ou qu'il consomme allègrement de
8 l'électricité, il sera sûrement content de déchirer
9 la lettre et de ne pas l'envoyer au propriétaire.

10 R. Écoutez, nous, on ne présume pas de la mauvaise
11 fois de nos clients, donc on pense que la grande
12 majorité de nos clients sont des clients qui sont
13 responsables et qui sont honnêtes là. Je ne pense
14 pas qu'on présume qu'effectivement on est des gens
15 qui sont des pushers ou des gens qui font de la
16 culture de pot là, on ne part pas de cette
17 prémisse-là. Donc, on présume, effectivement, que
18 nos clients sont de bonne foi et qu'ils ne feront
19 pas ce genre de geste-là là, mais ça peut arriver,
20 je suis convaincu là, mais...

21 Q. [97] Non, mais tout le monde, il est gentil, on
22 s'entend. Mais, dans la mesure où vous avez
23 quelqu'un qui est l'occupant et qu'il ne prend pas
24 son courrier, on s'entend que le propriétaire va
25 commencer à payer un compte d'électricité et sans

1 le savoir. Alors, quelle vérification Hydro-Québec
2 fait pour s'assurer qu'il le sait?

3 R. Écoutez, encore une fois, peut-être que je
4 comprends mal votre question, mais on envoie un
5 avis au propriétaire, donc en principe, le
6 propriétaire qui est identifié va effectivement
7 recevoir l'avis à l'adresse de service ou l'adresse
8 qu'il nous a demandé de faire parvenir son
9 courrier.

10 (10 h 51)

11 Le propriétaire a toujours le choix de nous appeler
12 pour nous dire ce n'est plus cette adresse-là que
13 je veux que tu utilises, je veux que tu l'envoies à
14 telle autre adresse où je vais être en mesure.
15 Parce que là il y a une responsabilité du
16 propriétaire dans la gestion de son entreprise.

17 On s'entend, Hydro-Québec puis les
18 conditions de service ne sont pas bâties pour être
19 en mesure de prévenir tous les risques qu'un
20 propriétaire d'entreprise peut subir dans
21 l'exploitation de son entreprise.

22 Parce que ça pourrait nous amener loin,
23 parce qu'il y a un certain nombre de situations
24 effectivement dans nos conditions de service et
25 dans la vie des entreprises au Québec qui font en

1 sorte effectivement qu'il y a des risques qui sont
2 subis puis que les conditions de service ne nous
3 permettent pas de couvrir bien entendu.

4 Q. [98] Mais je vais poser ma question plus
5 simplement. Il y a soixante pour cent (60 %) des
6 propriétaires qui reçoivent vraisemblablement la
7 lettre étant inscrits à votre ordinateur, mais il y
8 a quarante pour cent (40 %) des autres qui ne la
9 reçoivent pas. La lettre est envoyée à l'occupant,
10 selon ce qui est écrit dans le document de réponse
11 d'Hydro-Québec et selon ce que vous me dites.

12 Donc qu'est-ce qu'on fait dans ce quarante
13 pour cent (40 %) là pour s'assurer que celui qui va
14 payer la facture, qui est le propriétaire, qui n'a
15 pas vu ni entendu parler d'Hydro-Québec entend et
16 reçoit quelque chose d'Hydro-Québec ultimement?

17 R. Bien dans la mesure où on l'envoie à l'occupant,
18 encore une fois, on présume à tout le moins que le
19 propriétaire effectivement dans la communication
20 qu'il a avec ses locataires va être en mesure de
21 prendre connaissance des avis qu'on envoie à
22 l'occupant dans ces situations-là ou que l'occupant
23 va nous appeler aussi, parce que ça peut être le
24 locataire qui nous appelle dans ces lieux-là pour
25 nous dire ah, je suis là, je m'appelle tel, tel,

1 tel, puis je vais prendre un abonnement. Parce que
2 dans ces situations effectivement on n'a pas, on
3 n'a pas ces abonnements-là, on n'a pas la
4 connaissance des personnes ni du propriétaire ni du
5 locataire.

6 Q. [99] Je comprends, est-ce qu'il y a une
7 vérification qui se fait par ailleurs à savoir s'il
8 y a toujours un local une fois que vous transmettez
9 l'avis c'est donc qu'il y a eu un désabonnement,
10 est-ce que vous faites une vérification à savoir si
11 le local est toujours occupé par quelqu'un, s'il y
12 a consommation dans le local et si c'est le
13 propriétaire qui est effectivement dans le local ou
14 si c'est un tiers? Donc, une enquête qui se fait,
15 un coup de téléphone qui est donné, une lettre qui
16 est envoyée à l'occupant autre que l'avis au
17 propriétaire?

18 R. Non, on ne fait pas ce genre d'enquête là ni
19 d'avis. Ce qu'on fait par contre quand on se rend
20 sur les lieux parce qu'on est rendu effectivement à
21 interrompre le service, c'est évident que ça peut
22 arriver effectivement qu'il y a quelqu'un là et à
23 ce moment-là on veut, on a différentes possibilités
24 comme, par exemple, on a un service, on lui
25 donnerait un téléphone cellulaire pour qu'il nous

1 appelle pour rendre l'abonnement.

2 Donc l'agent qui se présente sur les lieux
3 pourrait, pourrait proposer ça au locataire, mais
4 pour s'assurer que c'est fait correctement, c'est
5 un cellulaire qu'on lui passe avec un numéro de
6 téléphone qu'on lui donne. Donc il appelle Hydro-
7 Québec puis il peut prendre l'abonnement
8 directement comme ça. Ou on va l'inciter à aller
9 sur le site Internet et de le faire plus rapidement
10 encore là possible l'abonnement pour être en mesure
11 effectivement de s'identifier, qu'on crée
12 l'abonnement et qu'on puisse effectivement rétablir
13 le service.

14 Q. [100] C'est possible par ailleurs que considérant
15 que vous ne faites aucune vérification qu'un
16 locataire ou qu'un occupant soit toujours dans les
17 lieux une fois que l'abonnement est résilié et que
18 l'avis est parti au propriétaire ou à l'occupant?

19 R. C'est possible, oui.

20 Q. [101] Ça je comprends qu'Hydro-Québec ne le sait
21 jamais en fait?

22 R. Excusez-moi, on m'a interrompu. Pourriez-vous
23 répéter votre question, s'il vous plaît?

24 Q. [102] En fait, non, écoutez, je vous en prie, c'est
25 normal. Mais je voulais juste savoir en fait vous

1 m'avez dit que vous ne saviez pas s'il y avait un
2 locataire qui après la résiliation restait ou
3 demeurait dans les lieux, je comprends que cette
4 information-là n'est jamais disponible à Hydro-
5 Québec considérant qu'il n'y a pas de vérification
6 faite sur les lieux?

7 R. Bien comme je vous dis on va s'en rendre compte si
8 on se rend sur les lieux pour interrompre puis il y
9 a un locataire qui est là, effectivement donc en
10 principe on va, c'est la vérification qu'on fait
11 là.

12 Q. [103] Je comprends, selon votre connaissance des
13 choses là, est-ce que c'est une procédure courante
14 de se rendre sur les lieux pour interrompre le,
15 l'abonnement ou interrompre le service d'Hydro-
16 Québec?

17 R. Ça dépend, parce que votre question est encore une
18 fois très large, parce que les interruptions de
19 service qu'on fait pour nos clients, se font dans
20 différentes situations. Vous avez l'article 9.3 qui
21 définit l'ensemble des possibilités ou qui font
22 qu'Hydro-Québec pourrait interrompre le service.
23 Donc, si on considère l'ensemble de ces cas-là où
24 on doit en arriver à la coupure de service, c'est
25 des milliers de, par année de...

1 Q. [104] Je vais vous la poser à l'envers.

2 R. ... d'interruptions.

3 Q. [105] Je vais vous la poser à l'envers tout
4 simplement. Les avocats ont la faculté de poser des
5 questions à l'envers puis à l'endroit comme vous le
6 savez sans doute. Alors...

7 R. Je vais essayer de ne pas faire la même chose avec
8 mes réponses, parce que...

9 Q. [106] Ma prochaine question sera également du même
10 acabit dans ce cas-là. En fait, je comprends qu'on
11 ne constate qu'il y a quelqu'un dans les lieux
12 lorsqu'il y a eu des abonnements que lorsqu'on va
13 interrompre le service physiquement chez lui?

14 R. Bien dans la mesure où la personne n'a pas pris
15 d'abonnement, oui, effectivement.

16 Q. [107] Je comprends. D'accord. Parfait. Les quarante
17 pour cent (40 %) de gens qui sont l'occupant dans
18 le fond le payeur anonyme, ce que j'appellerais le
19 payeur anonyme qui est le propriétaire qui ne
20 reçoit pas l'avis, mais qui reçoit un compte
21 éventuellement donne lieu j'imagine à des
22 contestations de responsabilité.

23 Le propriétaire ou celui qui reçoit le
24 compte qui est dans son bain un samedi soir qui
25 reçoit un compte d'Hydro-Québec pour un logement

1 dont il est propriétaire, mais sans savoir qu'il y
2 a eu désabonnement va contester évidemment le
3 paiement de ce compte-là je présume?

4 R. Pas nécessairement. Écoutez, il y a différentes
5 situations, je pense que je vais, je vais essayer
6 de remonter un petit peu le niveau, parce qu'on est
7 beaucoup dans le détail.

8 (10 h 58)

9 L'article 6.7, c'est... parce que c'est beaucoup à
10 ça que vous référez, effectivement, le fait qu'on
11 donne la responsabilité au propriétaire d'assumer,
12 de devenir titulaire de l'abonnement dans la mesure
13 où on ne connaît pas, ou à la limite qu'il n'y a
14 pas eu un abonnement qui a été pris suite à soit un
15 emménagement où le client a tardé avant de prendre
16 son abonnement, ou lors d'un... je vais prendre
17 votre terme, je le trouvais très, très bon, le
18 déguerpissement de vos locataires, suite au fait
19 effectivement qu'il met fin à son abonnement à
20 Hydro-Québec avant la fin de son bail.

21 Donc, il faut comprendre que cet avis-là
22 qu'on envoie au locataire, c'est un service, je
23 vous dirais, assez intéressant pour le
24 propriétaire. D'abord, justement, ça l'informe.
25 C'est un avis qui l'informe sur le comportement de

1 ses locateurs. Donc, il est en mesure d'agir. Donc,
2 encore une fois, puis je tiens vraiment à la
3 préciser, dans l'exploitation de son immeuble,
4 c'est sa responsabilité effectivement de s'assurer
5 effectivement que ces propriétaires ou ces
6 locataires paient leurs comptes. Donc,
7 effectivement, paie son loyer, paie son compte de
8 Bell et celui d'Hydro-Québec.

9 Donc, dans ce sens-là, je pense que c'est
10 un avis qui a une valeur, je pense, pour le
11 propriétaire, pour lequel on a... qui était
12 d'ailleurs auparavant un service qu'on offrait,
13 donc ce n'était pas codifié dans les conditions de
14 services, ce n'est que dans la cause D-2000... je
15 peux vous donner exactement la cote, mais...
16 Excusez-moi, là, je vais vous la donner
17 précisément, donc R-3439-2000, qu'on a
18 effectivement codifié cet article-là à la demande
19 de la Régie. Parce que, effectivement, un des
20 objectifs qu'on avait derrière ça, juste pour peut-
21 être encore revenir sur le fait de l'interruption,
22 c'est que ce n'est que dans de très rares cas
23 normalement que l'interruption, on devrait en venir
24 à cette situation-là. D'ailleurs, c'était comme ça
25 que la Régie, je pense, en tout cas les

1 interprétations que la Régie faisait de l'article
2 qu'on proposait puis de la méthode qu'on avait pour
3 justement s'assurer qu'il y ait quelqu'un qui paie
4 l'électricité au bout du compte, bien c'était
5 justement pour éviter qu'on mette des équipes pour
6 venir interrompre les clients dans ces situations-
7 là. Parce que tous les coûts qu'on économise puis
8 que ça évite sont largement plus élevés que la
9 redevance que le client doit payer dans ces
10 situations-là. Donc, elle n'était peut-être pas à
11 l'envers, mais elle était longue.

12 Q. [108] C'est parce que c'était parfait. J'ai une
13 question qui découle de ça, en fait. Je comprends
14 que ce qu'on veut faire en fait, c'est s'assurer
15 que quelqu'un paye l'électricité, ultimement. Donc,
16 on désigne le propriétaire comme étant ni plus ni
17 moins un « backup », je comprends?

18 R. Vous employez des termes très colorés. Je vous
19 dirais que je vais un petit peu plus...

20 Q. [109] Une caution, peut-être?

21 R. En fait, c'est que le locataire, puis ça aussi ça
22 réfère à une des prétentions que vous énoncez dans
23 votre mémoire, on a effectivement un lien
24 contractuel avec le propriétaire. Parce que le
25 propriétaire, à un moment donné dans la vie de

1 l'immeuble, il nous a demandé d'alimenter
2 l'immeuble. Donc, le propriétaire, effectivement,
3 il a un lien avec le distributeur dans la mesure,
4 et peut-être aussi, il y a deux régimes qui
5 permettent au propriétaire de régler ou de gérer
6 son immeuble. Deux régimes qui sont légaux et qui
7 sont couverts différemment dans nos conditions de
8 service. Donc, le propriétaire il peut prendre,
9 effectivement, intégrer à l'intérieur de son loyer
10 l'électricité incluse. Donc, à ce moment-là le
11 propriétaire, effectivement, bien il gère
12 l'ensemble de ses risques. Parce qu'il s'assure de
13 percevoir ses loyers. Bon. Et ça, il y a des
14 conditions de service qui d'adaptent à ça. Dans
15 d'autres situations, dont principalement celles, je
16 pense, dans lesquelles vos questions et votre
17 mémoire vise, c'est dans les cas où le propriétaire
18 décide de transposer la responsabilité du paiement
19 d'électricité au locataire. Donc, c'est évident que
20 ça aussi occasionne un certain nombre de risques.
21 Donc, dans l'exploitation de son entreprise, bien
22 effectivement, le propriétaire il s'assure, il
23 donne la responsabilité à un tiers, à quelqu'un
24 d'autre, son locataire, de payer l'électricité.
25 Donc, je ne dirais pas que c'est un « backup »,

1 c'est tout simplement dans l'exploitation normale
2 de l'entreprise et des risques que le propriétaire
3 subit, dans la mesure où il délègue le paiement de
4 l'électricité à un locataire et dans la mesure où
5 effectivement dans la vie de son locataire il y a
6 quelque chose qui arrive, bien effectivement c'est
7 le lien contractuel qu'il a entre nous et lui qui
8 nous permet effectivement de s'assurer qu'il y a
9 quelqu'un qui paye, puis dans ce cas-là, bien c'est
10 le propriétaire.

11 Q. [110] En fait, la gestion de risque, je vous pose
12 la question, la gestion de risque qu'Hydro-Québec a
13 en fournissant de l'électricité à un locataire, je
14 comprends qu'elle n'est pas assumée par Hydro-
15 Québec, elle est assumée par le propriétaire, en
16 fait? C'est une gestion de risque qui est déléguée
17 en fait au propriétaire?

18 R. Ce n'est pas Hydro-Québec qui délègue ce risque-là,
19 parce que Hydro-Québec a un risque dans tous les...
20 Bien sûr, regarde, on a parlé beaucoup de mauvaises
21 créances tantôt, ce n'est pas pour rien. Donc, il y
22 a un risque qu'on assume effectivement dans la
23 mesure où effectivement on s'assure que nos clients
24 nous payent.

25 10 h 58

1 R. L'article 6.7, c'est... parce que c'est beaucoup à
2 ça que vous référez, effectivement, le fait qu'on
3 donne la responsabilité au propriétaire d'assumer,
4 de devenir titulaire de l'abonnement dans la mesure
5 où on ne connaît pas, ou à la limite qu'il n'y a
6 pas eu un abonnement qui a été pris suite à soit un
7 emménagement où le client a tardé avant de prendre
8 son abonnement, ou lors d'un... je vais prendre
9 votre terme, je le trouvais très, très bon, le
10 déguerpissement de vos locataires, suite au fait
11 effectivement qu'il met fin à son abonnement à
12 Hydro-Québec avant la fin de son bail. Donc, il
13 faut comprendre que cet avis-là qu'on envoie au
14 locataire, c'est un service, je vous dirais, assez
15 intéressant pour le propriétaire. D'abord,
16 justement, ça l'informe. C'est un avis qui
17 l'informe sur le comportement de ses locataires.
18 Donc, il est en mesure d'agir. Donc, encore une
19 fois, puis je tiens vraiment à la préciser, dans
20 l'exploitation de son immeuble, c'est sa
21 responsabilité effectivement de s'assurer
22 effectivement que ces propriétaires ou ces
23 locataires paient leurs comptes. Donc,
24 effectivement, paie son loyer, paie son compte de
25 Bell et celui d'Hydro-Québec. Donc, dans ce sens-

1 là, je pense que c'est un avis qui a une valeur, je
2 pense, pour le propriétaire, pour lequel on a...
3 qui était d'ailleurs auparavant un service qu'on
4 offrait, donc ce n'était pas codifié dans les
5 conditions de services, ce n'est que dans la cause
6 D-2000... je peux vous donner exactement la cote,
7 mais... Excusez-moi, là, je vais vous la donner
8 précisément, donc R-3439-2000, qu'on a
9 effectivement codifié cet article-là à la demande
10 de la Régie. Parce que, effectivement, un des
11 objectifs qu'on avait derrière ça, juste pour peut-
12 être encore revenir sur le fait de l'interruption,
13 c'est que ce n'est que dans de très rares cas
14 normalement que l'interruption, on devrait en venir
15 à cette situation-là. D'ailleurs, c'était comme ça
16 que la Régie, je pense, en tout cas les
17 interprétations que la Régie faisait de l'article
18 qu'on proposait puis de la méthode qu'on avait pour
19 justement s'assurer qu'il y ait quelqu'un qui
20 paient l'électricité au bout du compte, bien
21 c'était justement pour éviter qu'on mette des
22 équipes pour venir interrompre les clients dans ces
23 situations-là. Parce que tous les coûts qu'on
24 économise puis que ça évite sont largement plus
25 élevés que la redevance que le client doit payer

1 dans ces situations-là. Donc, elle n'était peut-
2 être pas à l'envers, mais elle était longue.

3 Q. [111] C'est parce que c'était parfait. J'ai une
4 question qui découle de ça, en fait. Je comprends
5 que ce qu'on veut faire en fait, c'est s'assurer
6 que quelqu'un paye l'électricité, ultimement. Donc,
7 on désigne le propriétaire comme étant ni plus ni
8 moins un « backup », je comprends?

9 R. Vous employez des termes très colorés. Je vous
10 dirais que je vais un petit peu plus...

11 Q. [112] Une caution, peut-être?

12 R. En fait, c'est que le locataire, puis ça aussi ça
13 réfère à une des prétentions que vous énoncez dans
14 votre mémoire, on a effectivement un lien
15 contractuel avec le propriétaire. Parce que le
16 propriétaire, à un moment donné dans la vie de
17 l'immeuble, il nous a demandé d'alimenter
18 l'immeuble. Donc, le propriétaire, effectivement,
19 il a un lien avec le distributeur dans la mesure,
20 et peut-être aussi, il y a deux régimes qui
21 permettent au propriétaire de régler ou de gérer
22 son immeuble. Deux régimes qui sont légaux et qui
23 sont couverts différemment dans nos conditions de
24 service. Donc, le propriétaire il peut prendre,
25 effectivement, intégrer à l'intérieur de son loyer

1 l'électricité incluse. Donc, à ce moment-là le
2 propriétaire, effectivement, bien il gère
3 l'ensemble de ses risques. Parce qu'il s'assure de
4 percevoir ses loyers. Bon. Et ça, il y a des
5 conditions de service qui d'adaptent à ça. Dans
6 d'autres situations, dont principalement celles, je
7 pense, dans lesquelles vos questions et votre
8 mémoire vise, c'est dans les cas où le propriétaire
9 décide de transposer la responsabilité du paiement
10 d'électricité au locataire. Donc, c'est évident que
11 ça aussi occasionne un certain nombre de risques.
12 Donc, dans l'exploitation de son entreprise, bien
13 effectivement, le propriétaire il s'assure, il
14 donne la responsabilité à un tiers, à quelqu'un
15 d'autre, son locataire, de payer l'électricité.
16 Donc, je ne dirais pas que c'est un « backup »,
17 c'est tout simplement dans l'exploitation normale
18 de l'entreprise et des risques que le propriétaire
19 subit, dans la mesure où il délègue le paiement de
20 l'électricité à un locataire et dans la mesure où
21 effectivement dans la vie de son locataire il y a
22 quelque chose qui arrive, bien effectivement c'est
23 le lien contractuel qu'il a entre nous et lui qui
24 nous permet effectivement de s'assurer qu'il y a
25 quelqu'un qui paye, puis dans ce cas-là, bien c'est

1 le propriétaire.

2 Q. [113] En fait, la gestion de risque, je vous pose
3 la question, la gestion de risque qu'Hydro-Québec a
4 en fournissant de l'électricité à un locataire, je
5 comprends qu'elle n'est pas assumée par Hydro-
6 Québec, elle est assumée par le propriétaire, en
7 fait? C'est une gestion de risque qui est déléguée
8 en fait au propriétaire?

9 R. Ce n'est pas Hydro-Québec qui délègue ce risque-là,
10 parce que Hydro-Québec a un risque dans tous les...
11 Bien sûr, regarde, on a parlé beaucoup de mauvaises
12 créances tantôt, ce n'est pas pour rien. Donc, il y
13 a un risque qu'on assume effectivement dans la
14 mesure où effectivement on s'assure que nos clients
15 nous payent. Et qu'on a un paiement relié à
16 l'électricité parce que faut bien s'entendre dans
17 la mesure où ce risque là ou ces paiements là,
18 mettons, prenons une hypothèse qui a mon avis est
19 farfelue, mais que finalement personne ne les paye
20 parce qu'on dit : il ne connaît pas le
21 propriétaire, le propriétaire n'a pas à assumer,
22 bien c'est l'ensemble des clients qui vont le payer
23 à ce moment là.

24 (11h 05)

25 Donc c'est de faire supporter à l'ensemble

1 des clients d'Hydro-Québec les risques, en fait un
2 avantage qu'on donne à un client, donner, à un
3 client particulier, donc à ce moment là c'est
4 quelque chose pour Hydro-Québec qu'on ne, qu'on,
5 auquel on acquiesce pas.

6 Peut-être pour répondre plus précisément à
7 votre question donc ce n'est pas Hydro-Québec qui
8 transfère ce risque là, mais c'est plutôt le
9 propriétaire qui le transfère en donnant la
10 responsabilité du paiement du compte d'électricité
11 à son locataire et non pas de l'intégrer à
12 l'intérieur de son, de son loyer.

13 Q. [114] Je comprends qu'on pourrait avoir ce
14 raisonnement là pour Gaz Métropolitain, Vidéotron,
15 Bell Canada également, tous ces gens-là sont
16 desservi par un service public lorsqu'on se
17 désabonne, je le présume, on coupe, mais bon,
18 c'est un commentaire plus qu'une question peut-
19 être. Avez-vous évalué le coût...

20 R. Je vais reprendre votre commentaire quand même
21 pardon, parce que on pourrait faire effectivement
22 exactement ce que vous nous dites, parce que ça se
23 fait ailleurs, prenons Ontario Hydro Line plutôt et
24 BC Hydro, ils ont effectivement deux (2) régimes
25 qu'ils offrent à leur propriétaire, bon pour vous

1 donner encore une fois l'avantage qu'on a ici avec
2 ce qu'on propose au propriétaire, il leur donne
3 deux (2) possibilités, une fois dans leur vie. Tu
4 décides que effectivement je vais interrompre à
5 chaque fois que j'ai un local qui est vacant ou je
6 vais vous donner toujours la responsabilité au
7 propriétaire de payer le coût relié au fait que le
8 local soit vacant. Donc c'est l'un ou l'autre.

9 Nous, on donne le choix. Donc c'est un
10 avantage supplémentaire, je parle de notre régime
11 qu'on a ici et je veux pas rentrer dans les
12 précisions de l'ensemble des autres, des éléments
13 légaux, je dirai qu'ils sont autour de ça, mais qui
14 sont quand même un peu différent, mais c'est un
15 avantage qu'on donne effectivement au propriétaire
16 de pouvoir avoir le choix. Et avec les coûts qu'on
17 a bien on pense que normalement l'interruption de
18 service devrait être un élément qui est plutôt
19 rare.

20 Q. [115] Ce choix-là vous le donnez à soixante
21 pourcent (60 %) des propriétaires?

22 R. Ceux qu'on connaît, ceux qu'on connaît.

23 Q. [116] O.K. Dites-moi, avez-vous déjà évalué à
24 Hydro-Québec, là, on parle des mauvaises créances
25 évidemment, l'objectif d'avoir un régime comme

1 celui là. Est-ce qu'on peut répondre au téléphone.

2 (Rires)

3 R. Mais ça nous a permis de penser d'éteindre le
4 nôtre, par exemple.

5 Q. [117] Dernière question en fait sur le sujet, mais
6 est-ce que vous avez déjà évalué, on parle de
7 mauvaises créances, l'objectif de ça je comprends
8 c'est de diminuer les mauvaises créances d'Hydro-
9 Québec là, il y a une responsabilité qui en découle
10 certainement ultimement par le quarante pourcent
11 (40 %) qui se trouve à être désigné comme
12 l'occupant dans la vie, est-ce que vous savez,
13 c'est une question assez précise peut-être que vous
14 n'avez pas la réponse puis on l'acceptera ainsi,
15 mais la nature des montants qui sont contestés par
16 les propriétaires en fait ceux qui n'ont pas, le
17 quarante pourcent (40 %) qui n'a pas reçu la
18 lettre. La nature des contestations, les montants
19 en jeu, est-ce que vous les connaissez?

20 R. De ceux qui n'ont pas reçu la lettre?

21 Q. [118] Du quarante pourcent (40%) qui reçoit le
22 compte mais dont l'avis est adressé à l'occupant.
23 Alors ces gens-là se plaignent peut-être
24 considérant la situation, savez-vous les montants
25 qui sont en cause?

- 1 R. Écoutez, je devrais peut-être juste préciser
2 l'impact n'est pas seulement sur les mauvaises
3 créances, elle est relié aussi au fait qu'il y a
4 des factures, des consommations d'électricité qu'on
5 ne facture pas, donc ce qu'on appelle dans notre
6 jargon le « non fact », le non facturé. Donc
7 effectivement il y a deux (2) impacts. Non, on ne
8 connaît pas précisément, on se fait pas ce détail à
9 dans nos systèmes sur la portion de client qu'on ne
10 connaît pas puis qui a une mauvaise créance ou un
11 non facturé, là, c'est pas des données qu'on
12 colligent parce qu'ils sont pas utile vraiment dans
13 notre, dans notre fonctionnement normal, parce que,
14 encore une fois, on s'entend que c'est des
15 situations qui sont particulières.
- 16 Q. [119] Oui, je comprends ne serait-il pas utile pour
17 savoir combien vous coûte le recouvrement de ces
18 sommes-là dans le contexte d'une contestation de
19 responsabilité?
- 20 R. Écoutez, nous, on gère ça de façon globale, donc
21 non, effectivement on ne fait pas cette distinction
22 là parce qu'on juge qu'elle n'est vraiment utile.
23 Et juste pour préciser, quand un client conteste
24 une facture, il est pas en recouvrement, ce n'est
25 pas une mauvaise créance, souvent le processus

1 normal, c'est que le client effectivement va faire
2 une plainte à Hydro-Québec, en contestant la
3 facture qu'il a reçu pour différents motifs, donc,
4 s'en est un motif, mais y'en a une panoplie de
5 motifs pour lequel le client pourrait contester sa
6 facture. Donc nous on garde ça d'une façon globale,
7 on gère ça d'une façon globale puis c'est les
8 informations dont on dispose, qu'on juge nécessaire
9 pour évaluer le coût qu'on a, effectivement, relié
10 aux contestations de... de facturation.

11 Q. [120] Je comprends. Ça sera discuté plus tard par
12 la CORPIQ dans leur preuve, là. Mais de manière
13 interlocutoire disons, intérimaire, je vous dirais
14 que les sommes, les montants en jeu pour le
15 quarante pour cent (40 %) en question, là, pour les
16 comptes, les créances d'été quarante-huit dollars
17 (48 \$), les créances d'hiver cent trente-huit
18 dollars (138 \$) à peu près. Donc, ça c'est les
19 dossiers en litige dans le fond avec Hydro-Québec,
20 ce sont les montants qui sont débattus ou qui sont
21 contestés. Et ça c'est relié au quarante pour cent
22 (40 %) de propriétaires et c'est un sondage qui a
23 été fait. Quarante pour cent (40 %) des
24 propriétaires qui contestent en fait sur cette
25 base-là. Alors...

1 R. Vous parlez du sondage que vous mettez en preuve?

2 Q. [121] Non, on parle d'un autre sondage dont on
3 parlera plus tard en preuve principale.

4 Est-ce que... Je comprends qu'il y a un
5 contexte global à tout le dossier, là. Mais est-ce
6 que je comprends que vous ne savez pas si c'est
7 rentable le processus d'envoi des avis aux soixante
8 pour cent (60 %), quarante pour cent (40 %)
9 considérant les sommes que vous engagez pour
10 défendre dans le fond ces créances-là? Est-ce que
11 sur le plan financier c'est rentable d'avoir ce
12 processus-là? Est-ce que vous récupérez plus
13 d'argent que vous en dépensez à leur parler dans le
14 contexte des quarante pour cent (40 %) qui
15 contestent? Si vous n'avez pas les chiffres vous
16 n'avez pas les chiffres tout simplement, là.

17 R. Écoutez, au-delà de la question de rentabilité, nos
18 conditions de service sont là aussi pour s'assurer
19 que l'on traite équitablement nos clients. Donc, on
20 présume, on ne fait pas d'analyse effectivement de
21 rentabilité de l'ensemble de nos actions à Hydro-
22 Québec, là, parce qu'on le fait souvent aussi dans
23 une optique de s'assurer que... Vous référiez aux
24 conditions de service deux mille douze (2012), là,
25 bien, ça c'est les... les lois, hein. C'est une loi

1 qui est approuvée par la Régie de l'énergie, hein,
2 qui nous définit effectivement qu'on ait un certain
3 équilibre à l'intérieur des Conditions de service
4 entre, oui, des actions qui ont un coût, mais aussi
5 la façon dont on traite nos clients puis qu'on le
6 fait le plus équitablement possible pour s'assurer
7 qu'un client ne subisse pas, je dirais, de
8 désavantages par rapport au fait qu'un autre client
9 soit avantagé. Donc...

