

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 11 DÉCEMBRE 2012

VOLUME 3

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 MATIERES

	PAGE
LISTE DES ENGAGEMENTS. . .	6
LISTE DES PIÈCES. . .	7
PREUVE HQD	
PANEL 4 - CONDITIONS DE SERVICE ET TARIFS (suite)	
CLAUDE PEDNEAULT	
NATHALIE HAMEL	
MARCEL CÔTÉ	
RÉMI DUBOIS	
FRANÇOIS G. HÉBERT	
CONTRE-INTERROGÉS Me HÉLÈNE SICARD. . .	9
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN. . .	26
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN :. . .	30
INTERROGÉS PAR Me AMÉLIE CARDINAL. . .	38
RÉINTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU. . .	63
INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE. . .	64
PREUVE HQD	
PANEL 2 - COÛT DE SERVICE, EFFICIENCE, PRINCIPES RÉGLEMENTAIRES, INVESTISSEMENTS, REVENUS ET POLITIQUE FINANCIÈRE	
GILLES GAUDREAU	
LYNNE RAYMOND	
MARCEL BOYER	
RÉMI DUBOIS	

FRANÇOIS G. HÉBERT

INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER. . .	82
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PIERRE PELLETIER :. .	84
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL. . .	109
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me JOSÉANNE CHRÉTIEN.. .	137
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANNIE GARIÉPY.. .	151
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN. . .	171
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN. . .	195
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :.. .	199

LISTE DES ENGAGEMENTS

	PAGE
E-3 (HQD) : Vérifier, pour l'année 2012, si les comptes à 121 jours, en valeur absolue, augmentent, mais le nombre de compte diminue comme en 2011 (demandé par UC). . .	20
E-4 (HQD) : Vérifier s'il est possible de transférer la proposition du Distributeur quant à l'article 14.9, de le renuméroter afin qu'il soit 14.3.1 situé sous l'actuel article 14.3. Vérifier aussi si c'est possible d'ajouter le sous-titre, par exemple, règle de conversion de tension en basse tension. (demandé par la Régie). . .	45
E-5 (HQD) : Indiquer la répartition du 5 % restant de sa population pour chacune des cotes de crédit que le Distributeur propose de 02 à 09 en pourcentage et en nombre de clients (demandé par la Régie). . .	62

LISTE DES PIÈCES

	PAGE
A-0049 : Exemple d'une facture de mode de versements égaux. . .	65
B-0140 : (HQD-15, Doc.5) Curriculum vitae de Gilles Gaudreau.. .	80
B-0141 : (HQD-15, Doc.9) Curriculum vitae de Lynne Raymond.. .	80
B-0142 : (HQD-15, Doc.1) Curriculum vitae de Marcel Boyer. . .	81
C-RNCREQ-0013 : Réponses d'Hydro-Québec Distribution à la demande de renseignements numéro 1 du RNCREQ (R-3776-2011 - HQD-14, Doc. 8).. .	152
C-RNCREQ-0014 : Réponses d'Hydro-Québec Distribution à la demande de renseignements numéro 1 de la Régie (R-3776-2011 - HQD-14, Doc. 1.2).. .	156
C-RNCREQ-0015 : Réponses d'Hydro-Québec Distribution à la demande de renseignements No 2 de la Régie (HQD-14 Document 1.1). . .	167
C-UC-0042 : Extrait de la décision D-2008-024 rendue dans le dossier R-3644-024.	208

R-3814-2012
11 décembre 2012

- 8 -

L'AN DEUX MILLE DOUZE, ce onzième (11e) jour du mois
de décembre :

LA GREFFIÈRE :

Protocole d'ouverture. Audience du onzième (11e)
décembre deux mille douze (2012), dossier R-3814-
2012, demande relative à l'établissement des tarifs
d'électricité pour l'année tarifaire 2013-2014.

Poursuite de l'audience.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Madame la Greffière. Bonjour à tous. Nous
allons donc poursuivre avec le contre-
interrogatoire d'UC pour le panel numéro 4, Maître
Sicard.

PREUVE HQD

PANEL 4 - CONDITIONS DE SERVICE ET TARIFS (suite)

L'AN DEUX MILLE DOUZE, ce onzième (11e) jour du mois
de décembre, ONT COMPARU :

CLAUDE PEDNEAULT,

NATHALIE HAMEL,

MARCEL CÔTÉ,

RÉMI DUBOIS,

FRANÇOIS G. HÉBERT, lesquels témoignent sous la même affirmation solennelle :

CONTRE-INTERROGÉS Me HÉLÈNE SICARD :

Bonjour. Rebonjour. Alors on reprend.

Q. [1] Hier, en réponse à une de mes questions, vous avez indiqué que, à peu près quarante pour cent (40 %) de votre clientèle est sur le mode de versements égaux. J'ai bien compris?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Oui.

Q. [2] Maintenant, si on prend l'engagement numéro 3, B-0073 (HQD-1, Document 2.4) à la page 5 au dernier paragraphe vous nous dites :

[...] le Distributeur estime qu'environ 95 % des clients se verront accorder une cote 01 [...].

Ensuite, vous nous dites, 01, ce sont des clients qui paient ou ont payé dans les soixante (60) jours de la date d'échéance ou ont conclu et respectent les termes d'une entente de paiement. Si je vous demandais, je prends pour acquis qu'il y a quarante pour cent (40 %) MVÉ qui eux paient à temps, parce que, autrement, ils perdraient leur privilège MVÉ. C'est correct?

R. Oui, oui, tout à fait.

Q. [3] Donc, le quatre-vingt-quinze (95), on pourrait dire, ça devient cinquante-cinq (55). De ce cinquante-cinq (55) là, savez-vous à peu près quel pourcentage paie dans les trente (30) jours ou selon l'échéance prévu aux factures?

Mme NATHALIE HAMEL :

R. En fait, les gens qui sont sur les MVÉ ne paient pas tous à temps. Donc, certaines personnes se retrouvent avec des soldes entre trente (30) et soixante (60) jours au niveau des MVÉ, même au-delà. Donc, c'est pour ça qu'on procède au retrait. Le retrait ne se fait pas immédiatement après le premier paiement manqué. On envoie un avis de rappel incitant les gens à rattraper leur paiement manquant. Donc, il y a une certaine portion des clients qui sont sur MVÉ qui ne paient pas à la date de l'échéance juste avant. Je n'ai pas la proportion avec moi.

Ensuite, on vous dit qu'il y a environ quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) des gens paient à échéance. On vous dit que cent soixante-quinze mille (175 000) clients auront une cote O2 et plus. Et je vous dis que quatre cent soixante mille (460 000) clients nous doivent des soldes

actuellement de plus de trente (30) jours.

Q. [4] Ma question était, si vous voulez y inclure les MVÉ, c'est assez simple, si vous le savez, pouvez-vous nous donner une approximation des gens dans le quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) que vous qualifiez dans les soixante (60) jours, bien, quelle proportion de ce chiffre-là paie à temps, selon les termes de la facture? Les termes de la facture, c'est vingt et un (21) jours, si je ne me trompe pas?

R. Vous voulez savoir combien de clients paient à temps?

Q. [5] Quel pourcentage de vos clients? C'est parce que vous nous donnez un pourcentage de quatre-vingt-quinze pour cent (95 %). Savez-vous quel pourcentage de vos comptes sont payés à temps?

R. Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) environ.

Q. [6] Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) environ. Donc, votre mesure chercherait, là, finalement à améliorer le comportement de quinze pour cent (15 %) de vos clients?

R. Est-ce que vous parlez de la mesure structurante?

Q. [7] Oui.

R. Oui. Actuellement. Ce qu'il faut comprendre, c'est que, actuellement, on en a quatre-vingt-cinq pour

cent (85 %) des clients qui paient à temps. Mais ce n'est pas toujours les mêmes clients qui paient à temps. Donc, tous les clients vivent des situations, perte d'emploi, difficultés passagères. Donc, ce ne sont pas des pourcentages qui sont stables. Ce ne sont pas toujours les mêmes clients qui se retrouvent dans les mêmes portions.

Q. [8] Maintenant, je vous amène à B-0048 (HQD-11, Document 2) à la page 22, aux lignes 19 à 23, vous dites :

NICOR Gas [...] enregistre les données [...] de ses clients depuis mil neuf cent quatre-vingt-dix-neuf (1999). Il a observé une diminution de la dépense de mauvaises créances de 20 % sur 3 ans, une réduction des radiations, ainsi qu'une hausse des paiements à temps et du nombre d'ententes de paiement.

À la page 23 du même document aux lignes 15 et 16, vous dites :

Chez NICOR Gas, près de 80 % des clients ont modifié leurs habitudes de paiement à la suite de l'enregistrement des données de crédit

de ses clients.

Première... Et vous répétez ces mêmes données, là, à la pièce B-0082 au tableau 73.1 qui est la réponse à la demande de renseignements de la Régie (HQD-13, Document 1). Avez-vous demandé à NICOR Gas directement de vous confirmer ces données ou ce sont seulement des données qui proviennent des études que vous avez déposées?

R. On a eu plusieurs conversations avec NICOR Gas à cet effet-là. C'est l'information qu'ils nous ont donnée.

Q. [9] Donc, vous avez confirmé cette information-là avec NICOR Gas, c'est ce que je comprends?

R. Oui.

Q. [10] Maintenant, avez-vous demandé à NICOR Gas quel était le pourcentage des clients qui payaient à plus de soixante (60) jours ou ne respectaient pas l'échéance des ententes de paiement avant l'adoption de la mesure de transfert d'informations aux agences de crédit qu'ils ont adoptée?

(9 h 07)

R. Non.

Q. [11] Si vous ne leur avez pas demandé cette information-là est-ce que c'est parce que vous l'aviez déjà?

R. Non.

Q. [12] En ce moment, si vous vouliez faire la promotion de l'utilisation de l'Internet pour que vos clients vous contactent, avez-vous besoin de l'aval de la Régie si aucun incitatif financier n'est joint à cette promotion?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Non.

Q. [13] Est-ce que vous le faites?

R. Oui. Il y a plusieurs campagnes effectivement de promotion qui sont faites dans ce sens-là.

Q. [14] Merci. Maintenant je vous amène à HQD-13, Document 13.2, pièce B-0095, page 16 à la réponse 5.2 vous nous dites :

Par ailleurs, bien que, techniquement, le Distributeur pourrait faire approuver ce type d'initiative dans le dossier tarifaire, il perdrait la fenêtre d'opportunité dans certains cas ou retarderait jusqu'à deux ans l'application des mesures.

Pouvez-vous m'expliquer comment vous pourriez perdre la fenêtre d'opportunité? Qu'est-ce que... Précisez, là, donnez-moi des exemples de ce que vous voulez dire avec ça.

R. Bien, écoutez, on va prendre l'exemple qu'on a discuté un peu hier, là, sur la période d'emménagement-déménagement. Admettons qu'aujourd'hui j'ai effectivement... admettons que j'aurais aujourd'hui effectivement toutes les informations pour me dire que c'était une bonne chose à faire et que, effectivement, si je veux bénéficier de la période d'emménagement-déménagement, là, les trois mois autour entre mai... mai et juillet par exemple, c'est à peu près les trois mois dans lesquels se situe le plus gros des emménagements-déménagements qu'on a. Donc, c'est là qu'on devrait bénéficier davantage pour s'assurer que le maximum de gens accèdent à Internet ou fassent leur emménagement-déménagement par Internet.

Donc, pour être en mesure de le faire approuver dans le processus normal, il faudrait que j'attende au mois d'août prochain pour faire approuver la... la mesure.

Q. [15] O.K.

R. Et à ce moment-là je perdrais donc les trois mois qui sont les plus intéressants pour les clients et pour Hydro-Québec pour faire ces emménagements-déménagements par Internet.

Q. [16] O.K. Donc, si je paraphrase ce que vous me dites, c'est que, pour un moment donné dans le temps, la mesure n'aurait pas été appliquée, mais elle pourrait fort bien s'appliquer dans le futur?

R. Je perdrais à ce moment-là un an ou parfois deux ans selon le moment où, effectivement, la période est la plus intéressante pour mettre en place une des mesures.

Q. [17] Mais l'idée de la mesure elle-même pourrait éventuellement quand même être appliquée?

R. Tout à fait.

Q. [18] O.K. Je vous amène maintenant aux réponses que vous avez données à la demande de renseignements numéro 2 de UC qui est B-0095, à la page 23.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Avez-vous la pièce, s'il vous plaît, c'est le numéro 2?

Q. [19] HQD-13, Document 13.2.

R. À quelle page, Maître Sicard?

Q. [20] À la page 23.

R. Merci.

Q. [21] Je vous amène à la question 6.25. Nous vous avons demandé :

Avez-vous fait un sondage auprès de vos clients afin de connaître les

facteurs qui influencent leur choix de payer ou non leur facture d'électricité?

Vous nous réferez à la réponse 73.2 de la Régie. Avec respect, cette réponse ne répond pas à cette question. Alors pourriez-vous me dire si, oui ou non, vous avez fait un sondage auprès de vos clients pour connaître les facteurs qui influencent leur choix de payer ou non leur facture d'électricité?

Mme NATHALIE HAMEL :

- R. Je pense déjà avoir répondu hier, mais la réponse c'est non.
- Q. [22] Ensuite la question suivante, et c'est la même problématique que la réponse de la Régie ne répondait pas, la réponse que vous donniez à la Régie ne répondait pas à cette question.

Avez-vous fait un sondage auprès de vos clients afin de savoir à quel rang se situe la facture d'électricité, lors du paiement des factures mensuelles par les consommateurs?

- R. Non, nous n'avons pas fait de sondage à cet effet-là. Par contre, comme j'exprimais hier, nous avons plusieurs contacts, voire un million (1 M) d'appels

de nos clients.

Q. [23] Oui.

R. Et à travers les discussions que nous avons avec eux, ils nous apparaît clair que pour plusieurs d'entre eux la facture d'Hydro-Québec n'est pas la facture qui est priorisée.

Q. [24] Maintenant, au moment de vos contacts, nombreux contacts avec les clients, en avez-vous profité pour vérifier, et c'est la question 6.27. Ah! Je m'excuse, elle est déjà répondue. Vous ne leur avez pas demandé s'ils savaient ou pas si vous rapportiez déjà vos données à l'agence de crédit.

Et 6.28 :

Avez-vous fait un sondage auprès de vos clients afin de savoir si leurs habitudes de paiement seront influencées par le fait que...

Vous rapporteriez les habitudes de paiement aux agences de renseignements personnels.

9 h 13

R. Non, mais les études américaines qu'on a déposées nous permettent de croire que les comportements de nos clients ne seront pas différents de ceux contenus dans l'étude.

Q. [25] Je vous amène maintenant au préambule que nous

citations dans notre question 6.45 qui est la question HQD... qui est à la page 30 de HQD-13, Document 13.2, donc toujours la même pièce, B-0095. Vous nous disiez - et c'était une citation là d'un témoignage rendu dans le cadre du dossier R-3776 - je résume. Vous nous disiez, dans le cadre de ce dossier-là, avoir constaté une diminution des comptes à recevoir de moins de cent vingt et un (121) jours. Est-ce que c'est toujours valable pour cette année? Vous nous dites, en fait, que vous aviez fait des grands efforts là, le suivi des factures, et que les comptes à moins de cent vingt et un (121) jours avaient diminués l'année dernière.

R. C'est encore le cas.

Q. [26] Donc, c'est encore le cas pour cette année. Maintenant, vous nous disiez qu'à plus de cent vingt et un (121) jours, la valeur absolue augmentait, mais le nombre de comptes diminuait. Est-ce que c'est toujours valable pour cette année?

R. Malheureusement, je n'ai pas l'information avec moi.

Q. [27] Est-ce que c'est difficile de la trouver?

R. Non.

Q. [28] Pourriez-vous prendre l'engagement alors de

nous dire si, pour l'année deux mille douze (2012), les comptes à plus de cent vingt et un (121) jours en valeur absolue augmentent, mais le nombre de comptes diminue, tel que c'était le cas pour deux mille onze (2011).

LA PRÉSIDENTE :

Je crois qu'on est rendu à l'engagement numéro 3. LA

GREFFIÈRE :

3.

Mme NATHALIE HAMEL :

R. Je peux également obtenir l'information à la pause.

Me HÉLÈNE SICARD :

Q. [29] Bien, vous pourriez la donner verbalement en revenant, en autant qu'on ait l'information, c'est simple, je n'ai pas de problème.

E-3 (HQD) : Vérifier, pour l'année 2012, si les comptes à 121 jours, en valeur absolue, augmentent, mais le nombre de compte diminue comme en 2011 (demandé par UC)

Maintenant, vous nous disiez donc qu'en deux mille onze (2011) que vous travaillez très fort sur les comptes plus jeunes parce que vous constatiez que

la problématique se situe au niveau des comptes de plus de trois cents (300) jours et que certains comptes reculent jusqu'à deux mille huit (2008). Avez-vous toujours des comptes qui reculent jusqu'à deux mille huit (2008) dans vos comptes à recevoir?

R. Oui.

Q. [30] À partir de quel âge ou de quelle circonstance est-ce qu'un compte mauvaise créance est radié et cesse d'être dans vos mauvaises créances pour être radié de ce poste-là?

R. À partir du moment où le client a fait faillite, par exemple, une des raisons principales. La deuxième raison, c'est si le compte devient final et le client n'a pas d'autre compte actif et qu'on exerce toutes nos activités de recouvrement et qu'on ne réussit pas à récupérer toute la somme, la balance après trois ans est radiée.

Q. [31] Après trois ans, s'il n'est plus client chez vous.

R. Si ça fait trois ans qu'il n'est plus client chez nous.

Q. [32] O.K. Est-ce que je dois comprendre que des comptes qui datent de deux mille huit (2008), il y a des sommes dues par des clients que vous desservez encore?

R. Oui.

Q. [33] Est-ce que vous espérez que ces clients, qui vous doivent depuis deux mille huit (2008), vont payer cette facture parce que vous allez rapporter leur compte à une agence de renseignements personnels?

R. Pour certains d'entre eux, oui, pour la totalité, non.

Q. [34] Dans quelle proportion?

R. Je ne sais pas, Madame.

Q. [35] O.K. J'ai vu de vos réponses que quand un compte est final, vous le transférez à des agences de recouvrement.

R. Oui.

Q. [36] Et que votre taux de recouvrement est - des comptes que vous envoyez aux agences - à peu près onze pour cent (11 %), est-ce que je me trompe? C'est ce que j'ai...

R. C'est dans ces eaux-là là.

Q. [37] Bon. Et ça, c'est lorsque vous envoyez ça à une agence de recouvrement.

R. Exact.

Q. [38] Est-ce que vous espérez que les gens vont réagir mieux et payer une proportion plus haute que ce onze pour cent-là (11 %)?

R. Ça concerne le...

Q. [39] Si c'est envoyé, l'information, à une agence de renseignements personnels, pensez-vous que ça avoir plus de résultats que ce que vous envoyez à une agence de recouvrement qui, elle, fait des pressions et des téléphones à vos gens pour être payées? L'impact là entre les...

R. C'est que ça ne concerne pas du tout le même genre de situation. Quand on envoie des comptes finaux en agence de recouvrement, ce sont des comptes pour lesquels les clients ont déménagé sans laisser d'adresse. Donc, c'est une difficulté de retracer la personne qu'on demande à des agences de faire pour nous.

9 h 20

La mesure structurante que l'on propose ici vise davantage des clients qui sont actifs, qui ont des comptes ouverts avec nous et qui ont des retards de paiement soit légers ou plus importants et ce qu'on veut faire avec eux c'est vraiment s'assurer qu'ils priorisent la facture d'électricité pour ne pas que la situation se dégrade par rapport à leur compte à recevoir. Parce que vous savez nos clients on les a, on les a pour cinquante (50) ans, on les a pour la vie.

Q. [40] Hum, hum.

R. Et puis il s'agit de s'assurer que les gens n'embarquent pas dans un taux, dans un cycle d'endettement auprès d'Hydro-Québec parce que ça devient un cycle très difficile à briser. Donc ça se veut vraiment être une mesure qui est, si je vous dirais, un peu préventive.

Donc, alors que la mesure à laquelle vous faites référence, les agences de recouvrement, la dépense est encourue, le mal est fait la personne a quitté sans laisser d'adresse.

Q. [41] Mais avez-vous considéré d'envoyer même si la personne est encore cliente chez vous, quand un compte date de deux mille huit (2008) et on est presque en deux mille treize (2013), ça fait six ans presque, cinq ans. Avez-vous considéré à un moment donné, même si la personne est encore votre client, d'envoyer ses comptes qui datent depuis longtemps puisque vous nous dites plus le compte est vieux plus ça devient difficile de le percevoir de l'envoyer à une agence de recouvrement sans attendre qu'il soit final?

R. La difficulté se pose dans le fait que les clients sont toujours clients chez nous, donc les factures continuent alors à être émises à tous les, à tous

les deux mois, à tous les deux mois, pardon. Donc, la dette elle est globale, il est difficile, voire, mon Dieu, impossible de séparer la dette entre ce qui est courant puis ce qui ne l'est pas.

Parce que le client va devoir s'adresser finalement à deux créanciers, si vous voulez. Donc, les agences pour les vieilles factures, puis Hydro-Québec pour la balance de la facture, pourrait se retrouver en recouvrement pour une partie de sa dette. Donc, ça devient très difficile voire impossible de scinder cette dette-là en deux puis d'agir différemment dans les deux cas.

Q. [42] O.K. Je vous remercie. Ça complète mes questions.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Sicard. Alors, nous allons poursuivre avec Maître Neuman, je ne sais pas si vous aviez quelques questions. Puis j'en profiterais pour vous faire part d'une recommandation lorsque vous nous communiquez vos temps nécessaires pour chacun des panels, plutôt que d'y aller de façon globale, nous indiquer le temps requis pour chaque panel, le cas échéant, puisqu'il est difficile pour nous de deviner votre pensée à ce moment-là. Donc, j'imagine que vous n'en avez pas pour longtemps.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Non.