10 Q. [122] On va faire avec. Merci, Monsieur Pedneault.

11 R. Merci.

12 Q. [123] Merci.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Merci, Maître LeChasseur. Nous allons donc
15 poursuivre avec le contre-interrogatoire de la
16 FCEI. Maître Turmel.

17 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

18 Bonjour à tous. André Turmel pour la FCEI.

19 Q. [124] Bonjour aux Membres du panel. Nous allons
20 débiter sur la première thématique de la conversion
21 six cents (600) volts vers 347/600. Alors donc, on
22 va travailler avec trois documents, votre pièce
23 principale HQD-11, Document 2 qui parle notamment,
24 donc la section relativement aux ajustements de
25 texte et abrogation de certains articles. Et là, on

1 est dans les frais liés aux ouvrages civils lors
2 des conversions de tension. Donc, c'est HQD-11,
3 Document 2, page 30, d'une part.

4 Deuxième document, si vous voulez l'avoir
5 pas loin, c'est HQD-13, Document 7, c'est les
6 réponses d'HQD aux questions de la FCEI. Elle n'est
7 pas loin donc, à la page 9. Donc, votre preuve, les
8 réponses aux questions de la FCEI.

9 Et enfin, dernière pièce HQD-13, Document
10 1, les réponses aux questions de la Régie cette
11 fois-ci, à la page 177. Juste pour nous mettre dans
12 le contexte. Et c'est vraiment pour clarifier ici
13 nos questions, clarifier l'impact de la conversion
14 sur les clients.

15 Je comprends, peut-être sommairement
16 quelqu'un pourra me donner l'explication technique,
17 là. Je comprends que, depuis quelques années, le
18 Distributeur fait... fait des conversions comme ça
19 de moyenne vers la basse tension pour lui permettre
20 d'avoir une plus grande flexibilité sur son réseau.
21 C'est exact? Et là, je ne sais pas qui regarder,
22 là. C'est monsieur Dubois. O.K.

23 M. CLAUDE PEDNEAULT :

24 R. Oui. Oui à votre question.

25 Q. [125] Nous donner le contexte général, c'est ça. Et

1 dans les faits, nous, on veut bien comprendre
2 l'impact sur... de la mesure sur les clients qui
3 sont... qui voient leur... une conversion vers la
4 basse tension s'opérer ou ceux qui maintiennent,
5 parce que vous donnez l'option de... de maintenir
6 l'alimentation en tension à 600, c'est exact?

7 R. Pas... Pas vraiment exact.

8 Q. [126] O.K.

9 R. Je vais vous préciser un peu la façon dont ça
10 s'opère.

11 Q. [127] Oui.

12 R. C'est qu'on a défini dans nos conditions de
13 service, deux niveaux de tension, là, au niveau de
14 la basse tension qui sont acceptés par Hydro-
15 Québec. Donc, qui sont le 120/240 ou 347/600. Donc,
16 c'est deux niveaux de tension en basse tension, là,
17 que l'on offre à Hydro-Québec maintenant. Donc, on
18 ne donne pas vraiment le choix aux clients dans le
19 sens où quand Hydro-Québec procède effectivement à
20 une conversion d'une alimentation qui six cents
21 (600) volts à 347/600, il va effectivement modifier
22 donc... il va faire... dans la mesure... Dans deux
23 cas précis, dans la mesure où il y a un nouveau
24 client qui s'installe ou que l'on procède à un... à
25 un... lors d'une... lorsque notre équipement est

1 rendu à la fin de sa vie utile, là, donc quand on
2 va remplacer l'alimentation, on va le faire en
3 347/600 dans tous les cas.

4 Le choix que le client a, c'est après...
5 c'est une fois qu'on a fait ça parce que le fait
6 qu'on alimente le client en trois cent quarante-
7 sept six cents 347/600, nous, on le fait plus pour
8 une optique de mesurage de notre consommation.
9 Donc, le client, lui en tant que tel, peut, par
10 contre, pour son exploitation de son entreprise
11 interne, peut effectivement décider de maintenir le
12 six cents volts (600 V) ou d'opter pour le choix
13 qu'Hydro-Québec lui donne, donc d'avoir et le trois
14 cent quarante-sept (347) et le six cents volts
15 (600 V).

16 (11 h 16)

17 Q. [128] Parfait.

18 R. Pour préciser un peu.

19 Q. [129] Oui. Parfait. Ça permet de bien
20 contextualiser donc. Et là, je reviens à votre
21 preuve écrite, HQD-11, Document 2, je vais vous
22 citer un bref passage. Vous dites, donc c'est des
23 lignes 3 à 6 :

24 Le Distributeur souhaite prévoir des
25 règles claires en cas de conversion en

1 basse tension, afin, notamment, que la
2 répartition des coûts soit établie
3 clairement entre Hydro-Québec et le
4 client.

5 Et vous dites :

6 La conversion de 600 V vers la tension
7 347/600 V ne requiert généralement
8 pour le client que l'ajout d'un
9 neutre, ce qui occasionne peu de
10 frais.

11 Fin de citation pour le moment. Et à ça, la FCEI
12 vous avait posé comme question à HQD-13, Document
13 7, page 9, qu'est-ce que vous voulez dire
14 finalement par « généralement » et de quoi parle-t-
15 on? Et je suis à la réponse 2.3, pour paraphraser,
16 question-réponse 2.3, vous nous dites :

17 Selon l'expérience du Distributeur,
18 lorsque le client maintient
19 l'utilisation de la tension 600 V, les
20 travaux consistent uniquement en
21 l'ajout d'un neutre de façon à
22 permettre le mesurage [...]

23 comme vous avez donné. Et enfin, un peu plus loin,
24 à 2.5, de toujours la réponse à la FCEI, on vous
25 demande est-ce qu'il y a d'autres opérations autres

1 que l'ajout d'un neutre, et vous répondez :

2 Certains clients peuvent devoir, par
3 exemple, remplacer ou ajouter un
4 conduit souterrain pour permettre le
5 passage du neutre.

6 Fin de citation, pour réponse aux questions de la
7 FCEI.

8 Finalement, à la question, page 177,
9 question de la Régie de l'énergie. Finalement, la
10 Régie elle aussi tentait de savoir quels étaient
11 les frais inhérents potentiellement au maintien. Et
12 je suis donc à HQD-13, Document 1, page 177. Il y a
13 un long paragraphe, mais j'attire votre attention
14 sur celui qui début par « généralement », je vais
15 vous laisser vous y rendre là, page 178 donc. On
16 dit, bon :

17 La protection du neutre et le
18 changement du transformateur [...]

19 O.K. Vous l'avez, je vais vous laisser vous y
20 rendre. O.K.

21 La protection du neutre et le
22 changement du transformateur 120/240 V
23 ne seront requis que si le client
24 choisit d'utiliser la tension
25 347/600 V maintenant disponible.

1 C'est ce que vous venez d'expliquer. Et là,
2 j'ajoute ce que la Régie a... vous avez répondu à
3 la Régie, vous dites :

4 Généralement, d'après l'expérience du
5 Distributeur, lorsque le client
6 maintient l'utilisation du 600 V, les
7 travaux assumés par le Distributeur
8 consistent uniquement à l'ajout d'un
9 neutre [...]

10 encore là,

11 [...] de façon à permettre [...]

12 et caetera. Bon. Alors là, vous précisez ici que
13 « les travaux assumés par le Distributeur », donc
14 ces travaux-là pour le neutre, c'est payé donc par
15 le Distributeur, c'est exact?

16 R. Bien, je vais, encore une fois, peut-être préciser
17 davantage l'idée...

18 Q. [130] O.K. C'est ça que je veux.

19 R. ... pour qu'on se comprenne bien, là.

20 Q. [131] Oui.

21 R. Donc, pour tous les travaux, donc effectivement le
22 Distributeur pourrait être en mesure de faire le
23 mesurage en trois cent quarante-sept six cents
24 (347/600). L'opération qu'il y a à faire, c'est
25 d'ajouter effectivement un neutre qui part du

1 réseau et qui se rend jusqu'au coffret de
2 branchement du client. Et probablement aussi un
3 autre neutre d'un diamètre très très petit là, qui
4 permet de passer jusqu'au mesurage, donc
5 l'équipement de mesurage. Alors, tous ces travaux-
6 là effectivement sont à la charge d'Hydro-Québec.

7 Une exception, mais qui est extrêmement,
8 mais extrêmement rare, c'est dans des cas où,
9 effectivement, le conduit qui existe, dans la
10 mesure où un client est en souterrain, donc par
11 exemple on aurait du aérosouterrain, dans la mesure
12 où le conduit qui existe dans les faits,
13 aujourd'hui, au moment où on fait la conversion, ne
14 permet pas de passer le neutre, il n'y a pas de
15 place, le neutre ne passe pas. Donc, effectivement,
16 dans ces cas-là, ça peut exiger, pour le client, de
17 faire certains travaux en termes de travaux civils,
18 qui sont prévus dans les contrats de service à la
19 charge du client. Mais, comme je vous dis, d'abord
20 ça arrive... c'est très peu fréquent, de un. Et de
21 deux, le Distributeur, étant donné qu'on parle d'un
22 neutre, un neutre n'est pas conducteur
23 d'électricité, il y a différentes solutions que le
24 Distributeur peut offrir au client aussi pour
25 minimiser de façon presque nul les coûts, là. Donc,

1 ça, c'est pour ce qui est de la partie Distributeur
2 et la partie client avant qu'on entre dans
3 l'entreprise du client.

4 À partir du moment où le client
5 effectivement décide de se prévaloir de
6 l'alimentation trois cent quarante-sept six cents
7 (347/600) à l'intérieur de son entreprise, là
8 encore une fois, il faut que le client fasse courir
9 le neutre dans tous ses équipements pour être en
10 mesure effectivement de bénéficier du trois cent
11 quarante-sept six cents volts (347/600 V). Et ce,
12 il y a un avantage pour le client. Donc, c'est pour
13 ça qu'il y a certains clients qui optent à cette
14 solution-là. C'est que ça leur permet de répartir
15 leurs charges.

16 Par exemple, on va souvent voir dans
17 différents cas, là, qu'un client va brancher ses
18 moteurs, par exemple, sur le six cents volts
19 (600 V) et maintenir le trois cent quarante-sept
20 (347) pour l'éclairage par exemple, pour éviter
21 d'avoir effectivement des... différents phénomènes
22 comme ça qui peuvent arriver sur les équipements du
23 client. Donc, c'est dans ce cas-là ou effectivement
24 le client doit ajouter un neutre. C'est à ses
25 frais, bien entendu, dans la mesure où c'est sur

1 ses équipements, pour bénéficier des deux niveaux
2 de tension qu'on lui offre.

3 Q. [132] Bon. Vous avez donné beaucoup d'informations
4 et, dans ce que vous avez répondu, je pense que
5 vous avez répondu probablement à la quasi-totalité
6 des sous-questions que j'avais, mais juste
7 confirmer avec vous que... Alors, ma question, donc
8 peut-il y avoir des travaux requis de la part du
9 client, même si celui-ci maintient l'utilisation de
10 la tension six cents volts (600 V), vous confirmez
11 que oui. C'est exact? Oui, c'est ça?

12 (11 h 23)

13 R. Dans certains cas très, très mineurs...

14 Q. [133] Oui, oui, tout à fait?

15 R. ... il y aurait effectivement du sous-terrain.

16 Q. [134] Oui, pardonnez-moi. Et s'il choisit ce client
17 de maintenir à six cents volts (600 V), il n'y a
18 pas des travaux qui sont faits à l'intérieur de
19 ces... des installations du client?

20 R. Oui, tout à fait, puis il y aura donc aucun coût à
21 subir, à assumer.

22 Q. [135] Donc, il n'y a pas de frais de mise sous
23 tension?

24 R. Bien...

25 Q. [136] Par exemple, ou pas de remplacement

1 d'équipement, là, je lance des têtes de coûts à
2 votre connaissance, si vous le savez?

3 R. Bien en principe, c'est une conversion.

4 Q. [137] O.K.

5 R. Donc c'est un client qui existe, donc il n'y a pas,
6 bien s'il y a des frais de mise sous tension ce
7 n'est pas relié à la conversion. Donc c'est relié
8 au fait que si on a un nouveau client bien
9 effectivement il va y avoir des frais de mise sous
10 tension à payer comme tous les autres clients. Mais
11 ce n'est pas dû à la conversion que ces frais-là
12 existent, on s'entend, c'est parce que c'est un
13 nouveau client.

14 Q. [138] Parfait. Je vous remercie. Ce que je voulais
15 vérifier peut-être avant de changer complètement.
16 Évidemment, je m'excuse, c'est un peu technique,
17 là. Aux conditions de service que j'ai apportées
18 avec moi si jamais vous n'en avez pas de copie aux
19 articles 14.11, 14.12, 14.11 et 14.12 des
20 conditions de service ainsi qu'aux annexes 3 et 5,
21 il y a toute une mécanique de remboursement qui
22 s'applique pour les ouvrages civils.

23 Et je voulais simplement voir avec vous si
24 le..., parce que ce que j'ai compris finalement
25 c'est que de ce que vous m'avez dit pour le

1 maintien des clients, des clients qui se
2 maintiennent à six cents volts (600 V), il n'y a
3 pas beaucoup d'impacts, mais il y a quelques
4 impacts et corrigez-moi si je m'égare.

5 Et ma question c'est que s'il y a des
6 impacts, ces impacts monétaires on s'entend là, ces
7 impacts monétaires sont-ils assujettis au régime de
8 remboursement prévu à 14.11, 14.12, annexe 3 et
9 annexes 4, 5, que j'ai apportés avec moi si vous en
10 avez besoin, si vous le savez?

11 R. O.K. En fait effectivement non pour le client, en
12 fait les conversions en basse tension ne sont pas
13 couvertes par ce régime de remboursement-là, puis
14 je vais vous expliquer pourquoi. C'est que le
15 régime qui est là est relié aux conversions de
16 tension de douze à vingt-cinq kV (12/25 kV).

17 Et ça effectivement ça exige des travaux
18 importants pour le client qu'on exige qu'il soit
19 prêt à accueillir effectivement notre niveau de
20 tension et il n'a pas le choix le client dans ce
21 cas-là. C'est que s'il n'est pas à vingt-cinq kV
22 (25 kV) quand on arrive, ces équipements ne
23 fonctionnent carrément plus, là. C'est fini.

24 Donc effectivement étant donné, cette
25 situation-là on offre effectivement un certain

1 niveau de remboursement aux clients pour les
2 investissements qu'il fait. Dans le cas du trois
3 cent quarante-sept six cents (347/600) dans la
4 mesure où le client a le choix, quand on va arriver
5 ses équipements vont toujours continuer à
6 fonctionner, il peut effectivement rester aux six
7 cents volts (600 V) sans aucun impact, je dirais,
8 sur son fonctionnement. Dans ce cas-là
9 effectivement, ce n'est pas couvert par ce régime
10 de remboursement là dans le mesure où le client a
11 encore un choix qui s'offre à lui de poursuivre
12 l'opération telle qu'il le fait dans le cas actuel.

13 Q. [139] Par exemple, dans le cas d'un démantèlement
14 d'un conduit existant, dans le cas que vous avez
15 décrit, ce n'est pas, je comprends que ce n'est pas
16 assujetti, c'est ça ça ne sera pas assujetti? Peut-
17 être vous rapprocher, oui.

18 R. Excusez, c'est parce que j'attendais votre
19 question.

20 Q. [140] Oui, d'accord. Donc vous me confirmez que
21 dans le cas d'un démantèlement d'un conduit
22 existant, ça ne serait pas, ça ne serait pas
23 assujetti en basse tension ou à la mécanique de
24 remboursement?

25 R. Non.

1 Q. [141] O.K. Et ma question, bien vous avez donné
2 l'explication, mais pourquoi, je crois comprendre
3 ce que vous me dites, c'est qu'il faut faire ça à
4 la base, le client doit faire ça à la base comme
5 dans les conditions préalables à son branchement
6 avec Hydro, est-ce que c'est ça que vous me dites?
7 J'essaie de comprendre pourquoi vous, pourquoi on
8 le paie ou on ne le paie pas, là.

9 R. Je pense d'avoir répondu. On paie, en fait les
10 conditions de service permettent différentes
11 dispositions où on ne rembourse pas au client de
12 payer à la demande du requérant, mais en fait ce
13 qui est important de comprendre dans ce cas-là
14 c'est que pourquoi on ne rembourse pas.

15 C'est que ça ne crée pas d'impact chez le
16 client de faire la conversion trois cent quarante-
17 sept six cents (347/600) comparativement au douze
18 vingt-cinq kV (12/25 kV). Alors étant donné que ça
19 n'a pas d'impact pour le client on ne fait pas, on
20 ne procède pas effectivement au remboursement de
21 certains travaux auxquels il aurait, il aurait à
22 faire face.

23 Q. [142] D'accord. Alors maintenant nous allons
24 changer de dossier, un dossier un peu moins
25 technique, mais tout aussi palpitant, la politique

1 de dépôt. Si palpitant il y a, mais enfin. Alors
2 pour la politique de dépôt, je vais vous référer
3 principalement, vous avez sans doute les conditions
4 de service aux pages 18 et 19, les chapitres que
5 vous connaissez bien, le chapitre 9 là, que j'ai
6 des copies avec moi, je ne sais pas, je vais quand
7 même les déposer, Madame la Présidente, ça sera
8 plus facile de suivre. Alors aux fins, peut-être
9 quelques copies additionnelles pour le banc, ah
10 bien ils les ont, vous les avez, oui, parfait.

11 Donc de manière générale, nous allons
12 aborder différents sujets à l'intérieur de la
13 politique de dépôt, les montants, les demandes de
14 dépôt et tout ça, mais dans un premier temps, on
15 travaille avec les conditions de service, mais
16 également allez si vous voulez bien toujours aux
17 réponses de HQD aux questions de la FCEI aux
18 nombreux tableaux que vous avez fournis.

19 (11 h 29)

20 Q. [143] HQD-13, document 7. Et il y a une série de
21 questions, numéro 3, mais principalement au tableau
22 3.1B. À la page 15, Maître Hébert, c'est exact.
23 Donc, de manière générale, le chapitre 9 sur les
24 dépôts et garanties de paiement, et là évidemment
25 on discute aujourd'hui, cet après-midi, ce matin,

1 du dépôt pour usage autre que domestique, l'article
2 9.2 en question. L'article 9.2, de manière
3 générale, ouvre les... on parle d'un nouvel
4 abonnement. Et quand je vous envoie maintenant dans
5 le tableau, au tableau 3.1-B de HQD-13 document 7,
6 tout le monde a ses pièces, vous avez donné une
7 série d'informations, vous avez sous, détaillé en
8 quatre types de clientèle, je dirais, ou de... et
9 je les cite : « nouvel emménagement, nouvelle
10 alimentation, crédit douteux et faillite ».

11 Dans un premier temps, est-ce que vous
12 pouvez me confirmer que, évidemment, quand on parle
13 d'un nouvel abonnement, on parle bien d'un nouvel
14 emménagement, d'une nouvelle alimentation, si je
15 fais référence à votre tableau, Madame?

16 Mme NATHALIE HAMEL :

17 R. On parlerait d'un nouvel abonnement, d'un nouveau
18 client.

19 Q. [144] D'un nouvel abonnement, d'un nouveau client,
20 ce n'est pas nécessairement un nouvel emménagement?

21 R. Un nouveau client. Je ferais la distinction en vous
22 disant qu'une nouvelle alimentation, c'est un
23 nouveau contrat pour un client déjà existant.

24 Q. [145] O.K. Donc, quand on va dans le tableau que
25 vous avez... Vous avez le tableau, Madame?

1 R. Oui.

2 Q. [146] Donc, nouvelle alimentation, ce ne serait pas
3 un nouvel abonnement au sens de la politique des
4 dépôts dont on parle? C'est exact?

5 R. Exact.

6 Q. [147] D'accord. Et donc, nouvelle alimentation,
7 crédit douteux et faillite, on peut considérer que
8 c'est un client, vous considérez ça dans vos
9 statistiques comme un client existant
10 nécessairement, par référence?

11 R. Exact.

12 Q. [148] D'accord. Maintenant, eut égard au montant du
13 dépôt, je vous enverrais donc principalement à la
14 réponse, question et réponse 3.10 dans HQD-13,
15 document 7. C'est à la page 18. On vous posait la
16 question suivante :

17 Parmi les nouveaux abonnements pour
18 lesquels un dépôt a été exigé,
19 veuillez indiquer le nombre de fois où
20 le dépôt demandé était inférieur au
21 montant maximal autorisé, tel que
22 défini à l'article 9.3 des conditions?

23 Et là vous nous dites, bon, le dépôt, votre
24 réponse :

25 Le dépôt demandé correspond toujours à

1 la facture estimée la plus élevée pour
2 la puissance et l'énergie pour deux
3 mois consécutifs.

4 C'est toujours cette politique-là que vous avez,
5 Madame?

6 R. Oui.

7 Q. [149] D'accord. Et cette politique-là, ce que vous
8 avez répondu à 3.10, est-ce que ça couvre les
9 quatre sous-catégories dont on vient de voir, là,
10 nouvel emménagement, nouvelle alimentation, crédit
11 douteux et faillite?

12 R. Oui.

13 Q. [150] D'accord. Avez-vous une idée, êtes-vous
14 capable, dans vos... Je ne sais pas si vous le
15 savez, mais est-ce que vos systèmes sont capables
16 de déterminer la proportion des dépôts qui sont
17 retournés aux clients après quatre ans pour chacune
18 de ces quatre catégories-là? Je ne vous demande pas
19 de me le donner là, si vous ne l'avez... Je ne
20 pense pas que vous l'avez, mais est-ce que c'est
21 une information que vous êtes capable de saisir
22 dans vos...

23 R. Pas facilement, non.

24 Q. [151] Quand vous dites « pas facilement, non »...

25 R. Ce n'est pas une information, un rapport qu'on

1 génère, donc il faudrait programmer quelque chose.

2 Je ne sais pas quelle est l'information dont on

3 dispose actuellement, là.

4 Q. [152] O.K.

5 R. C'est plus facile de vous dire combien on a de

6 demandes de dépôts, effectué de demandes de dépôts.

7 C'est l'information qu'on vous a donnée. Combien on

8 en a remboursé, je n'ai pas cette information.

9 Q. [153] Est-ce que je pourrais vous demander de
10 vérifier si c'est possible de le faire? Si c'est

11 possible de le faire, un, et si oui de répondre,

12 prendre un engagement suivant, Madame la

13 Présidente, c'est de vérifier... Je vais vous le

14 dire, là, donc quelle proportion des dépôts est

15 retournée aux clients. Vérifier si l'information

16 suivante est disponible, et le cas échéant la

17 fournir, quelle proportion des dépôts est retournée

18 aux clients après quatre ans pour chacune des

19 catégories de dépôts dont on a discuté, là, nouvel

20 emménagement, nouvelle alimentation, crédit douteux

21 et faillite.

22 Me ÉRIC FRASER :

23 J'ai peut-être une objection que je formulerai

24 quasiment en question, c'est que là je comprends

25 qu'on questionne sur les dépôts, sur les conditions

1 de service et les dépôts. Je ne vois pas en quoi le
2 nombre de personnes dont le remboursement est au
3 terme de la règle, mais je ne vois pas en quoi
4 c'est lié à l'une des... à la règle d'exigence du
5 dépôt que de fournir l'information sur les
6 remboursements et les dépôts. Et je ne sais pas
7 c'est quoi la pertinence de... Parce que là, on
8 sent que c'est quand même de l'information qu'il
9 faudra aller chercher loin. Je ne vois pas c'est
10 quoi la pertinence aux fins d'établir ou aux fins
11 de questionner la règle d'exigence du dépôt qu'il y
12 a à savoir le nombre de dépôts qu'on rembourse par
13 la suite. Parce qu'on peut supposer que si
14 quelqu'un respecte la condition de service, c'est
15 tous les dépôts, parce que quand tu as cette somme-
16 là qui dort quelque part, tu veux te la voir
17 rembourser. Donc, je questionne la pertinence avant
18 de prendre l'engagement.

19 Me ANDRÉ TURMEL :

20 D'accord. Alors, écoutez, le chapitre 9 est un
21 chapitre en soi distinct sur les dépôts et
22 garanties de paiement. Les dépôts chez Hydro-
23 Québec, donc, ça c'est un... il s'agit là d'une
24 composante importante des conditions de service et
25 la pertinence de ça, Madame la Présidente, vient

1 surtout de la réponse que nous avons obtenue d'HQD
2 à la question 3.16 de nos questionnements HQD-13,
3 document 7. À la question 3.16 on demandait au
4 distributeur:

5 Outre les Conditions de service
6 d'électricité, veuillez indiquer s'il
7 existe une politique interne qui
8 encadre le processus de demande de
9 dépôts. Si oui, veuillez décrire cette
10 politique.

11 Et la réponse, un peu étonnante, que nous avons eue
12 et c'est là-dessus que nous allons discuter et je
13 cite:

14 Aucune politique...

15 Je cite le distributeur:

16 ...interne n'encadre le processus de
17 demande de dépôts.

18 Alors il y a donc aucune politique interne qui
19 n'encadre le processus de demande de dépôts.

20 Là on essaie de comprendre l'ampleur des
21 montants des dépôts en question, qu'est-ce qui
22 retournent où, alors nous il nous apparaît fort
23 pertinent de comprendre ce que peut faire, ce que
24 peut calculer distributeur, ce qu'il ne peut pas
25 faire, parce que nous dans notre preuve, si vous

1 l'avez, vous l'avez lue, vous l'avez sans doute
2 lue, bien sûr, mais si vous notez la FCEI a une
3 problématique importante qu'elle a soulevée à
4 l'égard de la gestion que le distributeur fait de
5 ses dépôts et en cela, l'ensemble des questions que
6 le distributeur a répondu était tout à fait
7 légitime, il y a répondu; là on demande de
8 l'information additionnelle. Et l'engagement c'est
9 de vérifier 1, s'il peut, peuvent le calculer
10 rapidement et de 2, s'ils le peuvent, le fournir.

11 Me ÉRIC FRASER:

12 Alors à ce moment ça devient une objection formelle
13 parce qu'on établit pas la pertinence et faut pas
14 oublier ici qu'on est dans un sujet pour lequel il
15 y a pas de preuve du distributeur, on n'est pas en
16 demande ici, on vise à questionner un sujet qui est
17 pas en preuve et j'aimerais ça que les questions,
18 notamment à l'étape de l'audience, bien restent
19 dans le fond aux conditions de service, dans le
20 fond aux règles d'exigence et aux règles qui sont
21 concrètes et sur lesquelles on peut répondre. Parce
22 qu'on comprendra qu'on a pas de preuve sur ce sujet
23 là et là on nous demande de faire une preuve pour
24 les fins de sa preuve et à ce titre là on déborde
25 du fardeau du distributeur et ça ça s'ajoute à

1 l'argument de pertinence.

2 Me ANDRÉ TURMEL :

3 Si vous me permettez, Madame la présidente, la
4 Régie dans ce dossier ci, a déjà jugé que la
5 question de la politique des dépôts est un sujet
6 légitime, pertinent, je pense pas qu'on est allé
7 très, très large, on ne demande pas de faire maints
8 et maints calculs, c'est une information là, ma
9 dernière ce matin à l'égard de ce type d'engagement
10 là. S'ils peuvent le fournir, tant mieux, sinon
11 tant pis.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Effectivement le sujet est un sujet qui a été
14 considéré comme étant un enjeu, dans le cadre du
15 présent dossier et c'est évident que lorsqu'on
16 retient un tel sujet, l'information qui peut être
17 déposée en preuve provient nécessairement du
18 distributeur.

19 J'essaie de comprendre, Maître Turmel, le
20 lien, que vous voulez faire avec vos demandes dans
21 le cadre de ce sujet-là et la question que vous
22 posez. Est-ce que c'est en lien avec la nature du
23 risque, parce que si ma mémoire est bonne vous
24 voulez faire un lien entre le risque que peut
25 représenter un client et le montant du dépôt

1 qu'Hydro-Québec devrait lui exiger; est-ce que le
2 fait de savoir le pourcentage de gens qui sont,
3 dont les dépôts sont retournés va vous aider là-
4 dessus. Ça m'apparaît pas nécessairement claire.

5 Me TURMEL:

6 O.K. On apprend que le distributeur
7 systématiquement demande le maximum de deux (2)
8 mois consécutifs; cela à des impacts monétaires
9 chez nos clients, cela à des, à des conséquences
10 chiffrées qu'on veut comprendre, Madame la
11 présidente.

12 Il y a pas, on pourra pas vous donner là
13 plus, de d'informations, que tenter de comprendre
14 un peu l'encadrement, il y a quelques zones d'ombre
15 en matière de la politique de dépôt, surtout
16 lorsque le Distributeur nous répond qu'il y a pas
17 de politique interne, ça ça nous a un peu surpris.

18 En 2001, Madame la présidente, descendez D-
19 2001-39 la Régie, le distributeur avait présenté
20 une demande, une nouvelle politique de demande
21 dépôt, et dans D-2001-259, la Régie avait dit, bon
22 nous acceptons la politique telle que proposée à
23 l'époque par le distributeur et la FCEI avait
24 commenté à l'époque et la Régie avait dit par
25 rapport au taxes réglementaires actuelles et je

1 cite la page, la page 12, la page 14:

2 Par rapport aux taxes réglementaires
3 actuelles la modification proposée par
4 Hydro-Québec comporte un
5 assouplissement notable et répond aux
6 préoccupations fondamentales exprimées
7 par ce segment de clientèle comme - et
8 là je cite - comme le but ultime du
9 dépôt consiste à prémunir le
10 distributeur contre des risques de
11 défaut de paiements, il convient
12 certes de personnaliser cette
13 protection selon les niveaux de risque
14 de chaque client.

15 Alors, nous on est douze (12) ans plus tard, douze
16 (12) ans plus tard, on revisite cette question-là,
17 que la Régie nous a demandé de revisiter, on est à
18 la recherche d'information, évidemment que le
19 distributeur n'a pas déposée dans son dossier, je
20 comprends que c'était pas sa preuve, mais nous,
21 légitimement comme consommateur on recherche cette
22 information là et ce type d'information là, savoir
23 combien, qu'est-ce qui est retourné après quatre
24 (4) ans, quelle proportion des dépôts est retournée
25 au client après quatre (4) ans pour chacune des

1 quatre (4) catégories des dépôts. Bien me semble-t-
2 il vaut mieux avoir cette information que ne pas
3 l'avoir pour comprendre la portée ensemble du
4 questionnement.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Bon, bien que le lien est peut-être pas évident à
7 cent pourcent (100 %), dans la mesure où la réponse
8 à l'engagement ne nécessite pas pour vous un
9 travail immense, dans la mesure où l'information
10 peut être disponible, la Régie va rejeter
11 l'objection et vous demander de répondre avec la
12 précision qui a été donné par Me Turmel.

13 Mme NATHALIE HAMEL :

14 Très bien, est-ce que je peux en profiter, pour,
15 c'est peut-être juste pour faire une petite
16 correction, quand on, quand on répond qu'aucune
17 politique interne n'encadre le processus de demande
18 de dépôt, ce qu'on veut dire ici, c'est qu'on n'a
19 pas, on applique les conditions de services telles
20 quelles sont. Donc, nous avons des processus
21 procédures, le travail des représentants est
22 encadré, validé, on fait le l'assurance qualité et
23 on applique les conditions de services telles
24 quelles sont. Ce n'es pas laissé au libre choix de
25 chacun.

1 Me TURMEL:

2 Merci de préciser. Donc engagement numéro 1, c'est
3 vérifier dans un premier cas s'il est possible
4 d'obtenir l'information suivante et le cas échéant
5 fournir quelle proportion des dépôts est retournée
6 au client après quatre (4) ans pour chacune des
7 catégories suivantes: nouvel emménagement, nouvelle
8 alimentation, crédit douteux et faillite.

9

10 E-1 Fournir information et quelle proportion
11 des dépôts est retournée au client pour:
12 nouvel emménagement, nouvelle alimentation,
13 crédit douteux et faillite.

14

15 Alors maintenant sur la demande comme telle ou non
16 de dépôt, nous sommes toujours donc au tableau
17 3.1B.

18 (11 h 41)

19 Dans les faits, je pense qu'on peut couper court,
20 je pense qu'il est clair donc que vous demandez
21 systématiquement des dépôts pour les nouveaux
22 emménagements. C'est exact, Madame?

23 Mme NATHALIE HAMEL :

24 R. Pour les clients pour lesquels on n'a pas
25 d'historique de paiement, exact.

1 Q. [154] Et, ça, ça veut dire les nouveaux
2 emménagements, juste pour comprendre le terme que
3 vous avez...

4 R. Les nouveaux clients.

5 Q. [155] O.K. Nouveaux clients, ça comprend les
6 nouveaux emménagements?

7 R. Tous les nouveaux emménagements ne sont pas faits
8 pour des nouveaux clients. On a des clients
9 existants qui vont faire...

10 Q. [156] Oui, oui. O.K. D'accord.

11 R. Ça va?

12 Q. [157] Mais à l'égard des nouveaux, nouveaux, je
13 dirais les vrais nouveaux, il y a une demande
14 systématique de dépôt?

15 R. Oui.

16 Q. [158] D'accord. Et si je vous pose la question,
17 pourquoi y a-t-il une demande systématique de
18 dépôt, vous allez me répondre que c'est parce que
19 vous ne connaissez pas le client, c'est exact?

20 R. Mais je ne vais pas seulement vous répondre ça.

21 Q. [159] O.K.

22 R. Je vais aussi vous répondre que quand un nouveau,
23 quand une entreprise démarre, vous n'êtes pas sans
24 savoir que les premières années sont des années
25 critiques.

1 Q. [160] Oui.

2 R. Donc, c'est souvent là où il y a des faillites, des
3 fermetures précipitées dans les trois à cinq
4 premières années, de un. De deux, il faut se
5 rappeler aussi que les clients commerciaux sont
6 facturés au mois, donc une fois l'électricité
7 consommée. Donc, ce qui nous expose, nous, à trente
8 (30) jours de risque à ce niveau-là, plus il a
9 vingt et un (21) jours pour payer sa facture. On
10 est rendu à cinquante et un (51) jours de risque
11 pour nous. Et ensuite, on peut entamer les
12 démarches de recouvrement pour récupérer les
13 sommes. Donc, vous voyez que le soixante (60) jours
14 de consommation, il nous permet de couvrir à peine
15 le risque associé à ce nouveau client-là. Donc,
16 c'est vraiment une couverture qui, à mon sens, est
17 minimale par rapport au risque qu'on encoure
18 puisqu'on ne peut pas refuser le service, on a
19 l'obligation de desservir.

20 Q. [161] Belle explication. D'ailleurs, c'est ce que
21 HQD avait répondu en toutes lettres il y a onze
22 ans. Et là-dessus, on n'a pas de problématique.
23 Bien sûr, vous devez connaître le nouveau client.
24 Maintenant, je vous reposerais la même question :
25 Quand il s'agit d'une nouvelle alimentation pour un

1 client que vous connaissez déjà, dans ce cas-là, y
2 a-t-il une approche encore là systématique de
3 demande de dépôt pour un maximum de mois
4 consécutifs?

5 R. Oui.

6 Q. [162] Dans ce cas-là, ma compréhension, c'est que
7 vous connaissez le client et vous demandez quand
8 même, pourquoi?

9 R. C'est justement parce qu'on connaît le client. On
10 connaît son historique de paiement dans ses autres
11 comptes. Donc, c'est un client qui a eu des
12 manquements dans ses comptes existants pour
13 lesquels on a demandé un dépôt pour sa nouvelle
14 installation.

15 Q. [163] Excusez-moi! Peut-être que... Ma question
16 c'était : Dans les cas de nouvelles alimentations
17 d'un client que vous connaissez, qui a peut-être un
18 historique, qui a un historique, je dirais, blanc,
19 sans pépin... Donc, je repose ma question. Faites-
20 vous une demande systématique de dépôt?

21 R. Non, on ne fait pas de demande de dépôt.

22 Q. [164] O.K. C'est parce que, là, tout à l'heure,
23 vous avez dit le contraire. Mais, là, on se
24 comprend. Donc, il n'y a pas de demande...

25 R. Je ne pense pas avoir dit le contraire, moi.

1 Q. [165] Mais il n'y a pas de demande systématique de
2 dépôt pour les nouvelles installations?

3 R. Pour les clients qui ont dans leur dossier existant
4 des manquements de paiements, il y a une demande
5 systématique de dépôt.

6 Q. [166] Ma question, excusez-moi, ce n'est pas ça. De
7 manière générale, pour tous les clients qui ont des
8 nouvelles installations, faites-vous une demande
9 systématique d'un dépôt?

10 R. Non, pas pour les clients qui n'ont pas de
11 manquements.

12 Q. [167] D'accord. On se comprend. Donc, ceux qui ont
13 un historique moins blanc, bien sûr, vous faites
14 votre demande de dépôt, mais ceux qui ont un
15 historique totalement blanc qui demandent une
16 nouvelle installation, il n'y a pas de demande de
17 dépôt?

18 R. Exact.

19 Q. [168] Maintenant, allons sur la question des
20 crédits douteux. Je vous renvoie donc aux
21 conditions de service du texte qu'on a passé. Les
22 conditions de service mentionnent que :

23 Hydro-Québec peut aussi exiger un
24 dépôt en argent ou une garantie de
25 paiement d'un client qui, au cours des

1 vingt-quatre (24) mois qui précèdent
2 la date de sa dernière facture, n'a
3 pas payé à échéance au moins une
4 facture d'électricité pour
5 l'abonnement dont il est ou était
6 titulaire.

7 Maintenant, je vais vous demander de prendre le
8 tableau R-3.13 dans les questions/réponses de la
9 Régie, à la page 19. Alors, dans ce tableau-là,
10 l'ensemble des... Bon. C'est en deux mille huit
11 (2008), on voit qu'il y avait soixante-deux mille
12 huit cents (62 800) nombres d'abonnements en retard
13 sur une séquence deux mille douze (2012). On voit
14 une réduction, là, soixante-deux mille huit cent
15 neuf (62 809) en deux mille huit (2008) à quarante-
16 quatre mille cent onze (44 111) en deux mille douze
17 (2012). Ici, c'est vraiment le cas d'application
18 dont on parle, de l'article que je viens de vous
19 lire?

20 R. En fait, oui, c'est le nombre de comptes de clients
21 qui ont eu des manquements de paiements dans
22 l'année.

23 Q. [169] D'accord. Parfait. Et dans ces clients-là,
24 ceux qui ont une demande de dépôt pour un motif de
25 crédit douteux, et là je vous renvoie au tableau

1 3.1B, retournez au tableau 3.1B, toujours dans les
2 questions à la page 15, on voit qu'il y a un crédit
3 douteux et faillite. Pour chaque année, vous donnez
4 crédits douteux et faillites. Et, par exemple, si
5 je calcule en deux mille huit (2008) la somme de
6 crédits douteux et de faillites, donc mille
7 soixante-quatorze (1074) crédits douteux en deux
8 mille huit (2008) et deux cent deux (202)
9 faillites, ça me donnerait un montant, c'est-à-dire
10 une somme de crédits douteux que j'appliquerais à
11 soixante-deux mille (62 000). Donc, j'arriverais
12 disons peut-être à près de un pour cent (1 %)
13 environ dans un ordre de grandeur. Est-ce que un
14 (1 %) ou deux pour cent (2 %), ça vous apparaît
15 correct?

16 R. Oui, j'ai fait le calcul moi-même.

17 11 h 49

18 Q. [170] O.K. un ou 2 pour cent en deux mille huit
19 (2008) et, si on fait le calcul similaire, le même
20 ordre de grandeur pour deux mille douze (2012), je
21 vous sou mets donc, environ deux mille quatre-vingts
22 (2 080) crédits douteux et faillites sur quarante-
23 quatre mille cent onze (44 111), ça ferait autour
24 de cinq pour cent, c'est exact?

25 R. Exact.

1 Q. [171] O.K. Parfait. Donc, il semble qu'il y a
2 plusieurs clients, avec un retard de paiement, qui
3 ne se voient pas réclamer de dépôt nécessairement?

4 R. Quatre-vingt-quinze pour cent (95 %).

5 Q. [172] D'accord. Et là, tout à l'heure... et là on
6 va revenir sur votre commentaire, qui faisait suite
7 à mon commentaire à votre réponse 3.16, là, en
8 disant que... vous avez dit que la HQD avait
9 répondu qu'il n'y avait pas de politique interne
10 qui encadre le processus de demande de dépôt. Et
11 là, à ça. vous avez, tout à l'heure, précisé :
12 « Attendez, il n'y a pas de politique interne mais
13 il y a plusieurs... plusieurs actions », peut-être
14 donc, revenir et donner plus de détails, s'il vous
15 plaît.

16 R. Si je comprends bien votre question, vous voulez
17 savoir qu'est-ce qui vient nous motiver par rapport
18 à demander un dépôt pour un client plutôt qu'un
19 autre?

20 Q. [173] Par exemple, les critères. Y a-t-il des
21 critères?

22 R. Évidemment, c'est l'historique de paiement ou de
23 non-paiement. Plus un client est avancé dans le
24 processus de recouvrement, plus son risque est
25 élevé de recevoir une demande de dépôt. Donc, il

1 est évident que quelqu'un qui a eu un seul
2 manquement dans les dernières deux années, par
3 exemple, de huit jours, ça ne représente pas le
4 même risque de crédit pour nous que quelqu'un qui
5 s'est rendu, deux années de suite, à l'avis de
6 retard ou l'avis d'interruption. Donc, plus les
7 gens sont avancés loin dans le processus de
8 recouvrement plus ils ont de possibilités, là, de
9 faire l'objet d'une demande de dépôt, pour crédit
10 douteux.

11 Deuxièmement, il y a les sommes en jeu.
12 O.K.? Donc, il y a une très grande variation dans
13 la facture mensuelle d'un client commercial, par
14 exemple, d'un salon de coiffure, si vous voulez,
15 par rapport à une petite épicerie. Donc, le risque
16 est différent aussi pour le Distributeur. Donc,
17 c'est vraiment des analyses, nous avons une équipe
18 qui fait des analyses de portefeuilles, des
19 analyses de risques puis détermine s'il est
20 opportun de faire la demande de dépôt. Parce
21 qu'évidemment, on n'est pas... on est conscient de
22 l'impact que ça peut avoir sur une entreprise, donc
23 on s'assure de faire des demandes de dépôt
24 seulement quand on juge vraiment qu'on doit mitiger
25 notre risque.

- 1 Q. [174] O.K. Donc, par exemple, en deux mille douze
2 (2012), au tableau 3.13, à la page 19, on voyait
3 qu'il y avait, bon, quarante-quatre mille cent onze
4 (44 111)... au trente (30) septembre, quarante-
5 quatre mille cent onze (44 111) retards, donc ça
6 c'est le premier drapeau rouge qui est levé : « Ah!
7 un retard », quand on voit cela. Et vous nous
8 dites, dès ce moment-là, c'est... c'est quoi, c'est
9 envoyer une équipe de gestionnaires qui analysent
10 ce que vous venez de nous dire, là, les montants en
11 jeu et... c'est comme ça que ça fonctionne ou... je
12 veux bien comprendre, là? Parce que pour passer de
13 quarante-quatre mille (44 000) ou quarante-sept
14 mille (47 000) retards, en deux mille onze (2011),
15 à moins de deux mille (2 000) dépôts, là, il y a
16 une analyse, évidemment, serrée qui est faite, je
17 comprends. Comme ça se fait, concrètement, au jour
18 le jour? Il y a dix (10) personnes qui vont
19 éplucher les comptes, qui vont dire... je donne un
20 exemple, là, qui vont dire : « O.K., il y a des
21 comptes de moins de cent dollars (100 \$) - ou - de
22 cent (100), cinq cents dollars (500 \$), c'est un
23 risque. Mille dollars (1 000 \$) et plus, c'est un
24 risque plus élevé »?
- 25 R. Bien, c'est une combinaison, comme je vous disais,

1 de l'âge des comptes et des soldes. Donc, on
2 extrait des rapports, des extractions puis on
3 analyse les dossiers pour voir... parce que ça peut
4 être un petit montant qui nous est dû depuis
5 longtemps, c'est tout aussi risqué qu'un gros
6 montant... c'est même plus risqué qu'un gros
7 montant qui nous est dû depuis deux jours. On garde
8 l'historique du paiement, donc il y a quelques
9 personnes qui font des extractions comme ça puis
10 qui font... c'est leur travail de valider. Puis de
11 s'assurer de voir si la situation est problématique
12 ou pas.

13 Q. [175] D'accord. Donc, je note, là, dans les
14 critères ou caractéristiques, là, le mot
15 « historique », l'âge des comptes, les montants.
16 Est-ce qu'il y en a d'autres, à votre connaissance?

17 R. Je n'ai pas la liste complète avec moi.

18 Q. [176] Est-ce que vous pourriez me la donner?

19 Me ÉRIC FRASER :

20 Objection, là, on est en train de nous demander de
21 faire la démonstration de toute une activité. Si
22 c'était ça le but, on aurait pu nous poser une
23 grosse question large au début puis on aurait dit :
24 « C'est quoi toute l'activité? » Moi, je pensais
25 qu'on était ici pour débattre des questions des

1 conditions de service. Là on nous demande de sortir
2 tous les critères d'analyse de risques. Je
3 m'excuse, mais l'analyse de risques ne fait pas
4 partie des conditions de service. L'analyse de
5 risques fait partie... s'inscrit à l'intérieur
6 d'une condition de service qui nous permet d'aller
7 chercher un dépôt. C'est très, très large et je
8 m'objecte encore.

9 Me ANDRÉ TURMEL :

10 Madame la Présidente, ma question fait suite à la
11 réponse que nous avons obtenue en DDR, 3.16, on
12 demandait : « Y a-t-il un encadrement du
13 processus? » À 3.16, on nous répond, et je cite :

14 Aucune politique interne n'encadre le
15 processus de demande de dépôt.

16 C'est assez... Et là, aujourd'hui, madame me dit
17 que : « Bien, attendez, ce n'est pas ça, il y a
18 quand même des critères et/ou conditions », qu'elle
19 nous donne. Alors... puis elle nous dit qu'il y en
20 a une liste. Je ne lui demande pas la liste... je
21 demande la liste des principaux critères et
22 conditions, là. Elle nous en a donné trois... à
23 moins qu'elle me les donne, s'il y en a d'autres,
24 là. Mais je ne demande pas à avoir toute... à faire
25 défiler ici les gestionnaires d'analyse de crédit,

1 là, de risques, là. Si vous me permettez, collègue.
2 Elle nous a donné trois critères, elle me dit qu'il
3 y en a d'autres; bien, si vous les avez, donnez-
4 moi-les. Jusqu'à maintenant, mon collègue ne s'est
5 pas objecté aux trois critères, il m'a laissé
6 aller.

7 Me ÉRIC FRASER :

8 J'essaie de...

9 Me ANDRÉ TURMEL :

10 Si vous permettez. Bien, je peux terminer.

11 Me ÉRIC FRASER :

12 Bien, allez-y.

13 Me ANDRÉ TURMEL :

14 Merci. Alors, ça m'apparaît pertinent de compléter
15 l'information qui a été demandée, pour laquelle le
16 Distributeur ne s'est pas objecté; il a fourni une
17 réponse et qui est, semble-t-il, pas corrigée mais
18 complétée, quand même, aujourd'hui. Alors, je
19 demande à ce qu'on complète cette information.

20 (11 h 55)

21 Me ÉRIC FRASER :

22 J'essaie de gérer ça de façon à ce que le processus
23 soit efficient et efficace. Là, on est en train de
24 faire le procès d'une activité. Je m'excuse, ce
25 n'est pas réglementé. Il n'y a personne qui... Il y

1 a comme une distinction ici entre la fixation d'une
2 condition de service, qui est le l'objet de votre
3 juridiction, et commencer à forer sur comment on
4 fait les affaires et pourquoi on les fait.

5 Si on était dans un débat où il y avait une
6 contestation de notre manière de faire parce que ça
7 engendrait trop de coûts, correct. Mais on n'est
8 pas dans ce débat-là du tout.

9 Si mon confrère veut savoir s'il y a une
10 politique, il n'y a pas de politique. Il y a des
11 gens qui travaillent. On laisse... Il y a des gens
12 qui font un exercice, lequel s'inscrit dans les
13 « Conditions de service ». Il y a... Il n'y a rien
14 qui nous oblige à donner toute cette information-là
15 qui porte sur nos activités. Là, on franchit une
16 barrière entre la fixation des conditions de
17 service et nos activités, et il n'y a pas de
18 pertinence à franchir cette barrière-là. Tout
19 simplement.

20 Me ANDRÉ TURMEL :

21 Madame la Présidente, je reviens à la décision
22 D-2001-259 où la Régie disait qu'il convient de
23 personnaliser la protection selon le niveau de
24 risque de chaque client. À l'époque, nous avons
25 demandé, il est vrai il y a dix (10) ans, un niveau

1 de détail. Et la Régie nous avait dit : « Attendez,
2 il est trop tôt. On va voir comment le tout
3 fonctionne. » C'est pour ça que l'on vous revient.

4 Si on lit notre preuve, on revient cette
5 année sur la base de douze (12) ans s'étant écoulé.
6 On veut aller, on veut, comment dire, clarifier le
7 tout pour éviter l'arbitraire simplement, là. S'il
8 n'y a pas d'arbitraire tant mieux. Si on lit les
9 critères et on les comprend, on sera les premiers,
10 et vous connaissez la FCEI, les premiers à dire
11 d'accord, ils sont là, on les connaît. Voilà! On ne
12 fera pas de l'argumentation pour le plaisir d'en
13 rajouter. Mais on veut simplement éviter
14 l'arbitraire.

15 Me ÉRIC FRASER :

16 Écoutez, il n'y a pas d'arbitraire, le témoignage
17 est à l'effet qu'il y a des critères et qu'ils sont
18 appliqués. Il n'y en a pas d'arbitraire. Là, on
19 nous demande d'aller un petit peu plus loin pour
20 savoir comment qu'on fait, et puis là on franchit
21 la ligne.

22 Et dans le cadre du dossier présentement,
23 je dois vous avouer que je suis très indisposé
24 parce qu'il n'y avait pas de demande sur ce sujet-
25 là et parce que l'on se retrouve au moment des

1 audiences et on nous demande de faire une preuve
2 sur la conduite d'une activité qui n'est pas
3 réglementée.

4 Me ANDRÉ TURMEL :

5 Pas pour ajouter trop, seulement pour dire qu'on a
6 fait de nombreuses demandes là-dessus qui ont été
7 contestées pour lesquelles la Régie a dit oui ici,
8 non là. En tout cas.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Écoutez, je pense qu'il y a eu une réponse qui a
11 été donnée par le Distributeur à la question
12 principale qui a été formulée par la FCEI. Je
13 rejeterais l'objection, Maître Fraser, et je vous
14 inviterais à donner l'information, bien qu'elle
15 puisse être donnée de façon générale mais
16 identifier s'il y a d'autres critères qui sont
17 appliqués par le Distributeur pour déterminer s'il
18 est pertinent ou non d'exiger un dépôt que ceux que
19 vous avez énoncés tantôt. On ne veut pas avoir, ce
20 n'est pas nécessaire je pense, comme le disait
21 maître Turmel, d'avoir tout le détail de chacun des
22 critères, mais les principaux, je crois, pourraient
23 qui simplement satisfaire l'intervenante.

24 11 h 59

25

1 Mme NATHALIE HAMEL :

2 R. Je ne sais pas si mon complément de réponse va
3 satisfaire, vous satisfaire, mais finalement, on
4 fait une analyse de risques, basée, comme je vous
5 disais, sur l'âge, hein, l'âge de la facture, des
6 sommes qui sont dues, comme je vous disais,
7 également les sommes qui sont en jeu, donc notre
8 risque à nous, hein, notre « exposure », permettez-
9 moi l'anglicisme. Également, bien, il y a comme
10 tout le monde, hein, les nouvelles, ce qui s'en...
11 le secteur d'activités. Nos analystes se tiennent
12 très au fait des différents événements dans le
13 domaine des affaires et puis c'est comme ça qu'on
14 s'assure d'être vigilant, soit dans certains
15 secteurs d'activités, soit pour certaines
16 entreprises sous un même chapeau, si on veut, donc
17 c'est comme ça. Il n'y a pas... ce n'est pas une
18 liste écrite, ce sont plutôt des façons de faire
19 qu'on peaufine, qu'on améliore pour essayer de
20 mitiger le plus possible notre risque.

21 Donc, je peux, si la Régie le souhaite, je
22 peux faire une demande à mes collègues de
23 m'énumérer ça, mais je vous dirais que c'est
24 changeant et ça évolue dans le temps, c'est
25 perfectible, évidemment, parce qu'on veut s'assurer

1 de toujours être le plus proactif possible.

2 Me ANDRÉ TURMEL :

3 Q. [177] Alors, l'engagement numéro 2, ce serait :
4 quels sont les critères, en deux mille douze
5 (2012), utilisés par le Distributeur aux fins de
6 l'évaluation de la demande de dépôt, tout
7 simplement, au moins pour qu'on les ait listés là,
8 qu'il y en ait six ou huit ou douze (12), on arrête
9 là. D'accord.? Merci. Alors...

10 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

11 Ce sera fait, Maître, ce sera fait, Maître Turmel.

12 Me ANDRÉ TURMEL :

13 Merci beaucoup, Maître Hébert.

14

15 E-2 (HQD) Quels sont les critères utilisés par
16 le Distributeur aux fins de l'évaluation de
17 la demande de dépôt en 2012

18

19 Q. [178] Et donc, je termine avec la question des
20 mauvaises créances. Je vous renvoie au tableau,
21 mais cette fois-ci aux questions-réponses à la
22 Régie de l'énergie, HQD-13, Document 1, tableau
23 34.2, page 177. Pardon, plutôt page 87... 85,
24 excusez-moi, j'y arrive. Donc, c'est HQD-13,
25 Document 1, page 85 de 182.

1 On constate, dans ce tableau-là, le tableau
2 34.2 - vous me dites si vous l'avez, Madame. Oui.
3 Et corrigez-moi là. On constate que les ventes
4 commerciales et affaires représentent donc quarante
5 et un pour cent (41 %) des ventes combinées, des
6 ventes résidentielles et commerciales, mais
7 qu'elles représentent seulement treize pour cent
8 (13 %) des mauvaises créances. Est-ce que ça vous
9 apparaît raisonnable comme... de ce que le
10 calcul... de ce que le tableau donne comme
11 information?

12 Mme NATHALIE HAMEL :

13 R. Il faudrait que je fasse le calcul.

14 Q. [179] O.K. Bien, un ordre de grandeur, je ne veux
15 pas vous demander d'engagement là, mais je vous
16 soumets que ce serait autour de treize pour cent
17 (13 %).

18 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

19 On va accepter votre hypothèse, sujet à
20 vérification, Maître Turmel.

21 Me ANDRÉ TURMEL :

22 Tout à fait. D'accord. O.K. Merci.

23 Q. [180] Maintenant, connaissez-vous la proportion des
24 mauvaises créances qui sont associées à des clients
25 pour qui on détenait un dépôt? Est-ce que vous avez

1 ce type d'informations-là?

2 Mme NATHALIE HAMEL :

3 R. Non.

4 Q. [181] Bon. Attendez-moi un instant. À la question-
5 réponse 34.4, donc toujours dans HQD-13, Document
6 1, des réponses aux questions de la Régie, à 34.4,
7 on vous demandait de fournir différentes données
8 pour la période deux mille sept (2007), deux mille
9 treize (2013) et d'expliquer les écarts importants
10 pour chacune des catégories entre résidentielle et
11 commerciale et affaires. Et dans votre réponse,
12 vous mentionnez :

13 L'écart de taux entre les deux
14 catégories de clientèle est tributaire
15 des conditions de service propres à
16 chaque clientèle, notamment,
17 l'obligation de desservir et le
18 moratoire d'interruption en période
19 hivernale qui ne touchent que la
20 clientèle résidentielle.

21 Et là je souligne ce qui suit :

22 Par ailleurs, les mesures de gestion
23 de crédit applicables à la clientèle
24 commerciale et affaires limitent les
25 risques de non-recouvrement de cette

1 clientèle, ce qui se reflète dans un
2 taux plus bas.

3 Alors, si je vous posais la question : quelles sont
4 les mesures de gestion de crédit, est-ce que c'est
5 un peu ce que vous... c'est la même chose ou c'est
6 quelque chose additionnel?

7 R. C'est le dépôt.

8 Q. [182] O.K.

9 R. En fait, le dépôt vient mitiger beaucoup notre
10 risque parce qu'il ne peut pas... dans le fond, il
11 va être utilisé à terme que pour éviter une
12 radiation future qui est la partie la plus coûteuse
13 dans la dépense de mauvaise créance. Donc, une fois
14 qu'on a le dépôt, si la compagnie ou l'entreprise
15 ferme ses portes, bien, c'est vraiment une perte...
16 une grande partie de la dépense qui est sauvée,
17 donc c'est vraiment la différence majeure.

18 Q. [183] D'accord.

19 R. Il y a également le fait qu'on peut interrompre
20 toute l'année qui est très importante, cette
21 possibilité-là. Et je vous dirais aussi
22 l'opportunité qu'on a de procéder au recouvrement
23 des demandes de dépôt plus rapidement, donc on a
24 que les payables dans les huit jours et non pas
25 vingt et un (21) jours.

1 12 h 05

2 Q. [184] Huit jours pour les commerciaux alors que
3 c'est vingt et un (21) jours pour les résidentiels,
4 c'est ça?

5 R. Il n'y a pas de demande de dépôt à l'aménagement
6 pour les comptes résidentiels, mais...

7 Q. [185] O.K.

8 R. ... s'il y avait... quand il y a une demande de
9 dépôt, par exemple suite à une faillite, c'est
10 vingt et un (21) jours.

11 Q. [186] D'accord. Merci. Je pense que j'ai terminé.
12 Excusez-moi, je vais vérifier. Dans vos demandes de
13 dépôt et l'analyse de mauvaises créances, vous
14 demandez donc systématiquement deux mois
15 consécutifs parmi les plus élevés, c'est le taux
16 maximal, finalement, c'est le... Est-ce que vous
17 avez déjà fait des scénarios de sensibilité pour
18 faire en sorte que soit demandé des... quels
19 impacts cela aurait-il eu sur les mauvaises
20 créances de, plutôt que de demander les deux mois
21 consécutifs maximaux, de passer de maximal à deux
22 mois moyens? Est-ce que ça a un impact sur les
23 mauvaises créances ou ça pourrait avoir un impact?

24 R. Assurément, ça aurait un impact négatif les
25 dépenses de mauvaises créances. C'est de dire qu'on

1 aurait moins de couverture de notre risque, donc ce
2 ne serait pas un impact intéressant pour le
3 Distributeur.

4 Q. [187] Avez-vous déjà fait une analyse de
5 sensibilité là-dessus ou, pour vous, c'est
6 tellement évident que vous n'avez pas de...

7 R. Ça coule de source.

8 Q. [188] Ça coule de source. O.K. Mais, je comprends,
9 on me rappelle, donc vous n'avez jamais fait
10 d'analyse de sensibilité quand même, même si cela
11 coule de source.

12 R. Non.

13 Q. [189] D'accord. Je vous remercie, nous avons
14 terminé. Merci.

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 Merci, Maître Turmel.

17 LE PRÉSIDENT :

18 Merci, Maître Turmel. Alors, nous allons prendre la
19 pause lunch. De retour à treize heures cinq
20 (13 h 05) et on va poursuivre le contre-
21 interrogatoire du panel numéro 4 avec le GRAME,
22 maître Paquette. Merci. Bon lunch.

23 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

24

25

1 REPRISE DE L'AUDIENCE

2 (13 h 05)

3 LA GREFFIERE :

4 Veuillez prendre place s'il vous plaît.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Merci. Alors nous allons donc poursuivre avec
7 maître Paquet du GRAME.