LA PRÉSIDENTE :

Parfait.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

Q. [43] Ma question porte sur les réseaux autonomes.

Comme vous avez pu remarquer dans un des rapports de S.É./AQLPA, le rapport de monsieur Jean-Claude Deslauriers, nous avons traité de certaines, nous avons exprimé certaines recommandations quant à, quant à des options tarifaires pour les réseaux autonomes et les données dont nous disposions pour effectuer certains calculs étaient... les données complètes, les plus récentes dont nous disposions étaient celles de deux mille dix (2010).

Donc je vais vous poser certaines questions, mais ce que je souhaiterais, si vous les avez, ça serait d'avoir des données de deux mille dix (2010) pour pouvoir, pour que ça corresponde à la même année pour laquelle nous utilisons d'autres données.

En fait ça serait simplement, nous disposions de la valeur de la consommation annuelle d'électricité de certains réseaux autonomes, un réseau que nous avons examiné en particulier qui

est Kuujjuarapik et, mais pour traduire ça en coût, ce que nous n'avions pas des données relatives au nombre de clients qui omettent de payer leur facture et la valeur non payée.

Donc, enfin ce dont nous aurions besoin qui nous aiderait c'est d'avoir le revenu annuel que reçoit Hydro-Québec pour les différents réseaux autonomes du Nunavik, si vous les avez pour deux mille dix (2010).

Parce que nous avons la consommation, nous avons le coût unitaire, mais nous ne savons pas qu'est-ce qui est réellement reçu. Donc, si vous aviez ces données ça nous aiderait pour...

M. RÉMI DUBOIS :

R. Vous parlez des revenus, des ventes d'électricité.

Q. [44] Oui, oui, des ventes d'électricité, mais des revenus réellement, c'est-à-dire non seulement les ventes facturées, mais ce qui est réellement reçu, ce qui permettrait de soustraire, de soustraire les mauvaises créances?

M. MARCEL CÔTÉ :

R. Quelle nuance vous voulez savoir, c'est qu'est-ce qu'on a livré, qu'est-ce qu'on a reçu.

Q. [45] Réellement reçu, nous avons la consommation, nous avons le taux unitaire, donc on est capable de

faire la multiplication?

R. Vous voulez connaître les mauvaises créances.

Q. [46] Oui, si vous nous donnez les mauvaises créances de deux mille dix (2010) par village du Nunavik ça nous permet de faire la soustraction ou si vous avez, ce qui est équivalent, le revenu réellement reçu d'Hydro-Québec pour deux mille dix (2010)?

M. RÉMI DUBOIS :

R. Je ne sais pas si cette information-là existe, village par village, à tout le moins.

Q. [47] Mais est-ce que vous l'auriez globalement pour le Nunavik?

R. Non.

Mme NATHALIE HAMEL :

R. Bien pour le Nunavik, par exemple, chaque, chaque client, chaque résident est notre client.

Q. [48] Oui, oui?

R. O.K. Donc on ne donne pas d'information sur les comptes à recevoir ni par région ni par communauté ou par village, ce n'est pas des informations qu'on collige ni qu'on détient.

9h25

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Vous n'avez pas un taux de mauvaises créances,

c'est-à-dire un taux monétaire de la somme non recouvrée par...

R. Pour la clientèle résidentielle, oui. Puis...

Q. [49] D'accord.

R. ... certains des gens du Nunavik sont au résidentiel, d'autres se sont abonnés au niveau commercial; d'autres, affaires. Mais, globalement, il n'y a pas de lien de géographie.

Q. [50] Globalement pour tout le Québec?

R. Sans lien de géographie.

Q. [51] Oui, ça, je pense qu'on l'avait déjà, mais vous ne l'avez pas par...

R. Absolument pas.

Q. [52] Soit par village, soit globalement pour le Nunavik?

R. Non, absolument pas.

Q. [53] O.K. Parce que vous êtes d'accord... en fait, je vous pose la question, est-ce que, selon votre connaissance, votre expérience, est-ce que le taux de non-paiement est plus élevé au Nunavik qu'il peut l'être dans d'autres régions du Québec?

R. Le taux d'endettement envers Hydro-Québec?

Q. [54] Oui, le taux de non... oui, d'endettement.

R. Non, rien de spécifique. Rien ne le distingue spécifiquement.

Q. [55] O.K. Donc, nous n'avons pas d'autres questions dans ce cas-là. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Nous allons donc poursuivre avec l'UMQ, maître Cadrin.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN :

Q. [56] Bonjour à l'ensemble des pannellistes. Bon matin. Bonjour également à la Régie. Alors, Steve Cadrin, pour l'Union des Municipalités du Québec. J'ai une seule feuille, ce qui est une excellente nouvelle. Les questions sont généralement beaucoup plus courtes dans ce temps-là, et pas d'iPad, en plus.

Alors donc, première question. Question, je dirais c'est un peu plus philosophique, au niveau de la tarification. Et, en fait, la question numéro 1 discute des tarifs sentinelles, tarifs à forfait, T1, T2, T3. Alors, première question, qui va tomber sous le sens, évidemment, au niveau de la réponse. Le Distributeur est-il conscient que la hausse uniforme qu'il demande s'ajoute, pour certains clients - ça c'est le tarif dont je viens de parler, sentinelle, tarif à forfait, T1, T2 et T3 - à la décision rendue dans D-2012-024, soit la décision de la tarifaire précédente, ce qui a pour

effet de cumuler et de hausser substantiellement les tarifs consentis? Autrement dit, cette année, dépendant du chiffre qui sera retenu par la Régie, là, soit ce que vous demandez à deux point neuf pour cent, soit un autre ou soit un chiffre que le budget Marois nous aura amené à discuter tout à l'heure, on ajoutera à ça donc, le rattrapage, si on peut dire, au niveau de la tarification sentinelle, T1, T2 et T3. Est-ce que vous avez étudié cet aspect-là, de toute façon, du cumul de ces hausses-là pour cette année?

M. MARCEL CÔTÉ :

R. Alors, j'ai mentionné, je pense, hier, quand est-ce qu'on faisait des ajustements, à quelle ampleur qu'on faisait des ajustements; j'ai parlé, hier, de trois pour cent. C'est, évidemment, trois pour cent en plus de la hausse qu'on va avoir... qu'on pourrait avoir cette année.

Alors donc, c'est cette fourchette-là qui permet de dire quand est-ce qu'on peut faire, justement... au niveau stratégie tarifaire, de combien on peut ajuster nos structures tarifaires et voir l'impact de cette clientèle-là. Or, dans ce cas-là, c'est la même règle qui s'est appliquée dans toutes les autres fois qu'on a fait des

changements sur les structures tarifaires, on est dans la même ampleur. Puis, comme je vous ai mentionné, cette ampleur-là, de trois pour cent, c'est dans les... c'est dans les impacts qu'on voit à peu près le moins significatif par rapport à d'autres endroits. Autre élément qui est quand même important c'est qu'il reste quand même que nos tarifs sont quand même les tarifs les plus bas en Amérique du Nord, ça fait que... Donc, c'est un élément quand même important à considérer là-dedans.

Donc, je ne pense pas qu'on parle de choc ici, au contraire, je pense que c'est raisonnable. Et, comme je mentionnais hier, c'est d'être en mesure d'être capable de faire ces changements-là de façon graduelle qui nous permet de faire ça.

Dans ce cas-là, notamment, c'est qu'en faisant... en tenant cette fenêtre-là, de trois pour cent, la réforme va se faire assez rapidement. Donc, c'est un petit changement qu'on prévoit à ce niveau-là.

Q. [57] Donc, en ce qui a trait avec la suggestion de l'UMQ, d'étaler sur un peu plus long terme compte tenu de la hausse, notamment cette année, tarifaire, peut-être un petit peu plus importante,

là, je comprends que vous dites : « Dans la mesure où on reste en bas du trois pour cent pour l'ajustement, c'est ça qui est important. La hausse tarifaire qui se cumule à ça - entre guillemets - là, ce n'est pas pertinent pour les fins de la discussion »?

R. Bien, c'est comme j'ai mentionné, encore une fois, hier, c'est... si l'ajustement tarifaire de l'année, pour lequel on fait... si l'ajustement est vraiment important, O.K.? là va falloir se poser la question si on fait d'autres ajustements sur les structures tarifaires. Ça c'est, évidemment, un critère... un critère important, là, parce que si... parce que, évidemment, si j'arrive avec des hausses significatives puis qu'en plus on vient ajouter des ajustements sur les structures tarifaires pour refléter des... c'est peut-être le temps à ce moment-là, mais à chaque année c'est à évaluer ça, c'est un élément important. Ça fait que, pour cette année, il n'y a pas d'autre chose, il n'y a pas d'élément particulier, c'est la hausse... c'est l'ajustement qu'on demande pour tous les tarifs actuellement, c'est un ajustement à trois pour cent. Je pense que c'est raisonnable.

Q. [58] D'accord. Encore une fois, on reste au niveau

des pourcentages. Au niveau des coûts réels comme tels, vous n'avez pas fait d'estimé ou d'évaluation d'étaler sur deux ans ou sur trois ans ou sur quatre ans, cette modification ou ce rattrapage, je dirais plutôt, au niveau du tarif sentinelle, T1, T2, T3?

9 h 31

R. Le trois pour cent c'est comme un seuil minimal. En bas de ça, c'est d'étirer ça éternellement, là, sur plusieurs années, des actions qui pourraient être faites. Évidemment, les changements structurels, on sait, comme j'ai mentionné hier; on tente toujours, tu sais, il y a une cible mouvante dans cette affaire-là, et les coûts marginaux se déplacent, il y a des nouvelles considérations qu'il faut tenir compte ça fait qu'on est toujours après faire ce changement graduellement pour toujours bien refléter nos coûts comme tels. Ça fait que pour des mesures où on peut agir à l'intérieur de nos fourchettes, je pense que c'est ça qui est important là.

Q. [59] D'accord, donc il n'y a pas d'estimés de coûts là. Monétairement, en dollars, vous n'avez pas fait l'exercice, vous dites « C'est simplement, on regarde ça plutôt en macro », si je peux me

permettre de le dire comme ça, en pourcentage puis en impact en pourcentage.

R. Bien c'est sûr que si je dis plutôt que deux ans je mets quatre ans, ça va être deux fois plus, ça va prendre deux fois plus de temps alors l'impact va être deux fois plus petit. Grosso modo, on étire ça pendant quatre ans.

Q. [60] O.K. Maintenant les questions relativement à des mesures de gestion du risque de crédit pour les clients résidentiels, est-ce que vous avez évalué les conséquences liées à la possibilité d'une brèche de la sécurité chez une agence de crédit tel que plusieurs fois illustré dans les médias au cours des dernières années, on a vu quelques cas avec Equifax notamment qui ont fait les médias, qui ont fait les manchettes, des portables volés ou perdus, des choses comme ça. Est-ce que vous avez regardé cet aspect-là au niveau, un plan de contingence dans le fond pour vérifier ça.

Mme NATHALIE HAMEL :

R. En fait nous avons eu des conversations préliminaires comme je disais tout à l'heure, plutôt hier pardon, avec Equifax et TransUnion, à savoir la faisabilité, les normes de sécurité. Maintenant, si la Régie approuve ce projet, le

projet va faire sujet d'un appel d'offres dans lequel nous allons stipuler nos normes de sécurité qui sont propres à Hydro-Québec et nos attentes par rapport aux mesures de sécurité qui doivent être mises en place. Donc, le moment venu, si la Régie accepte notre proposition, nous allons nous assurer que l'ensemble des mesures de sécurité que nous appliquons avec assiduité à Hydro-Québec, tant au niveau du protocole de transfert puis la gestion des renseignements personnels une fois chez Equifax ou TransUnion, vont être régies par cet encadrement-là.

J'en profite pour vous mentionner que les agences de recouvrement auxquelles maître Sicard faisait référence tout à l'heure, ce sont, les agences on leur communique des renseignements pour qu'ils puissent faire du recouvrement en notre nom et c'est dans les protocoles, ce n'est pas une chose qui est inusitée que de transférer des informations de cette nature-là à l'externe d'Hydro-Québec et c'est fait depuis plusieurs années avec beaucoup de rigueur et on a eu aucune problématique de sécurité quelle qu'elle soit depuis qu'on fait ça.

Q. [61] D'accord, donc j'en comprends qu'il n'y a pas

de plan de contingence comme tel pour, par exemple, une problématique au niveau de cette information-là qui pourrait se retrouver au grand public, même si on ne le veut pas, il n'y a pas d'évaluation ou de coût prévu à ce niveau-là, ou de plan prévu à ce niveau-là.

R. C'est inclus dans notre plan global de sécurité. Nous échangeons des informations personnelles.

Q. [62] Parfait.

R. Des renseignements personnels avec les institutions financières, avec les agences de recouvrement, nous faisons ça quotidiennement donc c'est inscrit dans nos façons de faire, dans nos protocoles de sécurité puis dans nos contrats que nous avons avec ces tiers parties.

Q. [63] Donc ce n'est rien de nouveau dans le fond, ça continue.

R. Non. Exact.

Q. [64] Et maintenant, sachant qu'il n'est pas prévu de coûts comme tels autres que les coûts de démarrage disons, de cette nouvelle mesure, le distributeur ne devrait-il pas prévoir certains coûts liés au suivi de l'entente qu'il signerait avec Equifax, TransUnion, par exemple, des audits de sécurité par la suite pour vérifier

effectivement si tout va bien et tout est respecté au niveau de vos normes, vous dites vos propres normes de sécurité que vous allez imposer à l'extérieur dans le fond. Est-ce qu'il n'y a pas de coûts, est-ce qu'à notre connaissance, ou qu'on n'a pas noté de coûts dans le projet actuel là.

R. Ces activités-là se font à même mon équipe et nous le faisons sur plusieurs dossiers donc ça serait simplement pour nous intégrer cette facette-là de nos activités dans nos activités que l'on fait actuellement, tant au niveau des ARP, les audits sécurité, nous le faisons déjà donc je ne prévois pas d'embauche additionnelle, le personnel en place peut très bien effectuer le travail.

Q. [65] Parfait. Je vous remercie, ça complète nos questions. Merci beaucoup.

LA PRÉSIDENTE :

Merci Maître Cadrin. Alors nous allons donc poursuivre avec l'interrogatoire de la Régie, Maître Cardinal.

INTERROGÉS PAR Me AMÉLIE CARDINAL :

Bonjour au membres du Panel, Amélie Cardinal pour la Régie.

Q. [66] Alors je vais commencer avec des questions sur les activités promotionnelles. Donc c'est la pièce

B0070 HQD-11, Document 2 révisé, à la page 14. Vous êtes tous à la bonne pièce, ça va?

M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Nous l'avons, est-ce que vous avez la page s'il-vous-plaît? HQD-11, Document 2, c'est ça?

Q. [67] La page 14.

R. Oui.

Q. [68] En fait c'est l'article 2.3 qui est proposé par Hydro-Québec, le nouvel article sur les activités promotionnelles.

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Oui, nous... Je l'ai, oui.

Q. [69] O.K. Parfait. Donc Hydro-Québec propose que l'article 2.3 se lise comme suit, donc...

Le Distributeur peut réaliser des activités promotionnelles relatives aux modalités décrites aux chapitres 5 et 11 des présentes conditions de service. Ces activités promotionnelles doivent être temporaires et peuvent s'appliquer à l'ensemble de la clientèle ou à divers groupes de clients, de manière à réduire les frais payables...

Et on continue. J'aimerais savoir, qu'est-ce que

Hydro-Québec entend par mesures temporaires?

R. En fait, on a déjà répondu à cette question-là dans le cadre de, je vais vous le mentionner en fait, ce qu'on entend par mesures temporaires c'est des mesures qui vont s'étaler sur une période de temps donnée dans le temps donc qui s'intègre à l'intérieur d'une année. Donc qui, le projet pilote, en fait, bon, je vais reprendre ça, excusez-moi. Le projet pilote va être temporaire dans le sens où il va s'intégrer à l'intérieur d'une année. Par la suite, si on veut le rendre permanent, on fera une proposition dans le cadre d'un dossier tarifaire pour faire une modification au niveau des conditions de service pour le rendre permanent. Mais le projet pilote, lui, va être fait sur une période de temps circonscrite dans le temps, donc à l'intérieur d'une année, pour déterminer la rentabilité et la faisabilité de ce qu'on a proposé, et pour valider la rentabilité qu'on aura déjà déposée et dans la mesure où on veut le rendre permanent, on fera une modification au niveau des conditions de service.

(9 h 39)

Q. [70] O.K. Hier, vous avez mentionné en réponse à une question d'UC qu'Hydro-Québec était disposée à

déposer un suivi sur justement les projets pilotes. Donc, j'imagine que c'était pour faire état de la rentabilité des différentes activités promotionnelles. Qu'est-ce qui serait efficient, selon vous, comme durée entre les suivis, est-ce qu'on parle à chaque année, on parle au bout de six mois on dépose un suivi auprès de la Régie?

R. C'est sûr qu'on l'a mentionné aussi, en fait on est prêt à se plier aux exigences de la Régie qu'elle voudra bien nous demander en termes de suivi. Mais ce qu'on propose, nous, en mode... enfin pour s'assurer une certaine efficience c'est de faire ces suivis-là, par exemple à l'intérieur des rapports annuels qu'on dépose à la Régie, donc à chaque année bien sûr.

Q. [71] O.K. Est-ce que vous avez des exemples de projets pilotes qui auraient été effectués sur des régions particulières qui s'adressaient vraiment à un groupe de clients ciblé?

R. Oui. Bien, en fait on a je pense le meilleur exemple c'est le projet LAD où on a fait effectivement un projet pilote sur une certaine partie de notre clientèle, effectivement, dans des régions données pour mesurer la... la... en fait la performance technique, là, de nos... de nos... de

nos compteurs, nouveaux compteurs de nouvelle génération.

Q. [72] Est-ce que vous avez d'autres exemples en tête?

R. Oui, aussi au niveau du PGEÉ c'est arrivé dans certains cas où on a fait aussi des projets pilotes dans certaines régions pour mesurer la... la performance de nos programmes. En fait c'est les deux exemples que j'ai à l'esprit aujourd'hui.

Q. [73] O.K.

R. Bien, en fait ce n'est pas... ce n'est pas inusité parce qu'on en fait, effectivement, dans plusieurs cas, mais c'est les deux que j'ai à l'esprit aujourd'hui.

Q. [74] Je vais vous référer à la pièce B-0048.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Avez-vous la cote du Distributeur, s'il vous plaît, Maître?

Q. [75] Oui. HQD-11, Document 2. Donc, en fait c'est la même pièce mais c'est à la page 47 cette fois-ci.

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Oui.

Q. [76] Oui. Donc, Hydro-Québec propose d'introduire un nouvel article qui est l'article 14.9 qui tient

compte... en fait c'est pour tenir compte de l'introduction des règles pour la conversion de tension. Puis à ce moment-là, il est proposé une renumérotation des articles subséquents du Chapitre 14. On aimerait savoir afin d'éviter de renuméroter tous les autres articles du Chapitre 14, est-ce que vous pouvez suggérer une autre façon d'introduire l'article? Par exemple, je vais vous suggérer quelque chose, dites-moi simplement si vous êtes d'accord. O.K. Donc, on proposerait en fait de le déplacer sous l'article 14.3 actuel qui est « Tension d'alimentation et limite », donc ça deviendrait l'article 14.3.1. Puis on pourrait peut-être même ajouter un sous-titre, là, par exemple les règles de conversion de tension, basse tension.

R. Juste faire une validation.

Q. [77] Oui, il n'y a pas de problème.

R. Oui, ça m'apparaît une suggestion effectivement qui est faisable, là, dans la mesure où ça traite effectivement dans les deux cas de basse tension puis d'alimentation. Mais ce n'est pas évident que ça serait plus clair à mon avis, mais on pourrait, si vous pensez que ça peut... On pourrait à ce moment-là ajouter par contre un sous-titre pour

préciser effectivement que c'est relié à la conversion de tension en basse tension.

Q. [78] O.K.

Me ÉRIC FRASER :

Une suggestion pour ma consœur. On va le prendre en engagement parce que lorsque l'on fait des modifications aux « Conditions de service » ou aux tarifs sous la numérotation il y a des fois des effets domino. Donc, on va faire la vérification. Ça serait l'engagement 4.

Me AMÉLIE CARDINAL :

Parfait. Donc, l'engagement 4 je vais le formuler comme suit. Donc, vérifier s'il est possible de transférer la proposition du Distributeur quant à l'article 14.9, de le renuméroter afin qu'il soit 14.3.1 situé sous l'actuel article 14.3. Me

ÉRIC FRASER :

C'est parfait. On va vérifier ça. Merci. Me

AMÉLIE CARDINAL :

Vérifier aussi si c'est possible d'ajouter le soustitre. Par exemple, là, - c'est une suggestion, évidemment - règle de conversion de tension en basse tension.

E-4 (HQD) : Vérifier s'il est possible de

transférer la proposition du Distributeur quant à l'article 14.9, de le renuméroter afin qu'il soit 14.3.1 situé sous l'actuel article 14.3. Vérifier aussi si c'est possible d'ajouter le sous-titre, par exemple, règle de conversion de tension en basse tension. (demandé par la Régie)

Q. [79] Donc, je vais vous référer cette fois-ci à la pièce B-0088 qui est HQD-13, Document 7 à la page 18. C'est la réponse d'Hydro-Québec à la demande de renseignements de la FCEI.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Nous l'avons.

9 h 46

Q. [80] Parfait. Donc, Hydro-Québec qui répond à une question que le dépôt demandé correspond toujours à la facture estimée la plus élevée pour la puissance et l'énergie pour deux mois consécutifs. Pourquoi le Distributeur demande, dans tous les cas où un dépôt est requis, la somme qui correspond aux deux mois les plus élevés?

Mme NATHALIE HAMEL :

R. En fait, c'est pour s'assurer d'avoir une couverture de risques la plus complète possible puisque les clients sont facturés après trente (30) jours de consommation, plus le vingt et un (21) jours pour le délai de paiement. Donc, déjà on a une exposition de cinquante et un (51) journées avant même de pouvoir débiter des activités de recouvrement. Si on ajoute à ça les délais requis pour l'avis de retard et l'avis d'interruption, bien, les deux mois de dépôt ne couvrent pas l'entièreté du risque. C'est vraiment une mesure de mitigation de risques.

Q. [81] O.K. Et est-ce que Hydro-Québec pourrait tout de même considérer d'établir les montants des dépôts en fonction du niveau de risques de chaque client, donc individuellement pour chaque cas, selon le risque qu'Hydro-Québec évaluerait là?