8 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET :

9 Oui. Alors bonjour, Madame la Présidente, Madame et
10 Monsieur les Régisseurs. Donc, Geneviève Paquet
11 pour le GRAME.

12 Q. [190] Bonjour aux Membres du panel.

13 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

14 R. Bonjour, Maître Paquet.

15 Q. [191] Donc, mes premières questions vont porter sur
16 le service d'éclairage sentinelle. Premièrement,
17 juste à titre, là, d'information pouvez-vous
18 confirmer que les équipements lumineux de type
19 sentinelle sont des lampes à vapeur de mercure dont
20 la puissance se situe entre quarante (40) et mille
21 (1 000) watts?

22 R. Donnez-nous quelques minutes, Maître Paquet, s'il
23 vous plaît. Merci.

24 M. MARCEL CÔTÉ :

25 R. L'information que l'on avait c'était deux types de

1 luminaires de sept mille (7 000) lumens puis de
2 vingt mille (20 000) lumens comme tel.

3 Q. [192] Des lumens. En termes de watts est-ce que
4 c'est...

5 R. Bien, le sept mille (7 000) lumens c'est cent
6 soixante-quinze (175) watts puis le vingt mille
7 (20 000) lumens c'est quatre cents (400) watts.
8 C'est la réponse que l'on vous avait donnée à la
9 question 6 du...

10 Q. [193] Oui. Merci. Maintenant, selon la proposition
11 du Distributeur, est-ce que c'est exact qu'à partir
12 du premier (1er) avril deux mille treize (2013)
13 lorsqu'un luminaire, là, de type sentinelle
14 arriverait à sa fin de vie utile, le Distributeur
15 n'assurerait plus le service de remplacement ou de
16 réparation de ce luminaire?

17 R. Ce qu'on a dit c'est lorsqu'il va y avoir,
18 lorsqu'il va y avoir nécessité de remplacement,
19 lorsqu'il va y avoir une nécessité de remplacement
20 d'un luminaire parce qu'il est défectueux, à ce
21 moment-là à partir du premier (1er) avril, là, on
22 va informer le client que ça va être maintenant à
23 sa... à sa charge. Il va devoir s'occuper
24 d'installer lui-même un luminaire. On va, nous
25 autres, récupérer ce luminaire-là puis on va mettre

1 fin au contrat comme tel avec ce client-là.

2 Q. [194] Est-ce que c'est seulement dans le cas où le
3 luminaire est défectueux ou également, là, quand il
4 arrive en fin de vie utile, donc qu'il ne
5 fonctionne tout simplement plus?

6 R. Aussitôt que l'équipe d'Hydro-Québec est appelée
7 sur les lieux, là, à ce moment-là, ça sera pour
8 démanteler l'équipement.

9 Q. [195] Puis dans la preuve, le Distributeur indique
10 également qu'il entend mettre en oeuvre un plan de
11 communication pour informer sa clientèle. Par
12 rapport à ça, à quel moment vous entendez mettre en
13 oeuvre le fameux plan de communication?

14 R. En fait, là, ce qu'il faut comprendre
15 essentiellement dans la question de sentinelle
16 c'est qu'on a à peu près... le tarif comme tel est
17 terminé depuis deux mille sept (2007). O.K. On
18 assure encore le service pour ceux qui sont
19 toujours branchés et qui obtiennent ce service-là.
20 Il reste à peu près actuellement deux cent
21 soixante-dix-huit (278) abonnements qui ont... qui
22 ont ce service-là. Et ces abonnements-là on parle
23 d'à peu près quatre cent soixante (460) luminaires.
24 O.K. Ce que, nous autres, on a en stock
25 actuellement, parce que c'est ça qui est important,

1 c'est qu'il nous reste à peu près... on avait déjà
2 donné des chiffres, là, dans le document on avait
3 dit seize (16). Là, maintenant on est rendu à neuf.

4 Ça fait qu'il est temps de... de
5 s'organiser pour faire un plan de communication qui
6 va être fait à partir du premier (1er) avril pour
7 informer nos clients justement. Puis c'est
8 principalement un souci de clientèle, le service à
9 la clientèle ici. C'est d'informer ces gens-là
10 quelles sont les possibilités qu'ils ont pour eux à
11 partir de ce moment-là parce qu'Hydro-Québec va
12 terminer ce service-là comme tel.

13 Q. [196] Merci. Mais, par contre, ça ne répond pas
14 tout à fait à ma question. Je vous demandais à
15 partir de quand, là, le plan serait mis en oeuvre.
16 Est-ce que vous allez attendre la décision de la
17 Régie par exemple?

18 R. Évidemment.

19 Q. [197] O.K. Par contre, dans les dossiers tarifaires
20 ce qui arrive c'est que souvent la décision, si on
21 prend le dossier de l'année dernière dans 3776-
22 2011, la décision finale avait été rendue le huit
23 (8) mars deux mille douze (2012). Donc, si vous
24 pensez mettre en oeuvre, là, la proposition à
25 partir du premier (1er) avril, vous ne pensez pas

1 que ça ne fait pas un très gros délai, là, pour le
2 plan de communication envers vos clients?

3 R. Écoutez, le règlement va s'appliquer à partir du
4 premier (1er) avril. À ce moment-là, on va
5 l'appliquer à ce moment-là. Il reste aussi la
6 possibilité qu'il ne me reste plus de luminaires,
7 là, ça fait qu'il va falloir être indulgent avec
8 les... les clients puis les informer de toute façon
9 de la situation. Parce que lorsqu'on n'a plus de
10 luminaires, à ce moment-là, il va falloir trouver
11 une solution.

12 Mais ce qui est important là-dedans c'est
13 que le plan de communication c'est de ne pas
14 laisser les clients à eux-mêmes là-dessus, donc
15 leur expliquer quelles sont leurs options là-
16 dedans. Ça fait que c'est ça qui est important dans
17 le plan de communication.

18 Q. [198] Et puis toujours par rapport à votre plan de
19 communication, est-ce que vous pensiez introduire,
20 là, des informations par rapport à la disposition
21 de ces luminaires-là étant donné qu'ils contiennent
22 du mercure?

23 R. Ce qui est clair c'est que c'est Hydro-Québec qui
24 prend en charge le démantèlement et Hydro-Québec va
25 s'occuper de... de disposer de ces équipements-là

1 selon les normes qui sont... qu'Hydro-Québec suit.
2 Donc, ça il n'y a pas de problème avec ça. Ce n'est
3 pas le client qui va s'occuper de ça de toute
4 façon.

5 Il y avait là-dessus, puis il y a un autre
6 intervenant qui nous en a parlé, c'est la question
7 de sécurité. Les luminaires qui sont installés dans
8 les poteaux d'Hydro-Québec il n'est pas question
9 que les clients aillent se promener dans ces
10 poteaux-là. C'est pourquoi Hydro-Québec est
11 responsable de ces équipements-là et jusqu'au
12 démantèlement, ça demeure la responsabilité
13 d'Hydro-Québec, jusqu'au démantèlement.

14 Q. [199] Merci. Et puis dernière question par rapport
15 à ce point-là. Est-ce que vous comptez profiter,
16 là, de cette occasion-là de transition là, pour
17 offrir justement aux clients qui vont être... qui
18 vont se retrouver sans luminaires pour peut-être
19 leur offrir une aide financière par rapport à des
20 luminaires DEL ou d'autres... d'autres
21 propositions, là?

22 (13 h 14)

23 R. On n'a pas d'aide financière. En fait, la meilleure
24 aide financière qu'ils vont avoir, c'est que s'ils
25 désirent continuer d'installer, d'avoir un

1 luminaire à cet endroit-là, ils vont aller chez
2 leur quincaillier installer un luminaire pour
3 lequel le prix est plus que très raisonnable. Et
4 nous autres, on va les alimenter à ce moment-là
5 avec le tarif T3. Puis il va y avoir une réduction
6 le fait d'utiliser juste le tarif T3. Alors qu'eux
7 autres sont maintenant propriétaires de ce
8 luminaire-là. Ça fait qu'ils font venir leur
9 électricien, un maître électricien, ils font
10 installer le luminaire. Le branchement est déjà en
11 place. Le maître électricien peut faire le
12 branchement. Ça, c'est important. Et puis à ce
13 moment-là, on va le mettre au T3. Le tarif T3 est
14 plus avantageux que le tarif sentinelle.

15 Q. [200] Oui. D'accord. Merci. Donc, par rapport
16 justement au service général d'éclairage public.
17 Est-il exact que, pour une bonne partie des abonnés
18 au service général d'éclairage public, la
19 consommation n'est pas mesurée, mais elle est
20 estimée?

21 R. Exact.

22 Q. [201] Maintenant, j'aimerais qu'on regarde ensemble
23 l'article 9.5 du texte des Tarifs et conditions.
24 J'ai des copies ici. Je pense que vous en avez,
25 mais au cas où vous n'avez pas la copie, j'ai des

1 copies. J'aimerais déposer aussi en preuve. Je
2 pourrais la coter sous la cote C-GRAME-0017.

3

4 C-GRAME-0017 : Article 9.5 des Tarifs et
5 conditions.

6

7 Donc, j'ai souligné en jaune les passages que je
8 voulais qu'on évalue ensemble. À l'article 9.5, la
9 section - Tarif du service général d'éclairage
10 public, on retrouve une disposition - Établissement
11 de la consommation. Et le texte prévoit :

12 En général, la consommation d'énergie
13 n'est pas mesurée. Cependant, le
14 Distributeur peut la mesurer s'il le
15 juge à propos.

16 Lorsqu'elle n'est pas mesurée, la
17 consommation d'énergie est le produit
18 de la puissance raccordée par 345
19 heures d'utilisation mensuelle.

20 Et je vous amène au dernier alinéa :

21 Dans l'établissement de la puissance
22 raccordée, le Distributeur tient
23 compte de la puissance nominale de
24 l'ampoule et des accessoires.

25 Donc, pourriez-vous m'expliquer quel est le facteur

1 de puissance raccordé qui est utilisé par le
2 Distributeur pour son estimation de la
3 consommation, par exemple pour les luminaires DEL?

4 R. On ne tient pas compte du facteur de puissance dans
5 le calcul comme tel. C'est à peu près la chose la
6 plus simple à faire. Vous avez tant de luminaires
7 avec tant de watts. On multiplie entre les deux,
8 puis lorsque le circuit est... lorsque les lumières
9 sont allumées, c'est exactement le montant qui, en
10 termes de puissance, qui est tiré. Puis à ce
11 moment-là, c'est ça qui est facturé. Ça fait que
12 c'est pour ça que le facteur de puissance n'est pas
13 un critère.

14 En général, les équipements qu'on a, les
15 facteurs de puissance sont au-dessus de quatre-
16 vingt-dix pour cent (90 %) dans les cas de vapeur
17 de la solution qu'on a. C'est au-dessus de quatre-
18 vingt-dix pour cent (90 %). Ça fait que ce n'est
19 pas un critère, parce que le facteur de puissance,
20 en général, on le facture pour... d'abord pour des
21 clients de cinquante kilowatts (50 kW) et plus. Ça
22 fait que tout le résidentiel, si vous voulez, n'est
23 pas... on ne mesure aucun facteur de puissance pour
24 ces clients-là. Ça fait que, là, on parle de
25 petites charges également dans ce cas ici. Ce n'est

1 pas quelque chose qui est préoccupant dans
2 l'établissement de cette valeur-là.

3 Q. [202] Donc, c'est une moyenne plutôt que vous
4 prenez ou...

5 R. Non, non, je comprends la valeur nominale, vous
6 regardez sur la boîte, il est écrit que c'est
7 quinze cents watts (1 500 W) ou neuf cents watts
8 (900 W), puis vous prenez ces valeurs-là.

9 Q. [203] Mais vous regardez sur la boîte, par exemple,
10 pour chaque ampoule, je veux dire, c'est différent
11 à chaque abonnement?

12 R. Oui, oui, lorsqu'on fait...

13 Q. [204] Vous ne prenez pas une moyenne?

14 R. ... une installation d'un réseau d'éclairage, c'est
15 tel type d'ampoule qu'on va utiliser. On prend ces
16 ampoules-là, puis on prend leur valeur, là.

17 Q. [205] Vous utilisez les valeurs qui sont fournies
18 par les fournisseurs de luminaires?

19 R. Exact.

20 Q. [206] Merci.

21 R. Un petit point également. C'est que, comme vous
22 mentionnez, c'est quelque chose qui n'est pas
23 mesuré comme tel. Donc, vouloir faire un exercice
24 sur le facteur de puissance alors que c'est un
25 exercice qui n'est pas mesuré comme tel, ça

1 serait... je ne sais pas où on irait avec ça.

2 Q. [207] Merci. Maintenant, concernant le service
3 complet d'éclairage public. Je vais vous demander
4 de regarder avec moi l'article 7 des Conditions de
5 service. Dont j'ai des copies également. Donc
6 l'article 7. Ce serait C-GRAME-0018.

7

8 C-GRAME-0018 : Article 7.1 des Tarifs et
9 conditions.

10

11 Donc, l'article 7.1 des Conditions de service, au
12 troisième alinéa, paragraphe 3, prévoit que :

13 L'abonnement pour le service complet
14 d'éclairage public défini aux tarifs
15 d'électricité est conclu pour un terme
16 initial d'au moins un an et il se
17 continue selon le terme convenu entre
18 le client et Hydro-Québec ou, s'il n'y
19 en a pas, d'année en année jusqu'à ce
20 que le client ou Hydro-Québec le
21 résilie en donnant un avis écrit d'au
22 moins 30 jours francs à cet effet
23 avant l'échéance du terme.

24 Donc, règle générale, est-ce que le Distributeur
25 conclut des abonnements de plus d'un an avec les

1 clients du service d'éclairage public?

2 R. En fait, il n'y a pas... on ne signe pas d'entente
3 comme telle. C'est à chaque année, c'est avec le...
4 renouvelé... Il est renouvelé à chaque année, là.
5 (13 h 20)

6 Q. [208] Vous le renouvelez à chaque année, mais est-
7 ce que vous avez quand même une idée, en moyenne
8 habituellement, c'est renouvelé pendant combien
9 d'années? Pour avoir une idée du terme, là, des
10 abonnements.

11 R. En fait, ce qu'on parle ici, ce sont des
12 municipalités et le gouvernement qui adhèrent à ce
13 service-là. Ça fait que je prends l'exemple, le
14 gouvernement adhère pour un service d'éclairage
15 pour une autoroute, ça va être pour longtemps
16 probablement, à chaque année là, mais ça va
17 sûrement être pour longtemps.

18 Q. [209] Est-ce que les ententes sont fixées en...
19 Est-ce qu'il y a un lien avec la période
20 d'amortissement des équipements qui sont fournis
21 par le Distributeur?

22 R. Non, non. Non, non, c'est à chaque année, là. À
23 chaque année, on renouvelle, puis lui... comme dans
24 l'article que vous avez souligné, il y a trente
25 (30) jours francs à cet effet avant l'échéance du

1 terme là, qu'il nous avise s'il veut soit acheter
2 le réseau ou soit s'en départir ou changer quoi que
3 ce soit là.

4 Q. [210] Donc, si le Distributeur a investi pour des
5 luminaires, qu'est-ce qui arrive après un an si le
6 client décidait de ne pas renouveler l'entente?
7 Qu'est-ce qui arriverait?

8 R. Bien, on récupérerait nos luminaires, mais comme je
9 vous dis là, ce sont des municipalités et le
10 gouvernement là, ce n'est pas dans... je ne suis
11 pas dans une situation où je vais prendre des
12 luminaires pendant six mois et après ça, je vais
13 les faire enlever par Hydro-Québec ou quelque chose
14 comme ça, ce sont des... La plupart du temps là,
15 c'est quelque chose qui est là pour très longtemps,
16 probablement pour plus longtemps que mon âge même.
17 C'est pour vous donner une idée comment ça peut
18 rester là longtemps.

19 Q. [211] D'accord. Est-ce que le Distributeur envisage
20 d'offrir des luminaires au DEL pour le service
21 d'éclairage complet en réseau intégré?

22 R. Présentement, comme vous le savez, comme vous
23 l'avez soulevé également dans votre preuve, c'est
24 qu'il y a un projet pilote là, aux Îles-de-la-
25 Madeleine là, ça fait que, ça, c'est... Parce que

1 l'autre particularité de... au niveau de... Là,
2 est-ce que vous me parlez de l'éclairage au complet
3 ou l'éclairage...

4 Q. [212] Pour l'éclairage complet.

5 R. Donc, la première des choses, c'est que, comme je
6 vous ai mentionné, il y a un projet pilote aux
7 îles-de-la-Madeleine. On va voir comment ça
8 fonctionne à ce niveau-là. L'autre particularité
9 qui est importante aussi, c'est que l'éclairage au
10 DEL actuellement, c'est encore en progression en
11 termes de technologie et en termes de coûts,
12 qu'est-ce que ça coûte ces équipements-là.
13 Évidemment, dans un produit qui est en début de
14 cycle, t'sais, évidemment, les prix sont plus
15 élevés, la technologie n'est pas encore en place.
16 Au fur et à mesure que ce produit-là va être plus à
17 maturité, on va avoir une meilleure idée sur
18 comment coûte puis comment... comment coûte ces
19 équipements-là, combien de temps qu'ils durent, et
20 caetera. Ça, c'est le deuxième point.

21 Il ne faut pas oublier aussi que nos
22 équipements qu'on a actuellement, les sodiums à
23 haute pression, c'est un équipement qui n'est pas
24 en désuétude, c'est un équipement de haute
25 performance actuellement. Donc, ça, c'est important

1 de le mentionner.

2 Et finalement, on parle d'un service
3 complet, notamment, vous avez mentionné au niveau
4 des réseaux autonomes parce qu'il y en a beaucoup
5 dans les réseaux autonomes, notamment. C'est à peu
6 près moitié-moitié là dans les réseaux autonomes,
7 c'est l'éclairage public et complet. Pour les
8 réseaux autonomes, la charge que ça représente sur
9 l'ensemble de la charge des réseaux autonomes,
10 c'est à peu près moins de un pour cent (1 %) de la
11 consommation. Ça fait que ce n'est pas quelque
12 chose où on pourrait faire des grands gains, par
13 exemple, en période de pointe, pour réduire la
14 charge et ces choses-là. Ça fait qu'idéalement,
15 c'est un projet, voir... attendre que ce produit-là
16 vienne à maturité. Ça va aller... j'ai l'impression
17 que ça va aller relativement assez vite parce qu'on
18 a vu, dans un cours laps, des... les fluos compacts
19 qui sont apparus et déjà qui sont en voie de
20 disparition par les DEL comme tels. Ça fait qu'on
21 va voir comment ça va aller, là.

22 Q. [213] Et les chiffres que vous m'avez donnés, là,
23 par rapport au un pour cent (1 %) en réseau
24 autonome, est-ce que, ça, ça découle de votre
25 évaluation du potentiel technicoéconomique en

1 réseau autonome ou pas?

2 R. Non, non. Non, non. Absolument pas. Ça, c'est... le
3 potentiel, il va falloir attendre de voir c'est
4 quoi le potentiel, ça, c'est une chose. Il va
5 falloir aussi voir comment on peut... l'utilisation
6 de ça. Ça, c'est une autre chose, c'est le projet
7 pilote qui va nous aider avec ça. Non, là c'est
8 simplement, j'ai regardé quelle est la consommation
9 pour l'éclairage public dans les réseaux autonomes
10 et c'est moins de un pour cent (1 %) actuellement.

11 Q. [214] Éventuellement, par rapport justement à
12 l'évaluation du potentiel technicoéconomique en
13 réseau autonome, est-ce que ça pourrait être le
14 fait d'offrir des lumières DEL pour l'éclairage
15 complet, est-ce que ça pourrait être évalué?

16 R. Excusez-moi, je n'ai pas saisi la question.

17 Q. [215] Lors de l'évaluation du PTE en réseau
18 autonome, est-ce que vous allez précisément
19 regarder si la mesure d'éclairage au DEL pour
20 l'éclairage complet public ce serait une mesure qui
21 serait... qui pourrait être utilisée?

22 R. Il faudra peut-être poser la question au panel sur
23 l'efficacité énergétique. C'est eux autres qui vont
24 faire l'évaluation du potentiel comme tel, ça fait
25 que...

1 Q. [216] Donc, maintenant, je complète avec quelques
2 questions par rapport à l'option d'électricité
3 interruptible. C'est exact que le Distributeur
4 propose d'offrir des crédits à ses clients
5 participant à l'option interruptible qui seraient
6 soit des crédits fixes ou variables qui pourraient
7 être équivalents là aux coûts de fonctionnement, de
8 maintien et d'entretien d'un groupe électrogène?

9 R. C'est ce qu'on a donné dans la preuve, oui.

10 Q. [217] Oui, c'est ça. Pouvez-vous nous indiquer donc
11 pour quelle raison le Distributeur n'a pas décidé
12 d'offrir des incitatifs pour d'autres sources de
13 production d'énergie? Vous avez dit seulement un
14 incitatif pour les groupes électrogènes.

15 (13 h 25)

16 R. Ce qu'on a fait principalement dans cette offre-là
17 ici, c'était de voir dans le réseau autonome quel
18 était le potentiel qu'on pouvait avoir en termes de
19 puissance interruptible comme telle. Le potentiel
20 évidemment dans des..., parce que c'est tous des
21 petits réseaux séparés, là.

22 Le potentiel n'est pas énorme comme tel. Ça
23 fait que ce qui est important pour nous c'était de
24 voir, est-ce qu'il y a des clients qui seraient
25 intéressés à participer à un programme

1 d'interruptible comme tel et c'est ça qu'on a
2 identifié. Donc celui qui a un des clients, parce
3 que là on parle d'un tarif à peu près un tarif, un
4 client, pour l'instant.

5 Éventuellement, on va voir si ça peut être
6 plus intéressant pour d'autres clients. Mais
7 évidemment la solution aussi quand on parle
8 d'interruptible, on veut s'assurer que lorsqu'on
9 fait appel à des interruptibles, il faut qu'on ait
10 un effacement aussi. Ça fait que dans l'exemple
11 qu'on a, on a un client qui a justement un groupe
12 électrogène et ce groupe électrogène là, va nous
13 permettre effectivement lorsqu'on va l'appeler de
14 pouvoir s'effacer. Son groupe électrogène est déjà
15 installé. Donc ça c'est une situation qu'on a
16 regardé.

17 Ce qui est important de bien comprendre
18 dans ce contexte-là c'est que les montants qui ont
19 été établis en termes de tarifs ce sont des
20 montants qui sont nécessaires et suffisants pour
21 intéresser les clients qui étaient dans ce
22 programme-là. O.K. Nécessaires et suffisants
23 c'était ça, c'était ça notre objectif et je pense
24 qu'on va être en mesure de l'atteindre, obtenir ces
25 clients-là comme tel.

1 Q. [218] Et puis pour l'avenir est-ce
2 qu'éventuellement le Distributeur pourrait penser à
3 élaborer là, des incitatifs financiers pour
4 d'autres sources, parce que là étant donné que vous
5 n'en offrez pas, c'est sûr que personne, personne
6 ne serait porté à vous demander, mais si, si vous
7 faisiez une évaluation là, est-ce que vous pourriez
8 être ouvert peut-être pas cette année, mais
9 éventuellement à intégrer des sources d'énergie
10 renouvelables à cette option-là de manière plus
11 pratique là?

12 R. Écoutez, on est, comme j'ai dit on a fait comme une
13 première tournée, premier potentiel de qu'est-ce
14 qui pouvait être fait, on a identifié deux, deux
15 réseaux où on avait une situation peut-être plus
16 critique ou plus à court terme, si vous voulez, où
17 on a agi à ce moment-là pour ces deux-là. On a fait
18 un programme d'interruptible avec préavis, l'autre
19 sans préavis.

20 C'est évident que si on rajoute d'autres
21 clients là-dedans, il va falloir regarder encore à
22 nouveau les caractéristiques de consommation de ces
23 clients-là, la façon dont ils vont fonctionner et
24 on va peut-être devoir également adapter nos
25 tarifs.

1 Est-ce que d'autres clients, qu'il y a
2 d'autres types de moyens? Je vous rappelle que
3 quand on parle d'interruptible, il faut aussi être
4 capable de pouvoir compter aussi sur cette
5 capacité-là. Ça fait que ça va être à voir au fur
6 et à mesure.

7 Comme je mentionnais c'est des petites
8 municipalités, des petits villages ici et là. Ce
9 qui fait en sorte qu'on ne peut pas non plus
10 interrompre une école ou tu sais un hôpital, ces
11 choses-là, c'est assez évident. Donc ça prend
12 des..., ça prend des commerces, ça prend des gens
13 qui ont de la capacité aussi pour pouvoir agir,
14 puis ce qu'on ne veut pas non plus c'est, puis dans
15 l'exemple qu'on a c'est que comme je mentionnais
16 tantôt, le groupe électrogène est déjà là. Ça fait
17 que tu sais, on ne remplace pas ou on ne crée pas
18 une nouvelle, une nouvelle installation ou quoi que
19 ce soit. Puis pour nous ça veut dire qu'on va
20 repousser probablement justement de l'installation
21 de nouvel équipement notamment aux îles-de-la-
22 Madeleine.

23 Q. [219] Mais j'en comprends que vous ne serez pas
24 nécessairement complètement fermé à cette idée-là.
25 Éventuellement ça pourrait être, ça pourrait être

1 offert?

2 R. Encore une fois, non, il faut que ce soit des
3 puissances qui soient, qui puissent être
4 interrompues puis qu'on puisse compter sur ces
5 puissances-là. C'est ça qui est le, c'est là qu'est
6 le gain ici. Si on n'est pas capable d'avoir cette
7 garantie-là, à ce moment-là évidemment qu'il faut
8 passer à autre chose.

9 Q. [220] Très bien. Donc, je vous remercie, ça répond
10 bien à mes questions. Merci.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci, Maître Paquet. Alors, on va passer au
13 contre-interrogatoire du ROEE avec maître Gertler.
14 Excusez, quel lapsus, j'oubliais Options
15 consommateurs, Maître Chrétien.

16 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me JOSÉANE CHRÉTIEN :

17 Q. [221] Rebonjour, Joséane Chrétien, pour Option
18 consommateurs. Bonjour. Alors, j'aimerais que l'on
19 prenne pour débiter deux documents soit le document
20 B-0073 qui est, attendez, la réponse d'Hydro-Québec
21 à l'engagement numéro 3, donc HQD-1, Document 2.4.
22 Également les modifications aux conditions de
23 service, la présentation qui est HQD-11, Document 2
24 et qui est la cote B-0048.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Est-ce que c'est bien B-0014?

3 Me JOSÉANE CHRÉTIEN :

4 Non, 48.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 48, O.K.

7 Me JOSÉANE CHRÉTIEN :

8 2.4. Donc, HQD-1, Document 2.4 et HQD-11, Document

9 2.

10 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

11 R. Nous les avons, Maître Chrétien.

12 Q. [222] Parfait. Et j'aimerais qu'on fasse une petite
13 clarification sur les termes que vous utilisez.

14 Donc quand vous utilisez Agence de renseignements
15 personnels versus Agence d'évaluation de crédit, je
16 note et vous pourrez vous y référer que les
17 conditions de service que vous proposez vous
18 utilisez le terme - Agence de renseignements
19 personnels tel que défini par la Loi sur les
20 renseignements personnels et dans votre texte, vous
21 faites néanmoins une distinction avec des sous-
22 catégories, et vous dite vouloir viser les agences
23 d'évaluation de crédit.

24 Est-ce que je comprends bien ce que vous
25 voulez faire? Vous voulez donc des agences

1 d'évaluation de crédit dans la définition que vous
2 offrez, mais dans la loi vous voulez des agences de
3 renseignements personnels telles que définies dans
4 la loi, qui s'apparentent aux agences d'évaluation
5 de crédit selon votre définition? Est-ce que je
6 comprends bien un peu l'utilisation des termes que
7 vous avez?

8 (13 h 33)

9 Mme NATHALIE HAMEL :

10 R. Pour être bien honnête avec vous, originalement, on
11 pensait que les agences de renseignements
12 personnels, les ARP, c'était synonyme de ASC. Ce
13 qu'on comprend, c'est que les ASC c'est encore
14 plus... plus précis, donc on veut vraiment, les
15 deux agences qu'on entrevoit si la décision est
16 favorable de la Régie, avec lesquelles faire
17 affaire, c'est Equifax et TransUnion. Les deux sont
18 dans la catégorie A et C.

19 Q. [223] O.K. Et ce sont des agences de renseignements
20 personnels au sens de la Loi sur les renseignements
21 personnels?

22 R. À ma connaissance, oui.

23 Q. [224] O.K. Et ce ne sont donc pas des compagnies de
24 recouvrement, donc des agences de recouvrement que
25 vous utilisez dans votre réponse?

1 R. À ma connaissance, non.

2 Q. [225] Est-ce que Hydro-Québec actuellement échange
3 des données avec Equifax ou TransUnion?

4 R. Non, on n'échange pas de données. Par contre, pour
5 certains dossiers, compte commercial affaires,
6 grand client, il se peut qu'on demande de
7 l'information à Equifax sur certains comptes pour y
8 faire une évaluation, mais on ne transmet pas
9 d'informations à ces agences-là.

10 Q. [226] Donc, vous avez cessé de le faire depuis une
11 certaine époque où vous le faisiez?

12 R. Exact.

13 Q. [227] Donc, en quelle année est-ce que vous avez
14 cessé de le faire? Vous pouvez me donner un ordre
15 de grandeur, là, ce n'est pas... je ne cherche pas
16 l'année précise.

17 R. Je ne peux pas vous répondre.

18 Q. [228] O.K. Et on a dit vendredi dernier, maître
19 Hébert nous a dit que vous aviez débuté des
20 discussions, si je comprends bien les discussions
21 ont débuté avec Equifax et TransUnion? Oui? Vous
22 faites oui de la tête.

23 R. Pardon, oui.

24 Q. [229] Est-ce qu'il y a eu d'autres agences qui ont
25 été approchées?

1 R. Non.

2 Q. [230] Et où en sont les pourparlers avec ces
3 agences-là actuellement?

4 R. En fait, nous avons eu des discussions avec les
5 deux agences, des discussions préliminaires pour
6 s'assurer de la faisabilité, de déterminer si notre
7 codification assouplie conviendrait, quels sont les
8 protocoles de transmission de données au niveau
9 technologique, au niveau de la sécurité, pour
10 s'assurer qu'il n'y aurait pas d'embûches advenant
11 une décision favorable de la Régie, pour qu'on
12 puisse mettre, réaliser la transmission tel qu'on
13 en fait la demande. Donc, on a obtenu l'ensemble de
14 l'information qu'on voulait, puis maintenant, bien
15 on est en attente d'une décision pour poursuivre.

16 Q. [231] Est-ce que vous avez échangé des projets
17 d'ententes plus précises avec ces compagnies-là,
18 avec ces agences-là?

19 R. Non.

20 Q. [232] Et maître Hébert me disait vendredi vouloir
21 avoir une entente à long terme avec ces compagnies-
22 là. Est-ce que vous avez une idée du nombre
23 d'années que vous projetez mettre dans ces
24 ententes-là? Puis c'est en lien aussi avec la
25 réponse que vous avez donnée à ma consœur maître

1 Lussier sur les conditions de service qui ne sont
2 donc pas au bon vouloir d'Hydro-Québec, mais d'une
3 obligation, vous avez choisi la version française.
4 Et donc, à long terme ça veut dire quoi?

5 R. On n'est pas certain d'avoir dit à long terme, mais
6 je vais quand même vous répondre. Donc, advenant
7 une décision favorable de la Régie, nous allons
8 procéder à un appel d'offres dans les règles et
9 usages d'Hydro-Québec pour suivre tout le protocole
10 qui en découle. Nos ententes, elles vont être d'une
11 durée de quelques années, deux à cinq ans, avec une
12 possibilité de prolongation, puis on va renouveler
13 comme on le fait avec tous nos fournisseurs.

14 Q. [233] Donc, des ententes de deux à cinq ans
15 renouvelables. Est-ce que vous envisagez la
16 possibilité de ne pas en arriver à une entente avec
17 Equifax et TransUnion qui vous satisferait?

18 R. Non, absolument pas. C'est exactement pour cela
19 qu'on s'est assuré d'avoir des pourparlers
20 préalablement au dépôt de notre demande, pour
21 s'assurer qu'on faisait cette démarche-là puis
22 qu'on serait en mesure de mettre à l'exécution. Il
23 n'y a aucune problématique. D'ailleurs, nous ne
24 sommes pas les premiers clients de ces firmes-là.
25 D'autres fournisseurs, de données cellulaires par

1 exemple, font ces transactions-là d'une façon
2 régulière depuis quelques années.

3 Q. [234] Dans votre demande, puis je peux vous référer
4 à la cote, c'est B-002, et même dans le document de
5 modifications aux conditions de service, qui est la
6 B-0048 que je vous ai fait sortir tout à l'heure,
7 vous nous parlez d'une mesure structurante
8 permettant une meilleure gestion du risque de
9 crédit. Qu'est-ce que vous voulez dire par risque
10 de crédit? Si vous voulez, là, à la page, dans le
11 document B-0048, je vous vois chercher, vous pouvez
12 aller à la page 20. Je vais essayer de vous trouver
13 la ligne. Et c'est dans votre demande, c'est la
14 seule allégation au soutien, c'est pour vous
15 assurer une meilleure gestion du risque de crédit.

16 (13 h 39)

17 Q. [235] À votre demande, qu'est-ce que vous entendez
18 par "risque de crédit"?

19 R. A partir du moment où l'électricité est consommée
20 puis ensuite payée, il y a un risque pour nous
21 associé à la livraison de chacun, de chacun de nos
22 points de service si vous voulez. Dans le cas d'un
23 client résidentiel on a l'obligation de desservir,
24 donc on ne peut pas refuser un mauvais payeur, on
25 est en situation de monopole, ça vient aussi avec

1 des responsabilités donc qu'on assume quand même
2 assez bien. Donc le client consomme et facturé aux
3 deux (2) mois, donc on a un soixante (60) jours de
4 consommation qui est livré avant la facturation et
5 ensuite vingt-et-un (21) jours pour payer, donc un
6 a un risque d'un minimum de quatre-vingt-un (81)
7 jours avant de pouvoir faire une relance. C'est ce
8 qu'on veut dire.

9 Q. [236] Et pouvez-vous m'expliquer comment est-ce que
10 la mesure structurante va vous aider à offrir une
11 meilleure gestion de ce risque-là?

12 R. Comme on a déjà répondu dans certaines des demandes
13 de renseignements, puis également dans votre cause,
14 les outils dont on dispose le plus, le plus
15 performant, je vous dirais, c'est l'interruption,
16 c'est vraiment l'option ultime, mais l'interruption
17 arrive beaucoup trop tard, le client s'est
18 habituellement endetté durant la saison hivernale,
19 là où les factures sont les plus élevées et il se
20 retrouve dans une situation très rapidement où
21 s'est difficile de payer le six cent (600 \$), sept
22 cent (700 \$) dollars, huit cent dollars (800 \$)
23 qu'on lui demande. Donc ce qu'on vise par ce moyen
24 là, qui est selon nous structurant, et surtout qui
25 va aider les gens à adresser leur paiement de

1 facture beaucoup plus tôt, donc dès le soixante
2 (60) jours après l'échéance de la première (1ère)
3 facture, on va lui envoyer je pense, un message
4 claire, un stimulus si vous voulez, pour qu'il
5 vienne, un incitatif pour qu'il vienne, nous
6 contacte et prenne entente et respecte cette
7 entente là, pour régulariser la situation alors que
8 la dette est à un niveau beaucoup plus accessible
9 que si on laisse... on laisse aller la situation,
10 on se ramasse dans une situation d'interruption.

11 Q. [237] Est-ce que j'ai bien compris des différentes
12 phrases dont vous mentionnez souvent là, à
13 plusieurs reprises dans les documents, que vous
14 voulez contrez l'endettement de vos clients.
15 Qu'est-ce que vous voulez dire par là?

16 R. Il est évident qu'à partir du moment où l'ensemble,
17 le portrait qui est dans les dossiers de crédit des
18 clients est le plus complet possible. Il y a les
19 créan, pardon les prêteurs futur soit les banques,
20 les cartes de crédit et caetera, s'il voit
21 l'ensemble de la situation financière d'un client,
22 ils vont être, ça va être beaucoup plus facile pour
23 eux d'offrir un crédit qui est adapté à sa
24 situation réelle. Pour moi, il m'apparaît évident
25 que plus le dossier est complet plus le crédit

1 additionnel qu'on peut octroyer au consommateur va
2 être à l'échelle de ses moyens réels. Donc va
3 limiter ses possibilités de surendettement.

4 Q. [238] Donc c'était pas juste l'endettement envers
5 Hydro-Québec, c'était l'endettement de manière
6 générale sur... j'ai juste brochette en tête, une
7 brochette de dettes qu'un consommateur peut avoir.

8 R. En fait c'est les deux (2), pour nous donc, on veut
9 éviter que les gens trainent durant la saison
10 hivernale les factures, et de l'autre côté quand
11 les gens font, parce que c'est indéniable, les gens
12 font de plus en plus appel au crédit, donc essayer
13 de limiter ça pour s'assurer que les gens font face
14 à leurs obligations déjà en court plutôt qu'en
15 créer des nouvelles.

16 Q. [239] Et vous n'êtes pas sans savoir, vous le
17 mentionnez dans une de vos réponses à l'engagement
18 3, que les mauvaises côtes de crédit, un mauvais
19 pointage font en sorte que les consommateurs ont
20 pas accès à des aussi bons taux d'intérêts par
21 exemples, vous êtes conscient de cette réalité, de
22 l'impact des côtes de crédit?

23 R. Tout à fait.

24 Q. [240] Et est-ce que je peux vous demander en quoi
25 avoir une clientèle chez Hydro-Québec et,

1 particulièrement le cinq (5 %) pourcent qui est
2 réellement visé, qui s'endettent à coûts plus
3 élevés pourraient contribuer pour vous à une
4 meilleure DMC?

5 R. En fait la clientèle qui est visée, ce ne sont pas
6 seulement les cinq (5 %) pourcent qui selon notre
7 évaluation actuelle se verrait évaluer une côte ou
8 deux plus élevée. On a près de cinq cent mille
9 (500 000) clients, donc quatre cent soixante mille
10 (460 000) clients, soyons précis, actuellement
11 quatre cent trente-neuf mille (439 000) clients qui
12 ont des paiements en retard. Donc ce sont des gens
13 déjà qui ont des difficultés, certains peut-être
14 des oublis, mais pour la majorité ont plusieurs
15 créanciers et donc accumulent des retards. Donc
16 pour moi c'est ça le risque, j'ai près d'un demi
17 million de clients qui pourraient, dans un contexte
18 où par exemple les frais d'intérêts vont, les taux
19 d'intérêts pardon, vont augmenter je pense que
20 c'est inévitable un jour ou l'autre, ils vont
21 augmenter, une situation où il va y avoir des
22 hausses tarifaires où l'économie en générale est
23 pour le moins instable, donc tous ces éléments-là
24 font que j'ai plusieurs de mes clients, pas
25 seulement le cinq pourcent (5 %) dont vous faites

1 référence, qui pourraient être mis dans une
2 situation où ils vont devoir faire des choix, de
3 priorisation de facture et quand ce choix-là va
4 venir parce que il va venir pour la majorité
5 d'entre eux, on veut s'assurer que c'est la facture
6 d'Hydro-Québec qui est priorisée avant celle, celle
7 de la téléphonie cellulaire ou des magasins de
8 meubles, d'automobile, et caetera. Donc on veut
9 vraiment que ce soit la facture d'Hydro-Québec qui
10 soit partie l'une des premières priorisées.

11 Q. [241] Mais en quoi avoir une clientèle qui va
12 s'endetter à coûts plus élevée, qui va contracter
13 donc des dettes, du crédit à taux plus élevé va
14 aider Hydro-Québec à avoir une meilleure DMC?
15 (13 h 45)

16 R. Je pense que là vous faites le lien, donc si Hydro-
17 Québec envoie des messages dans des côtes qui
18 reflètent des mauvaises habitudes de paiements,
19 donc pour clarifier les choses, nous on va envoyer
20 un signal, par exemple, posons l'hypothèse
21 mensuellement, comme quoi la personne est bon
22 payeur ou deux ou trois, donc on monte comme ça.

23 Ça c'est la cote dans le dossier d'Hydro-
24 Québec. Maintenant, ce qui vient déterminer les
25 taux... les taux d'intérêt que les prêteurs vont

1 donner, ça, on parle davantage du pointage de
2 crédit. Les ASC ont un pointage de crédit bâti sur
3 un algorithme qui leur est propre. Donc, un
4 manquement dans une facture d'Hydro-Québec ne
5 viendra pas nécessairement avoir un impact ou aura
6 un impact mineur ou minime sur le pointage de
7 crédit. Donc, le pointage de crédit, il est bâti
8 par soit, par exemple, Equifax et TransUnion, dans
9 le cas qui nous concerne, et les grandes banques
10 ont eux-mêmes leur propre pointage de crédit,
11 qu'ils bâtissent selon leur propre algorithme.
12 Donc, je ne vois pas... je ne pense pas qu'un
13 client qui a, par exemple, un manquement ou deux
14 manquements à Hydro-Québec, comment est-ce que sa
15 capacité à avoir du crédit, à un taux d'intérêt
16 adéquat, viendrait être compromise.

17 Q. [242] On va reculer un peu parce que votre réponse
18 a été très longue. Je vais juste reculer puis la
19 découper. Première partie, l'algorithme de
20 pointage. Est-ce qu'Hydro-Québec a l'algorithme de
21 pointage de TransUnion et d'Equifax?

22 R. Non, c'est confidentiel.

23 Q. [243] Mais est-ce que vous l'avez vu?

24 R. Non.

25 Q. [244] Donc, vous n'aviez aucune idée, si je

1 comprends bien, de quelle est l'importance que
2 pourrait avoir une cote d'Hydro-Québec sur cet
3 algorithme-là et de son poids probant avec d'autres
4 données?

5 R. Non. Exact.

6 Q. [245] O.K. Donc, quand vous me dites... c'est que
7 vous spéculiez un peu sur l'impact, mais vous n'êtes
8 pas sûre de me dire, effectivement, quel impact
9 aura la cote?

10 R. En fait, je répondais à votre affirmation de dire
11 que ça aura un impact. Ce que je vous dis c'est que
12 personne ne sera en mesure de quantifier l'impact
13 réel sur le pointage de crédit final du
14 consommateur.

15 Q. [246] Quand vous me dites qu'Hydro-Québec veut
16 gérer son risque de crédit en combattant le
17 surendettement des Québécois, vous présumez donc il
18 y aura un impact de cette transmission-là sur la
19 capacité d'emprunter du consommateur, c'est exact?

20 R. Ce qu'on cherche à faire, en fait, c'est de donner
21 une motivation additionnelle aux clients d'Hydro-
22 Québec de régler leur situation et de prendre
23 entente avec nous. C'est pour ça qu'on a modifié la
24 codification de base, la codification standard et
25 qu'on l'a assouplie. Puis j'aimerais prendre un

1 petit instant ici pour mettre l'emphase là-dessus.
2 Donc, ce qu'on constate c'est que les gens
3 concluent des ententes avec nous mais,
4 majoritairement, ne réussissent pas leurs ententes.
5 Durant la période hivernale, là, où la menace
6 d'interruption n'est plus là, on a beaucoup moins
7 d'ententes de respectées puis beaucoup moins
8 d'intérêt ou d'appels pour avoir des ententes, pour
9 conclure des ententes. Donc, ce qu'on veut faire
10 c'est vraiment s'assurer que les gens ont une
11 motivation constante d'être sous entente avec nous
12 et de respecter l'entente. C'est vraiment notre
13 motivation première.

14 La mesure qu'on vous propose c'est, selon
15 nous, la mesure... une mesure qui est structurante,
16 peu coûteuse et probablement la moins pénalisante
17 pour les clientes pour arriver à ces fins-là.

18 Q. [247] Je comprends que votre motivation première
19 est de mettre la facture d'Hydro-Québec en haut de
20 la pile plutôt que dans le milieu du bas de pile.
21 Maintenant, je vous parle de la motivation
22 secondaire ou tertiaire que vous m'avez mentionnée,
23 qui est de contrer l'endettement des ménages
24 québécois. Et là, ce que je vous demande... là, où
25 je vous demandais c'est en quoi créer des

1 incapacités d'obtenir du crédit à bon marché va
2 vous aider à avoir une clientèle, vous, qui paie
3 plus vos factures? C'est ça ma question. Non, je
4 comprends votre motivation première, ma question
5 est plus limitée à votre autre motivation.

6 R. Vous présumez que les clients ne paieront pas la
7 facture d'Hydro-Québec, c'est ça?

8 Q. [248] Écoutez, je présume qu'il y aura, parmi vos
9 clients, que vous allez transmettre certaines cotes
10 de tous les niveaux parmi votre clientèle,
11 effectivement, sinon je ne vois pas pourquoi Hydro-
12 Québec aurait toutes ces cotes-là, c'est la
13 présomption que je fais, oui.

14 R. Mais, en fait, certains consommateurs ont accès à
15 du crédit qu'ils ne devraient pas avoir accès,
16 O.K.? Je ne généralise pas là, les gens ont accès à
17 énormément de crédit par rapport à leurs revenus.

18 Q. [249] Hum hum.

19 R. Donc, pour moi, quand une institution va offrir
20 encore un autre niveau de crédit, que ce soit une
21 carte de crédit, un prêt, un emprunt hypothécaire,
22 par exemple, c'est important de s'assurer que
23 l'ensemble du portrait financier est reflété dans
24 le dossier de crédit. Hydro-Québec, la facture
25 d'électricité, est une part importante d'un budget

1 d'un ménage et je trouve tout à fait naturel
2 qu'elle soit reflétée, son paiement soit reflété
3 dans les habitudes de paiement des clients.

4 Q. [250] Bon. Je pourrais vous la poser une dernière
5 fois... je vais essayer une dernière fois. Une
6 dernière fois. Moi, là, si j'ai du crédit, je suis
7 une consommatrice, là, et là, de par la
8 transmission plus fréquente des compagnies de
9 téléphone, Hydro-Québec, et caetera, ma cote
10 s'abaisse, mon pointage est calculé, mis dans un
11 algorithme quelconque, il sort, il n'est pas bon,
12 j'ai du crédit, moi, en tant que consommatrice
13 québécoise, à taux plus élevé. En quoi, ça, ça
14 contribue à baisser la DMC? C'est ça ma question.

15 R. Je pense que vous allez avoir accès à moins de
16 crédit, donc vous allez avoir plus de revenus
17 disponibles pour payer vos factures d'électricité.

18 Q. [251] Parfait. Alors, j'aimerais que l'on passe
19 maintenant à l'autre document que je vous avais
20 indiqué, qui est B-0048, les - Modifications aux
21 conditions du service d'électricité, page 21, s'il
22 vous plaît, ligne 17 et suivantes.

23

24 (13 h 51)

25 Q. [252] Hormis cette étude à laquelle vous réferez

1 est-ce que vous avez d'autres études indépendantes
2 cette fois qui viendraient appuyer vos prétentions?

3 R. Non. En fait on n'en a pas cherché davantage, on
4 n'a pas fait de recherche exhaustive.

5 Q. [253] Est-ce que vous avez réalisé que Trans-Union
6 est l'équivalent d'Équifax aux États-Unis avait
7 financé, peut-être pas financé, mais en tout cas
8 hautement contribué et collaboré avec l'étude?

9 R. Oui, tout à fait, c'est clairement indiqué dans
10 leur étude.

11 Q. [254] Et malgré cela vous n'avez pas cherché des
12 études indépendantes pour vous donner d'autres
13 assises pour votre suggestion?

14 R. Monsieur, le docteur Turner est une sommité en
15 matière d'évaluation des impacts, en anglais full
16 disclosure, des dossiers de crédit. Il est, il est
17 émérite. Donc, oui ses études sont financées entre
18 autres par l'équivalent d'Équifax et Trans-Union,
19 mais n'en demeure pas moins que ses résultats sont
20 empiriques, ses données de toute façon les données
21 doivent être extraites de ces compagnies-là pour
22 pouvoir faire des analyses. Donc, pour nous les
23 conclusions sont, demeurent valables.

24 Q. [255] Est-ce que je comprends que vous avez demandé
25 les données brutes au soutien de cette étude-là

1 pour les analyser?

2 R. Non.

3 Q. [256] Et vous me parlez de monsieur Turner comme
4 étant une sommité, est-ce que vous avez étudié son
5 curriculum vitae, l'avez-vous rencontré?

6 R. J'ai assisté à une conférence du docteur Turner, je
7 l'ai rencontré.

8 Q. [257] Donc, si je comprends votre témoignage,
9 Hydro-Québec n'a aucune étude qui viendrait
10 établir, par exemple, la façon, la connaissance des
11 consommateurs québécois du dossier de crédit, du
12 pointage de crédit, de l'impact d'avoir un mauvais
13 taux de crédit?

14 R. En fait, nous on a fait un, on a fait un
15 recensement des études qui ont été faites au Québec
16 et au Canada, il n'y en a aucune qui porte sur ce
17 sujet-là particulièrement. Les études portent
18 davantage sur l'endettement des clients. De plus,
19 on n'a pas voulu encourir de frais importants avant
20 d'obtenir l'aval de la Régie dans cette
21 proposition-là.

22 Et finalement je vous dirais que le
23 comportement, tout laisse à croire que le
24 comportement des consommateurs québécois face au
25 crédit s'apparente tout à fait, peut être très

1 comparable à celui des Américains. Ils ont accès
2 aux mêmes sources de crédit, essentiellement le
3 même contexte. Donc, je ne vois pas pourquoi est-ce
4 que ça ne pourrait pas être tout aussi juste,
5 pardon, au niveau du Québec.

6 Q. [258] Est-ce que vous avez une étude qui viendrait
7 démontrer que le comportement des consommateurs
8 québécois est similaire, pareil ou divergent avec
9 celui des consommateurs américains?

10 R. Non.

11 Q. [259] Quand vous me dites : nous n'avons pas voulu
12 encourir de frais de balisage ou d'expertise ou
13 d'enquête avant l'autorisation de la Régie, est-ce
14 que je dois comprendre que vous avez parmi le neuf
15 cent mille dollars (900 000 \$), je ne l'ai pas vu
16 quand vous me l'avez découpé tout à l'heure, mais
17 prévu une étude après pour vous assurer que
18 maintenant vous avez la permission de la Régie
19 c'est quand même pertinent, est-ce que vous avez
20 prévu de le faire après?

21 R. Si la Régie le souhaite, on pourra toujours
22 intégrer ce volet-là dans nos nombreux focus
23 groupes et sondages que l'on fait déjà sur divers
24 sujets auprès de notre clientèle. Donc ce n'est
25 qu'un, ces dépenses-là sont déjà encourues, elles

1 couvrent plusieurs sujets dont le recouvrement et
2 pourraient couvrir ce sujet-là tout à fait aisément
3 sans frais.

4 Q. [260] Donc si vous me dites que ça peut le faire
5 sans frais, n'auriez-vous pas pu le faire dans les
6 focus groupes précédents sans frais?

7 R. Oui, mais franchement on a plus d'un million (1 M)
8 d'appels de clients en recouvrement annuellement,
9 trois cents (300) représentants répondent au
10 téléphone, on enregistre les appels, on fait, j'ose
11 prétendre qu'on comprend bien ce qui fait que les
12 clients nous appellent ou ne nous appellent pas.

13 Étrangement le quinze (15) mars on reçoit
14 énormément d'appels que les avis d'interruption
15 soient envoyés ou pas. Les clients connaissent les
16 procédures de recouvrement, connaissent comment
17 est-ce que ça fonctionne et nous on comprend bien
18 leur comportement aussi.

19 Donc, ce qu'on vous propose ici c'est une
20 mesure qui est structurante, à peu de frais et
21 qu'on espère va modifier le comportement actuel des
22 clients qui dans le fond ajustent leur comportement
23 en fonction du cycle d'interruption seulement.

24 Q. [261] Je cherche un document, on va tous le
25 chercher en même temps, je cherche le document HDQ-

1 13, Doc. 1 qui est votre réponse à la demande de
2 renseignements numéro 1 de la Régie, je ne dois pas
3 l'avoir très loin. Et je suis à la page 174,
4 excusez-moi, je l'avais perdu dans mes papiers.

5 Et vous dites à la réponse 73.2, vous dites
6 que le choix des Québécois pour la priorisation des
7 factures dépend souvent des techniques utilisées
8 par les créanciers. Est-ce que vous pouvez
9 m'indiquer sur quelle étude vous vous basez pour
10 faire une telle affirmation?

11 R. On cite Online Resources, mais au-delà de ça je
12 vous dirais que c'est les, je reviens là-dessus
13 c'est le million de conversations qu'on a avec nos
14 clients qui nous disent écoutez je n'ai pas pu,
15 j'ai payé Videotron ce mois-ci, je ne peux pas,
16 vous comprendrez que je dois payer, puis c'est
17 souvent les factures de téléphonie, câble qui nous
18 sont, qui nous sont nommées.

19 14 h 00

20 Donc, c'est conversation après conversation, il est
21 évident que les clients font un choix de
22 priorisation de factures, pas tous, mais ceux qui
23 ont des difficultés de paiement et on n'est pas sur
24 le dessus de la pile.

25 Q. [262] Et donc, je comprends que vous avez une

1 certaine compilation, étude interne que vous avez
2 faite qui vous permet d'en arriver à cette
3 conclusion-là?

4 R. Mon équipe et moi-même écoutons une centaine de
5 conversations minimum par mois, donc c'est sur cet
6 échantillonnage-là. Ce sont des appels de clients
7 en recouvrement qu'on écoute.

8 Q. [263] Donc, vous personnellement, vous avez écouté
9 des appels et c'est ce qui ressort.

10 R. Plusieurs.

11 Q. [264] Est-ce qu'ils font à ce moment-là le lien
12 entre... Ça va être beau. Je vais passer à un autre
13 sujet. Si la mesure est adoptée, vous voulez
14 transmettre les nom, numéro de téléphone, adresse
15 courante, historique des adresses et numéro de
16 compte. Pourquoi?

17 R. C'est important, quand on envoie de l'information
18 sur les habitudes de paiement, d'assurer un
19 appariement des dossiers le plus juste possible.
20 Donc, quand on envoie l'information aux agences
21 d'évaluation de crédit, elles doivent être en
22 mesure de s'assurer, par exemple, que c'est la
23 bonne Nathalie Hamel de Laval, que le... auquel on
24 transfère l'information. Donc, l'information dont
25 nous disposons à Hydro-Québec sont justement les

1 nom, prénom, adresse actuelle, adresse antérieure
2 et numéro de téléphone. On dispose également du
3 numéro d'assurance sociale qu'on propose également
4 de transmettre pour les dossiers pour lesquels on a
5 des... on enverrait une cote O2 ou supérieure
6 justement pour s'assurer qu'il y a un appariement
7 le plus juste possible, éviter les erreurs et
8 s'assurer là qu'on envoie le bon message pour le
9 bon consommateur.

10 Q. [265] Est-ce que c'est une demande de ces agences
11 d'évaluation de crédit, les informations nominales
12 qu'elles vous auraient demandées ou ça vient de
13 vous?

14 R. C'est plutôt c'est l'information dont on dispose
15 pour identifier un consommateur. Donc,
16 l'information qu'on peut colliger nous a été... est
17 limitée à ce que je viens de vous énumérer. On en a
18 ni plus ni moins. C'est l'information dont on
19 dispose pour identifier un client.

20 Q. [266] Et quelle est la pertinence de transmettre
21 les anciennes adresses que vous avez?

22 R. C'est une question d'appariement, vraiment
23 s'assurer... parce que les... la majorité des
24 consommateurs, des québécois, sont des gens
25 inscrits au niveau de l'Agence d'évaluation de

1 crédit depuis plusieurs années. Ces agences-là
2 gardent cet historique-là. Donc, ça permet un
3 appariement le plus juste possible et minimiser
4 voire éviter les erreurs complètement.

5 Q. [267] Et est-ce que, une fois de plus, ça vient
6 d'une demande des agences de recouvrement pour
7 mieux identifier les clients?

8 R. On leur a demandé qu'est-ce qui serait le plus
9 efficace pour s'assurer d'avoir le meilleur
10 appariement et on en est venu à la conclusion, basé
11 sur l'information dont nous disposons, évidemment.
12 On n'a pas, par exemple, la date de naissance des
13 clients, on n'a pas... on n'a pas cette
14 information-là pour aider à cibler et s'assurer
15 d'un appariement. L'information dont on dispose, ce
16 sont dans les conditions de service : nom, prénom,
17 adresse actuelle, adresse passée, numéro
18 d'assurance sociale, numéro de téléphone.

19 Q. [268] Et est-ce que vous envisagez de fournir
20 l'historique de paiements pour ces anciennes
21 adresses-là?

22 R. Non.

23 Q. [269] En ce moment, quelle utilisation vous faites
24 des numéros d'assurance sociale?

25 R. L'objectif premier des numéros d'assurance sociale,

1 c'est de s'assurer d'avoir une identification
2 unique. Pardon. Alors, vous comprendrez que des
3 Roger Gagnon au Québec, il y en a quelques-uns. Je
4 prends ce nom-là par hasard. Et donc le numéro
5 d'assurance sociale nous assure que c'est la bonne
6 personne, de un, c'est le seul identifiant unique
7 que nous avons. Par la suite, les seules personnes
8 qui ont accès ou utilisent le numéro d'assurance
9 sociale sont les gens qui en ont besoin pour des
10 fins de recouvrement ou de perception.

11 Q. [270] Et pourquoi vous voulez transmettre cette
12 information-là à des agences d'évaluation de crédit
13 et non pas des agences de recouvrement?

14 R. Parce qu'elles... de un, ces agences-là ont, dans
15 près de soixante-dix pour cent (70 %) de leurs
16 dossiers, déjà les numéros d'assurance sociale.
17 C'est vraiment pour une fin d'appariement. Et on
18 s'est assuré avec eux et, si on va de l'avant, si
19 la Régie accepte notre proposition, nous allons
20 nous assurer que les numéros d'assurance sociale ne
21 soient utilisés que pour l'appariement et ne
22 pourront pas être ajoutés dans les dossiers où il
23 n'est pas déjà présent.

24 Q. [271] Je ne suis pas sûre de comprendre ce que vous
25 venez de dire. Vous venez de dire - puis je l'avais

1 comme question là, je suis allée voir. Vous dites :

2 [...] le Distributeur exigera une

3 clause destinée à empêcher [...]

4 les agences d'évaluation de crédit

5 ... d'ajouter les NAS...

6 numéros d'assurance sociale

7 ... manquants aux dossiers de crédit

8 [...]

9 Vous dites ça à B-0073, page 5, juste pour ceux qui
10 voudraient avoir la référence. Vous me dites « ce
11 sera pour identification, mais ils ne pourront pas
12 l'ajouter ».

13 R. Exact. Ce qu'il faut savoir, c'est que les agences
14 d'évaluation de crédit, dans près de soixante-dix
15 pour cent (70 %) de leurs dossiers, ils ont déjà le
16 numéro d'assurance sociale, donc c'est vraiment une
17 clé forte d'authentification. Donc, par exemple,
18 dans mon dossier, s'ils ont mon numéro d'assurance
19 sociale, ils pourront l'utiliser comme vraiment clé
20 de correspondance vraiment unique. Et si mon numéro
21 d'assurance sociale n'est pas dans mon dossier, à
22 ce moment-là ils n'auront pas le droit de l'ajouter
23 au dossier de crédit.

24 Q. [272] Mais, ils l'auront quand même dans leur
25 dossier là pour fins d'appariement.

1 R. Une fois l'appariement... une fois l'appariement
2 fait, ils ne pourront pas l'ajouter dans leur
3 dossier de crédit, donc il ne sera pas disponible
4 pour les gens qui vont consulter le dossier de
5 crédit.

6 Q. [273] Et à partir de combien de jours vous
7 considérez... de non-paiement que vous considérez
8 qu'un compte est en recouvrement?

9 R. Trente (30) jours après l'émission de la facture.
10 14 h 06

11 En fait le compte est réellement en recouvrement la
12 vingt-deuxième (22e) journée puisque le client a
13 vingt et un (21) jours pour payer, mais nos
14 activités de recouvrement commencent la trentième
15 (30e) journée.