R. Il y a plusieurs éléments à ça. Le premier, je vous dirais, ce sont les coûts associés à une analyse individuelle de chaque dossier. Donc, pour faire une analyse de risques, il faut valider l'état de la situation, analyser des rapports annuels des données. Donc, nous ne faisons pas ça pour les trois cent mille (300 000) clients commerciaux actuellement, ça nous demanderait un

effort assez colossale, de un. De deux, je vous dirais que notre pratique actuelle, elle ne nous mène pas à demander des dépôts à tous les clients.

Je veux simplement vous rappeler que l'an passé, en deux mille onze (2011), on a demandé des dépôts qu'à une infime portion de nos clients commerciaux et affaires. De tous ceux qui ont des retards de paiement, on a demandé un dépôt qu'à trois pour cent (3 %), si ma mémoire est bonne, trois ou cinq pour cent (3 %-5 %), et donc ce n'est pas... On ne demande pas des dépôts d'une façon systématique sans évaluation réelle de notre risque à nous et ce qu'on voit dans l'historique de paiement des clients.

Q. [82] Je vais vous référer à l'article 6.7 des conditions de service. Donc, comme vous le savez, c'est l'article qui prévoit qu'Hydro-Québec envoie un avis écrit au propriétaire quand il est constaté qu'un local est vacant quand... à la suite d'une résiliation de l'abonnement par un locataire. À ce moment-là, le propriétaire a sept jours pour informer Hydro-Québec de ses intentions pour le maintien ou non du service d'électricité et quand le délai est expiré, évidemment, le propriétaire est considéré avoir... est considéré responsable de

l'abonnement. Est-ce que vous croyez qu'il pourrait être possible d'envoyer une seconde lettre au propriétaire quand un locataire a conclu un abonnement pour informer le propriétaire que, dans le fond, sa responsabilité a pris fin?

M. CLAUDE PEDNAULT :

R. En fait, ce serait possible, mais il faudrait qu'on considère effectivement les coûts que ça pourrait engendrer en termes de... On s'entend, envoyer une lettre, c'est de la manipulation, la création de la lettre, les timbres qui sont quand même des coûts importants dans la facture d'Hydro-Québec là. Je pense, le processus actuel fonctionne quand même relativement bien, les délais qu'on donne ont été, je pense, jugés toujours suffisants pour que le client soit... en fait, pour que le propriétaire puisse effectivement avoir cette information-là. On s'entend aussi que dans la grande majorité des cas, d'ailleurs c'était parti du mémoire de la CORPIQ, on parle de propriétaires qui n'ont pas des cent et cent cinquante (100-150) logements. Donc, ce sont souvent des petits propriétaires qui ont quelques logements, donc qui sont en général, en principe, au courant de ce qui se passe dans leur édifice. Donc, on ne pense pas que ce serait une mesure qui,

en termes économiques, serait, à notre avis,
favorable là.

Q. [83] Et avec l'implantation de LAD, est-ce qu'il
est raisonnable de croire que les frais
d'interruption et de rebranchement vont diminuer?

R. Bien, cette évaluation-là n'a pas été faite encore.
C'est sûr que dans le courant du développement et
de l'exploitation de LAD, c'est un des éléments
qu'il faudrait évaluer, effectivement. C'est clair
là, on ne se le cachera pas que ce sont des coûts
qui seraient certainement différents. Mais, est-ce
qu'ils seraient plus bas, on peut anticiper que,
oui, mais on ne peut pas s'engager à ça, il
faudrait faire des évaluations. Parce qu'il faut
comprendre que, malgré le fait, effectivement,
qu'on pourrait, par exemple, interrompre à
distance, il ne demeure pas moins que nos
équipements demeurent en place. Le compteur est
toujours là, le service à la clientèle peut
profiter... le propriétaire ou le locataire est
toujours disponible aussi. Donc, il faut vraiment
évaluer tout ça pour être en mesure éventuellement
de donner un coût effectivement pour... qui
remplacerait les coûts qu'on a actuellement.

Q. [84] Puis si jamais vous faites des études puis que vous concluez qu'effectivement les coûts d'interruption puis de rebranchement sont moins élevés, bon en fait ils diminuent avec l'implantation de LAD. Est-ce que le Distributeur, qu'est-ce que le Distributeur penserait du fait quant à la possibilité de procéder à l'interruption de service automatiquement quand il y a un locataire qui met fin à son abonnement d'électricité en période estivale, évidemment là, pas en hiver?

R. Écoutez, encore je pense que ça ferait partie de l'évaluation, j'ai mentionné d'ailleurs deux exemples avec Hydro One, entre autres, où effectivement, qui eux ont effectivement procédé au déploiement de leurs compteurs de nouvelle génération, compteurs communicants et ce qui leur a permis effectivement de donner effectivement, sans avis au propriétaire, de procéder effectivement à l'interruption de service.

Mais je ne vous dis pas qu'aujourd'hui on le ferait, il faudrait bien sûr évaluer ça dans le cadre de nos processus d'affaire puis dans le cadre de ce qu'on voudrait établir ou maintenir comme lien avec nos clients et notre propriétaire, comme

je vous disais hier pour lequel on offre un service qui est un petit peu plus que partout, dans la mesure où on lui donne le choix.

Donc, il y aurait toute cette évaluation-là à faire entre les coûts effectivement, donc, il y aurait une économie pour nous aussi, pour le Distributeur, mais aussi en termes d'expérience client. Donc, qu'est-ce qu'on veut faire vivre comme expérience à notre client.

Q. [85] Hier vous, à une question d'un intervenant, vous avez indiqué, bon vous avez parlé des moyens de conclure un abonnement au service d'électricité. Donc, on a parlé par téléphone, par formulaire papier. La CORPIQ a fourni dans son mémoire à l'annexe 3, un formulaire qui s'appelle Emménagement - déménagement, la pièce c'est C-CORPIQ-0011.

R. Oui, est-ce que vous avez la page, s'il vous plaît?

Q. [86] C'est l'annexe 3. Si vous voulez j'ai des copies ça peut être peut-être plus simple.

R. Oui, bon, j'ai la pièce.

Q. [87] Vous l'avez trouvée. O.K. C'est bon. Est-ce que c'est bien le formulaire qui est utilisé pour un abonnement?

R. C'est en fait le formulaire qui est utilisé dans le

cas des abonnements, en fait emménagement -
déménagement et dans le cas effectivement des, dans
le processus d'emménagement - déménagement, oui.

Q. [88] O.K. Parfait. Là dites-moi si je me trompe,
mais on constate qu'il n'y a pas de signature qui
est requise par le client?

R. C'est tout à fait juste.

Q. [89] O.K. La CORPIQ propose que le propriétaire
prépare l'abonnement en même temps qu'il y a la
signature du bail. Est-ce que c'est une avenue
possible considérant qu'il n'y a pas de signature
qui est requise avec ce formulaire-là?

R. En fait, peut-être juste ce formulaire-là est un
outil qu'on met à la disposition de notre, de nos
clients. Donc on peut y faire effectivement tout,
bien certains ajustements comme, par exemple,
effectivement ajouter la signature. Mais il faut
bien comprendre que Hydro-Québec ne fait pas de
vérification à partir du moment où un formulaire de
cette nature-là arrive à Hydro-Québec.

Qu'il y ait une signature ou pas ne nous
garantit pas que ça a été vraiment signé par le
client ou par quelqu'un d'autre. Donc on prend la
bonne foi finalement du locataire qu'il a
effectivement lui-même rempli le formulaire, qu'il

nous l'a retourné avec les informations qu'on demande. Donc on ne fait pas d'analyse de calligraphie ou d'analyse, on n'a pas de moyen je vous dirais pour valider que ce formulaire-là a été vraiment rempli par le propriétaire.

Par ailleurs, effectivement le fait de demander au propriétaire de le faire au moment où le client signe le bail, c'est une suggestion même qu'on fait déjà au propriétaire de faire, c'est sûr que ça assure effectivement que le locataire va effectivement signaler son abonnement à Hydro-Québec.

Q. [90] O.K. Mais est-ce que Hydro-Québec serait d'accord avec le fait d'ajouter la signature au formulaire qui est existant présentement?

R. On pourrait le faire, d'ailleurs dans les discussions, parce que peut-être que ça me permet justement d'amener le fait qu'on a effectivement, parce que là on entre vraiment dans nos pratiques internes avec le Distributeur. Donc parce qu'on a eu plusieurs discussions avec la CORPIQ au cours des derniers mois où on a fait différentes suggestions en termes d'ajustement à nos processus d'affaire, à nos méthodes de travail pour les, pour simplifier un peu les mécaniques qu'on a

actuellement.

Ils nous ont fait part effectivement lors de ces rencontres-là de cette demande-là, on s'est montré ouvert effectivement à l'explorer. Le seul élément par contre qui nous, que la CORPIQ a ajouté dans sa demande plus formelle à la Régie et pour laquelle on n'est pas tout à fait, vraiment pas d'accord c'est d'ajouter la signature au niveau des conditions de service comme étant un élément exigé, parce que ça nous enlève la flexibilité de pouvoir le faire verbalement.

Et ce n'est pas une information comme je vous le disais qui ajoute vraiment plus de sécurité pour le Distributeur que c'est vraiment le formulaire qui a été signé, rempli par le client, donc...

9h58

Me AMÉLIE CARDINAL :

Je vais vous référer à la pièce... bien, en fait, on retourne à la pièce B-0048, HQD-11, document 2, cette fois-ci à la page 10.

R. J'ai votre...

Q. [91] Ça va. Donc, on peut lire :

[...] le Distributeur a initié une réflexion sur des mesures qui

permettront d'améliorer l'information transmise aux clients et devrait les aider à mieux suivre et comprendre leur consommation.

Plus loin, on peut lire que :

Le Distributeur constate qu'une partie de l'irritation semble découler du seul nom donné au service.

Et puis, plus loin encore :

Le Distributeur propose de le désigner dorénavant par l'appellation « Plan de paiement ».

Toujours à la même pièce, à la page 10, en réponse à la question 11.2 :

Le Distributeur indique qu'en 2012, il a apporté des améliorations en ce qui a trait à la page explicative qui accompagne la révision annuelle.

Puis le Distributeur dit aussi que :

Il révisera, en 2013, la lettre de confirmation d'adhésion afin que celle-ci présente, de façon plus explicite les caractéristiques du service.

En ce qui a trait au changement de nom de « Mode de

versements égaux » pour « Plan de paiement », est-ce que le Distributeur n'est pas d'avis que ça risque de créer plus de confusion auprès des clients?

R. En fait, le Distributeur n'est pas nécessairement de cet avis-là. C'est sûr que ça va exiger un mode de communication pour faire connaître, effectivement, cette nouvelle appellation-là aux clients pour ne pas qu'ils la confondent, effectivement, avec les ententes de paiement. Mais, par ailleurs, je vous dirais qu'on a fait un changement... Je veux juste faire une vérification, s'il vous plaît. D'ailleurs... je m'excuse, je voulais valider pour être certain de l'information que je vous donne. Mais, en fait, déjà on ne parle plus d'ententes de paiement. C'est un terme qu'on a remplacé par... pour les clients qui ont des difficultés financières, d'ailleurs, dans notre RVI, maintenant, c'est ce qu'on utilise comme vocable, donc le mot « ententes de paiement » n'existe plus... en fait, pour le client, à l'interne, oui, on l'utilise encore. Mais, pour le client, ce n'est plus un terme qui est véhiculé donc, depuis deux mille huit (2008).

Q. [92] O.K. Puis est-ce que...

Q. [93] Puis, juste terminer, comme un peu peut-être pour compléter la réponse que je vous disais. C'est évident que dans des cas comme ça, où on change le nom, ça s'intègre à l'intérieur des plans de communication très structurés qu'on fait au niveau du Distributeur. Vous savez qu'on a Hydro Contact, on a différents moyens de contacter rapidement et de façon correcte nos clients pour leur faire connaître, effectivement, ces changements-là, qu'on apporte à nos produits.

Q. [94] O.K. Puis avant d'introduire le changement de nom, est-ce que vous croyez que ça serait possible d'attendre, de mesurer l'impact des actions qui sont mises de l'avant, depuis deux mille douze (2012) et qui vont l'être en deux mille treize (2013), avant de procéder au changement de nom?

R. Bien...

Q. [95] Par exemple, vous avez parlé de la révision de la lettre de confirmation d'adhésion...

R. Bien, écoutez, nous, on essaie de faire... Bon, je vais peut-être ramener le fait que ce qu'on veut vraiment viser avec les modifications qu'on apporte dans MVE, autant au niveau des conditions de service, dont le changement de nom, que les autres modifications qu'on propose, et aussi tout ce qu'on

veut faire au niveau des modifications au niveau des lettres qu'on communique à nos clients, c'est un ensemble de moyens qui va nous permettre, justement, d'éviter la surprise pour les clients. Ça c'est... je pense qu'il faut le retenir parce que c'est l'élément essentiel. Parce que, dans les verbatims, j'en ai une série, là, que je pourrais vous citer, là, mais le mot, qui revient le plus souvent dans nos verbatims, c'est celui-là, la surprise, l'étonnement de voir un montant qui apparaît, soudainement, alors que lui croyait que c'était un versement égal, donc qui seraient des versements égaux, hein, à tous les mois. Et quand on fait, effectivement, la révision annuelle puis qu'on lui dit qu'il va avoir un autre six mois avec des versements plus élevés, qui vont revenir après... là on peut comprendre, effectivement, qu'il y a une surprise chez le client, puis c'est ça qu'on veut éviter, donc c'est ça qu'on veut corriger avec l'ensemble des mesures qu'on fait. Donc, nous, on pense que c'est l'ensemble de mesures qui sont complémentaires, qui vont nous permettre d'atteindre ça. Et si on essaie d'y aller trop progressivement, en attendant le résultat de chacune, on pense, à tout le moins, que ça va nous

demander encore quelques années pour être en mesure, effectivement, d'atteindre l'objectif qu'on vise, en termes d'éviter la surprise pour le client au niveau de ce produit-là.

Q. [96] Je vais vous référer à la pièce B-0082, HQD-13, document 1, à la page 172, qui est une réponse à une demande de renseignement de la Régie à la question 72.4.

10 h06

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Nous l'avons.

Q. [97] Parfait. Donc, à la question 72.4, la Régie demandait de fournir une liste de compagnies ou sociétés de services publics au Québec et au Canada qui appliquent déjà une telle politique visant la gestion de paiement de facture. Hydro-Québec répondait qu'elle n'est pas en mesure de fournir l'information parce que la liste des clients des agences d'évaluation de crédit est confidentielle. Est-ce qu'Hydro-Québec serait en mesure de fournir non pas la liste mais de valider auprès des sociétés de services publics au Québec et au Canada s'ils appliquent une telle politique qui vise la gestion de paiement de facture?

Mme NATHALIE HAMEL :

R. En fait, je peux vous répondre, on a déjà validé.

Donc, la réponse c'est il n'y a pas d'utilités publiques, de compagnies d'électricité ou gaz au Canada qui font... utilisent cette mesure. Les autres utilités davantage se tournent vers le dépôt à l'aménagement, donc demander un dépôt aux clients résidentiels au moment de l'aménagement c'est en effet une des... un des scénarios qu'on avait envisagé avant de proposer cette mesure.

Mais dans un contexte où près de quatre-vingts pour cent (80 %) des clients québécois chauffent à l'électricité, le montant du dépôt devient substantiel. On l'estime à environ deux cents dollars (200 \$) pour un locataire, quatre cents dollars (400 \$) pour un propriétaire de bungalow. Donc, ça nous apparaît être une... un fardeau important qu'on... qu'on imposerait à l'ensemble de la clientèle. Donc, on trouve que cette mesure-là, dans notre contexte à nous, serait moins appropriée puis plus coercitive évidemment, pénalisante. Donc...

Et, non, ils n'utilisent pas les... la transmission de données aux agences d'évaluation de crédit parce qu'elles recourent plutôt à des dépôts qui sont vraiment je vous dirais la méthode la plus

sécure et la plus robuste, là, pour minimiser les pertes, de loin.

Q. [98] O.K. Je vous réfère à la pièce B-0073 qui est HQD-1, Document 2.4 à la page 5.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Nous l'avons.

Q. [99] Parfait. Donc, on peut lire que :

Enfin, lors de la négociation du contrat avec les AÉC, le Distributeur exigera une clause destinée à empêcher ces derniers d'ajouter les NAS manquants aux dossiers de crédit des clients.

Puisque le Distributeur estime qu'environ 95 % des clients se verront accorder une cote de 01, il ne transmettra le NAS que d'une petite proportion de ses clients aux AÉC.

Là, on a le tableau E3-2 qui s'intitule « Cotes de crédit ». J'aimerais savoir si le Distributeur peut indiquer la répartition du cinq pour cent (5 %) restant de la population pour chacune des cotes de crédit qu'il prévoit attribuer, soit 02 à 09. Ça serait en pourcentage puis en nombre de clients si vous avez l'information. Évidemment, ça sera un

engagement, j'imagine.

Mme NATHALIE HAMEL :

R. Je vous le confirme.

Q. [100] Oui.

R. On pourrait... On pourrait le faire, mais ça serait une photo, une photo avec l'état actuel des choses. Donc, évidemment, c'est avec le... ce que je veux dire c'est le portrait actuel des comptes à recevoir tels qu'ils sont actuellement.

Q. [101] Aucun problème. Ça va. Donc, je vais reformuler l'engagement pour les fins des notes. Donc, l'engagement numéro 5 indiquer la répartition du cinq pour cent (5 %) restant de sa population pour chacune des cotes de crédit que le Distributeur propose de 02 à 09 en pourcentage et en nombre de clients.

E-5 (HQD) : Indiquer la répartition du 5 % restant de sa population pour chacune des cotes de crédit que le Distributeur propose de 02 à 09 en pourcentage et en nombre de clients (demandé par la Régie)

Q. [102] Merci beaucoup. Donc, j'ai terminé mes

questions. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Cardinal. Alors la Régie va avoir quelques questions pour vous. Ah! Maître Falardeau. Me

DENIS FALARDEAU :

Si vous me permettez, Madame la Présidente, parce que j'aurais une question suite justement aux questions que la Régie a posées. Seulement une. LA

PRÉSIDENTE :

Vous allez me devoir un cadeau pour Noël. Allez-y.

RÉINTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU :

Promis.

Q. [103] La Régie vous a demandé si vous aviez déjà pensé dans le cas d'un locataire qui quitte en cours de route la possibilité d'y aller par une interruption automatisée, une interruption à distance. Et vous avez évoqué l'expérience d'un fournisseur, si ma mémoire est bonne vous avez parlé de Hydro One. Est-ce que... À votre connaissance, est-ce que ce fournisseur-là a connu des cas de responsabilité civile? Et je m'explique. Je suis locataire, je quitte maintenant un local ou un logement. Forcément, si je vous demande de façon automatique de m'interrompre l'électricité, il y a des tuyaux qui risquent de crever. Est-ce que ça

fait partie des expériences de responsabilité civile que ce fournisseur-là a déjà vécues?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. Bien, écoutez, c'est un peu ce que je mentionnais que dans le sens où ce n'est pas nécessairement quelque chose qu'on propose aujourd'hui parce qu'il y a des analyses à faire dont, effectivement, de ce type-là.

Parce que ça me permet d'ailleurs de profiter de votre question peut-être pour renchérir sur le fait que, effectivement, le choix qu'on donne aujourd'hui au propriétaire, l'avis qu'on lui donne évite effectivement pour le propriétaire de faire face effectivement à ces dommages, dégâts d'eau, problématiques de sécurité. Parce qu'un logement peut avoir un système de sécurité qui n'est plus actif.

10 h 11

Enfin, on peut imaginer effectivement différentes problématiques qu'un propriétaire pourrait vivre dans ces situations-là. Donc, c'est évident que, comme je vous le disais, ça va faire partie de l'analyse qu'on fera avant de décider d'implanter ou non une nouvelle façon de faire. INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Falardeau.

Q. [104] Donc, la Régie va avoir quelques questions, en premier lieu concernant le mode de versements égaux. On comprend très bien l'objectif qui est poursuivi par les différentes mesures que vous proposez, soit entre autres d'éviter la mauvaise surprise à la fin de l'année en ce qui a trait au montant qui serait à déboursier par la suite. Vous proposez certaines améliorations, comme on l'a mentionné, la lettre de confirmation de ce mode de versements qui serait améliorée. J'aimerais faire un petit exercice avec vous. On a une copie d'une facture que vous envoyez aux clients. Est-ce que vous pouvez remettre les photocopies, Madame la Greffière? Je voudrais remettre aux membres du panel une copie. Donc, ça va être la pièce A-0049.

A-0049 : Exemple d'une facture de mode de versements égaux.

C'est peut-être pour vous amener à réfléchir à d'autres mesures qui pourraient permettre d'améliorer l'information qui est donnée à vos clients qui adhèrent au mode de versements égaux. Sincèrement, lorsqu'un client reçoit une facture

avec tous les renseignements qui s'y retrouvent, je ne sais pas si vous êtes d'accord avec moi, mais il est un peu difficile de s'y retrouver.

On parle d'un « nouveau solde MVE » de moins quatre-vingt-un virgule trente-trois (81,33 \$). Et, là, on a un client fictif ici, évidemment, il n'est pas identifié. On a un solde créditeur avec mention « ne pas payer ce montant », moins cent neuf et vingt et un (109,21 \$). On a un autre montant qui s'appelle en fait « total ». Là, on dit aussi « ne pas payer ce montant », cent vingt-deux et quatre-vingt-douze (122,92 \$).

Alors, je ne sais pas s'il y a un exercice qui a été fait auprès de votre clientèle qui adhère à ce mode de versements-là en ce qui a trait à la qualité de l'information qui est indiquée sur les factures. Est-ce que ce n'est pas source de confusion aussi?

M. CLAUDE PEDNEAULT :

R. En fait, de la façon dont vous l'avez exprimé, le client paierait rien. C'est trois soldes qu'on demande de ne pas payer. En fait, je blague. Bien sûr que c'est une blague, on s'entend. Ça permet de détendre l'atmosphère. Mais écoutez, on a fait des « focus group » sur la facture pour bien sûr

s'assurer de valider, effectivement, la compréhension de nos clients par rapport à la facture qu'on émet. On est conscient qu'il y a encore, effectivement, certainement certaines améliorations qu'on pourrait apporter à la facture. Et ça pourrait effectivement faire partie, je pense, des solutions qu'on pourrait envisager.

C'est pour ça que je vous disais tantôt, il y a différents éléments qu'on propose aujourd'hui, parce que c'est sous, je pense, la responsabilité de la Régie d'approuver les changements qu'on a faits, en fait qui font partie des conditions de service. Et comme je mentionnais, à côté de ça, il y a un certain nombre d'autres éléments qu'on regarde pour justement améliorer encore une fois le produit. On parlait effectivement de l'avis qui va être simplifié. Écoutez, bien entendu, je pense que la facture, on essaie de l'améliorer régulièrement.

Mais, effectivement, pour donner toute cette information-là au client, ça devient comme, à un moment donné, limité en termes d'amélioration qu'on peut faire. Mais c'est évident qu'on s'y penche régulièrement pour essayer de voir, effectivement, les aménagements qu'on peut faire pour simplifier, effectivement, la quantité

d'informations qu'on retrouve sur la facture qui peuvent être, effectivement, j'en conviens, parce que même moi, je me gratte la tête, des fois, mais je me dis, O.K., c'est celui-là que je vais payer.

Mais c'est vrai que c'est... Puis on a une équipe qui s'occupe, effectivement, de faire ces améliorations-là en termes d'expérience client, parce que c'est encore une fois quelque chose qui est vraiment importants pour le Distributeur, puis je pense pour l'ensemble d'Hydro-Québec d'améliorer notre expérience client envers le client, donc avec nos clients. Et, effectivement, ces améliorations-là pourraient certainement lui être profitables. On va transmettre la demande, en fait.

Q. [105] Puis des fois l'utilisation de graphiques peut aussi aider à visualiser là où on en est rendu entre le montant qu'on verse mensuellement et finalement la consommation réelle que l'on a. Bref, je suis sûre que vous allez trouver des bonnes idées, mais je vous encourage à aller de l'avant dans ce sens-là.

R. On vous remercie de vos suggestions.

10 h 18

Q. [106] J'ai une autre question concernant la mesure structurante. On en a beaucoup parlé. Donc, j'ai

seulement une question. Et c'est juste pour être bien sûr que j'ai bien compris. Hier, Madame Hamel, je crois que vous avez mentionné que vous seriez ouverte à réaliser, le cas échéant, une étude auprès de votre clientèle afin de déterminer si effectivement leurs habitudes de paiement seraient affectées par la transmission de données aux agences de crédit. Est-ce que c'est exact qu'une telle démarche pourrait effectivement être réalisée par le Distributeur?

R. Si la Régie le souhaite, certainement.

Q. [107] O.K. Concernant les activités promotionnelles, UC dans son mémoire fait mention qu'il serait possible, à la lumière de la disposition que vous proposez, que le Distributeur modifie non seulement à la baisse les tarifs qui sont déjà prévus, mais aussi à la hausse. Ce n'était pas ma compréhension, mais j'aimerais avoir votre son de cloche à cet effet-là.

M. CLAUDE PEDNAULT :

R. En fait, ça nous a aussi étonné quand on a lu le mémoire. Ce n'est pas dans les Conditions de service actuelles, ce n'est pas ce qu'on prévoit du tout. C'est effectivement pour promouvoir l'adhésion de nos clients à différents services,

bien, il faut avoir une mesure qui est bénéfique pour les clients et non pas l'inverse, donc ce n'est pas prévu là dans nos cartons.

Q. [108] O.K. À la page 9 du mémoire de UC qui est UC-14... C-UC-14, page 9, si vous pouvez...

J'aimerais simplement avoir votre commentaire par rapport à une des affirmations que fait cette intervenante.

R. Je l'ai, oui.

Q. [109] Vous l'avez?

R. Oui.

Q. [110] Bon. C'est à peu près au milieu de la page, UC mentionne que :

[...] il serait plus avisé de demander en premier lieu l'approbation du projet pilote, ce qui pourrait être fait rapidement soit dans le cadre d'un dossier spécifique soit dans le cadre d'un dossier tarifaire, puis le prolongement de celui-ci jusqu'à ce que soit rendue une décision finale sur son acceptation définitive.

Afin d'éviter, en fait, je crois que cette solution-là vise à éviter qu'il y ait une période où le projet serait terminé avant qu'il y ait une

approbation. Le projet pilote se terminerait avant qu'il y ait une approbation finale sur la permanence de ce projet-là. Est-ce que c'est une avenue qui pourrait être intéressante?

R. En fait, ce qu'on vise avec... ce qu'on propose comme façon de faire, dans l'article relié à ce sujet-là, c'est d'avoir un processus qui est le plus léger possible parce que c'est évident que si on embarque dans une mécanique qui devient aussi importante qu'un dossier tarifaire officiel ou même, à la limite, dans le cadre d'un projet... par exemple, d'un projet d'investissement de plus de dix millions (10 M\$) qu'on fait approuver à la pièce, par exemple, avec des audiences, avec des intervenants qui sont... qui se prononcent sur nos suggestions, ça vient... en tout cas, à notre avis, ça vient... on vient de perdre justement la flexibilité qu'on veut retrouver dans notre façon de faire, toujours dans une optique d'essayer d'améliorer la... je vous dirais, l'allégement réglementaire, comme je le disais hier, qui est favorisé, je pense, par la Régie.

Peut-être ça me permet de préciser aussi un élément par rapport à ce qu'on a discuté hier sur la méthode qu'on propose là en termes des

différentes étapes que j'ai mentionnées hier. À partir du moment où on a une idée d'une activité professionnelle jusqu'au moment où on arrive éventuellement peut-être à demander une officialisation de ça à l'intérieur des Conditions de service. L'idée là-dedans n'est pas de museler la Régie non plus, hein!

On s'entend qu'on va proposer, en tout cas, on va se donner le temps qu'il faut et donner le temps à la Régie qu'il faut pour regarder ce qu'on propose en termes d'activités spécifiques. On va lui donner l'information lui permettant justement de se prononcer là-dessus. Il y a un mécanisme avec la Régie, je pense, qu'on emploie dans différentes situations qui sont plus des suivis administratifs. C'est dans ce cadre-là, je pense, qu'on voyait beaucoup ce genre de façon d'informer la Régie et d'avoir sa... Ce n'est pas une approbation qu'on demande, mais au moins d'avoir...

C'est évident que si la Régie ne se sent pas à l'aise par rapport à une mesure qu'on propose, par rapport à l'analyse qu'on fait, qu'elle a besoin de plus d'informations, on va se donner le temps requis pour être en mesure... on va donner le temps requis à la Régie pour être en

mesure d'effectuer cette analyse-là et de nous contacter, de faire un suivi administratif, une rencontre administrative pour être en mesure d'en faire... de répondre aux questions. Donc, on va essayer de mettre en place...

Mais, c'est peut-être une nouvelle approche un peu qu'on propose parce qu'on vise justement l'allégement réglementaire et c'est pour ça qu'on est aussi assez à l'aise d'avoir aujourd'hui un article qui est quand même relativement limité, hein. Et on ne s'entend pas qu'il va y avoir quarante-deux (42) initiatives qu'on va trouver dans les prochaines années parce que sinon là effectivement on... ce serait un moyen détourné pour faire des changements aux conditions de service, ce n'est pas ça qu'on anticipe. Donc, ça va être vraiment des éléments très ciblés. Il n'y en aura pas dix (10) par année. Ça va être donc...
10 h 25

Je pense que le moyen qu'on propose permet justement d'avoir cette simplification-là, cette dynamique-là qui va être un peu plus rapide. Toujours par contre avec un suivi donc très encadré à l'intérieur de l'article qu'on a actuellement et qu'on pourra peut-être faire évoluer dans le temps

en fonction des idées qu'on aura, c'est un peu ça qu'on vise, là. Donc d'embarquer dans une mécanique réglementaire plus officielle ne nous apparaît pas être gagnant dans ce sens-là.

Q. [111] Dans la modification que vous proposez il est possible qu'un projet pilote s'adresse à toute la clientèle, est-ce que ce n'est pas là une certaine difficulté, un projet pilote, est-ce que ça ne serait pas préférable qu'il soit dans tous les cas, qu'il vise une clientèle spécifique dans une région spécifique dans le but de tester une idée plutôt que de le faire de façon globale auprès de toute la clientèle ou...

R. Bien écoutez ce n'est pas exclu d'ailleurs si on regarde l'exemple qu'on a sur la table actuellement qu'on est en train de finaliser l'analyse et ça serait probablement l'un des premiers, l'une des premières propositions qu'on pourrait faire à la Régie. Donc la période d'emménagement - déménagement, donc c'est vraiment ciblé sur la période de l'année où les gens emménagent - déménagent. Donc c'est vraiment cette clientèle-là qu'on vise.

C'est sûr qu'on va l'offrir à l'ensemble de la clientèle, dans le sens où on ne peut pas

limiter ça, mais ça va s'appliquer on s'entend qu'aux clients qui vont déménager durant cette période-là. Par ailleurs, puis c'est ça qui est l'intérêt je pense d'une mesure comme celle-là, dans la mesure où on va démontrer la rentabilité par ailleurs, ce n'est pas que les participants au projet pilote qui vont en bénéficier ou à tout le moins dans la mesure où on le, on le formalise puis qu'on le rend permanent. Ça va être l'ensemble des clients qui va en bénéficier par les gains d'efficience qu'on va générer en appliquant ces mesures-là, parce qu'on l'a mentionné, c'est des mesures qu'on va appliquer dans la mesure où ils sont rentables.

Donc dans ce sens-là effectivement l'ensemble des clients va en profiter, mais effectivement dans ce cas-là ça s'appliquerait aux clients qui déménagent durant cette période-là de trois mois qui est notre forte période d'emménagement - déménagement.

Q. [112] Parfait. Merci. Ma dernière question est peut-être davantage pour vous Maître Fraser dans le cadre de votre plaidoirie. UC soulève le fait que cette mesure-là ne serait pas conforme aux exigences qui sont par ailleurs prévues dans notre

loi. J'aimerais simplement que vous apportiez une attention à cette question-là et que vous puissiez y répondre dans votre plaidoirie.

Alors, voilà ça termine. Ah, oui, bien en fait ça termine le panel numéro 4. On vous remercie de votre témoignage et votre patience, vous êtes libérés, à moins que Maître Fraser vous avez un réinterrogatoire?

Me ÉRIC FRASER :

J'ai peut-être des réponses à des engagements, Madame la Présidente, avez-vous les réponses aux engagements? 1 et 3. Allez-y.

Mme NATHALIE HAMEL :

Alors l'engagement 1 portait sur si c'était possible d'avoir les données concernant le nombre de dépôts remboursés. Nous avons validé, j'ai demandé aux spécialistes de valider, malheureusement c'est impossible d'extraire ces données-là d'une façon rapide et aisée, ça demanderait de la programmation puis de l'extraction qui n'est pas disponible actuellement du tout.

LA PRÉSIDENTE :

O.K.

Mme NATHALIE HAMEL :

Ensuite ce matin, maître Sicard nous demandait si la... je pense que c'était maître Sicard nous demandait si la tendance que monsieur Boyer, auquel monsieur Boyer avait fait référence l'an passé à savoir que oui nos comptes à recevoir cent vingt et un (121) jours et plus augmentent, mais il y en a moins de clients qui nous doivent ces sommes-là. Elle me demandait de savoir si la tendance se poursuivait en deux mille douze (2012), la réponse est oui.

Me ÉRIC FRASER :

Je vous remercie. Alors, ça complète en ce qui me concerne.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. Vous n'êtes pas tous libérés, c'est ça. Madame Hamel, Monsieur Pedneault, merci beaucoup. Alors on se revoit dans quinze minutes. Peut-être au retour Maître Fraser, je ne sais pas si vous avez une demande réamendée à déposer.

Me ÉRIC FRASER :

Ça s'en vient.

LA PRÉSIDENTE :

Ça s'en vient.

Me ÉRIC FRASER :

Oui, oui, c'est du travail en continu. LA

PRÉSIDENTE :

Parfait. Est-ce qu'on... Me

ÉRIC FRASER :

C'est une question de minutes. LA

PRÉSIDENTE :

O.K. Donc il est possible qu'à l'ouverture du panel
numéro 2, la requête réamendée.

Me ÉRIC FRASER :

Probablement que ça va être ce matin, mais peut-être
pas à l'ouverture exactement.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. C'est bon. Alors, on se voit dans quinze
minutes.

Me ÉRIC FRASER :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

À dix heures quarante-cinq (10 h 45).

PAUSE

REPRISE

10 h 46

LA PRÉSIDENTE :

Rebonjour. Donc, Maître Fraser, est-ce que vous avez une information à nous transmettre?

Me ÉRIC FRASER :

Non, malheureusement, je n'ai pas d'information. J'en suis vraiment désolé. Il y a des choses sur lesquelles on a plus ou moins le contrôle. Et c'en est une pour l'instant. Mais ça va bon train. Et je demeure optimiste. Mes excuses. Ça ne sera probablement pas en avant-midi d'après l'information que je viens de recevoir.

PREUVE HQD

PANEL 2 - COÛT DE SERVICE, EFFICIENCE, PRINCIPES RÉGLEMENTAIRES, INVESTISSEMENTS, REVENUS ET POLITIQUE FINANCIÈRE

Me ÉRIC FRASER :

Alors, on est prêt pour débiter avec le panel numéro 2. Donc... J'allais dire les signes de piastres, mais... C'est ce que je viens de dire. Donc, évidemment, c'est un panel qui est costaud. On voit qu'il y a plusieurs personnes qui sont présentes là.

J'ai remis à madame la greffière les trois curriculum vitae supplémentaires qui s'ajoutent. Je

vais procéder à les coter, et par le fait même vous introduire ces nouveaux témoins. Donc, le premier curriculum vitae celui de monsieur Gilles Gaudreau, qui est conseiller Financement, marché monétaire et Trésorier adjoint. Évidemment, c'est le témoin politique financière qui avait été demandé par la Régie. On a donc son c.v. qui sera déposé sous B-0140.

B-0140 : (HQD-15, Doc.5) Curriculum vitae de
Gilles Gaudreau.

Ensuite de ça, vous avez madame Lynne Raymond qui s'ajoute, Contrôleur de la division Hydro-Québec Distribution, dont le curriculum vitae est déposé sous B-141.

B-0141 : (HQD-15, Doc.9) Curriculum vitae de
Lynne Raymond.

Et finalement monsieur Marcel Boyer qui s'ajoute également au panel, vice-président Clientèle chez Hydro-Québec Distribution, dont le c.v. sera coté B-142.

B-0142 : (HQD-15, Doc.1) Curriculum vitae de
Marcel Boyer.

Madame la Greffière, on peut procéder à
l'assermentation des nouveaux témoins.

L'AN DEUX MILLE DOUZE, ce onzième (11e) jour du mois
de décembre, ONT COMPARU :

GILLES GAUDREAU, avocat, c.p.a., c.g.a., ayant son
adresse d'affaires au 75, boulevard René-Lévesque
Ouest, Montréal, (Québec);

LYNNE RAYMOND, c.p.a., ayant son adresse d'affaires au
75, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal,
(Québec);

MARCEL BOYER, vice-président Clientèle Hydro-Québec
Distribution, ayant son adresse d'affaires au
Complexe Desjardins, Tour Est, 25e étage, Montréal,
(Québec);

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

RÉMI DUBOIS (sous la même affirmation solennelle)

FRANÇOIS G. HÉBERT (sous la même affirmation
solennelle)

INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :

Merci, Madame la Greffière.

Q. [113] On va procéder à l'adoption de la preuve. Je vais commencer par vous, Monsieur Gaudreau. Je vous réfère aux pièces relatives à la politique financière. Donc, il s'agit des pièces HQD-2, Document 3. Je comprends que vous avez participé à l'élaboration de ces documents?

M. GILLES GAUDREAU :

R. Oui, c'est le cas.

Q. [114] Vous avez également participé aux réponses qui ont été données sur cette pièce?

R. Oui.

Q. [115] Et je comprends que vous adoptez le tout pour valoir comme votre témoignage écrit en l'instance?

R. Oui.

Q. [116] Je vous remercie. Monsieur Dubois, je vous réfère plus particulièrement aux pièces HQD-7, Documents 1 et 2, HQD-8, Documents 5 et 6, ainsi que les réponses qui ont été données sur ces pièces. Je comprends que vous avez participé à la

préparation de ces documents?

M. RÉMI DUBOIS :

R. Tout à fait, oui.

Q. [117] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme votre témoignage écrit en l'instance?

R. Oui.

Q. [118] Je vous remercie, Monsieur Dubois. Madame Raymond, alors je vous réfère à une panoplie de pièces, dont notamment HQD-1, Documents 3 et 4, HQD-3, Document 2, HQD-4, HQD-6, HQD-7, HQD-8, Documents 1 à 7, et HQD-9, ainsi que HQD-13, donc les réponses du Distributeur sur ces pièces. Je comprends que vous avez participé à la préparation de ces documents?

Mme LYNNE RAYMOND :

R. Oui, c'est le cas.

Q. [119] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme votre témoignage écrit en l'instance?

R. Oui.

Q. [120] Je vous remercie, Madame Raymond. Monsieur Boyer, je vous réfère plus particulièrement aux pièces HQD-7, Documents 1 et 2 et aux pièces HQD-8, Documents 5 et 6. Je comprends que vous avez également participé à la préparation de ces documents?

R. Oui. C'est exact.

Q. [121] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme votre témoignage écrit en l'instance?

R. Oui.

Q. [122] Je vous remercie.

Alors, Madame la Présidente, le panel est prêt à être contre-interrogé.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me STÉPHANIE LUSSIER :

Pas de questions.

LA PRÉSIDENTE :

L'ACEF de Québec, Maître Falardeau. Me

DENIS FALARDEAU :

Il n'y aura pas de questions non plus. LA

PRÉSIDENTE :

CIFQ/AQCIE, Maître Pelletier.

10h52

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PIERRE PELLETIER :

Q. [123] Alors, Pierre Pelletier, pour l'AQCIE et le CIFQ. Il y a deux points sur lesquels j'ai quelques questions. Je présume que je peux poser mes questions sur premier le point, encore que s'il est

préférable de procéder autrement, on me l'indiquera. Mon premier point concerne une question qui avait été posée au panel 1 et qui concerne l'écart entre le montant d'un milliard quatre cent soixante-neuf millions (1 469 000 000) dont il est fait état dans la politique budgétaire du gouvernement, d'une part, et le montant d'un milliard quatre cent trente-huit millions (1 438 000 000), qui apparaissait au niveau des frais d'exploitation du Distributeur avant le dépôt de ce document budgétaire là. Et la question que j'avais posée au panel 1, qui n'était pas en mesure d'y répondre de façon complète à ce moment-là, était la suivante : Quels sont les éléments qui doivent être ajoutés au montant d'un milliard quatre cent trente-huit millions (1 438 000 000) pour arriver au nouveau montant d'un milliard quatre cent soixante-neuf millions (1 469 000 000)? Qui fera d'ailleurs, suivant ce que je peux comprendre, l'objet d'un amendement de la part du Distributeur un petit plus tôt dans le cours de la journée. Et je me demandais si quelqu'un d'entre vous, et je vois que, Madame, vous semblez vous volontariser pour nous expliquer comment on établit cet écart les deux montants.

Mme LYNNE RAYMOND :

R. Ce que je peux vous dire c'est qu'on a regardé dans le budget et l'écart de trente point huit millions (30.8 M), on n'en fait pas mention. On fait juste dire que la Régie doit tenir compte d'un milliard quatre cent soixante-neuf point cinq (1 469 500 000 \$), qui est un écart de trente point huit (30.8) par rapport à ce que, nous, on avait déposé. Donc, on prend acte du budget.

Q. [124] D'accord. Alors, il n'y a pas, effectivement, d'éléments, dans les documents que vous aviez déposés antérieurement, que vous pourriez pointer pour dire : « Bien, voici, les sommes qui font trente point huit millions (30.8 M) »?

R. Non, on prend acte du montant.

Q. [125] D'accord. Il y a un document qui a été déposé le sept (7) décembre, qui porte la cote B-0135, qui s'intitule « Complément de réponse d'Hydro-Québec Distribution à la demande de renseignement numéro 2 de la Régie ». D'une manière plus courante, on l'appelle le 10.02. C'est-à-dire le document qui cherche à faire le lien entre, d'une part, les montants qui avaient été autorisés par la Régie dans la décision D-2012-024 et l'état de situation en date du trente et un (31) octobre mais également

faire le lien entre les montants qui apparaissaient à l'année de base et ces mêmes montants-là au trente et un (31) octobre deux mille douze (2012).

Je vous renvoie d'abord à la page 4 de ce document-là, à un premier tableau, le tableau R-2.1-A. Est-ce que j'interprète correctement le tableau en disant que l'écart entre le bénéfice net réglementé, tel qu'il avait été autorisé par D-2012-024, et l'état actuel de la situation, c'est-à-dire l'état au trente et un (31) octobre, totalise quatre-vingt-deux virgule cinq millions (82,5 M)?

R. C'est exact.

Q. [126] Je comprends que ce montant-là, qu'on appelle ici le bénéfice net réglementé, correspond à ce qu'on appelle autrement, également, le rendement sur l'avoir propre?

R. C'est pris en considération dans le calcul.

Q. [127] Parmi les divers montants qui sont mentionnés dans le tableau R-2.1-A, qui amènent au bénéfice net réglementé ou à l'évolution du bénéfice net réglementé à laquelle je viens de faire référence, il y a notamment, en troisième position dans le tableau, les charges d'exploitation. Et je vois, à l'examen du tableau, qu'au trente et un (31)

octobre deux mille douze (2012) par rapport à la situation lors de l'établissement des montants pour l'année de base, deux mille douze (2012), il y a un écart favorable de quarante-cinq millions (45 M), n'est-ce pas?