16 Q. [274] Donc c'est à partir de là que vous allez
17 transmettre les NAS, les numéros d'assurance
18 sociale, à ce moment-là?

19 R. Absolument pas, c'est d'ailleurs c'est le standard
20 de l'industrie c'est cela. Nous ce qu'on désire
21 c'est assouplir la codification. Donc nous
22 enverrions une cote aux deux à partir de soixante
23 (60) jours après l'échéance de la facture. Puis
24 habituellement les standards de l'industrie c'est
25 que le solde échu doit être au moins cinquante

1 dollars (50 \$) dans notre cas puisque la facture
2 d'électricité est un élément important dans un
3 ménage, puisque nous nous chauffons pratiquement
4 tous à l'électricité. On transmettra les données
5 pour un solde minimum de deux cents dollars
6 (200 \$).

7 Q. [275] Vous dites également que vous voulez accorder
8 une période de grâce où vous permettrez des
9 ententes de paiement plus souples. Je ne sais pas
10 si vous voulez la référence, là, je l'ai.
11 Qu'envisagez-vous par cette, par ces ententes de
12 paiement plus souples?

13 R. Pourriez-vous répéter votre question, j'ai manqué
14 un mot?

15 Q. [276] Qu'est-ce que vous voulez dire par entente de
16 paiement plus souple?

17 R. Ces ententes de paiement, plus souple c'est quand
18 on, il y a certaines personnes qui ont franchement
19 laissé la situation se détériorer
20 substantiellement, certains ménages qui ne se
21 qualifient pour des ententes pour ménages à faible
22 revenu ou à revenu modeste. Donc qui ont une
23 capacité de payer, mais ont fait des choix qui ont
24 eu des conséquences au niveau de leur compte à
25 Hydro-Québec.

1 Et puisque dans notre codification on tient
2 beaucoup à ce que les gens qui sont sous entente et
3 qui réussissent leur entente, donc respectent les
4 termes de leurs ententes, on envoie un signal de
5 bon payeur, donc de cote O1. On trouve ça important
6 de pouvoir donner la chance à chacun des
7 consommateurs de pouvoir régulariser leur situation
8 avant la mise en oeuvre de ça.

9 Donc, ce qu'on entend par ça c'est
10 d'évaluer la possibilité de donner une entente qui
11 va au-delà de l'année, mais durant la période de
12 mise en place. Donc vraiment s'adresser à ces
13 personnes-là personnellement, dire écoutez on a
14 vraiment une proposition à faire, contactez-nous
15 pour prendre vraiment une entente sur une longue
16 période et vraiment ça serait pour moi la chance
17 ultime finalement d'avoir une entente qui est
18 extrêmement généreuse, puis qui permettrait de
19 régulariser la situation puis de ne pas envoyer de
20 cote négative au niveau des agences.

21 Q. [277] Si je vous ai bien compris c'est d'étaler le
22 remboursement sur plus d'une année, sur une période
23 plus longue?

24 R. J'aurais pu le dire plus clairement, mais oui c'est
25 ça.

1 Q. [278] Non, des fois je comprends mal, mais ce n'est
2 pas grave, je vous demande de répéter dans ce
3 temps-là, il faut être indulgent. Avez-vous
4 quantifié cette souplesse, le coût qu'aura cette
5 mesure-là?

6 R. Le coût pour qui?

7 Q. [279] Pour le Distributeur, pour les revenus
8 anticipés du Distributeur?

9 R. À partir du moment où le client convient d'une
10 entente avec nous, ce qu'il faut savoir c'est que
11 nos ententes incluent toujours la dette et la
12 projection de la consommation future durant la
13 durée de l'entente. Donc, le client se retrouve aux
14 termes de l'entente d'une année, par exemple, avec
15 essentiellement plus de dette, parce qu'il a payé
16 et sa consommation projetée et sa dette étalée sur
17 la période de l'entente.

18 Donc l'important pour nous c'est de
19 convenir d'une entente qui est réussie. O.K. Et on
20 croit que la mesure qu'on vous propose est un
21 incitatif additionnel pour que plus d'ententes
22 soient réussies.

23 Donc pour nous je vous dirais que c'est au-
24 delà d'étalement de la dette, donc au niveau des
25 rentrées de fond qui vont se faire plus tard, il

1 n'y a pas de coût au-delà de ça parce qu'en fait
2 l'option de, sinon l'autre option c'est de ne pas
3 faire d'encaissement du tout et ça c'est plus
4 coûteux.

5 Q. [280] Si ce n'est pas coûteux pour le Distributeur
6 pourquoi ne pas faire dès aujourd'hui, dès cet
7 après-midi des ententes plus souples pour le
8 consommateur, si vous dites que vaut mieux avoir
9 une encaisse même tardive que de ne pas avoir
10 d'encaisse du tout, pourquoi pas ne pas installer
11 ça maintenant?

12 R. Dans la structure actuelle, quarante pour cent
13 (40 %) de nos ententes seulement sont réussies.
14 Plus l'entente est longue, moins elle est réussie.
15 Donc ça nous avons fait une analyse à l'interne du
16 comportement de nos ententes pour, je mets de côté
17 les ententes pour ménages à faible revenu et revenu
18 modeste, mais les ententes pour le grand public, si
19 je peux m'exprimer ainsi. Plus l'entente est
20 longue, moins elle a de chance de réussir.

21 Ce qu'il nous faut réellement c'est un
22 incitatif additionnel au-delà de la, de la
23 cyclicité des interruptions pour que les gens
24 maintiennent le cap à l'année et régularisent leur
25 situation. Parce qu'une entente, les gens

1 s'endettent parce qu'ils ont des habitudes de
2 paiement erratique.

3 Évidemment s'ils payaient tout le temps ils
4 n'auraient pas de dette, ça va de soi. Donc ça
5 demande une très grande discipline de payer à tous
6 les mois, le quinze du mois la somme sans faillir
7 alors que pendant des années avant on a été plutôt
8 moins discipliné pour plein de raisons.

9 Donc c'est plus l'entente est longue, plus
10 elle est dure à réussir. Ça fait qu'il faut
11 vraiment beaucoup d'incitatifs pour que ce soit
12 maintenu.

13 Q. [281] Vous admettez à une des réponses aux
14 questions posées par la Régie que vous ne serez pas
15 capable d'isoler l'impact de la mesure structurante
16 sur votre DNC, mais puis je peux vous donner la
17 référence, mais vous mentionnez que :

18 Vous allez suivre un certain nombre
19 d'indicateurs qui permettront de
20 vérifier l'efficacité.

21 Puis vous ne nous mentionnez pas quels sont ces
22 indicateurs-là, est-ce que vous pouvez nous
23 éclairer, puis c'est dans HQD-13, Document 1.1,
24 page 21, B-0118?

25 14 h 11

1 R. En fait, cette mesure-là d'efficacité ou l'impact
2 sur la dépense de mauvaises créances, ou même sur
3 les comptes à recevoir est difficile à évaluer,
4 comme d'ailleurs tous les types de relances et
5 toutes les activités de recouvrement que l'on
6 effectue.

7 Vous me poseriez la question pour
8 l'interruption de service, bien je vous dirais, mon
9 Dieu, je ne suis pas capable de quantifier combien,
10 quel impact ça a sur la dépense de mauvaises
11 créances.

12 Ce qui est davantage difficile aussi, c'est
13 que la dépense de mauvaise créance, elle est
14 affectée grandement par des éléments qui sont
15 externes. La situation économique, les hausses. Les
16 hausses tarifaires ont un impact direct sur les
17 dépenses de mauvaises créances, même s'il y a un
18 certain délai avant qu'elles se réalisent. Je vous
19 dirais aussi l'effet température, les hivers
20 cléments, et caetera.

21 Donc, tout ça vient jouer dans la dépense
22 de mauvaises créances, et les effets d'une année se
23 répercutent sur les années subséquentes. Donc,
24 c'est assez difficile à départager.

25 Maintenant, pour en revenir à notre mesure

1 structurante, je vous dirais qu'on y a pensé
2 longuement. Un des indicateurs pour savoir si on a
3 un effet c'est très certainement le taux de
4 réussite des ententes. Les taux de réussite
5 d'ententes doivent augmenter, doivent passer de
6 quarante (40 %) à cinquante (50 %), soixante pour
7 cent (60 %), pour que, pour... c'est un des
8 indicateurs clés de savoir si notre mesure
9 fonctionne.

10 Également, on pourrait passer à l'âge des
11 comptes. Donc, les gens vont avoir cette
12 préoccupation-là de ne pas laisser vieillir leurs
13 factures au-delà de soixante (60) jours. Donc, on
14 peut penser que l'âge des comptes à recevoir va
15 baisser également. Le nombre de clients en
16 recouvrement aussi, parce qu'on dit qu'on va
17 affecter, cinq pour cent (5 %) des clients
18 seulement vont avoir une cote O2, mais il ne faut
19 pas oublier qu'on en a quatre cent cinquante mille
20 (450 000) qui se promènent dans les zéro à soixante
21 (60) jours constamment. Et puis le délai moyen de
22 recouvrement qui est peut-être un indicateur
23 interne, donc combien de temps ça nous prend pour
24 recouvrer une dette une fois que la facture est
25 émise.

1 Donc, ça c'est des indicateurs qui font
2 partie de nos indicateurs internes, qui selon moi
3 seraient portés à évoluer d'une façon très positive
4 si la mesure structurante est acceptée.

5 Me JOSÉANE CHRÉTIEN :

6 Q. [282] Donc, ça sera les indicateurs que vous allez
7 utiliser, dont vous allez faire rapport à la Régie?

8 R. Si la Régie le souhaite, tout à fait.

9 Q. [283] Pour ce qui est des coûts, vous avez
10 mentionné tout à l'heure que vous envisagiez juste
11 des coûts... un seul coût ponctuel de neuf cent
12 mille dollars (900 000 \$). Est-ce que je dois
13 comprendre qu'il n'y a aucun coût récurrent lié à
14 l'introduction de cette mesure-là? Il n'y aura pas
15 d'embauche de plus d'employés, il n'y aura pas un
16 maintien du système informatique requis, il n'y
17 aura aucun autre coût récurrent?

18 R. En fait, non, parce que si par exemple, prenons
19 simplement l'indicateur de dire que nos ententes
20 vont être davantage respectées, vous imaginez
21 combien on devra déployer moins d'efforts pour
22 recouvrer les sommes. Donc, c'est évident qu'à
23 terme, si cela fonctionne très bien, ça va nous
24 permettre d'être plus efficaces même en
25 recouvrement. Les coûts récurrents, ce sera peut-

1 être des coûts, par exemple, s'il y a des plaintes.
2 On a déjà une structure qui est en place pour
3 adresser ça, donc on n'a pas prévu de charge de
4 travail supplémentaire. Ça va s'intégrer dans les
5 différents processus qu'on a déjà. Puis au niveau
6 des avis à la clientèle, des prévis, parce qu'on a
7 bien l'intention évidemment d'aviser les gens. Pour
8 que ce soit porteur, il faut que les gens soient au
9 courant qu'il y a des conséquences à ne pas payer.
10 On va utiliser les relances qu'on envoie déjà et on
11 va simplement modifier la teneur pour s'assurer que
12 la communication se fasse bien, mais on encourt
13 déjà ces frais-là.

14 Q. [284] Il faut plus de discipline dans la vie! J'ai
15 une dernière question sur votre suggestion de
16 changer les ententes de paiement, votre nouvelle
17 définition de plan de paiement. Vous dites encore
18 une fois, au même document de réponses à la demande
19 de renseignements 1 de la Régie, page 87, qui est
20 B-0082, vous dites que :

21 La sous-évaluation des mensualités MVÉ
22 [...] a contribué à faire augmenter
23 les comptes à recevoir [...]

24 Et ce que je voulais savoir, c'est : est-ce que
25 c'est le cas à chaque année? Attendez, je vais vous

1 le retrouver. L'avez-vous trouvé? C'est juste en
2 dessous des tableaux.

3 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

4 Nous l'avons. Vous êtes bien à la question 34.5,
5 Maître Chrétien?

6 Me JOSÉANE CHRÉTIEN :

7 Q. [285] Oui. 34.5, juste à la page 87 dans le bas,
8 vous dites que, pour l'année deux mille neuf
9 (2009), la sous-évaluation des mensualités ont
10 contribué à faire augmenter les comptes à recevoir.

11 R. Votre question, c'est?

12 Q. [286] Est-ce que c'est le cas à chaque année? Parce
13 que c'est marqué « pour deux mille neuf (2009) ».
14 Est-ce que c'est comme ça à chaque année?

15 R. Vous faites référence au MVÉ ou l'ensemble des
16 commentaires?

17 Q. [287] Je fais référence à votre commentaire sur la
18 sous-évaluation des MVÉ pour certains clients. Donc
19 vraiment, votre phrase, vous la limitez à deux
20 mille neuf (2009), là. Je voulais savoir si c'était
21 quelque chose qui était récurrent.

22 (14 h 18)

23 M. CLAUDE PEDNEAULT :

24 R. Je vais essayer de répondre à votre question, parce
25 que... En fait, l'évaluation des montants à payer

1 par les clients, les mensualités à payer par les
2 clients est affectée par un certain nombre
3 d'éléments, dont entre autres la température.
4 Essentiellement, même, je vous dirais, la
5 température. Donc, ça peut, donc ça va être
6 différent d'une année à l'autre. On ne peut pas
7 penser, effectivement, que ce... qu'une sous-
8 évaluation une année va être quelque chose de
9 récurrent, par exemple, donc, c'est pas vraiment,
10 c'est pas vraiment, c'est pas vraiment quelque
11 chose qui est nécessairement récurrent. Ça peut
12 être affecté par différent, d'abord ça peut être
13 plus élevé, surévalué, sous-évalué en fonction
14 effectivement des écarts de température d'une hiver
15 par rapport à l'autre.

16 Et c'est beaucoup comme ça d'ailleurs que
17 ça affecte énormément le sol. C'est par exemple un
18 hiver très froid suivi d'un hiver doux qui, donc
19 ces écarts là effectivement; donc, on peut pas dire
20 que c'est une sous-évaluation, une surévaluation
21 qui va être, c'est pas prédictible finalement. Ça
22 pas nécessairement un impact direct

23 Q. [288] Et est-ce que vous croyez que les
24 modifications que vous avez suggérées sur
25 l'étalement des, sur ces paiements là mais qui sont

1 seulement si vous avez une historique de
2 consommation suffisant, auront un impact sur votre
3 DMC?

4 R. En fait, on pense même le contraire parce que dans
5 la mesure où on va donner au client la possibilité
6 d'étaler d'avantage sa consommation, peut-être,
7 parce que on peut le voir de deux (2) façons. C'est
8 évident qu'on peut estimer que dans la mesure où
9 plus un paiement est loin, plus on a un risque
10 effectivement que le client paiera pas, mais nous
11 on pense que dans la mesure où déjà la répartition
12 du solde pour le client sur six (6) mois a un
13 impact quand même intéressant dans la mesure où ça
14 réduit pour nous les mauvaises créances, de la
15 ramener sur une période de douze (12) mois, ce à
16 quoi vous faites référence, devrait au contraire
17 nous aider justement à limiter les mauvaises
18 créances finalement pour ces clients là.

19 Mme NATHALIE HAMEL :

20 En fait le commentaire qui est écrit là dans le
21 texte, on parle ici, on parle pas de mauvaises
22 créances, on parle plutôt de comptes à recevoir.
23 Les comptes à recevoir zéro trente jours (0-30)
24 sont réputés très peu risqués, vous avez
25 l'information aussi au niveau du taux moyen de

1 provision, ça un impact pour le moins négligeable
2 sur la dépense de mauvaise créance d'une année.

3 Ce qu'on dit ici c'est que ces variations,
4 on expliquait l'écart entre le cent treize millions
5 (113 M) et le par exemple, allons-y au niveau du
6 tableau R34.5B. Donc, de deux cent cinquante et un
7 (251) à deux cent soixante-quatorze (274) à trois
8 cent cinquante-huit (358), c'est une hausse qui est
9 importante au niveau du zéro trente jours (0-30). À
10 ce rappeler que zéro (0) c'est la date de
11 l'émission de la facture; donc, c'est des gens, où
12 qui vont rectifier la situation à court terme, ça
13 n'a pas d'impact au niveau de la variation de
14 provision tellement, puis donc pas d'impact
15 réellement sur la DMC, c'est infinitésimal, ce ne
16 sont pas des comptes qui sont jugés risqués.

17 Q. [289] Parfait, alors je n'aurai plus de question,
18 merci.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci Maître Chrétien, alors on va passer au
21 contre-interrogatoire Me Gertler du ROÉÉ.

22 CONTRE-INTERROGATOIRE DE Me FRANKLIN S. GERTLER :

23 Q. [290] Alors bonjour Madame la présidente, Monsieur,
24 Mesdames, les régisseurs, Franklin Gertler pour
25 ROÉÉ et bonjour aux membres du panel. Je pense

1 qu'on va donner un peu de repos à madame Hamelin,
2 maintenant et je pense que c'est surtout Monsieur
3 Côté qui aurait à répondre. Je vais, j'avais mal
4 compris l'ordre ce matin, d'en arrière on voit pas
5 beaucoup, sans les jumelles.

6 Bon alors juste, pas parce que je fais y
7 référer en long et en large mais il serait peut-
8 être utile de mentionner les documents auxquels je
9 vais référer aux cours de mes questions. Je vais
10 faire une très brève référence à la présentation de
11 la preuve, c'est à dire de la cause, c'est à dire
12 HQD1, document 1, c'est je pense le B-008. Je vais
13 référer également à la stratégie tarifaire qui est
14 HQD12, document 2, c'est-à-dire le B-0051; j'aurai,
15 je vais vous amener brièvement aux notes
16 sténographiques d'hier. Je vais référer et ça on
17 aura pas besoin de l'avoir en main, je pense pas
18 mais à la décision D2012-124, à la réponse d'Hydro-
19 Québec aux DDR1 du ROEE, c'est à dire le HQD13,
20 document 11, qui est le B-0092. Ensuite le au
21 PGEÉ, c'est à dire budget (2013), la HQD8, document
22 8, sous B-0042. Et ensuite et enfin aux réponses
23 d'Hydro-Québec à la DDR1 de la Régie, c'est à dire
24 la HQD13, document 1 ou le A-0082. J'espère que je
25 vais avoir une étoile d'or pour les références aux

1 codes de la Régie. Bon.

2 M. MARCEL CÔTÉ :

3 Vous allez vous souvenir de toutes ces références
4 là M. Gertler?

5 Me. FRANKLIN S. GERTLER:

6 Non, non, non, surtout pour les notes
7 sténographiques.

8 M. MARCEL CÔTÉ :

9 Ce qui est fabuleux, c'est de faire ça en dix (10)
10 minutes.

11 Me. FRANKLIN S. GERTLER:

12 O.K. dix (10) minutes d'avocat comme vous savez;
13 j'ai dit tout à l'heure à quelqu'un que dix (10)
14 minutes c'était pas vraiment raisonnable mais
15 j'aurais dû le savoir avant. Alors dans la
16 présentation.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 C'était cinq (5) minutes et non dix (10) minutes.
19 (14 h 25)

20 M. FRANKLIN S. GERTLER:

21 Oui, c'est ça exact, vous avez tout compris. Alors,
22 ça devrait pas être très long quand même. La
23 présentation de demande tarifaire 2013-2014 la
24 HQD1, document 1, on y a référé hier et on peut y
25 lire à la page 8, que cette hausse est modulée

1 différemment à l'intérieur de chacun des tarifs, en
2 conformité avec la stratégie d'amélioration du
3 signal de prix. Ça on l'a vu un peu hier,
4 évidemment, avec monsieur Richard. Et maintenant,
5 dans le document de la stratégie tarifaire, qui est
6 le HQD-12, document 2, à la page 8, et je suis aux
7 lignes 7 et suivantes, et c'est donc par rapport,
8 dans ce cas-ci aux tarifs généraux, mais je prends
9 ça simplement comme exemple. On peut y lire :

10 À noter que l'objectif de réduction de
11 la dégressivité des prix de l'énergie
12 aux tarifs G et M a été poursuivi dans
13 un contexte où l'ajustement tarifaire
14 moyen cumulé n'a été que de 0,7 %
15 depuis 2008. Ceci a limité la
16 réduction de cette dégressivité par
17 rapport à l'objectif initial.

18 Et ensuite on note qu'il n'y a eu aucun transfert,
19 dans ce cas-là, de clients entre les tarifs, tel
20 qu'on aurait souhaité. Alors, nous avons posé,
21 hier, au panel 1, qui nous ont répondu en partie,
22 mais en nous référant également à vous autres,
23 que... on a dit, bien, est-ce qu'il y a une
24 échéance, finalement, aux efforts d'amélioration de
25 signal prix? Parce qu'on dit, bon, à cause du

1 contexte d'augmentation relativement... je dis
2 bien, relativement, modeste au tarif qu'on n'avance
3 pas aussi vite que voulu vers un meilleur signal
4 prix. Alors, je vous demande, je vous pose la
5 question : Est-ce qu'il y a une échéance ou comment
6 est-ce que vous mesurez vos progrès?

7 R. Donc, évidemment, les stratégies qui ont été
8 appliquées aux tarifs G sont énumérées à la page 6
9 de la preuve, HQD-12, document 2, O.K.? Dans lequel
10 on mentionne les actions qu'on veut prendre...
11 qu'on prend.

12 Q. [291] Oui.

13 R. Ça c'est conforme aux décisions qui ont été prises
14 avec la Régie, là, sur la façon de modifier ces
15 structures tarifaires-là. Évidemment, on vous a
16 également présenté un tableau, un petit peu plus
17 loin, justement au tableau 3, qui vous donne
18 essentiellement le changement de signal de prix
19 qu'on a entre la première tranche, la deuxième
20 tranche aux tarifs G puis la même chose pour le
21 tarif M, où on voit effectivement une progression
22 qui part, en deux mille huit (2008), aux alentours
23 de soixante-cinq pour cent (65 %) vers soixante-
24 sept pour cent (76 %). Or, la question sur la cible
25 comme telle, ça serait bien d'avoir une réponse

1 simple et dire, par exemple, dans cinq ans, on va
2 avoir atteint notre cible. En fait, c'est une cible
3 mouvante un petit peu, cet exercice-là. Parce que
4 ce qui a été convenu c'était, compte tenu des coûts
5 de fourniture qui vont s'ajouter aux coûts du
6 Distributeur, principalement, ce sont les...

7 Q. [292] Les coûts?

8 R. Les coûts du Distributeur.

9 Q. [293] O.K.

10 R. Donc, ce sont les coûts en énergie, principalement.
11 Donc, le choix est de favoriser, graduellement, les
12 composantes plus en énergie qu'en puissance. C'est
13 ce qu'on fait dans cette décision-là, ici. Donc, ça
14 c'est un des éléments. Ça fait que ça c'est...
15 quand je parle d'échéancier qui est un peu...
16 c'est-à-dire que c'est un peu une cible mouvante,
17 il y a ces éléments-là qu'il faut tenir compte. Il
18 y a également le nombre de clients qui se déplacent
19 d'un à l'autre. Ça change un petit peu les
20 caractéristiques de consommation des groupes... des
21 tarifs pour les clients après qu'ils ont été
22 déplacés d'un tarif à l'autre comme tel. Donc, ça
23 c'est une chose qu'il faut... qu'on tient compte.
24 Puis tous les tarifs, que je prenne le tarif G, M,
25 L, ce sont tous des tarifs pour les tarifs généraux

1 et, en fait, c'est trois tarifs en fonction de la
2 grosseur du client comme tel.

3 Q. [294] Hum hum.

4 R. Donc, les frontières entre chacun de ces tarifs-là
5 sont importantes à déterminer, pour être sûr qu'il
6 y a un bon flot entre chacun de ces tarifs-là.
7 Donc, l'exercice, non seulement de vouloir refléter
8 un signal de prix plus important dans l'énergie et
9 de refléter un signal de prix qui est peut-être
10 encore plus fort dans la deuxième tranche, dans le
11 cas du M, il faut tenir compte aussi de ces
12 caractéristiques-là. Et après ça, en résultante, il
13 y a un impact sur les coûts de puissance et, comme
14 je mentionnais, c'est de s'assurer ce flot-là qu'il
15 y a entre chacun des tarifs.

16 Or, entre chacun des tarifs, comme vous
17 savez, il y a la méthode de répartition des coûts
18 qui détermine chacun de ces coûts pour chacun de
19 ces groupes-là et il y a également la situation
20 d'interfinancement qu'il faut respecter. Donc,
21 c'est pour ça qu'il faut aussi être en mesure
22 d'équilibrer tous ces éléments-là quand vient le
23 temps de fixer les structures tarifaires comme
24 telles.

25 Comme vous savez, l'année prochaine, il va

1 y avoir... jusqu'à date, là, c'est la Loi 100 qui
2 va s'appliquer, donc il va y avoir une augmentation
3 du patrimonial, qu'il faudra intégrer aussi dans
4 nos structures tarifaires. Cette Loi 100 là, bien,
5 qu'elle soit modifiée ou pas, va avoir des impacts
6 pour chacune des structures, dont notamment avec la
7 création de nouveaux tarifs, le tarif LG,
8 notamment.

9 Donc, il va falloir en tenir compte
10 également pour voir l'impact. Parce que
11 l'ampleur... l'ampleur de cette augmentation-là
12 peut avoir un impact significatif. Et lorsqu'on
13 fait des changements dans les structures
14 tarifaires, le principal point qui est... quand je
15 suis arrivé à la tarification, il y a fort
16 longtemps que je travaille à Hydro-Québec, il y
17 avait un des conseillers qui me disait toujours :
18 « C'est toujours le petit train va loin », hein,
19 c'est à petits pas qu'on réussit à faire les
20 choses. Et une des options qu'on a opté à Hydro-
21 Québec c'est de faire des changements... quand on
22 fait des changements dans les structures tarifaires
23 ou on fait évoluer les différentes composantes, on
24 s'assure toujours que c'est à l'intérieur du trois
25 pour cent (3 %)... le trois pour cent (3 %)

1 d'impact sur cette clientèle.

2 Q. [295] Trois pour cent (3 %), vous dites?

3 R. Trois pour cent (3 %), oui. Il y a certaines autres
4 entreprises qui vont jusqu'à dix pour cent (10 %),
5 d'autres à cinq pour cent (5 %). Nous autres, on a
6 vraiment un pas relativement plus faible
7 qu'ailleurs. Trois pour cent (3 %) qui fait en
8 sorte que ça fait un petit train qui va loin,
9 effectivement. Des fois, ça perdure assez
10 longtemps. Mais au moins, graduellement, tu arrives
11 à changer ces structures tarifaires-là.

12 Q. [296] Trois pour cent (3 %) d'augmentation, vous
13 voulez dire ou de, j'imagine, de réduction, le cas
14 échéant?

15 R. C'est ça. Parce que, à chaque fois qu'on fait un
16 changement dans les structures tarifaires, il y en
17 a des gagnants, il y en a des perdants dans cet
18 exercice-là. On essaie de limiter ça à l'intérieur
19 de trois pour cent (3 %), nonobstant aux
20 ajustements tarifaires. Évidemment, lorsqu'on a
21 zéro ajustement tarifaire, c'est assez difficile
22 d'ajuster les structures tarifaires à ce moment-là.
23 C'est beaucoup plus limité. Et à l'inverse, si les
24 ajustements sont importants, on ne veut pas non
25 plus taxer indûment la clientèle. Ça fait qu'il y a

1 aussi des impacts en absolu qu'on essaie de limiter
2 pour ne pas avoir... avoir trop de choc, parce
3 qu'on ne veut pas créer de choc chez notre
4 clientèle.

5 Q. [297] J'essaie de comprendre votre dernière
6 réponse, la dernière partie de votre longue
7 réponse. Quand vous parlez de trois pour cent
8 (3 %), vous parlez trois pour cent (3 %) par-dessus
9 tout autre augmentation ou trois pour cent (3 %)...

10 R. Exact.

11 Q. [298] O.K.

12 R. Comme je mentionnais, trois pour cent (3 %), c'est
13 une mesure qui est relativement faible. Ce qu'on
14 peut voir en Amérique du Nord.

15 Q. [299] Vous allez dire que les changements qu'on
16 voit présentement pour les fins d'effectuer des
17 changements dans la structure, ce serait très
18 faible finalement?

19 R. En fait, ce que je comprends, moi, c'est que
20 d'autres entreprises iraient beaucoup plus
21 rapidement pour faire des changements.

22 Q. [300] Je vous parlais, Monsieur Côté, plutôt au
23 niveau du potentiel d'effectuer des changements au
24 rythme des changements de tarif qu'on connaît
25 actuellement. Est-ce que ça permet d'effectuer

1 vraiment des changements de structure?

2 R. Je vous réfère encore une fois au tableau.

3 Q. [301] Oui, c'est ça. On l'a vu. O.K. Ça va. Mais je
4 ne vous ferai pas répéter, parce qu'on va
5 probablement me dire que je prends trop de temps.

6 R. Vous voyez, on a eu deux années où on a eu des
7 baisses tarifaires comme telles. Ça, je suis au
8 tableau 3.

9 Q. [302] Oui.

10 R. Le tableau 3 de la pièce HQD-12, Document 2, page
11 9. et puis vous voyez que même si on a eu des
12 baisses, on a agi de façon beaucoup moins
13 importante, parce que les hausses, les baisses dans
14 ce cas-là étaient vraiment faibles. On a réussi
15 quand même peut-être à faire des pas, mais les pas
16 étaient très petits compte tenu que ces
17 ajustements-là, soit à la hausse, soit à la baisse,
18 étaient très petits.

19 Q. [303] Et vous avez référé...

20 R. Ce qui est important là-dedans aussi, lorsque le
21 pas est petit comme ça, je veux éviter, si je dis,
22 je vais augmenter la deuxième tranche, je ne veux
23 pas aller baisser la première tranche. O.K. Parce
24 que, à moyen terme, on veut faire progresser tous
25 ces tarifs-là. Je ne veux pas arriver à des

1 situations où baisse/monte, baisse/monte les
2 tarifs, parce que je me suis mis une politique
3 d'augmenter la deuxième tranche plus rapidement que
4 la première tranche, par exemple.