R. C'est exact.

Q. [128] Et ce montant-là est lui-même détaillé à la page 7 du même document, au tableau R-2.2-A.

11 h 00

Il y a des explications qui se trouvent sous le tableau R-2.2-A auquel je viens tout juste de faire référence et il y a une phrase qui m'intrigue un petit peu sous le titre « Charges d'exploitation », on indique à la sixième ligne je crois « N'ayant pas été reconnu à titre de charges d'exploitation, le distributeur a dû prendre certaines décisions, etc. ». La phrase, telle qu'elle est écrite, ne me paraît pas être compréhensible par elle-même.

Qu'est-ce qui n'a pas été reconnu à titre de charges d'exploitation? Parce que votre phrase dit « N'ayant pas été reconnu à titre de charges d'exploitation, le distributeur a dû prendre certaines décisions. » et c'est sûrement pas le distributeur qui n'a pas été reconnu à titre de charges d'exploitation là.

Mme LYNNE RAYMOND :

- R. Excusez. Ce sont les charges du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques que nous, on a avait estimé lors du 04-08, donc en début d'année avec le décret de deux mille onze (2011), on avait estimé que la charge serait de l'ordre de cinquante-deux (52 M\$), cinquante-trois millions (53 M\$) et ça, ça ne se qualifiait pas pour être capitalisé à titre d'un actif incorporel, ça passait aux charges.
- Q. [129] Bon, ça vous dites que c'est un montant qui avait été estimé par vous à quelque cinquante-deux millions (52 M\$), ça doit être cinquante-deux virgule six (52,6 M\$)?
- R. Ça doit être le cinquante-deux point six (52,6 M\$) qui est là.
- Q. [130] Bon. Vous dites que vous l'aviez estimé à cinquante-deux virgule six millions (52,6 M\$) au moment d'établir les montants pour l'année de base mais vous dites aussi le montant n'a pas été reconnu à titre de charges d'exploitation.
- R. Non, il n'a pas été reconnu comme étant un actif incorporel. C'est une erreur dans la tournure de phrase mais le coût du BEIÉ est à l'exploitation maintenant. On ne peut plus le justifier comme

étant un actif incorporel.

Q. [131] Bien. Mais lorsque vous dites qu'il n'a pas été reconnu à titre de charges d'exploitation, est-ce que vous voulez dire que le montant n'avait pas été pris en compte?

R. Non, c'est que, dans le passé, le bureau, bien, c'était l'agence, donc c'était, on avait une pratique réglementaire, tout était capitalisé. Et maintenant le montant qu'on reçoit, compte tenu qu'on n'a plus de détails pour justifier à nos vérificateurs qu'est-ce qui est capitalisable et ce qui ne l'est pas, on n'a pas de détail, on a demandé, on n'aura pas ce détail-là donc le montant en totalité passait aux charges.

Q. [132] Oui, mais au moment où la décision D-2012-024 a été rendue, il y a eu un montant d'approuvé au titre des charges d'exploitation. Ma question...

R. Pour le...

Q. [133] Ma question plus précisément c'est est-ce que ce montant-là de cinquante-deux virgule six millions (52,6 M\$) avait été pris en compte pour établir le montant des charges d'exploitation autorisées par la Régie?

R. C'était dans les investissements. On avait prévu aux investissements, il ne se qualifie pas pour les

investissements.

Q. [134] Alors le montant, si je comprends bien, ne se trouvait pas lors de D-2012-024, ne se trouvait pas aux charges d'exploitation mais on le retrouvait cependant...

R. Aux investissements.

Q. [135] Aux investissements?

R. Oui.

Q. [136] Et au niveau du revenu requis pour l'année deux mille douze (2012), le montant considéré ne devait pas être cinquante-deux virgule six (52,6 M\$) puisque vous le mettiez comme suite aux investissements, ça devait être un montant de rendement là? Ou comment ça a fonctionné?

R. Non, la dépense de l'année courante, deux mille douze (2012), elle est mise en service à la toute fin de l'année. Donc ça n'a pas d'impact sur ma base de tarification.

Q. [137] Au tableau R-2.2-A vous faites état de charges d'exploitation divisées en deux groupes. D'une part les éléments spécifiques et d'autre part les activités de base. Et dans les activités spécifiques, il y a différents montants qui sont mentionnés mais je comprends que les montants qui figurent là, les montants « D » pour

« défavorable » et « F » pour « favorable » ce sont des écarts non pas entre l'autorisé mais entre l'année de base et le 10-02 du mois d'octobre, n'est-ce pas?

R. C'est l'écart entre l'année de base et le 10-02.

Q. [138] Bon. Et vous indiquez un écart favorable de quinze millions (15 M\$).

R. Oui.

Q. [139] Vous avez par ailleurs indiqué la note suivante « Bureau de l'efficacité énergétique » c'est notre BEIÉ, hein ça?

R. Hum, hum.

Q. [140] Vous indiquez entre parenthèses, soit globalement, trente-sept millions (37 M\$) défavorable par rapport au montant reconnu.

R. Exact. Le montant reconnu était de zéro à l'exploitation.

Q. [141] C'est ça.

R. Oui. On avait estimé en début d'année que le paiement, la contribution serait de cinquante-deux point six (52,6 M\$) mais finalement elle a été de l'ordre de trente-sept millions (37 M\$) mais ça, on l'a su seulement plus tard.

Q. [142] Mais le montant reconnu avant tout ça était lui-même de zéro?

R. Oui.

(11 h 05)

Q. [143] Votre... Le texte qui se trouve sous le tableau R-2.2-A fait état de diverses mesures qui ont été prises en relation, indique-t-on, avec ce montant de cinquante-deux virgule six millions (52,6 M\$). Vous dites donc :

N'ayant pas été reconnues à titre de charges d'exploitation, le Distributeur a dû prendre certaines décisions dès le début de l'année en vue de compenser l'écart défavorable de 52,6 M\$.

Qui correspond à votre prévision de ce moment-là moins la somme nulle qui apparaissait à la décision. Et vous indiquez qu'à ce moment-là vous pensiez être en mesure de compenser vingt-quatre virgule trois millions (24,3 M\$) de l'écart défavorable dont un montant de vingt millions (20 M\$) récurrent a été remis à la clientèle à deux mille treize (2013) sous forme de gains d'efficience additionnels.

Vous ajoutez ensuite :

Le Distributeur a poursuivi ses efforts afin de compenser les coûts

non prévus relatifs au BEIÉ, ...

Et là vous mentionnez :

... l'abandon ou le report de certains projets.

Pour un montant de six millions (6 M\$). Quels sont les projets qui ont été abandonnés ou reportés? Mme LYNNE RAYMOND :

R. Je ne peux pas exactement dire quels sont les projets exacts, mais on a réduit certains niveaux de charges dans certaines activités. Je pense, bon, comme il y a du développement qui n'était pas capitalisable, mais qu'on voulait faire et qu'on s'est dit, bon, O.K., on peut attendre une année.

Q. [144] Mais vous n'avez pas à l'esprit lesquels?

R. Écoutez, c'est pour un montant de six millions (6 M\$) on a... Je peux vous dire que pour couvrir tout le montant du cinquante-trois millions (53 M\$) qu'on pensait avoir à déboursier, on a mis en place plusieurs mesures, et il y en a plusieurs, bon, que ce soit cinq cent mille dollars (500 000 \$), deux cent mille dollars (200 000 \$), c'est le cumul qui fait en sorte, bon, qu'on a pu couvrir cette dépense-là.

Q. [145] Vous mentionnez également avoir diminué certains services externes en rapport avec les

programmes du PGEÉ pour un montant de cinq millions (5 M\$). Est-ce que là-dessus vous êtes en mesure de me donner un peu plus de précision?

R. Ça je vais vous référer au prochain panel qui, lui, va pouvoir vous parler, là, des activités du PGEÉ plus en... en profondeur.

Q. [146] Et vous indiquez enfin avoir... avoir fait des efforts d'efficience additionnels en utilisant, si vous me permettez le terme, des départs à la retraite plus importants qu'anticipés. Quel lien faites-vous entre ces efforts d'efficience-là, d'un côté, et, d'autre part, ce... ce cinquante-deux virgule six millions (52,6 M\$)? Est-ce que... Est-ce que vous voulez dire que ces efforts-là n'auraient pas été faits n'eût été du fait qu'il vous manquait cinquante-deux virgule six millions (52,6 M\$)?

R. Ce n'est pas que les efforts n'auraient pas été faits. C'est certain on a devancé certaines... certains projets d'optimisation. Donc, ça a mis un petit peu de stress sur l'organisation, mais on voulait couvrir ces dépenses-là. On ne voulait pas avoir... On gère... La gestion du budget à la division on le fait global, c'est dynamique, là. À chaque fois qu'on dit, bon, j'ai un dépassement à

un endroit, il faut que je puisse couvrir ailleurs. On ne veut pas avoir des dépassements dans nos charges d'exploitation.

M. MARCEL BOYER :

R. Maître Pelletier, si vous permettez.

Q. [147] Monsieur Boyer.

R. Au niveau de la gestion, là, il y a une question de... on sait que l'ampleur des budgets qu'on a puis des risques, là, quand on commence l'année on peut avoir des surprises. Au niveau du Bureau de l'efficacité énergétique c'en a été une. On pensait que la... On pensait que la dépense irait aux investissements puis on a appris au niveau comptable, là, on ne pouvait pas. Ça ne pouvait pas aller au niveau des investissements, la dépense s'est retrouvée aux charges. Donc, on se retrouve... au début c'était cinquante-deux millions (52 M\$), après ça le montant a été réduit à trente-sept (37 M\$).

Quand tu es gestionnaire, là, tu as un budget à fermer à la fin de l'année. Tu as trentesept millions (37 M\$) à trouver ailleurs pour balancer ton budget.

Donc, c'est sûr que, nous, à chaque mois au niveau du comité de gestion de madame Courville on

fait des revues budgétaires en termes d'effectifs, en termes de dollars. On suit nos budgets de façon très serrée, surtout quand on est en mode efficience.

Quand il est arrivé cet événement-là, on s'est dit qu'est-ce qu'on peut faire. Il faut le couvrir. Donc, on a pris des mesures. On est tout le temps... La bonne nouvelle dans notre façon de faire c'est que, comme on est déjà... comme monsieur Richard disait vendredi, on est déjà en mouvance. On est déjà en mode efficience. Parce que l'efficience ce n'est pas commencer un matin puis tu dis je vais prendre des mesures.

11 h 10

Il y a deux... deux façons de voir les choses. On peut être en coupures, coupures de postes. Mais ça il y a des impacts au niveau de la clientèle, que ça soit au niveau réseau, tu as des retards en termes d'actions, de branchements ou autres et même, il peut y avoir des impacts au niveau de la téléphonie, au niveau du traitement des charges de travail. Mais, l'efficience, il faut que tu regardes tes processus, les améliorer, les changer. Il faut que les syndicats adhèrent, il faut que les employés adhèrent. Donc, c'est du

travail que tu fais jour après jour, semaine après semaine, année après année, mais on a un paquet d'options devant nous autres. Quand il arrive des montants comme ça - et ce sont des sommes non négligeables les trente-six millions (36 M\$). On a des pistes et il y en a qui sont plus porteuses que d'autres et, oui, il y a des fois qu'on pèse sur l'accélérateur.

Mais, ce n'est pas parce qu'on pèse sur l'accélérateur que le dividende et le gain attendus arrivent nécessairement demain matin parce que, des fois, on frappe de la résistance. Il y a une capacité d'absorption de nos équipes. Ce n'est pas nécessairement momentané, mais quand on met plus d'énergie, plus d'effort, on va chercher le gain. Mais, il y a une limite au gain qu'on peut aller chercher.

D'ailleurs, quand vous voyez le tableau qui a été déposé vendredi, je pense qu'on a la bonne méthode parce que, année après année, on va chercher un vingt, trente millions (20 M\$-30 M\$) d'efficience, puis... C'est sûr que l'efficience du début était plus facile à aller chercher parce qu'on avait un peu plus de marges de manoeuvre. Là on est rendu au niveau... en tout cas, je parle

pour Clientèle, où c'est plus difficile parce que les solutions faciles ont été... c'est normal, on les a trouvées puis là on est rendu dans des solutions plus difficiles. Mais, c'est ça qui a été fait en deux mille douze (2012).

Et quand vous voyez notre écart en termes de charges d'exploitation, bien, c'est ça qu'on a fait. On a eu une mauvaise nouvelle et on l'a compensée par de l'efficience. Mais, la bonne nouvelle, c'est que toute la créativité qu'on met là-dedans, c'est l'efficience est récurante. Donc, si on a été capable de trouver des moyens de mieux faire, c'est récurant pour l'année deux mille treize (2013).

Donc, on peut arriver et en faire profiter notre clientèle pour les années suivantes. C'est un peu ça que... c'est ça qui est arrivé avec le Bureau d'efficacité énergétique. Ça nous a lancé un défi et je pense qu'on a été capable de le surmonter. Je ne sais pas si ça répond à vos interrogations et à vos questions, mais c'est un peu le portrait de ce qui s'est passé en deux mille douze (2012). Ça, c'est un événement, il y en a eu d'autres, mais cet événement-là était important parce qu'on parle de trente-six millions (36 M\$)

là, trente-sept millions (37 M\$) à couvrir.

Q. [148] En réalité, si on revient au tableau R-2.1-A, on voit qu'au niveau des charges d'exploitation, il y a un écart favorable de quarante-cinq millions (45 M\$), oui, entre l'année de base et le 10-02, mais il y a également un écart favorable de dix-sept millions (17 M\$).

R. Non, mais il y a un vingt-huit millions (28 M\$) défavorables au début, plus un quarante-cinq (45 M\$) favorables. Moi, quand je le regarde, la demande qu'on avait faite versus le 10-02, je suis à 16.9 favorable.

Q. [149] C'est ça, dis-sept millions (17 M\$).

R. Dix-sept millions (17 M\$) là, je veux dire, sur un budget de un milliard deux cent soixante-sept point sept là (1 267 700 000 \$), quand je le mets en pourcentage là... Quand je regarde ma business, avec les risques qu'on a là, je veux dire, je suis pas mal fier. Premièrement, je suis du bon côté et deuxièmement, regarde, on n'est pas loin... on est centré. Ça fait que, un, ça montre que les marges de manoeuvre, il y en a moins qu'on en avait. Deux, on continue à faire de l'efficience. Trois, ce ne sont pas des écarts à n'en plus finir là, on n'est pas... Un, on est en contrôle. Deux, on est du bon

côté, comme on dit, de la clôture. Et trois, ce n'est pas beaucoup là en termes de pourcentage là compte tenu de l'ampleur des montants.

Q. [150] Je comprends que si vous aviez fait les différents efforts que vous avez réellement faits, d'une part et si, d'autre part, le montant de cinquante-deux virgule six millions (52,6 M\$) était apparu dès l'origine aux charges d'exploitation, comme il se devait, votre écart favorable serait plus élevé, de sorte qu'au fond, l'écart favorable au trente et un (31) octobre, entre le bénéfice net réglementé et celui qui existe au trente et un (31) octobre, au lieu d'être de quatre-vingt-deux virgule cinq (82,5 M\$) serait de quatre-vingt-deux virgule cinq (82,5 M\$) plus cinquante-deux virgule six (52,6 M\$), n'est-ce pas?

R. Faux.

Q. [151] Faux!

R. Je vais vous expliquer pourquoi. Parce qu'on a fait des écarts, des efforts plus intensifs, mais il y a eu certains effets au niveau de la clientèle. Moi, je peux vous dire qu'au niveau de l'année, on a implanté OSC2. Comme toute implantation, il y a eu certaines difficultés. Moi, j'ai gardé, pour justement épargner la clientèle, j'ai gardé des

effectifs qui étaient au-delà de ce que j'avais prévu avoir en termes de représentants service à la clientèle. Mais là, il y avait la question du monétaire à gérer. Ça fait que les premiers mois pour...

Et il y a toute la question d'habileté, la question de courbe d'apprentissage du personnel, ce n'est pas toujours facile, donc il a fallu que... laisser le temps aux représentants de s'habituer. On passait d'une version... à une version Web, tous les écrans avaient changé. Les représentants reçoivent les appels, les icônes ne sont plus à la même place. Ça a l'air simple, mais quand le client est au bout de la ligne là, puis on sait qu'ils sont en attente là, ça met un certain stress. Donc, ça a pris quelques semaines à tous les employés à s'habituer. Il y en a qui sont plus vite que d'autres, on a passé au travers. Et ça, j'ai été obligé d'embaucher du personnel supplémentaire. Il y a un coût pour moi là dans mes budgets. Et là il fallait absorber des sommes.

Quand on est arrivé à l'été là, moi, j'ai dit il y a un équilibre entre le budget et le service à la clientèle et tout ça, j'ai dit on ne peut plus continuer à voir du personnel en plus par

rapport à ce que je dois avoir en termes d'effectifs que j'avais anticipés. Donc, j'ai baissé la courbe de personnel parce qu'on a des temporaires et j'ai dit, on passe en dessous du budget. Parce que, moi, il faut que je balance à la fin de l'année là.

11 h 16

Donc en baissant, c'est sûr qu'il y a eu certains impacts au niveau de la prestation de service. On a fait des choix. Si on avait été, si on n'avait pas eu le cinquante-deux millions (52 M) ou le trente-sept millions (37 M) à récupérer. Au lieu de libérer des représentants en plein été, en période d'emménagement - déménagement, j'aurais peut-être attendu à l'automne.

Ça fait que j'aurais absorbé des millions de plus, j'aurais maintenu un niveau de service à la clientèle peut-être un peu plus élevé. Ça c'est des choix que j'ai faits. Mais en tant que gestionnaire tu as toujours l'équilibre entre le service à la clientèle, ton coût de service, chaque jour il faut, il faut faire ces choix-là, mais le budget il n'est illimité non plus.

Donc on essaie de trouver le juste milieu entre toutes ces composantes-là puis il n'y a pas,

heureusement parce que sinon des fois on pourrait s'ennuyer, mais il n'y a pas une année que c'est pareil. Les imprévus font partie de notre quotidien. On se doit d'être alerte, d'être véloce puis de répondre à chaque fois qu'il y a un imprévu ou un risque qui apparaît. Puis c'est ce qu'on a fait l'année passée.

Donc c'est faux de prétendre que si le cinquante-deux millions (52 M) n'était pas apparu ou le trente-sept (37 M), il serait additionné, puis comme Lynne mentionnait il y a certains projets qui n'ont pas été faits, peut-être qui auraient été faits, des études préliminaires pour des travaux informatiques ou autres ou à réseaux qu'on aurait procédé que là on les a retardés pour l'année prochaine.

Puis même moi à la Clientèle j'ai pris certaines décisions avec des systèmes que j'ai dit o.k., on n'arrête ça, on ne les fait pas. On ne les fait pas, on n'a pas d'argent. Pas d'argent, on attend. Donc on a pris des décisions pour faire des économies. Donc on a fait des choix pour baisser les coûts pour absorber le montant.

Q. [152] Je reviendrai sur la question que je vous avais posée et, mais je vais enchaîner tout de

suite avec ce que vous venez de dire. Dois-je comprendre de ce que vous venez de dire qu'en réalité vous estimez n'avoir pas pu mener correctement la mission d'Hydro-Québec à terme au cours de la dernière année en raison de ce cinquante-deux millions (52 M) là...

R. Pas du tout.

Q. [153] ... qui manquait dans le budget?

R. Pas du tout. On est très fier de l'année qu'on a faite. Ce qu'on vous dit c'est que la mission d'Hydro-Québec c'est de donner le meilleur service possible à sa clientèle, c'est ce qu'on s'efforce de faire à chaque jour, mais en même temps il y a un coût rattaché à ça puis on est conscient du coût.

Pour nous c'est de concilier le meilleur service possible au plus bas coût possible. C'est de concilier les deux composantes parce qu'on ne peut pas arriver puis dire on va donner le meilleur service possible que ce soit au niveau du réseau d'Hydro-Québec ou du service à la clientèle, puis on ne regarde jamais combien ça coûte.

Parce qu'à un moment donné on va vous arriver puis on va dire voici notre coût de service. D'ailleurs l'efficacité c'est un peu ça,

on travaille sur nos coûts, nos coûts, nos coûts, puis en ayant toujours en tête il ne faut pas que nos niveaux de service soient affectés, mais ça fait quelques années que j'en fais de l'efficience, là.

Mais il faut bien s'entendre sur une chose, quand on fait de l'efficience, on restructure des processus, là, les semaines, quand on implante nos nouveaux processus, là, ça donne comme des petites vagues au niveau de l'organisation, là. Ça fait que le temps de l'implantation ça a des impacts. L'important c'est de minimiser les impacts, puis l'important c'est en termes au niveau temporel il ne faut pas que ça s'éternise.

Puis après ça là, un coup que le stade d'implantation, je ne vous parle pas d'une petite implantation, je vous parle d'une implantation majeure. Un coup que l'implantation est faite, là on va chercher les gains. Les gains sont récurrents. Les impacts ne sont plus là.

Puis souvent tu vas avoir une meilleure prestation de service, plus de qualité avec moins de coûts. Mais le temps de l'implantation il ne faut pas se le cacher, c'est beaucoup d'efforts, là, puis ça ne se fait pas sans imprévu, sans, sans

perturbation. Mais nous le pari qu'on fait c'est que ça vaut la peine de traverser des fois cette perturbation-là parce qu'après ça la prestation de services est meilleure puis elle est à moindre coût. C'est comme ça qu'on travaille, là.

Q. [154] Alors je comprends des deux interventions que vous venez de faire que vous voulez nous signifier qu'en réalité n'eut été du problème du cinquante-deux virgule six millions (52,6 M) vous n'auriez pas nécessairement pris toutes les mesures dont il est fait état dans le document ici, n'est-ce pas?

R. On aurait fait d'autres choix.

Q. [155] Bon. Mais ma question à l'origine de tout ça ce n'était pas celle-là. Ma question était simplement de savoir de vous, est-ce que j'ai raison de dire que si vous aviez effectivement fait tous ces efforts-là et si effectivement vous aviez eu par contre dès l'origine dans vos frais d'exploitation ou dans vos charges d'exploitation le cinquante-deux virgule six millions (52,6 M), ma question était, n'est-il pas exact de dire qu'à ce moment-là votre écart favorable maintenant serait de l'ordre de quatre-vingt-deux virgule cinq (82,5), plus cinquante-deux virgule six (52,6) égale à peu près cent trente-cinq millions (135 M),

plutôt que quatre-vingt-deux (82 M)? C'était simplement ça ma question.