5 Q. [304] Mais la question que je vous ai posée, vous
6 avez mentionné les décisions antérieures de la
7 Régie en matière. Effectivement, la Régie, puis on
8 le voit à certains extraits dans le HQD-12,
9 Document 1, qui est les décisions relatives à la
10 stratégie tarifaire, effectivement, la Régie, je
11 suis d'accord avec vous, a accepté l'approche que
12 vous décrivez des différents éléments d'une
13 stratégie d'amélioration graduelle du signal prix.

14 La question que je vous pose, parce que
15 c'est vous, je comprends, qui est principalement
16 responsable, maintenant que monsieur Chéhadé a pris
17 sa retraite, est-ce que... parce que, ça, c'est des
18 décisions passées, mais, là, la Régie doit prendre
19 des décisions pour l'avenir, est-ce que c'est
20 encore une voie qui est praticable pour arriver de
21 façon acceptable à une amélioration du signal du
22 prix?

23 R. Vous dites, c'est la façon de procéder
24 progressivement, c'est ça que vous me demandez?

25 Q. [305] Bien, je vous demande si c'est encore

1 pertinent.

2 R. Ça sera toujours pertinent. Les tarifs de base, les
3 quatre grands tarifs de base (D, G, M et L) doivent
4 progresser de façon par petits pas pour être en
5 mesure de, justement, faire refléter les structures
6 de coût. Puis, ça, c'est important de ne pas créer
7 de choc dans ces tarifs-là.

8 Q. [306] Maintenant, hier (sic), puis je pense que
9 vous venez de mentionner quelque chose de
10 semblable, dans son témoignage, monsieur Richard a
11 dit, puis, là, je réfère à la...

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Vous voulez dire vendredi? Pas hier.

14 Me FRANKLIN S. GERTLER :

15 Ce n'est pas hier.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 On n'était pas ici.

18 Me FRANKLIN S. GERTLER :

19 Bien, je ne sais pas. C'est parce que j'en rêve,
20 Madame la Présidente, la fin de semaine.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Vous êtes bien le seul.

23 Me FRANKLIN S. GERTLER :

24 C'est monsieur le juge Yergeau qui m'a déjà dit
25 qu'il consultait le Gazette officielle du Québec

1 comme lecture de chevet. C'est comme quand je me
2 compare, je me ...

3 Q. [307] Alors, à la page 200 puis à la ligne 13,
4 j'avais posé la question à savoir les changements
5 de structures tarifaires étaient une option
6 également regardée pour améliorer le signal prix.
7 Et monsieur Richard a été d'accord. Mais ensuite,
8 il dit, à la ligne 21, il dit :

9 Donc je vous dirais que c'est un bel
10 équilibre qu'il faut trouver dans
11 toute structure tarifaire, là, entre
12 l'intérêt de donner un juste signal de
13 prix, mais également l'intérêt de ne
14 pas bousculer non plus notre
15 clientèle, puis de faire en sorte
16 qu'elle puisse ne pas subir de choc
17 tarifaire.

18 Et, là, il dit, mais il réfère à vous autres. Je
19 veux savoir, est-ce que vous avez une façon ou une
20 méthodologie pour faire cet équilibre-là, pour
21 décider si vous êtes en train de donner un choc
22 tarifaire? Est-ce qu'on est en risque de choc
23 tarifaire présentement?

24 R. Vous voyez que monsieur Richard avait à peu près
25 les mêmes réponses que j'avais ce matin.

1 Q. [308] Oui.

2 R. Cet après-midi plutôt. Puis vous avez également...

3 Là, je vais vous référer à la figure 2 à la page 11
4 du document HQD-12, Document 2, encore une fois.

5 Q. [309] Oui.

6 R. Et vous avez ici la distribution de l'impact de la
7 structure tarifaire. Évidemment, si je prends un
8 tarif et j'augmente les composantes de façon égale
9 toutes les composantes, je vais avoir une seule
10 ligne par graphique, deux point neuf (2,9) grosso
11 modo. Évidemment que quand je commence justement à
12 avoir des hausses différenciées dans chacune des
13 composantes, on va avoir une distribution ici qui
14 va être un petit peu plus large. Et si je me
15 souviens bien... J'essaie de me souvenir, je pense
16 que c'est RNCREQ qui me dit, on devrait mettre la
17 hausse toute dans la deuxième tranche à ce moment-
18 là et puis évidemment faire une hausse complètement
19 dans la deuxième tranche. Vous auriez à ce moment-
20 là beaucoup d'impact pour un certain nombre de
21 clients et beaucoup de clients avec zéro impact,
22 parce que toute la structure tarifaire est faite en
23 sorte que c'est une structure qui est pour un
24 ensemble de clients. Je prends l'exemple du tarif
25 D. C'est fait pour...

1 Q. [310] Tarif D vous dites?

2 R. Le tarif D, oui. Donc, c'est fait pour un ensemble
3 de clients. La première tranche, c'est un profil
4 qui vise surtout les usages de base, c'est pour
5 l'ensemble des clients, évidemment. Et vous avez
6 des clients qui sont des plus petits clients, qui
7 ne consomment pas dans la deuxième tranche, puis
8 vous avez des clients qui consomment toujours dans
9 la deuxième tranche. Ce qui fait en sorte que si je
10 fais la hausse entièrement sur la deuxième tranche,
11 bien, tous ces clients-là

12 (14 h 40)

13 M. MARCEL CÔTÉ :

14 R. ... dans la deuxième tranche et vous avez des
15 clients qui consomment toujours la deuxième
16 tranche. Ce qui fait en sorte que, si je fais la
17 hausse entièrement sur la deuxième tranche, tous
18 ces clients-là qui sont dans la première tranche,
19 c'est tout, ils n'auront absolument aucun impact,
20 aucun signal et ces choses-là. Par contre, ceux qui
21 vont être dans la deuxième tranche, eux autres vont
22 être vraiment frappés. Ça fait que c'est l'exercice
23 que les conseillers... que je regarde avec mes
24 spécialistes chez moi. Monsieur Chéhadé
25 effectivement est à la retraite, mais il a laissé

1 derrière lui toute une équipe de spécialistes...

2 Q. [311] Oui.

3 R. ... qui font ça année après année et qui ont
4 l'expertise de savoir, quand on fait ça, c'est
5 quels sont les types de clients aussi qu'on
6 impacte, quels genres de clients qui... Il faut
7 faire attention, notamment, aux clients à faible
8 revenu. Donc, on prend soin de voir quels sont les
9 impacts. Et on vous le montre notamment dans un des
10 tableaux là, le tableau figure 7... 3, pardon, où
11 on montre un peu la distribution au Tarif D de
12 justement...

13 Q. [312] Le tableau, lequel s'il vous plaît?

14 R. Figure 3.

15 Q. [313] Figure 3. O.K.

16 R. Page 14, oui. Ou comme dans cet exemple-là, pour
17 les clients à faible revenu, on sait que si on
18 facture plus à la deuxième tranche, mais on voit
19 également... donc en ordonné là, on voit le revenu
20 moyen des... par tranche, les tranches de revenu
21 moyen de la clientèle d'Hydro-Québec. Et puis on
22 voit que, plus on consomme... plus on a de revenu,
23 plus on consomme. Et vous voyez un peu la
24 distribution justement des hausses qui sont
25 applicables à chacun de ces types de clientèles-là.

1 Or, évidemment, ce que le tableau montre, c'est
2 que, évidemment, les revenus les plus faibles sont
3 moins touchés dans ce tableau-là, mais il y a quand
4 même... on voit aussi là le quatre-vingt-quinze
5 (95) centiles sous le tableau. Il y a toujours...
6 il y a toujours un compromis, hein! Ce qu'on se dit
7 en tarification, c'est quand j'affecte un et
8 j'avantage un autre ou si j'avantage l'autre, je
9 vais désavantager une autre personne. Ça fait que
10 c'est toujours cet équilibre-là qu'il faut
11 retrouver. C'est ce à quoi monsieur Richard faisait
12 allusion, tenir compte de tous ces éléments-là.
13 O.K.

14 Q. [314] Je vous suggère que c'est justement en
15 faisant sentir plus d'impacts à ceux qui en
16 consomment plus qu'on atteint le but visé par un
17 signal prix adéquat. Alors, je ne comprends pas
18 trop votre réponse à ce niveau-là.

19 R. Pardon! Reprenez votre...

20 Q. [315] Je dis, je serais porté à croire que c'est
21 justement le but visé de changement, d'amélioration
22 de signal de prix, c'est de faire sentir ça plus
23 par ceux qui en consomment plus.

24 R. Oui. Mais, ça, c'est votre choix parce que, ce qui
25 arrive, c'est que si vous ciblez essentiellement

1 les plus gros consommateurs, ça, c'est une
2 situation. Le signal de prix, il faut l'avoir pour
3 toute la clientèle comme telle. Il faut être en
4 mesure d'être capable de dire, la plus petite
5 clientèle, oui, il y a un signal de prix. Lorsque
6 vous consommez plus, l'impact va être plus
7 important. Si on focusse juste sur la deuxième
8 tranche, on focusse seulement sur un groupe de
9 clients.

10 Q. [316] Bien, ce n'était pas ma suggestion, mais je
11 veux comprendre votre témoignage, Monsieur Côté,
12 c'est... Je pense que c'est un choix, vous parlez
13 de choix de part et d'autre.

14 R. Oui, c'est ça. Mais, si je gèle la redevance, si je
15 gèle la première tranche complètement, je mets
16 entièrement ça dans une deuxième tranche,
17 évidemment je vais avoir des impacts très
18 importants pour la clientèle.

19 Q. [317] Et est-ce que... on a déjà parlé - et
20 j'arrêterai là sur ce sujet-là - mais est-ce que
21 vous étudiez actuellement des possibilités de
22 changement de structure au niveau du Tarif D ou des
23 tarifs généraux et surtout est-ce que vous étudiez
24 encore les... exemple, en Amérique du Nord, de
25 tarifs à palier, par exemple.

1 R. Donc, évidemment, ce qui est important, c'est
2 d'avoir ces quatre grands tarifs qu'on a : D, G, M,
3 L. O.K. Les structures sont saines, elles sont
4 bien... elles sont assez bien faites, ce qu'on a
5 jusqu'à date. L'important pour ces quatre grands
6 tarifs-là, c'est de les faire évoluer vers où les
7 structures de coûts nous amènent, évidemment. Donc,
8 ça, c'est très important de bien calibrer ça. En
9 matière de... donc si est-ce que je veux changer le
10 Tarif D ou G ou M, L, ça, c'est... je pense que
11 c'est plutôt de les faire évoluer, c'est ça qui est
12 important de faire à ce niveau-là.

13 Pour les autres situations, évidemment,
14 c'est de regarder si, oui, il y a des options. Et,
15 oui, je suis intéressé à voir s'il y a des options
16 qui peuvent être faites pour les différents
17 clients. Et évidemment, dans ça, c'est sûr que si
18 je demande aux gens « appelez-moi et donnez-moi vos
19 suggestions » et je vais avoir tout simplement des
20 téléphones, ils vont me dire « j'aimerais ça avoir
21 une option, baissez-moi de quinze pour cent (15 %),
22 j'aimerais bien ça ». O.K. Évidemment, ça, ce n'est
23 pas une solution.

24 Les solutions qui nous intéressent, en
25 réalité, c'est : est-ce que, à l'intérieur de ces

1 catégories de consommateurs-là, est-ce que j'ai des
2 segments de clientèle qui font... qui ont des
3 caractéristiques de consommation particulières qui
4 feraient en sorte que, dans ces grands tarifs-là,
5 on échappe un petit peu... on échappe un petit peu
6 le bon signal de prix pour ces clients-là. Ça,
7 c'est une des options qui pourraient être
8 regardées.

9 L'autre option, c'est, évidemment, c'est la
10 gestion à la consommation. Donc, s'il y a des
11 tarifs qu'on peut faire de la gestion à la
12 consommation, oui, ça pourrait être intéressant.
13 Or, on sait que... on a vu le Tarif heure juste, le
14 projet pilote qu'on a vu, et on a vu des résultats
15 quand même... quand même intéressants, mais pour...
16 on a intéressé très peu de personnes avec ce trois
17 pour cent (3 %). Ça fait que est-ce que c'est ça
18 les options qu'on va avoir? Des options qui vont
19 s'adresser à trois pour cent (3 %) de la population
20 ou est-ce qu'on cherche quelque chose de plus large
21 que ça? Ça fait que c'est un peu l'exercice que je
22 me donne parce que, comme vous savez, je viens de
23 prendre en charge cette responsabilité-là.

24 Q. [318] Hum, hum.

25 14 h 46

1 M. MARCEL CÔTÉ :

2 C'est de voir si effectivement il y a des segments
3 il y a des segments, si oui il y a du potentiel
4 pour la gestion de la consommation, ce genre de
5 choses là.

6 Q. [319] Parce que comme vous le savez le ROÉ on
7 attend un peu l'étude de ces choses-là depuis
8 quelques années, la Régie s'est déjà dite
9 intéressée, mais pas dans la cause actuelle. Et je
10 me pose la question dans un contexte où il semble y
11 avoir une certaine remise en question je dirais ou
12 une, bien un questionnement par rapport aux
13 dépenses en matière d'efficacité énergétique, des
14 programmes commerciaux, mais est-ce qu'on regarde
15 du côté de la structure des tarifs pour atteindre
16 certaines de ces visées-là?

17 R. C'est sûr que tous les tarifs c'est jumelé à des
18 programmes d'efficacité énergétique et également
19 avec les gens d'approvisionnement. Je vais être sur
20 l'autre panel, le panel 3, on va parler de
21 prévisions puis d'efficacité énergétique, ces
22 choses-là. Donc c'est sûr qu'il faut que ce soit
23 jumelé ensemble.

24 L'autre élément qui est très important
25 aussi au-delà de juste la gestion de la

1 consommation et trouver peut-être des options pour
2 des groupes qui seraient différents des autres, il
3 y a toute la question d'expérience clients,
4 l'expérience des clients.

5 Lorsque moi-même je vais aussi dans des
6 focus groupes et j'écoute les gens parler de leur
7 facture d'électricité, des structures tarifaires,
8 tu as envie, tu as envie de changer puis de dire on
9 va, il faut regarder ça. Effectivement il faut, il
10 faut avancer dans ce sens-là.

11 Donc la question c'est non, on n'est pas
12 arrêté puis on essaie de protéger notre situation.
13 C'est oui, on va regarder encore une fois la bonne
14 méthode du petit train va loin va faire en sorte
15 que oui on va être en mesure éventuellement
16 d'amener des solutions qui vont être intéressantes
17 pour la clientèle, mais toujours dans une question
18 d'améliorer la satisfaction de cette clientèle-là.
19 Oui, ça si ça peut être fait, oui on va le faire.

20 Q. [320] Ça c'est le côté domestique, le côté
21 résidentiel?

22 R. Oui, la même chose, même chose pour le commercial,
23 institutionnel, industriel, là, c'est la même chose
24 qui s'applique, sauf que là on n'est pas dans des
25 tarifs de masse, mais on est plus, plus avec des

1 rencontres soit avec des associations, soit avec
2 des clients qui nous parlent de...

3 Vous avez vu le règlement tarifaire, il est
4 relativement, il y en a une grosse partie dans
5 toute cette affaire-là que c'est carrément pour les
6 industriels et c'est toujours essayer de voir quels
7 sont les, les assouplissements qui peuvent être
8 faits là-dedans ou les contraintes d'opération de
9 ces, de ces différentes industries-là qui fait en
10 sorte que ça rend, ça rend l'application des tarifs
11 plus ou moins difficile ou trop élevée.

12 Donc ça on est toujours ouvert à ce genre
13 de, à ce genre de modifications là et on en fait à
14 chacune des années.

15 Q. [321] Et notre tarif à payer pour les grands
16 consommateurs au niveau de la transmission, est-ce
17 que vous êtes à l'étude de cette option-là
18 présentement?

19 R. Bien vous avez vu, vous avez eu plusieurs je pense
20 dossiers tarifaires, vous avez parlé de justement
21 de paliers puis je sais qu'à Vancouver ils ont
22 installé ce...

23 Q. [322] Oui?

24 R. ... ce système-là. C'est un système. Donc on va
25 regarder voir qu'est-ce que ça va donner comme

1 résultat de leur côté. Eux autres ils voyaient
2 certains avantages pour notamment au niveau que les
3 représentants ont plus de contact avec leurs
4 clients ou en tout cas ça fait qu'on pourra voir en
5 bout de ligne c'est quoi les meilleures options qui
6 sont applicables pour nous autres ici.

7 Ça fait que ce débat-là sur la question des
8 paliers avait été, avait déjà été faite comme
9 telle. Maintenant on pourra toujours la regarder
10 éventuellement, mais je pense que ça ça a déjà été
11 regardé.

12 Q. [323] Bon, maintenant, Madame la Présidente, j'ai
13 quelques questions sur le tarif bi-énergie,
14 excusez-moi, mais j'essaie de faire vite. O.K. Nous
15 avons compris, on me dira si ce n'est pas le cas,
16 mais on a compris par des réponses aux DDR que
17 Hydro-Québec considère que le bi-énergie est une
18 option tarifaire et non pas une mesure d'efficacité
19 énergétique. Alors je m'adresse à vous pour des
20 questions par rapport à la bi-énergie, est-ce que
21 c'est que c'est juste. O.K.

22 R. Oui.

23 Q. [324] Merci. Bon présentement si je comprends bien
24 l'option tarifaire de la bi-énergie touche la
25 clientèle existante et également en principe la

1 nouvelle clientèle, la clientèle de la nouvelle
2 construction. Est-ce que c'est juste?

3 R. Je pense qu'essentiellement c'est de s'assurer de
4 maintenir le parc actuellement, peut-être de
5 recruter des clients qui avaient déjà un système
6 bi-énergie, mais essentiellement on n'est pas dans
7 un mode d'expansion du tarif DT comme tel.

8 Q. [325] Alors vous serez d'accord avec moi si je vous
9 suggère que les stratégies de propension ou de,
10 d'informations sur ce tarif-là que vous avez est
11 plus efficace pour rejoindre la clientèle à mazout
12 que, par exemple, la clientèle au gaz ou aux
13 granules de bois?

14 R. Donc comme je mentionne compte tenu qu'on veut
15 maintenir notre parc, notre parc est
16 essentiellement des clients au mazout, donc c'est
17 ça le plan de communication qu'on a. Je m'avance
18 là, mais parce qu'essentiellement ces questions-là
19 on devrait s'adresser plutôt au panel d'efficacité
20 énergétique qui eux s'occupent de cette formation-
21 là.

22 14 h54

23 Moi ce que je m'occupe c'est le tarif comme
24 tel, m'assurer qu'il est bien calibré, qui au fur
25 et à mesure de, du réchauffement qu'on tient compte

1 de cet élément-là puis s'assurer qu'en fonction du
2 prix du mazout qu'on a qu'on puisse avoir un tarif
3 qui est équilibré comme tel et calibré également
4 avec les autres tarifs d'Hydro-Québec.

5 Q. [326] O.K. En tout cas, vous m'indiquerez à ce
6 moment-là si je... vous n'êtes pas le bon témoin,
7 on va poser nos questions au panel 3 parce qu'on ne
8 pourra pas revenir en arrière, vous savez, si on
9 nous dit, au panel 3, qu'on n'est pas au bon
10 endroit.

11 R. Le panel 3 s'en vient.

12 Q. [327] Oui, c'est ça.

13 R. Je vais être dessus, vous allez pouvoir me
14 reposer...

15 Q. [328] Ah! Vous allez être là aussi. O.K. Bon. Ça,
16 je ne savais pas. Alors, je n'avais pas remarqué.
17 Alors, dans la décision 2012-24 - et je me réfère,
18 Madame la Présidente, au paragraphe 504, c'est sous
19 la rubrique de la promotion de la biénergie et du
20 Tarif DT. La Régie a dit que la Régie
21 encourageait :

22 [...] le Distributeur à poursuivre la
23 mise en place de sa campagne de
24 promotion de la bi-énergie et du tarif
25 DT. Elle lui demande de présenter un

1 suivi de ses activités à ce sujet lors
2 du prochain dossier tarifaire,
3 incluant un suivi de l'impact de cette
4 campagne sur la notoriété du tarif DT
5 et sur la clientèle ayant un
6 climatiseur ou une piscine chauffée.
7 C'est ça que la Régie a dit. Là vous allez me dire
8 que je ne suis pas dans votre domaine, vous allez
9 me dire et... Bon. Dans... ensuite, dans le HQD-8,
10 Document 8 - et là je suis dans l'Annexe D, dans le
11 suivi des dossiers... des décisions, excusez-moi, à
12 la page 54, on mentionne :
13 Un important sondage visant la mise à
14 jour de l'étude de marché sur la
15 biénergie et le tarif DT, de même que
16 l'évaluation d'impact de la campagne
17 de promotion, a été effectué en mai et
18 juin 2012.
19 Le Distributeur est en attente du
20 rapport sur l'évaluation d'impact de
21 cette campagne de promotion.
22 Et ça, c'est bon. Alors là, on se pose... le dépôt
23 du document HQD-8, Document 8, on se place à la
24 fin... au milieu de l'été là, aux mois de juillet,
25 août.

1 Ensuite, la Régie a posé une question là-
2 dessus dans la DDR numéro 1, à la page 148, c'est
3 la question 6.3.1... 63.1, excusez-moi, et on dit :
4 Veuillez déposer le rapport
5 d'évaluation d'impact de la campagne
6 de promotion effectuée en mai et juin
7 2012.

8 Là on se place au mois d'octobre, lors des DDR,
9 octobre deux mille douze (2012). La réponse a été :
10 Le Distributeur prend actuellement
11 connaissance du rapport d'impacts de
12 la campagne de promotion. À la suite
13 de l'analyse des résultats, il
14 adaptera ses stratégies de
15 commercialisation, le cas échéant. Ce
16 rapport sera traité sous forme d'un
17 suivi dans le cadre du Rapport annuel
18 2012.

19 Alors, si je lis différents documents, on parle de
20 l'évaluation d'impacts, rapport d'évaluation
21 d'impacts, une analyse des résultats du rapport
22 d'évaluation d'impacts. Alors, ma question, c'est
23 que : pourquoi vous n'êtes pas en mesure de déposer
24 quelque chose dans le dossier actuel par rapport à
25 ces analyses-là?

- 1 R. Vous allez devoir poser la question au panel...
- 2 Q. [329] Excusez-moi.
- 3 R. Vous allez devoir poser la question au panel 3.
- 4 Q. [330] O.K. Et Monsieur Côté, j'aurai certaines
5 questions aussi par rapport aux coûts
6 d'installation des systèmes de biénergie et des
7 économies qui peuvent être réalisées. Est-ce que,
8 ça, c'est pour le panel 3 également?
- 9 R. C'est-à-dire qu'eux autres, ils font l'étude de...
10 ils font l'étude. Présentement, nous autres, ce
11 qu'on utilise - parce que ces éléments-là, ce ne
12 sont pas des éléments qui changent beaucoup, le
13 coût d'installation de ces équipements-là.
- 14 Q. [331] Et vous allez être là de toute manière, c'est
15 ça.
- 16 R. Oui, je vais être là, mais pour répondre à votre
17 question, ce qui est surtout important lorsque
18 vient le temps de calibrer le tarif à chaque année,
19 c'est de voir aussi le prix du mazout, où est situé
20 le prix du mazout parce que, notre cible, c'est de
21 maintenir une économie de deux cents dollars
22 (200 \$) pour les clients qui font de la biénergie
23 comme telle pour ceux qui utilisent le système de
24 façon adéquate de biénergie.
- 25 Lorsque le prix du mazout augmente, pour

1 eux, l'économie est réduite. Donc, nous autres, on
2 essaie de recalibrer ce tarif-là en fonction de ça.
3 Comme vous avez vu - et je vais vous référer encore
4 une fois à mon document. C'est à la figure 5, HQD-
5 12, Document 2, page 17.

6 Donc, vous avez un tableau ici qui illustre
7 l'utilisation, la croissance de la facture annuelle
8 pour le chauffage des locaux, maison unifamiliale,
9 depuis mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit (1998),
10 depuis que la Régie est présente dans le dossier.
11 Et vous voyez que ce qui est surtout important,
12 c'est la ligne d'électricité versus celle de
13 biénergie. On voit l'écart entre les deux et on
14 voit que tranquillement cet écart se rapetisse.
15 Donc, oui, on ajuste notre tarif en fonction de ce
16 prix de mazout-là et c'est ça qui est l'élément le
17 plus important dans cet exercice-là. Cet écart-là
18 actuellement, il rapetisse. On est aux alentours
19 actuellement de cent dollars (100 \$). Avec la
20 nouvelle proposition, on va être aux alentours de
21 cent vingt dollars (120 \$), on est loin de notre
22 deux cents dollars (200 \$). Ça fait que... et
23 évidemment, si... Et vous voyez la première ligne
24 du mazout en haut, on voit qu'elle est en
25 croissance actuellement.

1 14 h 58

2 Ce qui fait en sorte que ça fait un parc biénergie
3 qui est précaire en termes de bénéfice pour le
4 client qui va utiliser ce système de biénergie-là.
5 Donc, c'est pour ça, quand on parle de biénergie,
6 c'est maintenir ce parc-là, essayer de maintenir ça
7 ce qui est en place. Mais si on avait un prix du
8 mazout qui se mettrait à monter rapidement, encore
9 une fois, plus que ce qu'on a vu en deux mille huit
10 (2008), deux mille neuf (2009), deux mille huit
11 (2008) surtout, on pourrait avoir une situation qui
12 va être très serrée.

13 Évidemment, des changements de type de
14 chauffage, c'est structurel, ça prend un certain
15 temps que ça va se faire, mais quand même, sur ce
16 même graphique, vous voyez que le gaz a passé sous
17 la barre du prix de l'électricité, puis il vient de
18 rejoindre celui du biénergie comme tel. Donc, ça,
19 c'est quand même significatif.

20 Q. [332] Et avez-vous une idée, là, si vous ciblez
21 deux cents dollars (200 \$), le nombre d'années de
22 retour sur l'investissement de quelqu'un qui
23 installe un système?

24 R. Je n'ai pas le détail du calcul sur comment on fait
25 ce retour-là. Je pense que c'est ça, une vingtaine

1 d'années à peu près. Mais je ne suis pas certain.
2 Mais que c'est en fonction de la durée de vie des
3 équipements, évidemment. Ça doit être en parallèle
4 avec ça.

5 Q. [333] O.K. Merci beaucoup. Madame la Présidente, on
6 poursuivra avec le panel 3. Merci.

7 R. Merci.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Merci, Maître Gertler. Maître Gariépy, vous aviez
10 annoncé cinq minutes. Est-ce que c'est un vrai cinq
11 minutes? Elle n'est pas là. C'est merveilleux.
12 C'est zéro minute. Il reste maître Sicard. Vous
13 aviez annoncé vingt (20) minutes. Est-ce que... Ah,
14 mon Dieu, j'ai oublié maître Neuman. C'est parce
15 que vous n'aviez pas annoncé de temps pour ce
16 panel-là, Maître Neuman? Vous n'en avez pas pour
17 longtemps?

18 Me DOMINIQUE NEUMAN :

19 J'avais annoncé du temps dans ma lettre, mais
20 c'était globalement. Ça fait que ça n'avait pas été
21 divisé. J'ai seulement quelques questions. Mais
22 malheureusement, je dois partir immédiatement
23 puisque j'ai un rendez-vous dentaire qui m'attend,
24 d'urgence, qui m'attend. Donc, même si c'est très
25 court, je suis obligé d'attendre à... Je regardais

1 l'heure passer, j'ai essayé de voir, est-ce que
2 j'ai encore le temps. Puis à un moment donné...
3 Donc, ce sera pour demain matin en ce qui me
4 concerne. Merci.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 C'est beau, c'est noté. Maître Sicard, est-ce qu'on
7 peut procéder?

8 Me HÉLÈNE SICARD :

9 On peut commencer.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 On peut commencer. Vous en avez plus que vingt (20)
12 minutes ou... Parce que si vous en avez... Il est
13 déjà rendu trois heures (3 h).

14 Me HÉLÈNE SICARD :

15 Pour être honnête avec vous, je vois les réponses.
16 Quand j'ai mis vingt (20) minutes, j'espérais
17 d'ailleurs que certains intervenants auraient posé
18 mes questions. Ce n'est pas le cas. Alors, j'aurai
19 besoin d'un bon vingt (20) minutes d'avocat, même
20 si je raccourcis ce que j'ai, pour être honnête.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Monsieur le Sténographe, est-ce que si on termine à
23 trois heures trente (3 h 30), c'est bon?

24 LE STÉNOGRAPHE :

25 Pas plus.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Pas plus. Donc, on va vous donner trente (30)
3 minutes. C'est bon, Maître Sicard?

4 Me HÉLÈNE SICARD :

5 Je comprends que vous me donnez trente (30) minutes
6 aujourd'hui. Parce que je vais me comparer à
7 d'autres qui ont pris...

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Si vous n'avez pas terminé, on terminera demain
10 matin. Donc allez-y!

11 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

12 Hélène Sicard pour Union des consommateurs.

13 Q. [334] Bonjour, Madame et Messieurs. Dans un premier
14 temps, juste pour clarifier, HQD-13, Document 13.2,
15 ce qui est B-95 si je ne m'abuse. Oui, c'est bien
16 ça. On vous avait posé à la page 27 une question
17 qui était la question 6.37, la question était la
18 suivante :

19 Dans le cadre du dossier R-3439, vous
20 avez fait référence à des opinions et
21 suivis de la Commission...

22 Commission d'accès à l'information, évidemment,
23 ... relativement à l'obtention et à
24 l'utilisation par Hydro-Québec du NAS
25 de ses clients, veuillez produire au

1 présent dossier ces avis et
2 recommandations, et toutes mises à
3 jour qui leur soient relatives.

4 Maintenant, vous avez produit une réponse
5 supplémentaire, complément de réponse à la demande
6 de renseignements numéro d'UC, suite à une demande
7 de la Régie, où vous produisez une série de
8 documents. Et je constate que ces documents sont
9 datés de quatre-vingt-quinze (95) et quatre-vingt-
10 dix-neuf (99). Avez-vous postérieurement à mil neuf
11 cent quatre-vingt-dix-neuf (1999) consulté la
12 Commission d'accès à l'information sur
13 l'utilisation du numéro d'assurance sociale ou son
14 transfert à de tierces parties?

15 Mme NATHALIE HAMEL :

16 R. Non. Il faut préciser qu'on n'avait pas besoin de
17 la faire non plus. On ne l'a pas fait parce qu'on
18 n'avait pas besoin de le faire.