R. Bien c'est une question théorique.

Q. [156] Je ne vois pas en quoi elle est théorique, je vous dis si ça avait été mis à l'origine, c'est une question de comptabilité, là. Est-ce qu'à l'origine, est-ce qu'il est exact de dire que si à l'origine le cinquante-deux millions (52 M) avait été inclus dans vos charges d'exploitation, dans la décision qui a été rendue par la Régie, bien quand on compare maintenant avec la situation au trente et un (31) octobre on constaterait un effort, un écart favorable de l'ordre de cent trente-cinq millions (135 M), plutôt que de quatre-vingt-deux millions (82 M)? C'est simplement ça ma question. Vous me faites signe que oui, c'est ça.

R. D'accord. Sur le plan de la mathématique, c'est vrai.

Mme LYNNE RAYMOND :

R. Mais en réalité c'est comme monsieur Boyer vous l'a dit, c'est que si on l'avait prévu, on n'aurait peut-être pas mis autant de pression sur l'organisation. Oui on aurait eu un écart favorable parce qu'on veut toujours être en efficience, mais sûrement pas à ce niveau-là, parce qu'on aurait pas

mis autant de pression, puis il y a peut-être des projets qu'on aurait réalisés que là on a dit non, on va remettre ça à plus tard.

11 h 23

Q. [157] Peut-être, sauf que c'est là-dessus que vous m'avez répondu tantôt que vous ne saviez pas lesquels ont été abandonnés ou reportés, etc. N'est-ce pas? Merci. Ce sont mes questions pour ce panel.

LA PRÉSIDENTE :

Merci Maître Pelletier alors nous allons poursuivre avec le contre-interrogatoire de la FCEI Maître Turmel.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

Bonjour Madame la Présidente, excusez-nous, on est un peu loin dans cette cause-ci, on est dans le fin fond mais ça donne une autre perspective. Alors bonjour à tous, André Turmel pour la FCEI.

Q. [158] Nous allons débiter, si vous le permettez, sur, on va revenir sur une discussion que nous avons eu Monsieur Hébert avec monsieur Richard vendredi dernier mais il nous avait référé à ce panel-ci relativement aux détails un peu plus, bien, à partir du grand macro de un point quatre cent soixante-neuf milliards (1 469 000 000 \$) du

budget on avait demandé d'explicitier un peu quels étaient, de quoi était constitué le un point quatre cent soixante-neuf milliards (1 469 000 000 \$), quelles étaient les grandes rubriques, et là on se posait des questions. Alors revenons sur cette question-ci, pourriez-vous nous donner un peu plus de détails, à l'intérieur du un point quatre cent soixante-neuf milliards point cinq (1,469,500,000 \$), comment ce montant-là est-il constitué? Je comprends qu'on prend un montant « as is » si vous me permettez, mais pouvez-vous nous donner l'information là pour savoir comment il est constitué.

Mme LYNNE RAYMOND :

- R. Le un milliard quatre cent soixante-neuf (1 469 000 000 \$), nous, ce qu'on a déposé comme charges d'exploitation c'est un milliard quatre cent trente-huit point sept (1 438 700 000 \$).
- Q. [159] Oui, O.K.
- R. Et le gouvernement, dans son budget, a déterminé, lui, que c'était un milliard quatre cent soixante-neuf point cinq (1 469 500 000 \$).
- Q. [160] Bon. O.K. Mais à l'intérieur de, alors vous, ce que vous me dites c'est qu'il y a deux sous-postes à un point quatre cent soixante-neuf point

cinq (1 469 500 000 \$). Il y a le un point
(1 430 000 000 0\$) et le trente et quelques
(30 M\$).

R. Oui, exactement, c'est ce que nous on a déposé, un
milliard quatre cent trente-huit point sept
(1 438 700 000 \$).

11 h 25

Q. [161] O.K. Mais si la Régie décide ou, dans sa
décision, décide de prendre en compte les
préoccupations qu'elle a obtenues du gouvernement
aux fins de l'exercice que l'on fait et aux fins
aussi de la décision cette année, aux fins des
décisions à rendre dans les années à suivre pour
avoir des points de comparaison, vous devriez être
capable de me dire à l'intérieur de ça, vous, quels
sous-postes allez-vous inclure dans ce montant-là
au-delà de ce que vous m'avez donné? Vous devez
avoir un degré de détail un peu plus fin. J'essaie de
comprendre. Si c'est possible.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Vous avez un degré de détail qui est très
important, la pièce HQD-4, Document 1, qui vient
explorer ligne par ligne les charges
d'exploitation. On les décrit là. À ce montant-là,
ma collègue, madame Raymond, mentionnait : Nous

avons ajouté l'effet du budget du gouvernement du Québec. Et on arrive au montant de un milliard quatre cent soixante-neuf virgule cinq millions (1 469 500 000 \$).

Q. [162] Donc, reprenons, justement vous avez mentionné HQD-4, Document 1, qui est le revenu requis, simplement pour juste refaire le même exercice que vous venez de faire, Monsieur Hébert, mais donc ce que vous nous dites, c'est à la page 5, j'imagine?

R. Oui, c'est ça, page 5 de 7, exact.

Q. [163] Page 5 de 7. Simplement m'indiquer où vous voyez un point quatre cent trente (1,430)?

R. Vous l'avez sous la grande rubrique « coûts de distribution et service à la clientèle, charges d'exploitation » un milliard quatre cent trente-huit virgule sept (1 438 700 000 \$) pour l'année témoin deux mille treize (2013).

Q. [164] D'accord. Donc, c'est ce un quatre cent trente-huit virgule sept (1 438 700 000 \$) que vous prenez auquel vous additionnez le trente et quelques millions? Pour bien qu'on se comprenne.

R. C'est exact.

Q. [165] O.K.

R. C'est ce qui sera reflété dans la mise à jour que

nous souhaitons avoir incessamment.

Q. [166] Et, évidemment, vous indiquez qu'on devra prendre le chiffre de un point quatre cent soixante-neuf (1,469). Mais avez-vous, vous, une explication à fournir sur l'écart du trente millions (30 M\$)?

R. Le Distributeur prend acte du budget du gouvernement du Québec et du montant qui y est inscrit au chapitre des charges d'exploitation.

Q. [167] Et quand vous dites, votre réponse, que le Distributeur prend acte, ce que je comprends, c'est que vous n'avez pas d'explication, vous n'avez pas d'autres explications à y comprendre, de un, est-ce que c'est exact? J'essaie de...

R. On prend acte des sommes qui ont été indiquées par le gouvernement du Québec dans son budget.

Q. [168] Et dans les faits, en prenant acte de ce document-là, de ce montant-là, dans les faits, le trente millions (30 M\$), vous allez le mettre où? Si on retourne à HQD-4, Document 1, page 5, si on avait à l'exploser, pour que l'exercice soit complété.

R. Ce que vous retrouverez dans l'amendement que nous allons déposer à cette pièce-là, c'est une ligne qui fera état du budget du gouvernement du Québec

et du montant qui y est inscrit. Alors, il y aura une ligne essentiellement de trente millions (30 M\$), trente point huit (30,8 M\$), merci, trente point huit millions (30,8 M\$) qui sera intitulé « Budget du gouvernement du Québec ».

Q. [169] Comme si c'était une charge?

R. Comme si c'était une charge additionnelle, effectivement.

Q. [170] Mais vous n'allez pas...

Là, je comprends que c'est le document, Maître Fraser, que vous allez déposer incessamment? O.K. Si jamais on a des questions suite au dépôt du document, je sais bien qu'on pourra revenir, Madame la Présidente. Je ne veux pas perdre le temps là-dessus. O.K. Je vais arrêter sur cet item.

LA PRÉSIDENTE :

En fait, j'ai fait un signe de tête, mais c'est oui.

Me ANDRÉ TURMEL :

D'accord.

Q. [171] Alors, maintenant, passons, changeons de thème et parlons de la réclamation aux tiers. Je vous réfère à la pièce HQD-13, Document 7. C'est les réponses donc d'HQD aux questions de la FCEI. Complément 2. Ce n'est pas le premier, c'est le

deuxième complément. Donc HQD-13, Document 7, complément 2. Et je vous réfère au tableau 5.2 à la page 8.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Nous l'avons.

Q. [172] D'accord. Et peut-être dans un premier temps simplement confirmer de quoi on parle quand on parle de réclamation aux tiers, Madame? Puis simplement en vingt secondes expliquer de quoi on parle.

Mme LYNNE RAYMOND :

R. Lorsqu'on parle de réclamation aux tiers, c'est exemple, quelqu'un qui a fait un bris de poteau. C'est des bris à nos actifs à nous.

Q. [173] Et ça ne comporte pas, par exemple, l'aide que vous faites à des services d'utilités hors Québec en cas de sinistre, est-ce que ça inclut ça également?

R. Dans la réclamation aux tiers, c'est oui.

Q. [174] Oui. O.K.

R. Oui, oui.

Q. [175] C'est ça. Parce que ça m'apparaît être un montant peut-être important, parce que Dieu sait qu'il y a de plus en plus de sinistres, Hydro-Québec...

R. Pour deux mille douze (2012), ça devrait être un montant plus important.

Q. [176] D'accord. Donc, réclamation aux tiers, c'est ce que les tiers, c'est ce qu'on réclame aux tiers, bien sûr, mais notamment les services rendus aux coûts réels aux services d'utilités publiques dans les juridictions voisines?

R. Exact.

Q. [177] O.K.
(11 h 30)

Q. [178] Et donc, à la réponse à la question 5.2, on vous demandait un peu de détailler la réduction des coûts de neuf point six millions (9,6 M\$) relativement à ce coût-là. Et vous nous répondez la chose suivante :

La diminution des revenus de 9,6 M\$ entre l'année historique 2011 et l'année témoin 2012 s'explique principalement par une mission d'aide aux États-Unis effectuée par le Distributeur en 2011, et ce, pour un montant de 8 M\$.

Et là, vous nous dites :

Le tableau 5.2 présente la ventilation de l'écart de 9,6 M\$ entre les

différents postes de dépenses.

Et à ce moment-ci vous aviez ajouté en complément :

Les heures effectuées dans le cadre de réclamations aux tiers ou lors des missions effectuées à l'extérieur du Québec sont cumulées et facturées selon un taux établi sur la base du coût complet. À cela s'ajoutent d'autres coûts directs tels que les stocks et l'essence.

Ainsi, les coûts présentés au tableau 5.2 ont été répartis en fonction du prorata de chacune des composantes du taux complet. Par conséquent, le Distributeur n'est pas en mesure de fournir l'information demandée par l'intervenant selon le niveau de détail présenté dans la pièce HQD-4, Document 1.

Parce que quand on va dans la pièce HQD-4, Document 1, que vous connaissez... Parce que dans les faits, et on revient un peu avec la même demande, c'est qu'on vous demandait... Vous nous donnez l'information avec les grandes... les grands postes budgétaires que l'on connaît bien, là, masse

salariale, autres charges directes, charges de service partagé et amortissement, déclassement et autres pour neuf point six (9,6 M\$). Et quand on regarde à HQD-4, Document 1 le revenu requis, vous êtes capable de... de donner le détail à l'intérieur des masses salariales.

Alors ma question c'est... je revenais à la charge. Pourriez-vous donner cette ventilation-là, si vous l'avez, dans le cas de la présente audience?

Mme LYNNE RAYMOND :

R. C'est qu'il faut bien comprendre que c'est un taux de prestation qu'on a calculé.

Q. [179] O.K.

R. Donc, c'est sûr qu'on tient compte de tous nos coûts pour calculer le taux de la prestation. De détailler en détail le détail, là, sur trois pages, là. Quand on fait le taux, je peux vous dire que, oui, on tient compte de la masse salariale, des avantages sociaux, du temps supplémentaire, il y a des dépenses de personnel associé, il y a de la facturation interne. Bon. Il y a des amortissements pour les équipements utilisés. Donc, on calcule, on prend ça en considération pour faire le taux. Et après ça, nous, on facture selon ce taux-là.

Mais là, commencer à redistribuer ligne par ligne c'est un travail fastidieux.

Q. [180] O.K. Parce que vous comprenez, nous, évidemment, quand on nous le permet, ici on travaille sur les coûts. Évidemment, on ne fait pas de micro-management, là, ici on n'est pas là pour ça. Mais on veut les comprendre minimalement. Et là, je comprends que dans ce cas-ci vous n'êtes pas en mesure de nous fournir le détail. Quand vous dites... Je ne comprends pas le... quand vous dites que vous... vous avez une expression, vous... pas allouer, mais vous... Tout à l'heure...

R. Lorsqu'on calcule le taux de prestation?

Q. [181] Oui, le taux de prestation c'est ça.

R. Oui. On identifie, oui. Mais dans ces taux-là ce qu'on peut voir ici c'est que la moitié du neuf point six (9,6 M\$) c'est en lien avec la masse salariale.

Q. [182] Oui.

R. Donc, salaire de base, avantages sociaux, du temps supplémentaire, la charge de retraite, tout est là.

Q. [183] O.K. Mais, évidemment, en arrière du quatre point six (4,6 M\$), quatre point huit (4,8 M\$), il peut y avoir une hausse des charges de retraite comme une baisse des... Évidemment, je n'ai pas le

détail, j'ai un chiffre, mais je n'ai pas le détail qui m'explique la variation réelle à l'intérieur, là.

R. En principe, bon, c'est sur des taux standards. Il n'y a pas de grandes variations là-dedans, là.

Q. [184] Bon.

R. Parce que la masse salariale qui est calculée là, quand la personne fait une heure de temps, bien, c'est son salaire, c'est une heure de salaire qui est là. Il n'y a pas une grande variation associée à ça, ni aux avantages sociaux.

Q. [185] D'accord. Maintenant si on va toujours à HQD-13, Document 7, pages 51 et 52. Toujours dans les questions-réponses à la Régie. Sur... Ici, c'est ça on parle des technologies de l'information.

LA PRÉSIDENTE :

Est-ce que c'est les réponses à la demande de renseignements de la FCEI je crois?

Me ANDRÉ TURMEL :

Oui. Excusez-moi, Madame la Présidente. Tout à fait. Je le dis souvent, pour une fois je ne l'ai pas dit, mais vous l'avez noté. Pardon.

Q. [186] Alors HQD-13, Document 7, pages 51-52 on vous posait la question 11.1. On vous demandait donc à

la question 11.1 de justifier la croissance de cent vingt-cinq point deux millions (125,2 M\$) à cent quarante-sept point cinq millions (147,5 M\$) des charges en technologies de l'information entre l'année réelle deux mille onze (2011) et le budget deux mille treize (2013). Et la réponse que vous avez donnée est la suivante. Bon.

L'écart de 22,3 M\$ s'explique essentiellement par la croissance normale découlant de l'inflation, par l'augmentation du coût de retraite de l'ordre de 5 M\$, par la croissance de 5 M\$ attribuable aux éléments spécifiques autres que le coût de retraite, par l'impact de 2,4 M\$ attribuable aux ajustements organisationnels et aux transferts inter-fournisseurs...

Et caetera.

... et par le nombre grandissant de systèmes à exploiter découlant de différents projets dont OSC.

OSC étant optimisation système clientèle, la réponse vocale interactive, et caetera, et caetera.

Donc, et je vous regarde maintenant, quand

on fait la somme de ce que vous nous donnez, on comprend que, bien, pour l'inflation il y a trois point un millions (3,1 M\$). Pour l'inflation est-ce que c'est un chiffre qui apparaît raisonnable, là? C'est ce que l'on calcule?

R. Excusez, je n'ai pas fait le calcul, mais...

Q. [187] C'est ce qu'on nous suggère.

R. ... j'imagine, là, oui.

11 h 37

Q. [188] Le but, ce n'était pas vraiment sur l'inflation parce que vous nous dites l'inflation, vous ne nous dites pas le montant. On a calculé trois point un millions (3,1 M\$), mais la somme de trois point un millions (3,1 M\$) qu'on vous suggère, plus cinq millions (5 M\$) pour le coût de retrait, plus cinq millions (5 M\$) pour les éléments spécifiques, plus deux point quatre millions (2,4 M\$) pour les ajustements organisationnels, fait qu'on explique environ quinze point cinq millions (15,5 M\$), je vous suggère là, sur vingt-deux point trois (22,3 M\$) que vous expliquez ici. Le solde, le reste, ce serait le sept millions (7 M\$) - et confirmez-moi si c'est ça - pour le dernier paragraphe dont on parle OSC, est-ce que c'est correct de penser comme

ça?

Mme LYNNE RAYMOND :

R. On pourrait vérifier, mais comme on dit ici, il y a beaucoup de... on a des nouveaux systèmes. Plus on...

Q. [189] Oui.

R. Bon. C'est ça. On fait de l'efficience, on réduit les effectifs, mais ça nous prend des systèmes pour répondre. Donc, l'exploitation de ces systèmes-là fait en sorte que, oui, il y a eu des coûts supplémentaires, des coûts de licence, des coûts d'exploitation et tout ça.

Q. [190] Je ne vous chicane pas parce qu'il y a des nouveaux systèmes...

R. Non, non, mais...

Q. [191] ... je veux juste comprendre les coûts associés. Je vous demande là donc, je vous suggère, nous... Quand vous dites « nombre grandissant de systèmes exploités découlant de différents projets dont Optimisation Système Clientèle », je vous soumets que tout le reste avant ça là, on a une explication chiffrée, en gros, pour quinze millions (15 M\$) sur vingt-deux (22 M\$). Alors, nous, on se dit, bon, bien donc il y doit y avoir environ un sept millions (7 M\$) relatifs à ces projets-là. Ma

première question, c'est : est-ce que ça vous apparaît plausible là comme évaluation?

M. MARCEL BOYER :

R. Moi, ça m'apparaît plausible là.

Q. [192] D'accord.

R. Je ne peux pas vous balancer les chiffres là, c'était mon ancienne vie.

Q. [193] Oui.

R. Mais, je peux vous dire quelque chose par exemple qui justifie un peu les augmentations là. Au niveau de l'exploitation des systèmes clientèle, il y avait des lacunes. C'est qu'on a fait l'objet de beaucoup de pannes. Quand tu fais des pannes là, ça veut dire que ça a un impact direct sur le service à la clientèle. Puis ça là, je trouvais ça, pour employer le bon terme là, inacceptable. Puis depuis que je suis entré en fonction là, la première année, ça a été panne par-dessus panne là, puis j'ai dit « ça là, ça ne peut pas continuer ». Ceci étant, on sait que c'est complexe, nos systèmes là. Je me suis assis avec les responsables des technologies de l'information et on va mettre en place là du renforcement, en termes de technologie de l'information, pour avoir des équipements et un service dignes de ce nom-là.

Donc, c'est pour ça que ça demande des investissements.

On parle de serveurs, on parle de... mettons des fois de dédoubler des serveurs au niveau de l'information. Il a fallu cibler aussi là. On sait que ce n'est pas simple notre organisation là, on a douze (12) centres d'appels, donc je ne pouvais pas doubler, moi, la province au complet. On a des centres plus stratégiques que d'autres. Donc, on a pris le temps de, là encore là, attention à chaque dollar qui était dépensé là. Donc, il y a des centres - et je pense à Saint-Hyacinthe, Montréal, Saint-Antoine, Valleyfield. On a nos ménages... on traite les demandes et les ménages à faible revenu, députés première nation là. J'ai des centres plus stratégiques que d'autres. Donc, il a fallu faire un plan là et dire « il faut augmenter le niveau de service au niveau de l'exploitation des systèmes » parce que ce que j'avais remarqué, c'est qu'en termes de projets, on aime les projets. On fait des projets, on fait des projets. Mais, quand on arrive en termes d'exploitation, c'est un peu l'enfant pauvre parce que souvent, un projet, ça passe dans un budget d'investissement, donc c'est... l'argent est plus

facile à obtenir.

Quand on arrive au niveau de l'exploitation, ça passe au niveau des charges puis, ça, c'est difficile à obtenir. Ce sont souvent des budgets qui sont coupés. Mais là à un moment donné, il faut que t'exploites là. On a des beaux systèmes, on a des bons systèmes. Et question de pérennité, je pense qu'une maintenance et un entretien adéquat va faire que, un, on donne un bon service et on maintient des systèmes à un niveau qui est acceptable. Et il ne faut pas non plus surinvestir, mais là on a un petit peu de retard à prendre là, à rattraper là, c'est peut-être ce qui explique les montants là qu'on va mettre en deux mille treize (2013). Puis, je pense que c'est amplement justifié en termes d'investissements. Et ça va se refléter directement au niveau du service à la clientèle.

Q. [194] OSC, Optimisation Système Clientèle, c'est un élément spécifique identifié?

R. Ça, c'était le développement qu'on faisait pour les implantations. On ne parlait pas du support informatique qui est en arrière pour tous nos serveurs, nos lignes téléphoniques, tous les TI là. Quand on parle d'OSC là, Optimisation, Système

Clientèle, le livrable 2 consistait à « upgrader », une mise à niveau là du logiciel qui était nécessaire suite après cinq ans ou sept ans d'utilisation de SAP. Puis, on fait une autre implantation en décembre pour recouvrement et d'autres petits ajustements. Puis là ça va terminer nos ajustements qu'on avait à faire avec SAP.

Mais, on sait que des logiciels comme ça, à chaque cinq, sept ans, il faut revenir et faire des mises à jour que... d'envergure. On ne parle pas de l'entretien normal là qui est à faire à chaque année là, mais pour ce qui est de la séquence OSC là, on termine cette année. On sait, on vous l'a dit dans le dossier là. Emménagement, déménagement, on a décidé de le laisser tomber, mais avec recouvrement qui est une piste qu'on trouve importante là, lui, on le maintient et on l'implante fin décembre.

Q. [195] Bon. Quand vous dites « SAP », mon coeur frémit toujours un peu là. Je veux juste...

R. Bien, votre coeur frémit, le mien aussi, mais comme monsieur Richard a dit, il ne faut pas oublier vendredi là. Quand on émet trente millions (30 M) et qu'on a quatre millions (4 M) de clients, ça prend des systèmes qui sont capables de supporter

ce volume-là et je pense que SAP est capable de le faire. Mais, vous avez raison, c'est un système qui est complexe.