19 15h05

20 Me HÉLÈNE SICARD :

21 Pas besoin de le faire, dans quel sens?

22 R. Pas besoin de consulter la Commission de l'accès à
23 l'information sur la transmission ou le NAS.

24 Q. [335] C'est votre opinion?

25 R. Oui.

1 Q. [336] Maintenant... alors, si c'est votre opinion,
2 je vais vous référer, à ce moment-là, à la page 27,
3 des documents que vous avez produits, qui est le
4 rapport juin quatre-vingt-dix-neuf (99) de la
5 Commission, le point 1.3, nous y lisons :

6 HQ fait appel régulièrement à Equifax
7 pour le traitement des comptes finaux.
8 La Commission d'accès à l'information
9 n'a jamais autorisé cette entente de
10 communication entre HQ et Equifax. HQ
11 doit mettre fin immédiatement aux
12 échanges de renseignements avec
13 Equifax.

14 Alors, vous maintenez toujours que vous n'aviez pas
15 besoin de contacter la Commission?

16 R. Les commentaires qui... si vous continuez la
17 lecture, donc nos commentaires...

18 Le contrat de service professionnel,
19 pour le recouvrement avec une firme
20 spécialisée, n'a pas à être autorisé
21 par la CAI puisque l'article 67.2 de
22 la Loi sur l'accès permet cet échange
23 mais à certaines conditions...

24 Q. [337] Conditions.

25 R. ... respectées et inscrites à l'appel

- 1 d'offres.
- 2 Q. [338] O.K. C'est sur cette base-là que...
- 3 R. On maintient notre commentaire.
- 4 Q. [339] O.K. Ça c'est votre commentaire. Quand je dis
5 « commentaire de l'organisme », c'est le
6 commentaire d'Hydro-Québec ou c'est le
7 commentaire...
- 8 R. Hydro-Québec. C'est ça.
- 9 Q. [340] Vous n'avez donc pas validé votre commentaire
10 avec la Commission?
- 11 R. Si on poursuit la lecture du document...
- 12 Q. [341] Oui.
- 13 R. ... le suivi, c'est que la difficulté soulevée par
14 cette recommandation se réglera par l'adoption de
15 l'entrée en vigueur d'une éventuelle modification
16 législative à la Loi sur l'accès et à la Loi sur le
17 secteur privé. En fait, il y a eu la modification
18 de la loi en deux mille six (2006) mais l'article
19 67.2 est demeuré inchangé.
- 20 Q. [342] Je vous remercie. Maintenant nous allons à la
21 page 13 de HQD-11, document 2, qui est B-0048. Et
22 c'est en lien... O.K. 13. Et je vous réfère
23 également à la réponse 2.2... 2.1, pardon, 2.1 de
24 HQD-13, document 2. Vous avez donné un exemple dans
25 votre preuve d'activités promotionnelles et je...

1 mais, par contre, on comprend de cette réponse,
2 2.1, et de la réponse à la question 68.1 de la
3 Régie, dans sa DDR numéro 1, que cet exemple, là,
4 ce n'est pas quelque chose de réaliste. Vous ne
5 voulez pas vraiment en parler, ce n'est pas ce que
6 vous allez appliquer. J'essaie de comprendre, là.

7 M. CLAUDE PEDNEAULT :

8 R. Non, ce n'était pas du tout le sens de nos réponses
9 à ces deux questions-là. En fait, ce que le
10 Distributeur fait comme demande, dans le cadre de
11 ce présent dossier-là, c'est d'ajouter un article
12 de condition de service qui permettrait au
13 Distributeur de mettre de l'avant des projets
14 pilotes d'activités promotionnelles. Et un de ces
15 éléments-là, qu'on a donnés, effectivement, comme
16 exemple, c'est envisageable que ce soit un de ces
17 éléments-là qu'on propose éventuellement à la
18 Régie, quand on aura terminé leur analyse. Donc,
19 pour le moment, on n'est pas rendu là, on a encore
20 un peu d'analyse à faire. Et, si la Régie accepte
21 la proposition de cet article-là, bien, ça pourrait
22 faire partie, effectivement, dans le cadre de nos
23 opérations, d'un de ces projets-là qu'on pourrait
24 proposer à la Régie.

25 Q. [343] O.K.

1 R. Donc, il est réaliste, là, il n'est pas farfelu.

2 Q. [344] Donc, est-ce qu'on peut... parce qu'à de
3 nombreuses questions, vous nous avez... et de la
4 question 2.2 jusqu'à la question 2.9, vous nous
5 répondez :

6 Toute discussion à ce sujet est
7 prématurée pour les raisons exposées
8 en 2.1.

9 Alors, j'aimerais vous poser quelques questions sur
10 ce que vous envisagez vraiment de faire, peut-être
11 pas des projets précis, mais vous nous parlez
12 d'incitatifs dans votre preuve.

13 R. Oui.

14 Q. [345] Et est-ce que je comprends bien qu'un des
15 incitatifs envisagés c'est de donner de l'argent
16 aux clients?

17 (15 h 10)

18 R. Bien, un des incitatifs donc si on réfère encore à
19 l'exemple qu'on a donné, hein...

20 Q. [346] Hum, hum.

21 R. ... c'est de faire... en fait, étant donné... Et on
22 s'entend, c'est toujours basé sur une analyse de
23 rentabilité, donc l'impact que ces projets-là
24 donneraient, ce serait de favoriser, en fait, pour
25 favoriser finalement les clients à adopter des

1 moyens de communication avec Hydro-Québec qui sont
2 moins coûteux, de donner effectivement un avantage
3 au niveau des frais qui sont normalement défrayés
4 par ces clients-là dans la mesure... principalement
5 les frais de gestion de dossiers.

6 Q. [347] O.K. Mais, dans la mesure où, par exemple, ce
7 qu'il y a dans le dossier, je me trompe ou il est
8 plus avantageux pour Hydro-Québec de prendre note
9 d'un déménagement par Internet que par téléphone?
10 Est-ce que je me trompe?

11 R. Il est certainement moins coûteux, effectivement,
12 de faire... Une transaction qui est faite par le
13 Web est certainement moins coûteuse que quand elle
14 est faite par téléphone.

15 Q. [348] Dans le cas d'un déménagement.

16 R. Oui, effectivement.

17 Q. [349] Bon. Maintenant...

18 R. Il y a un contexte d'écart présentement.

19 Q. [350] Quand un client vous appelle ou vous contacte
20 par Internet pour son déménagement, il n'y a pas de
21 frais pour vous aviser qu'il déménage, vous ne
22 chargez rien au client pour ça. Le client n'est pas
23 chargé parce qu'il déménage pour vous donner une
24 nouvelle adresse.

25 R. Là, moi, je vais vous redonner la réponse qu'on a

1 donnée donc puis je suis profondément désolé, mais
2 effectivement, lorsqu'on sera rendu à faire
3 approuver cette mesure-là par la Régie, c'est là
4 qu'on donnera toutes ces informations-là.
5 Aujourd'hui, ce n'est pas le cadre de ce qu'on veut
6 faire approuver. Ce qu'on veut faire approuver,
7 c'est la possibilité de proposer à la Régie ce
8 genre de projet-là pilote, mais si vous
9 commencez... effectivement, si vous continuez dans
10 des questions précises sur le projet comme tel, je
11 vous répondrai... je vais devoir vous répondre par
12 la même réponse.

13 Q. [351] Bon. Madame?

14 Mme NATHALIE HAMEL :

15 R. Si je peux juste ajouter, si vous le permettez.

16 Q. [352] Oui.

17 R. Simplement dire qu'en fait, il y a des frais
18 associés au changement de responsabilité
19 actuellement.

20 Q. [353] Un déménagement.

21 R. Oui, Madame.

22 Q. [354] Si un client déménage, il doit payer?

23 R. Absolument, bien sûr.

24 M. CLAUDE PEDNAULT :

25 R. Ce sont les frais, en fait, oui, les frais de

1 gestion de dossier. Vingt dollars (20 \$) pour les
2 frais de gestion de dossier dans la mesure où on a
3 un client qui est là depuis cinq ans donc... ou qui
4 a, au cours des cinq dernières années, eu une
5 facture avec un autre fournisseur sur les réseaux
6 municipaux qu'on pourrait dire.

7 Q. [355] Mais, si c'est votre client qui déménage et
8 qu'il est client chez vous depuis plus de cinq
9 ans...

10 R. Oui.

11 Q. [356] ... vous lui chargez lorsqu'il vous donne une
12 nouvelle adresse.

13 R. Oui, parce que ce sont des frais, les frais de
14 gestion de dossier, c'est codifié dans les
15 Conditions de service, oui.

16 Q. [357] O.K. Maintenant, ça répond à la question. Et
17 c'est une partie de ces frais-là, par exemple, qui
18 ne seraient pas perçue.

19 R. C'est ce qu'on pourrait envisager dans ce projet-là
20 éventuel qu'on proposera effectivement en temps et
21 lieu à la Régie.

22 Q. [358] O.K. Avez-vous... je comprends qu'une partie
23 de ce projet d'activités promotionnelles viserait à
24 réduire vos activités ou vos frais, là, de
25 communication avec la clientèle.

1 R. Ce n'est pas un objectif. En fait, encore une fois,
2 on va revenir au fondement de ce qu'on propose à la
3 Régie. Ce qu'on propose à la Régie, c'est de mettre
4 sur pied des projets qui sont... D'ailleurs, ce
5 n'est pas pour rien qu'on est ici aujourd'hui, donc
6 c'est dans les compétences exclusives de la Régie
7 d'accepter les Conditions de service.

8 Q. [359] Hum, hum.

9 R. Donc, c'est dans ce cadre-là qu'on est là
10 aujourd'hui. De mettre sur pied des projets pilotes
11 d'activités qui sont rentables, hein, donc qui...
12 pour lesquelles les coûts de mettre en oeuvre cette
13 activité-là vont être compensés, à tout le moins
14 compensés, parfois être au-delà, compensés par des
15 économies de toutes sortes de natures, selon le
16 projet qu'on proposera à la Régie. Ce qu'on propose
17 aussi, c'est d'encadrer ça à l'intérieur de cet
18 article de Conditions de service-là. Parce que j'ai
19 su... j'ai lu un peu votre... bien, assez
20 attentivement votre mémoire, et je pense qu'il y a
21 peut-être un peu de confusion là-dedans.

22 Q. [360] Bien, c'est pour ça qu'on pose des questions,
23 alors...

24 R. Oui, parce que je vais donc... Bien, permettez-moi
25 de poursuivre avec ma réponse. Donc, ce qu'on

1 propose de faire, c'est de l'encadrer à l'intérieur
2 d'un article des conditions de service, d'aviser la
3 Régie de tout ce qu'on veut faire, de l'informer,
4 de lui produire au même moment les études qu'on
5 aura faites sur la rentabilité de ces actions, sur
6 les impacts de ces actions-là et d'en faire, par
7 ailleurs, un suivi détaillé selon les bons vœux
8 de la Régie qu'elle pourra déterminer pour être en
9 mesure de porter un bon jugement sur cette
10 activité-là.

11 Et par ailleurs, si on constate
12 effectivement que c'est une activités qu'on trouve
13 suffisamment intéressante pour la poursuivre au
14 cours des années subséquentes, on reviendra à la
15 Régie pour faire approuver effectivement cette
16 activité-là, mais en bonne et due forme, comme on
17 le fait aujourd'hui avec l'ensemble des
18 intervenants où on produira à ce moment-là les
19 raisons pour lesquelles on veut faire ça, les
20 analyses qui sous-tendent ça, les impacts pour la
21 clientèle, les impacts pour le Distributeur et
22 l'ensemble finalement des clients que vous
23 représentez aujourd'hui.

24 Q. [361] O.K. Mais pour arriver à vous prononcer sur
25 la rentabilité d'une activité promotionnelle, vous

1 allez la mettre en place, même à un niveau
2 restreint...

3 R. Même avant...

4 Q. [362] ... quand vous allez faire des études en
5 contactant les clients?

6 R. Même avant, on a, on a finalement une bonne
7 connaissance ça de notre clientèle, on est capable
8 de produire des analyses de rentabilité avec des
9 hypothèses qui sont réalistes et c'est ça qu'on
10 voudra tester à l'intérieur de notre, de notre
11 projet ou de notre projet pilote, si on veut.

12 Donc oui il y aura une analyse préalable
13 basée sur des hypothèses puisqu'on veut tester à
14 l'intérieur du projet pilote si ces hypothèses-là
15 sont plausibles ou pas et voir l'impact que ça
16 pourrait avoir pour l'ensemble finalement de...

17 Q. [363] Et redonnez-moi les étapes de façon plus
18 claire de ce que vous feriez?

19 R. Première étape, on a une idée.

20 Q. [364] Oui, ça c'est, il faut commencer avec une
21 idée, je suis tout à fait d'accord?

22 R. On a une idée, on pense que de donner un rabais aux
23 clients qui font par Internet, ça a bien du sens.
24 Ça devrait nous économiser des coûts. Première
25 étape.

1 Deuxième étape, on évalue comme dans tous
2 les projets qu'on fait à Hydro-Québec, on évalue,
3 on pose des hypothèses sur l'impact que cette
4 mesure-là devrait avoir en termes de taux de
5 pénétration du web, en termes d'économie, relié à
6 ça, en termes d'économie d'appels téléphoniques.
7 Donc on évalue finalement la rentabilité de cette
8 option-là basée sur des hypothèses. Deuxième étape.

9 Troisième étape, on avise la Régie qu'on
10 veut aller de l'avant avec ça. On lui produit des
11 analyses de rentabilité. Et effectivement, on va de
12 l'avant avec le projet pilote.

13 Quatrième étape, on revient à la Régie.
14 Oui. Quatrième étape, on revient à la Régie. Oui,
15 allez-y.

16 Q. [365] Juste une seconde, vous êtes à aviser la
17 Régie, puis là, la Régie va vous dire oui c'est une
18 bonne idée et là, vous allez de l'avant avec le
19 projet pilote. C'est ça?

20 R. On va l'aviser la Régie. On n'attendra pas parce
21 que sinon...

22 Q. [366] Vous faites juste l'aviser, vous n'attendez
23 pas qu'elle dise oui?

24 R. ... il faut bien comprendre l'objectif qu'on a
25 derrière ça. C'est de pouvoir faire rapidement des

1 projets qu'on ne pourrait pas faire normalement
2 dans le cadre des projets réguliers. Donc on va
3 aviser la Régie, on va lui donner toute
4 l'information pertinente pour démontrer que ce
5 qu'on va faire sera rentable et on va aller de
6 l'avant, on va le faire. On n'attendra pas
7 nécessairement une réponse de la Régie.

8 Dans notre proposition en tout cas, ce
9 n'est pas comme ça qu'on le voyait. On pourra voir
10 la Régie si elle veut ajouter des étapes à
11 l'intérieur de ça, mais c'est ce qu'il faudra voir.

12 La quatrième étape, donc là que j'étais
13 rendu, c'est qu'on pourra effectivement faire le
14 suivi ou la reddition de compte finalement de ce
15 qu'on va avoir testé. L'impact que ça a eu réel sur
16 la clientèle, l'impact que ça a eu au terme de gain
17 d'efficience, qu'on va faire de façon la plus
18 détaillée possible.

19 L'impact des coûts que ça a généré pour le
20 Distributeur, donc de démontrer finalement que
21 l'analyse de rentabilité sur laquelle on a posé des
22 hypothèses c'est ou non réalisée comme on l'avait
23 anticipée avec les gains que ça pourrait générer.
24 Donc ça c'est la quatrième étape.

25 Cinquième étape, c'est bien le fun, ça

1 marche bien. Donc là, on va revenir à la Régie dans
2 le cadre d'un dossier tarifaire parce qu'on pense
3 que c'est une bonne idée de poursuivre ça dans le
4 cadre de nos prochaines années pour faire approuver
5 des modifications aux conditions de service qui
6 feraient en sorte qu'on pourrait effectivement
7 intégrer ça à l'intérieur de nos façons de faire.

8 Q. [367] O.K.

9 R. Je pense que c'est la séquence des événements tel
10 qu'on les entrevoit du moins.

11 Q. [368] O.K. Une des inquiétudes, puis on l'a quand
12 on regarde ces étapes, puis vous l'avez sûrement
13 noté dans notre mémoire, c'est que vous nous dites
14 le maximum de durée d'un projet pilote qu'on amène
15 c'est un an. Après un an, que ce soit bon ou pas,
16 on a compris qu'après un an cette mesure que vous
17 avez appliquée sans autorisation de la Régie, vous
18 l'avez avisée, mais pas d'autorisation.

19 Là, vous vous arrêtez puis vous procédez
20 dans le dossier tarifaire qui prendra le temps
21 qu'il prend pour être approuvé. Ça ne vous inquiète
22 pas comme message aux consommateurs même si vous
23 demandez l'approbation de cette mesure-là de vous
24 retrouver avec une période de temps où la mesure ne
25 sera pas applicable, par exemple, vous diriez les

1 gens qui déménagent on vous rembourse quinze
2 dollars (15 \$).

3 Puis là votre année est passée, ce n'est
4 pas encore approuvée par le dossier tarifaire, les
5 gens vont déménager puis là, ils vont vous dire aie
6 bien mon voisin a déménagé puis vous lui avez remis
7 quinze dollars (15 \$), puis moi vous ne me le
8 donnez pas parce que l'année est écoulée puis là,
9 c'est en période d'approbation.

10 Ça fait que ça ne vous inquiète pas la
11 réaction que vos clients risquent d'avoir avec un
12 genre de structure comme ça qui n'est pas approuvée
13 par la Régie et qui donc va devoir s'arrêter
14 jusqu'à ce qu'elle soit approuvée?

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. Bien en fait, Maître Sicard, si vous me permettez
17 là, ce qu'on demande justement aujourd'hui c'est
18 l'approbation de la Régie d'encadrer ces projets
19 pilotes-là. Alors il y aurait une première
20 approbation de la Régie d'aller de l'avant avec
21 certains projets pilotes. S'il s'avère structurant
22 de les faire approuver de façon plus permanente
23 comme mon collègue le mentionnait, mais on veut que
24 la Régie encadre ce processus-là du projet pilote.
25 Alors l'approbation elle est là, il y a une

1 approbation préliminaire d'aller de l'avant avec
2 certains projets sous des conditions que la Régie
3 voudra bien mettre et, ensuite de faire autoriser
4 plus formellement et de façon plus permanente le
5 projet.

6 (15 h 22)

7 Me HÉLÈNE SICARD :

8 Maître Hébert, c'est parce que ce que j'entends, et
9 c'est peut-être moi qui ai tort, mais moi, ce que
10 j'entends de votre part, à tous les deux, c'est un
11 message contradictoire. J'ai interrompu monsieur
12 Dubois... non, Pedneault, je m'excuse.

13 M. CLAUDE PEDNEAULT :

14 R. Non, non, c'est correct.

15 Me HÉLÈNE SICARD :

16 J'ai interrompu monsieur Pedneault, d'ailleurs,
17 quand il m'a dit : « On avise la Régie... on fait
18 notre étude, on regarde, taux de pénétration, tout
19 ça, là, on avise la Régie qu'on veut procéder. Mais
20 on l'avise, on ne lui demande pas son approbation.
21 On procède... on fait juste lui dire. Puis on lui
22 fera un compte rendu », c'est ce que j'ai compris.
23 Puis là, vous, vous me dites : « Non, non, on avise
24 la Régie, mais on a comme son approbation. »

25

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 On a eu l'approbation, Maître Sicard, d'aller de

3 l'avant avec certains projets pilotes, c'est

4 l'encadrement que l'on souhaite voir approuver

5 aujourd'hui. L'encadrement qui sera fait par la

6 Régie avec les redditions de comptes qu'elle voudra

7 bien demandées au Distributeur. Une fois cet

8 encadrement mis en place et approuvé par la Régie,

9 alors il y a déjà une autorisation d'aller de

10 l'avant avec certains projets pilotes, nous allons

11 tester ces projets-là. S'ils s'avèrent positifs ou

12 rentables pour l'entreprise, efficaces parce qu'ils

13 permettent une meilleure vélocité dans nos façons

14 de faire, bien, on va revenir faire approuver, que

15 ce soit un projet, deux projets. On parle de

16 déménagement, emménagement aujourd'hui, on viendra

17 les faire approuver formellement, avec les études à

18 l'appui desquels projets, on produira toutes les

19 études de faisabilité économiques et les

20 intervenants pourront alors se prononcer.

21 Mais la première approbation, et c'est là

22 peut-être est venu l'imbroglio, la première

23 approbation c'est de faire encadrer ce processus-

24 là. On veut aller de l'avant de façon rapide pour

25 tester ces projets-là, pour en tester l'à-propos.

1 M. CLAUDE PEDNEAULT :

2 R. Puis je pourrais peut-être ajouter que cette...

3 c'est même fait dans la plus grande transparence

4 qu'on peut faire preuve, dans la mesure où... puis

5 on est ici justement pour faire avancer le dossier,

6 s'assurer qu'on met de l'avant la mesure qui va

7 correspondre, là, aux besoins de tout le monde,

8 c'est ça l'objectif de proposer et d'en discuter.

9 Ce que je vous dirais c'est qu'à la limite, on

10 aurait pu... prenons cet exemple-là, le faire par

11 le moyen d'un rabais, comme on le fait, par

12 exemple, dans le cadre de différents programmes,

13 hein, entre autres, de prendre l'économie

14 d'énergie. Et on n'a pas voulu, justement, prendre

15 cette approche-là, mais au contraire, démontrer

16 clairement à la Régie la façon on va procéder, le

17 faire le plus clairement possible, le plus

18 directement possible pour que ça ait un impact

19 clair pour le client de ce qu'on veut faire. Pour

20 qu'il voit vraiment l'impact de son geste sur la...

21 les gains, finalement, qui sont produits par

22 rapport à ce geste-là. Et donc, c'est dans ce sens-

23 là que votre inquiétude sur le fait qu'un client,

24 par exemple, en discutant avec son voisin, pourrait

25 dire : « Regarde, toi, tu as... »... bien, écoutez,

1 c'est comme dans toute entreprise, prenons
2 l'exemple d'emménagement, déménagement, c'est clair
3 que ce n'est pas une mesure, à tout le moins à
4 priori, qu'on envisage faire toute l'année. Hein,
5 on la ferait sur une période qui est la plus
6 rentable pour l'entreprise, donc qui serait
7 probablement sur deux mois, deux, trois mois. Donc,
8 c'est comme un solde, finalement, que vous avez
9 chez Costco puis, le lendemain, vous ne l'avez
10 plus. C'est... l'analogie est peut-être un peu
11 boiteuse mais c'est un peu ça. Donc, pour
12 l'emménagement, déménagement ce serait une mesure
13 qui serait probablement, je vous dirais, ciblée sur
14 une période de l'année. Et si on va de l'avant avec
15 ça, bien, les conditions de service seront... les
16 modifications aux conditions de service seraient
17 faites dans ce sens-là, là, mais...

18 On s'assure, de toute façon, de faire
19 toutes les communications qu'il faut auprès de nos
20 clients pour... pour qu'ils comprennent bien
21 comment Hydro-Québec procède là-dedans.

22 Puis je pourrais rajouter, tant qu'à être
23 là, comme je vous disais, le but... nous, on trouve
24 que c'est un projet qui est extrêmement intéressant
25 pour être capable de faire des choses rapides. Ça

1 va dans le sens d'un allégement réglementaire
2 aussi, que la Régie prône, je pense, depuis
3 quelques années, dans la mesure où on veut faire
4 des choses qui sont sur des courtes périodes, qui
5 sont rentables en fonction des analyses qu'on aura
6 faites. Qu'on est capable d'établir avec la Régie
7 un mode de fonctionnement qui est rapide, qui nous
8 permet de faire ce genre d'activité-là, qui est
9 rentable pour l'entreprise puis les clients. Donc,
10 c'est un peu dans ce sens-là qu'on veut le faire.
11 Si... écoutez, partant de là, s'il y a des
12 emménagements qui rendraient la Régie ou les
13 intervenants plus confortables, bien, je vous
14 invite à nous les proposer, nous, on est ouvert à
15 ça.

16 (15 h 23)

17 Me HÉLÈNE SICARD :

18 Q. [369] Je vais poser une autre question avant trois
19 heures et demie (15 h 30), qui va être brève. Si
20 j'ai bien compris dans votre preuve, et
21 malheureusement c'est de lecture, je n'ai pas la
22 référence exacte, vous avez en ce moment environ
23 trente pour cent (30 %) de votre clientèle qui
24 utilise le mode de versements égaux, résidentielle,
25 je parle de la clientèle résidentielle?

1 R. C'est plus quarante pour cent (40 %).

2 Q. [370] Presque quarante pour cent (40 %) ?

3 R. De clientèle résidentielle, oui.

4 Q. [371] Ma question est : Est-ce que vous faites une
5 publicité régulière auprès de vos clients sur cette
6 possibilité d'avoir le mode de versements égaux ou
7 vous ne le faites plus, là, parce que vous présumez
8 que c'est connu des clients ?

9 R. On ne fait pas de promotion sur ce produit-là, non.

10 Q. [372] Mais vous êtes d'accord avec moi, parce que
11 vous avez beaucoup parlé d'endettement des clients
12 et de période d'hiver plus tôt dans votre
13 témoignage, que la grosse problématique pour les
14 clients qui ne font pas des versements égaux, c'est
15 que, arrive la période d'hiver, les factures sont
16 très importantes. Je vous vois... C'est pour que
17 tout le monde entende.

18 R. Bien sûr que, je pense que ça coule de source que -
19 c'est ton expression, je te la vole - que durant
20 les périodes d'hiver, effectivement, c'est là qu'on
21 retrouve les factures les plus élevées.

22 Q. [373] Est-ce que... Seriez-vous prêt à considérer
23 d'accélérer ou de refaire de la publication ou de
24 la promotion du mode de versements égaux pour
25 encourager les gens et les taux d'endettement et

1 les factures impayées l'hiver à être réduites en
2 faisant la promotion du mode de versements égaux?

3 R. Non, on n'envisage pas de faire ça, parce que,
4 d'abord, en premier, vous avez, je pense, émis une
5 partie de la réponse à l'effet que c'est un produit
6 qui est maintenant extrêmement connu, qui est
7 adopté, comme je vous l'ai mentionné, par
8 effectivement une large proportion de notre
9 clientèle actuelle. Et l'évolution dans ce produit-
10 là, bien, on verra au cours des prochains mois et
11 prochaines années comment on le fera évoluer, parce
12 que c'est évident qu'on fait évoluer l'ensemble de
13 nos façons de faire. Et on verra comment. Mais pour
14 le moment, il n'y a pas rien de prévu de faire
15 différemment ce qu'on fait actuellement en termes
16 de promotion ou en termes de produit.

17 Q. [374] Alors, je vous revois demain matin, pour être
18 sage.

19 REPRÉSENTATIONS

20 LA PRÉSIDENTE :

21 C'est beau. Merci, Maître Sicard. Alors, nous
22 allons donc suspendre l'audience. Maître Falardeau,
23 vous avez un dernier commentaire à faire?

24 Me DENIS FALARDEAU :

25 Madame la Présidente, je voudrais simplement vous

1 signaler une singularité qui est apparue avec le
2 nouveau calendrier. Dans l'ancien calendrier, il y
3 avait une journée de préparation entre la
4 présentation de la preuve et la présentation de la
5 plaidoirie, chose qui a été reconduite pour tout le
6 monde sauf pour l'ACEF de Québec où on présente
7 notre preuve le mardi et on plaide le lendemain.
8 J'apprécierais avoir une journée de préparation
9 aussi entre les deux. À votre guise. Ça peut être
10 la présentation de la preuve le lundi et la
11 plaidoirie le mercredi, ou la plaidoirie le jeudi.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Peut-être je vous inviterais, Maître Falardeau,
14 pour faciliter les choses si vous pouvez discuter
15 avec un des intervenants dont la plaidoirie est
16 prévue jeudi s'il y a quelqu'un qui est disposé à
17 changer avec vous. Comme ça, ça va être plus simple
18 que de faire le changement nous-même et de déplaire
19 à quelqu'un d'autre. C'est bon? Bonne chance.

20 Maître Gertler?

21 Me FRANKLIN S. GERTLER :

22 Oui. Merci. Juste une petite question aussi
23 d'intendance. J'aimerais faire préciser, le
24 mercredi, on semble prévoir une journée assez
25 courte, mercredi le douze (12). Est-ce que c'est

1 l'intention, parce qu'on ne commencera pas le panel
2 3, ce n'est pas l'intention de devancer? Parce que
3 j'ai bien compris que vous demandez de devancer
4 dans la mesure du nécessaire nos preuves, mais je
5 me demandais si, pour Hydro-Québec, vous faites la
6 même chose.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Bien, l'intention, ce serait de débiter le panel 3
9 le jeudi matin.

10 Me FRANKLIN S. GERTLER :

11 O.K.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Tant mieux si on peut terminer un peu plus tôt
14 mercredi. Mais selon la façon dont les choses
15 fonctionnent, j'ai bien l'impression qu'on va
16 travailler mercredi après-midi. En fait, on va
17 travailler quand même.

18 Me FRANKLIN S. GERTLER :

19 O.K. Mais pas sur le panel 3.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Ensemble.

22 Me FRANKLIN S. GERTLER :

23 Pas sur le panel 3, sur le panel...

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Sur le panel 2.

1 Me FRANKLIN S. GERTLER :

2 O.K. Merci beaucoup.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Mais si on termine plus tôt, on prévoit terminer
5 plus tôt à ce moment-là.

6 Me FRANKLIN S. GERTLER :

7 O.K. Merci beaucoup.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 C'est bon. C'est beau. Alors on se voit demain à
10 compter de neuf heures (9 h). Merci.

11

12 AJOURNEMENT

13

14

1 ~~SERMENT D'OFFICE~~

2

3 Je, soussigné, CLAUDE MORIN, sténographe officiel,
4 certifie sous mon serment d'office que les pages
5 qui précèdent sont et contiennent la transcription
6 fidèle et exacte des notes prises dans cette cause
7 au moyen du sténomasque, le tout, conformément à la
8 Loi.

9 Et j'ai signé,

10

11

12

13

14 CLAUDE MORIN
15 STÉNOGRAPHE OFFICIEL

16

17

18

19