11 h 45

Q. [196] Je pensais que vous alliez dire que c'est un système qui est frémissant, mais dans quel sens... Excusez-moi. Donc, revenons, mais vous me dites il y a quand même sept millions (7 M\$). OSC, vous donnez une explication. Je vous demande de prendre HDQ-13 Document 7, dans les questions-réponses à la Régie, page 45, dans le tableau 9.1-D?

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Vous êtes à quelle pièce?

Q. [197] Donc toujours la même pièce, HDQ-13, Document 7, pages 45.

R. Nous l'avons.

Q. [198] Alors donc dans les faits je veux comparer avec vous bien il y a quatre tableaux, 9.1-A à la page précédente, 9.1-B, 9.1-C, 9.1-D. On voit à la page 44 au tableau 9.1-A sous l'élément, sous l'année historique deux mille onze (2011). Donc l'année historique deux mille onze (2011), donc je suis à la page 44, sous l'élément spécifique OSC, sous la rubrique Groupe Technologie, quatre point neuf millions (4,9 M). Et je vois et je compare

donc pour le tableau 9.1-D qui est l'année témoin deux mille treize (2013), environ un million (1 M), deux point un millions (2,1 M).

Alors comment est-ce qu'on, j'essaie juste donc d'apparier donc cette, cette fluctuation-là de deux mille onze (2011) qui apparaît au tableau 9.1-A et à 9.1-D, versus le sept millions (7 M) dont vous faites mention pour l'OSC, j'essaie juste de comprendre, là. L'OSC semble, le coût en deux mille... dans l'année témoin deux mille treize (2013), le coût estimé est à, c'est bel et bien, c'est deux point un (2,1), deux point un (2,1) pour deux mille treize (2013). Là vous me parlez de sept millions (7 M). Alors peut-être on peut se démêler, là?

M. MARCEL BOYER :

R. Bien je vais faire une tentative, là. Dans ce tableau-là à la page 44, 45, aux pages 44 et 45, on parle d'ajustement au progiciel.

Q. [199] O.K.

R. On se comprend.

Q. [200] Non. Parce que progiciel, là?

R. Au logiciel SAP, optimisation du système clientèle.

Q. [201] O.K.

R. On fait des interventions au niveau des programmes

informatiques.

Q. [202] D'accord.

R. C'est de l'argent qui est requis pour ajuster nos programmes informatiques soit pour développer des nouvelles fonctionnalités, pour mettre à niveau nos logiciels. Donc c'est des argents qui étaient prévus en deux mille onze (2011), deux mille douze (2012) qui se terminent en deux mille treize (2013) qui couvraient les mises à niveau que je vous ai mentionnés puis qui couvrent aussi la mise en place de la fonctionnalité, la nouvelle fonctionnalité recouvrement puis que s'implante en deux mille douze (2012), mais on sait, on parlait d'implantation je vous ai mentionné aussi un peu plus tôt que les premiers mois de deux mille treize (2013) aussi il reste des travaux d'implantation à faire puis tout ça.

L'autre page, quand on était à la page
50...

Q. [203] 50 de?

R. Attendez une minute, je vais vous... À la page 52, nombre grandissant de systèmes à exploiter découlant de divers projets dont OSC. Vous parliez de sept millions (7 M) là, là on parle d'exploitation de systèmes découlant de divers

projets. On ne parle pas du projet, on parle de l'exploitation des systèmes, là, je vous parle des machines, je vous parle des serveurs sur lequel le logiciel tourne.

Là je vous ai dit qu'au niveau des serveurs on était déficient. Donc il faut investir pas juste dans le logiciel, il faut investir aussi dans la machine. Donc le sept millions (7 M) puis l'autre tableau on ne parle pas des mêmes choses. Le premier tableau à la page 44 et 45 on parle des logiciels puis le tableau à la page 52 on parle des serveurs puis des équipements sur lesquels les logiciels tournent. Je ne sais pas si c'est clair, mais...

Q. [204] Permettez-moi, oui, je pense que ça va aller. Je vous remercie. Dernière ligne de questions, sur la pièce HQD-13, Document 1.1, qui a été remis il y a quelques jours.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Parlez-vous du 10-02, Maître Turmel?

Q. [205] Oui, oui, pardon.

R. Merci.

Q. [206] Communément appelé le 10-02 effectivement.

Alors pour simplement pour bien clarifier, on en a parlé un peu ce matin, à la page 8 de 9, dans les

éléments relatifs au BEIÉ. Vous faites mention de
la :

Diminution des services externes de
5 M\$ relatifs à certains programmes du PGEÉ
;

Je comprends que ça c'est récurrent nécessairement,
est-ce que c'est comme ça qu'on doit le comprendre? Mme
LYNNE RAYMOND :

- R. Le prochain panel va pouvoir vous parler de la
composition.
- Q. [207] Mais vous comme comptable, est-ce que vous
pensez que, si vous le savez, je ne veux pas dans
le détail, je veux seulement à l'égard du coût là?
- R. Bien on voit qu'il y a une réduction des charges
pour deux mille trois (2003). Donc mon deux mille
douze (2012) il y a une partie qui est récurrente,
qui va en lien avec les programmes.
- Q. [208] O.K. Parce que j'avais la même question pour
le dix-neuf millions (19 M) là, un peu plus bas,
quand on parle des départs à la retraite. Bref à
l'égard du cinq millions (5 M) relatif à certains
programmes et du dix-neuf millions (19 M), ma
question c'est sont-ce cela des coûts, des
réductions récurrentes?
- R. Dans le dix-neuf millions (19 M) on peut dire que

oui il y en a une bonne partie, peut-être près de quinze millions (15 M) qui est récurrente. Il y a des choses qu'on avait faites comme du ralentissement de comblement de postes qui elle bon on ne pensait qu'elle deviendrait récurrente, mais peut-être qu'avec la commande qu'on a eue du gouvernement va peut-être devenir récurrente.

Q. [209] Donc quinze sur dix-neuf récurrent, et sur cinq millions (5 M)?

R. Sur le PGEÉ?

Q. [210] Oui?

R. Je ne peux pas vous dire là exactement.

Q. [211] Le prochain, le prochain panel?

R. Le prochain, oui.

Q. [212] D'accord.

M. RÉMI DUBOIS :

R. Mais je ne pense pas, si vous permettez, Maître Turmel, je ne pense pas qu'on puisse se prononcer sur la récurrence de tout un chacun, là. Dans la mesure où on s'évertue à vous dire que notre objectif c'est de ramasser l'efficience tout au long de l'année, là on vous présente un 10-02, on vous dit pourquoi qu'on a dû travailler plus fort encore parce qu'il y a le BEIÉ.

11 h 51

Là tout le monde est au devoir, ça fait qu'on fait un appel à tous, on dit : « Regarde, il y a des dépenses qu'on pourrait ne pas engager. » Les services externes... le plus bel exemple, les services externes, quand on les planifie en début d'année, il n'y a pas de nom dessus. On ne sait pas nécessairement avec qui on va faire affaire, quel type de projet; c'est un budget éventuel de services qu'on pourrait recourir au courant de l'année, selon l'avancement de nos travaux de nos projets. Donc, c'est sûr que c'est une « clutch » qui est facile, excusez l'expression. Mais quand vient le temps de se serrer un petit peu la ceinture, dire : « Bien, je vais en faire un peu moins. » Si vous dites : « L'année prochaine, allez-vous en faire douze au lieu de six », je ne sais pas. Mais c'est sûr que pour entrer dans la fenêtre de cette année, ça a été une clé importante. PGEÉ même chose, c'est sûr que la... possiblement que le budget est revisité pour deux mille treize (2013). Mais fort de ce qui se passe au niveau du marché, comment est-ce que les gens déployaient les programmes, j'aime à penser qu'il y a eu un effort qui a été fait là également pour

remplir la demande.

Et l'effectif, là, je pense que, là-dessus, on peut y mettre un peu plus de récurrence, là, dans la mesure où on a l'effet domino, les postes vacants qui se vident, les temporaires qui sont remplacés par des permanents, qui sont mis en disponibilité, et autres. Ça, ça fait partie de notre gestion courante.

Mais je ne pense pas qu'il faille mettre des piastres puis mettre un signe de récurrence à côté systématiquement, là.

Q. [213] Je posais la question si c'était...

R. On revient à la dynamique de gestion dont on parlait tout à l'heure, puis on en a fait mention aussi vendredi, là. Donc, c'est dans ces cadres-là il faut le comprendre.

Q. [214] D'accord. Merci. Dernière question, et je vais m'excuser d'avance, j'ai oublié de la poser au premier panel puis je vais m'adresser à Maître Hébert, si vous pouvez répondre, vous me le direz, c'est... et c'est une question, un peu, presque de planification. C'est qu'à chaque année, depuis les... que HQD est régulé, on avait toujours, dans le panel général, le président de HQD pour venir présenter et je me suis posé la question l'autre

jour, est-ce que c'est une nouvelle façon de faire ou c'est purement ad hoc, ou y a-t-il là un changement dans la présentation, que je dois comprendre?

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

Non, madame Courville est absente pour des raisons personnelles, alors c'est ponctuel.

Me ANDRÉ TURMEL :

Merci, c'est la dernière question. LA

PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Turmel. Il est midi moins huit (11 h 52), je pense qu'on va prendre la pause lunch immédiatement. On va prendre une pause d'une heure quinze, donc de retour à treize heures quinze (13 h 15) avec... on va poursuivre le contre-interrogatoire, donc avec maître Paquet, du GRAME. Merci.

SUSPENSION DE L'AUDIENCE

REPRISE DE L'AUDIENCE

13 h 16

LA PRÉSIDENTE :

Bonjour. Rebonjour. Alors le personnel de la Régie n'est pas vite vite. Bien, on va commencer quand

même. Nous allons donc poursuivre le contre-interrogatoire du panel numéro 2 avec maître Paquet du GRAME.

Me GENEVIÈVE PAQUET :

Oui. Bonjour, Madame la Présidente. Donc, Geneviève Paquet pour le GRAME. On n'aura pas de questions pour le panel. Par contre, on aimerait utiliser le temps qui avait été annoncé pour le panel 3. Je pense que c'était dix (10) minutes.

LA PRÉSIDENTE :

C'est une bonne négociation.

Me GENEVIÈVE PAQUET :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Pas de problème. Alors nous allons donc poursuivre avec maître Chrétien d'Option consommateurs.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me JOSÉANNE CHRÉTIEN :

Bonjour. Joséanne Chrétien pour Option consommateurs. Bonjour. Tout d'abord, je vais devoir faire la même demande que maître Turmel, c'est-à-dire vous demander la permission de ne pas clore mon contre-interrogatoire dans l'attente du... du cadeau d'après-midi. Et s'il restera des questions qui n'ont pas été posées par les autres intervenants de pouvoir y revenir à la fin.

Q. [215] Alors je me demandais une chose et je vais commencer avec le plan budgétaire, là, comme sujet et cette nouvelle charge d'exploitation que vous avez mise. J'aimerais savoir si le montant d'un milliard quatre cent soixante-neuf mille point cinq (1 469 500 000 \$) si la première fois que vous avez vu ce chiffre-là c'est quand vous avez ouvert le plan budgétaire.

Mme LYNNE RAYMOND :

R. Oui.

Q. [216] Et qu'est-ce que vous avez fait quand vous avez noté ce montant-là, est-ce que vous avez... vous en avez parlé avec votre actionnaire?

R. Non. Moi, je n'en ai pas parlé avec l'actionnaire.

Q. [217] O.K. Donc, malgré les conversations fréquentes que vous avez avec votre actionnaire, il n'y a aucune personne chez Hydro-Québec qui a échangé au sujet de ce montant-là?

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. L'équipe qui est assise devant vous n'est pas au courant s'il y a eu des communications subséquentes au dépôt du budget du gouvernement du Québec. Mais on en a pris, enfin ceux qui m'accompagnent aujourd'hui en ont pris acte au moment du dépôt du budget.

Q. [218] Quand vous me dites que vous en avez pris acte, est-ce que vous avez également pris acte de la demande mentionnée à ce même plan budgétaire du gouvernement à trois reprises, pas une seule, que l'ajustement des charges doit se faire à coût nul pour le consommateur?

R. On en a également pris acte.

Q. [219] Alors j'espère que dans mon cadeau je verrai que vous en avez effectivement pris acte. Vous m'aviez dit vendredi dernier que, toute chose étant égale par ailleurs, si le montant de charges était augmenté, bien, vous devriez à ce moment-là demander une augmentation du tarif plus élevée. Je voulais savoir si vous avez fait l'exercice d'utiliser le montant décrété par le gouvernement en modifiant les autres éléments de manière à ce que ça se fasse à coût nul l'utilisation de ce chiffre?

R. Le document est présentement en confection, alors je vous suggère peut-être d'attendre le dépôt de ce document-là et d'utiliser la réserve que vous avez demandée, là, pour poser la question.

Q. [220] Mais est-ce que vous le savez par ailleurs, est-ce que vous la connaissez la réponse ou vous préférez attendre pour me la donner?

R. Je préfère avoir les documents officiels en main avant de vous répondre.

Q. [221] Monsieur Richard, je pense, qui nous a dit vendredi dernier, là je peux me tromper, qu'une partie des gains d'efficience qui était demandée par le gouvernement dans son budget avait déjà été réalisée, et les plus amples détails nous avaient été promis par le panel 2. Est-ce que vous pouvez nous indiquer de quoi est-ce que l'on parlait à ce moment-là?

R. Avez-vous le verbatim juste pour que l'on puisse en prendre connaissance, Maître Chrétien, s'il vous plaît?

Q. [222] Oui. Page 274 à la toute fin de la journée.

R. On va nous remettre une copie, juste un instant s'il vous plaît. Nous avons le document. Vous disiez?

13 h 22

Q. [223] Page 274 et vous pouvez reculer là pour avoir la question de la présidente, maître Rozon.

R. Alors, pouvez-vous répéter votre question, s'il vous plaît?

Q. [224] Oui. En fait, ce que je comprends de la lecture du témoignage qui a été rendu vendredi et de l'écoute également, c'est qu'il y a une partie

des devoirs demandés par le gouvernement qui aurait déjà été faite, donc il y aurait eu des gains d'efficience. Je voulais juste que vous me disiez de quoi est-ce que vous parliez exactement? Que vous me le précisiez.

M. MARCEL BOYER :

R. Quand on lit le texte, ce n'est pas ça qu'on comprend là.

Q. [225] Non! Bien, dites-moi ce que vous en comprenez. Ça va être un bon début.

R. Premièrement, au niveau de la demande, on sait que quand on parle de deux cent millions (200 M\$) et des deux mille (2 000) postes là, on sait que dans l'énoncé budgétaire, on parle du premier (1er) janvier deux mille douze (2012) au trente et un (31) décembre deux mille treize (2013). Donc, actuellement là, nous sommes en décembre deux mille douze (2012). On peut penser que, effectivement, il y a une partie de l'efficience qui est faite là. Ce qu'on ne sait pas présentement, c'est ça va être quoi l'effort du Distributeur par rapport à la demande totale d'Hydro-Québec. C'est ce que monsieur Richard disait vendredi.

C'est qu'on est en train de préciser les parts de chacun là en termes du Producteur,

Transporteur, Distributeur, les unités corporatives. Donc, on sait que c'est un effort global qui a été demandé par le gouvernement du Québec, l'actionnaire d'Hydro-Québec à Hydro-Québec. Maintenant, chacun doit livrer une partie. La part du Distributeur va être à la mesure de ce qu'il peut livrer. On sait qu'on a sept mille (7 000) employés, on parle de vingt-deux mille (22 000) employés à Hydro-Québec. On peut faire des règles de trois si on veut, ça ne sera pas si simple que ça. Mais, nous, on s'attend à contribuer à la hauteur de ce qu'on est capable de contribuer.

Q. [226] O.K. Alors, quand je lis que, à travers le 10-02, il y aura un travail qui a pu être fait et que là il faut évaluer ce qui reste à faire, on parle du Distributeur là dans le témoignage, vous, ce que vous nous dites, c'est « non, il n'y a pas eu d'efficience de faite et donc il faut...

R. Ce n'est pas ça que j'ai dit.

Q. [227] ... tout faire le travail ».

R. J'ai dit que l'efficience... Premièrement, ce matin j'ai dit que l'efficience, on en fait en continu. Ce qui reste à faire, c'est de préciser la demande finale, c'est quoi la contribution finale du Distributeur dans les attentes du gouvernement du

Québec. Ça, on ne connaît pas le chiffre.

Présentement là, il n'est pas établi le chiffre.

Par contre, on sait que, nous là, de l'efficience, on en a fait en deux mille dix (2010), on en a fait en deux mille onze (2011), on en a fait en deux mille douze (2012) et on va en faire en deux mille treize (2013). C'est la question du niveau d'efficience qu'on doit faire pour rencontrer la nouvelle commande. Ça là le niveau là...

Moi, je suis vice-président à la clientèle là, j'opère un budget. On me demande des efforts et actuellement là, je connais les niveaux d'efforts qu'on me demande. Est-ce qu'on va me demander des efforts supplémentaires? Probablement que oui. Les efforts supplémentaires, je ne les connais pas, c'est ça qui n'est pas encore fixé. Mais, est-ce que j'ai fait de l'efficience en deux mille douze (2012)? La réponse est « oui ». Est-ce qu'une partie de cette efficience-là peut servir pour aller au gouvernement du Québec? Peut-être. Mais là, ça, en termes de tout vase communicant et budgétaire, c'est ça qui n'est pas encore rattaché là. Ça, ça va se faire plus tard.

On sait que le budget vient d'être adopté là récemment, fin novembre là, mais je pense que le

plus dur à faire, c'est peut-être de faire l'efficience là, on s'entend là-dessus. Après ça là, les économies qui en découlent, maintenant, quelle voie qu'elle va prendre là, ça, c'est un débat qui va suivre là.

Q. [228] Bon. Alors, on va aller regarder un peu vos gains d'efficience justement. Et si vous voulez, vous pouvez prendre les deux documents suivants : HQD-13, D.1.1 qui est la cote B-0135.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Pouvez-vous préciser le document de HQD-13? Est-ce que c'est le Document 1? O.K.

Q. [229] Pardon!

R. Merci. O.K. Excusez.

Q. [230] Et l'autre document HQD-7-D3 qui est la cote B-0026.

R. HQD-7, Document 2, Maître Chrétien?

Q. [231] Document 3...

R. 3! Merci.

Q. [232] ... qui est B-0026. Alors, quand... on apprend de la lecture de la pièce HQD-13, D.1.1, que les charges d'exploitation pour l'année de base deux mille douze (2012) sont révisées, donc on offre un montant de un milliard deux cent cinquante point huit millions (1 250 800 000 \$) plutôt qu'un

milliard deux cent quatre-vingt-quinze point huit millions (1 295 800 000 M\$), et plus loin, on apprend qu'un des éléments qui explique la différence, c'est le départ à la retraite plus important qu'anticipé et une réorganisation, et on parle d'un écart favorable de dix-neuf millions au niveau de la masse salariale.

13 h 30

Alors j'aimerais si vous pouviez nous confirmer que la masse salariale pour l'année de base deux mille douze (2012) doit s'établir à un nouveau, un nouveau montant, c'est-à-dire que ça doit s'établir au montant initialement prévu qui était de six cent soixante-douze point quatre millions (672,4 M) moins le dix-neuf millions (19 M) d'économie?

Mme LYNNE RAYMOND :

- R. Pouvez-vous me répéter, être certaine d'avoir les bons chiffres?
- Q. [233] Oui. Alors quand vous prenez, je vais peut-être vous inviter à prendre la page 5 du document B-0026, on voit qu'il y a un montant initialement prévu qui était six cent soixante-douze mille point quatre millions (672,4 M), six cent soixante-douze millions point quatre (672,4 M), pardon. Vous le

voyez ce montant-là?

R. Oui.

Q. [234] Et on me parle d'un gain d'efficience de dix-neuf millions (19 M), est-ce que je dois comprendre que le nouveau montant de base de deux mille douze (2012) doit être réajusté de ce dix-neuf millions (19 M) là à la baisse?

R. La prévision 10-02, oui, me ramène à la baisse de l'ordre de dix-neuf millions (19 M). Ça peut être du temps supplémentaire.

Q. [235] Donc si je fais un calcul rapide, le nouveau chiffre qui devrait être là pour l'année de base deux mille douze (2012) ça devrait être six cent cinquante-trois millions point quatre (653,4 M)?

R. On n'a pas fait exactement ces calculs-là, parce qu'on le fait plus global, mais probablement de cet ordre-là.

Q. [236] Si on prend les différentes rubriques générales qui composent la masse salariale puis on a le salaire de base, le temps supplémentaire, les primes, les divers avantages sociaux, dans lesquelles de ces catégories-là on retrouve l'écart favorable de dix-neuf millions (19 M)?

R. Ça va être dans toutes ces rubriques-là. Parce que la masse salariale on a réduit les effectifs. Donc

ça réduit les avantages sociaux, ça va affecter toutes les rubriques, même le temps supplémentaire. C'est une gestion serrée des effectifs que nous avons fait et avec toutes les pistes d'optimisation.

Q. [237] Est-ce que vous êtes capable de nous donner l'explosion, j'ai vu ce terme-là utilisé qui est magnifique, l'explosion de ce chiffre de dix-neuf millions (19 M) sous ces rubriques-là?

R. Non, on ne fait pas cette évaluation. Quand on fait un 10-02, on ne fait pas la prévision dans un détail fin.

Q. [238] Mais est-ce que vous seriez capable de le faire de manière assez facilement?

R. C'est un travail quand même là important et puis je pense que notre prévision globalement elle est bonne.

Q. [239] Et suivant ces départs à la retraite qui sont plus importants que prévus, la réorganisation, etc., est-ce que la prévision que vous faites pour la masse salariale de deux mille treize (2013) tient toujours? Vous avez un chiffre-là de sept cent soixante-quatre millions point neuf (764,9 M)?

R. Avec la commande qu'on a au budget du gouvernement, on va être obligé de faire mieux.

Q. [240] O.K. Alors je vous demande de faire un exercice où vous faites fi de la demande du gouvernement, par exemple, si la Régie décide de ne pas en tenir compte. Est-ce qu'à ce moment-là votre prévision tient toujours?

R. Si on n'a pas la commande, oui, celle-là elle est bonne. Comme on a dit ce matin, il y a des choses qu'on a priorisées et là on pourrait reprendre ce qu'on a reporté.

Q. [241] Alors bien qu'une partie du dix-neuf millions (19 M) que vous avez calculé ce matin, qualifié ce matin, pardon, de récurrente, le chiffre tient toujours?

R. Oui.

Q. [242] Pour ce qui est de la réalisation des gains, vous êtes encore un peu vague, si je me permets, ce n'est pas une critique que je vous fais, sur la manière dont vous allez les réaliser, les gains d'efficience que vous demande le gouvernement. On a parlé vendredi de coupures transversales à travers toutes les divisions d'Hydro-Québec, etc., à quand pensez-vous, quand pensez-vous avoir terminé votre plan d'affaire de planification à ce niveau-là?

R. Nous à la division c'est sûr qu'en début d'année on va devoir, parce que là on prépare, on fait notre

fin d'année. En début d'année c'est sûr qu'on redémarre et puis une fois que c'est fixé, c'est certain, on fait un suivi continu, parce qu'on en fait une gestion globale. Si un événement qui arrive que bon on doit injecter des fonds, mais on gère globalement, on va regarder ce qu'il est possible de faire pour couvrir ces dépenses-là.

Q. [243] Si je comprends bien votre réponse, à aucun moment donné dans l'année vous allez arrêter un document de base de travail qui rencontre les exigences gouvernementales, vous allez plutôt y aller au jour le jour dans votre gestion quotidienne. Il n'y aura jamais un document là de travail de base?

R. Ce n'est pas au jour le jour, c'est certain qu'en janvier, février on devrait avoir un document, mais compte tenu que ça va être géré globalement Hydro-Québec aussi, si on veut rencontrer le bénéfice, la commande, mais si une division a un peu plus de difficulté, ça va être de voir si une autre ne peut pas contribuer.

Q. [244] Donc si je comprends bien votre réponse, juste pour la raccourcir un petit peu. Début janvier il y a un premier plan global, sujet à l'année, mais il y a quand même un premier document

qui est...

R. Peut-être pas début janvier. Début d'année.

Q. [245] Début d'année?

R. Puis ma fin d'année.

13 h 35

Q. [246] Là vous nous fixez une masse salariale pour l'année témoin deux mille treize (2013) que vous me dites qu'il ne bouge pas selon les gains, les bénéfices d'efficience que vous avez faits en deux mille douze (2012). Est-ce que ce montant-là doit être réajusté avec la commande du gouvernement?

R. Comme on vous l'a dit tout à l'heure, avec la commande, on va devoir faire mieux.

Q. [247] Donc, ce montant-là ne reflète pas le montant dont vous aurez nécessairement de besoin puisque vous allez réduire d'environ deux mille (2000) ETC vos employés? Ce chiffre-là ne va plus tenir? Il va être beaucoup plus bas?

R. Deux mille (2000), ce n'est pas pour HQ Distribution, c'est pour Hydro-Québec au total.

Q. [248] Oui, effectivement.

R. Sinon ce serait difficile, je pense.

Q. [249] Effectivement. Mais je vous demande un exercice maigre qui est impossible, effectivement. Mais si vous faites votre exercice

minceur, à combien fixez-vous ce nouveau montant?

R. On ne peut pas le déterminer tout de suite. On va faire, comme on dit, on va faire notre exercice en début d'année, et c'est à ce moment-là qu'on va vraiment fixer les budgets nécessaires.

Q. [250] Donc, ce montant-là, pour l'année témoin deux mille treize (2013), ce n'est pas le bon montant, ce n'est pas ça qui va être du tout le bon montant?

R. Compte tenu de la commande du gouvernement, il va être modifié.

Q. [251] Sous réserve des modifications à venir, je n'aurai plus d'autres questions. Je vous remercie.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Chrétien. Alors, nous poursuivons avec le RNCREQ, Maître Gariépy.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANNIE GARIÉPY :

Madame la Présidente, Monsieur et Madame les Régisseurs, membres du panel, bonjour. Annie Gariépy pour le RNCREQ.

Q. [252] Mes questions porteront principalement sur le document HQD-8, Document 5 à l'annexe traitant des investissements pour Schefferville, les éléments justifiant les investissements requis pour Schefferville. Puis je vous invite également à prendre les réponses aux demandes de renseignements

du RNCREQ qui sont la pièce HQD-13, Document 10.

Est-ce que ça va?

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Nous avons les documents, Maître Gariépy.

Q. [253] Parfait. Dans un premier temps, je vous invite à regarder la... bien, la réponse et la question 15.2 au document HQD-13, Document 10, où le RNCREQ vous posait une question sur les situations et la qualité du temps froid, je vous dirais. Le Distributeur référerait dans cet... Non. Je reformule. En préambule, nous vous référerions à la pièce HQD-8, Document 5, en page 25 où le Distributeur parlait de temps froid. Et on fait référence à ce document-là à une pièce du dossier R-3776, qui est le document HQD-14, Document 1.2. Si vous voulez, j'ai des pièces papier à vous transférer pour faciliter. Je crois que ce sera la pièce C-RNCREQ-13.

C-RNCREQ-0013 : Réponses d'Hydro-Québec
Distribution à la demande de
renseignements numéro 1 du RNCREQ
(R-3776-2011 - HQD-14, Doc. 8).

Donc, à la pièce HQD-8, Document 5, on parlait

d'appel d'air froid. Puis on référerait au document, comme je vous disais, HQD-14, Document 1.2, à la page 115 et 116 où le Distributeur, en réponse, parlait de froid extrême. J'aimerais que vous me précisiez ce que vous entendez par froid extrême et s'il y a des critères objectifs, subjectifs pour qualifier l'extrémité du froid.

M. RÉMI DUBOIS :

R. On va rentrer dans la sémantique québécoise. J'ai envie de parler de « fret ».

Q. [254] Parlons de « fret » alors.

R. Je ne suis pas météorologue, mais je peux quand même sortir quelques statistiques quand même intéressantes. Du côté de Schefferville, bien, on se situe au nord du 53e parallèle, du 55e même. Ce qu'on nous relate au niveau de Météo Canada, les mois de janvier, février sont de l'ordre de moins quatre à moins vingt-deux degrés C (-22) jour. Et au niveau décembre, on est à peu près à l'ordre de moins vingt degrés C (-20) de moyenne de température. Donc, je pense qu'on peut qualifier ça de froid extrême.

Q. [255] Donc, pour le Distributeur, lorsqu'on est aux environs de moins vingt (-20) et moins vingt-quatre (-24), ça peut être qualifié de froid extrême?

R. C'est assurément du froid extrême pour l'humain.

C'est aussi du froid extrême pour les machines.

13 h 42

Q. [256] C'est parfait. On va s'entendre. Par ailleurs, je vais vous référer... Est-ce que je me serais trompée de pièce, hein?

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Excusez, si vous me permettez.

Q. [257] Oui.

R. J'ajouterais peut-être à ce que mon confrère a mentionné. Vous n'êtes pas sans savoir que la Ville de Schefferville a déposé des observations auprès de la Régie notant leur préoccupation assez vive quant à une alimentation sécuritaire, là, enfin de la ville. Et on y fait référence aussi à une période de gel qui est beaucoup plus longue que celle que l'on connaît davantage au sud, là. Et ils dénotes ici, et je me permets de citer quelques passages de cette lettre-là :

Les trois communautés de la région de Schefferville utilisent majoritairement l'électricité pour le chauffage de l'eau et de l'espace. Le réseau d'alimentation en eau potable est installé dans un conduit isolé

enfoui à environ un mètre dans le sol.
La protection contre le gel est assurée essentiellement par un câble chauffant.

Puis on y poursuit en mentionnant que :

La période de gel à Schefferville débute à la mi-septembre pour se terminer à la fin mai. La présence des groupes électrogènes sera, à notre avis, toujours nécessaire compte tenu des distances de la centrale et la ville.

Et on y parle également, là, un peu plus loin des froids intenses qui sévissent à Schefferville.

Alors je voulais simplement ajouter à... au témoignage de mon confrère en vous mentionnant ces extraits-là de la... des observations de la Ville de Schefferville.

Q. [258] Merci, Maître Hébert. Je pense... Le RNCREQ est... comprend très bien la préoccupation. On voulait juste au niveau... On voulait vraiment une question de sémantique pour bien comprendre, là, les... les propos, là, du Distributeur. Par ailleurs...

R. On y fait également référence aux conditions

climatiques extrêmes dans cette lettre-là.

Q. [259] Merci. Je vais maintenant vous présenter une autre pièce tirée du dossier R-3776 qui sont les réponses aux demandes de renseignements de la Régie qui est le document HQD-14, Document 8. Non, attendez. HQD-14, Document 1.2, pardon, que je vais coter C-RNCREQ-0014.

C-RNCREQ-0014 : Réponses d'Hydro-Québec
Distribution à la demande de renseignements numéro 1 de la Régie (R-3776-2011 - HQD-14, Doc. 1.2)

Donc, à la pièce HQD-14, Document 1.2,, on fait référence directement aux froids extrêmes. On dit :
Lors de froids extrêmes, l'énorme courant d'air expose les équipements au froid.

À la pièce HQD-14, Document 8, on a le tableau 16.1 qui est un tableau qui avait été fourni par le Distributeur en réponse à la Régie pour relater les événements où les... les blocs étaient en panne au... à Schefferville.

Me ÉRIC FRASER :

Lorsqu'on parle de HQD-14, Document 8 est-ce qu'on a changé de dossier? Parce que là vous venez de nous déposer HQD-14, Document 1.2 du dossier R-3776, et là vous faites référence à HQD-14, Document 8.

Me ANNIE GARIÉPY :

C'est une corrélation entre les deux documents. On a HQD-14, Document 1.2 où il est fait mention à la question à la page 115, il est question de froids extrêmes.

Me ÉRIC FRASER :

Oui. Mais HQD-14 ici?

Me ANNIE GARIÉPY :

Q. [260] Et HQD-14, Document 8 il y a un tableau où on voit les pannes qui ont... les occurrences de pannes. Ce que j'aimerais savoir, en vous référant à ce tableau de HQD-14, Document 8, pouvez-vous me préciser les dates où les... premièrement, si on rencontre des froids extrêmes à ces dates-ci et à quelle date ça serait... ça serait le cas. Donc, si vous pouvez nous indiquer à quel moment il y aurait eu des froids extrêmes.

M. RÉMI DUBOIS :

R. Malheureusement, je n'ai pas les dates. Votre

tableau ne nous les donne pas, là, donc... Enfin, excusez, je n'ai pas les températures. J'ai les dates, j'ai les heures de fonctionnement des groupes, on parle des groupes de secours.

Q. [261] En fait, c'est votre tableau.

R. Pardon?

Q. [262] C'est le tableau du Distributeur.

R. Non, je comprends, mais vous réferez à un dossier de deux mille onze (2011).

Q. [263] Je comprends.

R. Vous comprendrez que je n'ai pas la météo avec moi, là.

Q. [264] Est-ce que... Est-ce qu'il serait possible pour le Distributeur de... de vérifier si ces heures, si à ces heures de pannes dans le fonctionnement il y a eu froid extrême?

Me ÉRIC FRASER :

Là, je vais faire une objection de principe. Mais on nous demande de valider des informations qui datent de deux mille huit (2008) et qui ont été déposées dans le dossier R-3776-2011. Ça commence à... en tout cas... à aller loin dans le cadre du dossier tarifaire deux mille treize, deux mille quatorze (2013-2014).

Il y a vraisemblablement quelqu'un qui n'a

pas posé des questions au bon moment et là on retente de refaire ou de bonifier une preuve d'un ancien dossier aux fins du présent dossier. Je questionne. Premièrement, il y a une question d'intérêt à poursuivre aussi loin au niveau du dossier tarifaire et de pertinence.

Me ANNIE GARIÉPY :

Écoutez, pour le RNCREQ, en demande de renseignements on... le RNCREQ s'est fait répondre que, effectivement, il y a eu des problèmes par temps froid. Nous voulions vérifier si ce n'était qu'une problématique de temps froid.

Sur le tableau qu'on nous a présenté dans la tarifaire de l'an dernier, on voit des pannes au mois de juillet, on voit des pannes au mois de septembre. On se questionnait sur... On comprend que ce n'est pas au mois de juillet qu'il y a eu des pannes par froids extrêmes. Nous voulions voir l'occurrence de ces froids extrêmes si c'était effectivement la raison des pannes récurrentes.

13 h 48

Me ÉRIC FRASER :

Il faut comprendre aussi que le tableau donne la cause de la panne. La réponse était complète à l'époque, je trouve vraiment qu'on est rendu dans

un autre détail qui est inapproprié. Me

ANNIE GARIÉPY :

On nous explique qu'il y a, aux mois de décembre et janvier, des épisodes de verglas. Nous comprenons que, des épisodes de verglas, habituellement, ça ne se passe pas en période de froid extrême. Le RNCREQ était préoccupé de savoir s'il y a d'autres raisons qui pourraient expliquer, en période hivernale, les pannes autrement que par froid extrême.

LA PRÉSIDENTE :

Je pense, Maître Gariépy, que vous allez dans un niveau de détail qui est peut-être extrêmement précis et où la pertinence n'est pas évidente. Vous pouvez simplement poser la question : Est-ce qu'il y a d'autres motifs pour lesquels des pannes peuvent survenir dans la ville de Schefferville, autres que le froid extrême? On comprend qu'en décembre, janvier, il y a des périodes où le froid est assez important. Mais il peut y avoir d'autres motifs, vous pouvez poser la question. D'avoir la température exacte pour ces journées-là, je pense que ce n'est pas pertinent.

Me ANNIE GARIÉPY :

Merci, Madame la Présidente.

Q. [265] Comme vous le suggérez si bien, à ce moment-

là, est-ce que le Distributeur peut expliquer les pannes hivernales autrement que par des froids extrêmes?

M. RÉMI DUBOIS :

R. Bien, référez à votre tableau, je pense que c'est intéressant, vous voulez parler de causes de pannes, je réfère au tableau vingt-six (26) mai au vingt-huit (28) mai. J'aime à penser qu'on n'est pas dans une période de froid extrême. Ce n'est pas chaud à Schefferville, pour y être allé, là, mais ce n'est sûrement pas un froid extrême; panne groupe 3. Donc, on a eu une panne à la centrale Menihek, il a fallu y remédier, conséquemment, on a fait tourner les groupes diesel. Si ça vous... ça vous donne les raisons des pannes et, effectivement, il y en a même le seize (16) juillet, panne de ligne de transport. Donc, assurément, il y a des pannes pour toutes sortes d'événements. Comme on en a sur le réseau, hier il y a eu un beau petit verglas, on a dû travailler fort aussi pour récupérer les pannes.

Q. [266] Je vous remercie. On va passer à une prochaine question. Je vous réfère aux réponses aux demandes de renseignements du RNCREQ, HQD-13, Document 10, à la page 21, la question 14.1. Le

RNCREQ demandait :

Veillez définir quels sont les besoins essentiels de la communauté et indiquer quelle capacité serait nécessaire pour les satisfaire.

Dans la réponse du Distributeur on y voit que l'alimentation en eau potable constitue un besoin essentiel. Donc, outre l'alimentation en eau potable, veuillez préciser si le Distributeur considère le chauffage de l'eau, des espaces comme un service essentiel à fournir par le Distributeur?

R. C'est l'ensemble de l'oeuvre. Donc... non, mais ce qu'on essaie de dire, dans ce dossier-là, depuis trois ans déjà, je pense qu'on se prend un petit temps d'antenne parce qu'on en a pas mal mis des choses sur papier. Écoutez, on a un critère de fiabilité, fiabilité en puissance, fiabilité en énergie. Ça nous préoccupe beaucoup dans cette zone-là. On fait tous nos efforts pour s'assurer qu'on va avoir les groupes qui vont nous permettre de passer la pointe. Les critères sont reconnus, la Régie les connaît. Donc, il y a une contingence, on enlève le plus gros groupe à titre de critère de fiabilité puis on essaie de se prémunir contre ça pendant les périodes de pointes, typiquement

l'hiver, qui, dans ce cas-là, est assez long.

Donc, là, ce qu'on vous dit, évidemment, dans ce cas-là c'est encore pire parce qu'on va parler de la qualité de vie des citoyens. Donc, si on a un gel des systèmes d'aqueduc et d'eau potable, on va être obligé d'évacuer la zone. Donc, la préoccupation qu'on a, assurément, c'est comme on le fait pour l'ensemble de nos réseaux, tant intégrés que réseaux isolés, c'est d'assurer la fiabilité de la clientèle et la permanentisation des groupes, pour reprendre le mot qu'on a utilisé souvent, est la solution, à notre avis, la plus économique et intéressante d'un point de vue technique pour permettre de faire ça. Donc, là on a cité un cas particulier parce que ça fait partie des réalités géophysiques du terrain, là, un sol qui gèle ce n'est pas drôle mais ça fait partie de l'ensemble de l'oeuvre.

Q. [267] Je vous remercie. Pouvez-vous me préciser la capacité qui serait requise pour satisfaire ces services essentiels?

R. Bien, c'est le principe de fiabilité, on va définir un peu ce que c'est. Trois groupes à la centrale, une unité de huit mégawatts, deux petites unités de quatre ou cinq chacune; la contingence, on enlève

le plus gros groupe, donc on se retrouve avec quelque chose comme sept, huit mégawatts restants. On a une demande de pointe de dix mégawatts (10 MW) à Schefferville aujourd'hui, donc, une demande de pointe, on parle de l'hiver. Et ça c'est l'entièreté des besoins. Donc, autant pour la coop au niveau de la communauté que les services de la Ville, les services d'eau. Donc, ce qu'on vous dit c'est que pour palier à la situation où on perdait le groupe le plus important, ça nous prend un équipement. La preuve c'est qu'il y a déjà deux groupes là-bas, hein, qui sont déjà installés et qu'on tente de faire fonctionner, tant que faire se peut, avec les conditions du bord. Donc, c'est... et le dimensionnement de ces groupes-là je n'ai pas la précision chez chacun d'eux, autour d'un ou deux mégawatts chacun, va nous permettre d'assurer la fiabilité avec les critères dont je viens de vous parler.

Q. [268] Et si je vous réfère à la pièce HQD-8, Document 5, à la page 27, à la ligne 20, on y parle de la centrale de réserve, on dit :

En plus de satisfaire au critère de fiabilité, la centrale de réserve proposée à Schefferville permettrait

au Distributeur de minimiser les
risques associés à l'état des
installations principalement situées au
Labrador.

« Pour les services minimaux », c'est dans la
phrase suivante, je vous fais grâce de la lecture de
tout le chapitre. Pouvez-vous... peut-on
comprendre que les deux groupes de la centrale de
réserve sont suffisants pour maintenir ces
services minimaux?

R. Je n'ai pas ce détail-là, je suis désolé. Je n'ai
pas le...

Q. [269] Vous n'avez pas le détail.

13 h 55

R. ... quel est le niveau minimal, là. Le principe
c'est que ces les deux groupes qui sont là, nous
permettent de se rendre à au moins plus grand que
dix (10), sachant qu'on perdrait le groupe le plus
gros à la Centrale Menihek.

Q. [270] D'accord. Je vous remercie. Je vous réfère
toujours au document HQD-8, Document 5, mais à la
page 12 cette fois-ci. On y parle, sous la rubrique
« Réseaux autonomes », on y dit :

En 2013, les besoins en équipements de
production des réseaux autonomes sont

estimés à 8,6 M\$, soit des investissements comparables au budget autorisé en 2012. Ce montant inclut une somme de 2,0 M\$ pour le début des travaux relatifs à la construction de la centrale de réserve de Schefferville [...]

Donc, doit-on comprendre que le montant de deux millions (2 M\$) est uniquement pour le début des travaux?

R. Bien, je pense que c'est ce que le libellé dit là. C'est sûr que si on a le temps de rentrer dans l'année pour être prêt pour l'hiver prochain, on va en profiter, mais je ne pense pas qu'on aura ce temps-là là, indépendamment de la... en tenant compte de la décision de la Régie qui pourrait venir autour de mars, le temps de faire l'avant-projet et autres.

Q. [271] Écoutez, je peux... je voulais vous amener sur le total du coût des travaux à Schefferville. Je peux vous déposer la pièce HQD-14, Document 1.1 en réponse aux demandes de renseignements de la Régie, à la page 33, ou si vous vous souvenez de mémoire du montant des travaux, on peut le faire comme ça là, c'est à votre gré. On va prendre la

pièce à ce moment-là que je coterai C-RNCREQ-15.

C-RNCREQ-0015 : Réponses d'Hydro-Québec
Distribution à la demande de
renseignements No 2 de la Régie
(HQD-14 Document 1.1)

La réponse du Distributeur à la question 12.1 est à l'effet que le Distributeur rappelle que sept point sept millions (7,7 M\$) sont associés à la permanentisation des groupes. Est-ce que le Distributeur confirme que c'est toujours le même ordre, le même montant pour l'ensemble du projet de permanentisation des groupes?

R. Assurément du même ordre de grandeur là. C'est sûr qu'on se tasse. Ça fait deux ans, trois ans qu'on en parle là, ça fait que je ne serais pas surpris qu'il y aurait des petites surprises là, comme tout bon projet. Mais, on peut présumer qu'on est autour du sept millions, sept millions et demi (7 M\$-7,5 M\$).

Q. [272] Merci. Pouvez-vous me détailler à quoi va correspondre les travaux du deux millions (2 M\$) pour le début des travaux? Ce qui est prévu pour l'année deux mille treize (2013).

R. Je n'ai pas le détail, malheureusement.

Q. [273] D'accord. Je vous réfère maintenant à la pièce HQD-13, Document 1 qui est la pièce B-0082, je crois, aux pages 153 et 154. En bas de la page 153, c'est une longue réponse explicative pour le contexte de Schefferville, où le Distributeur expliquait que :

Dans le même esprit, le Distributeur a abandonné le projet de réfection majeure des lignes de transport qui acheminent l'énergie de la centrale à la communauté de Schefferville. Une saine gestion des activités a permis au Distributeur de trouver des solutions de maintenance [...] permettant d'assurer la fiabilité des infrastructures en place au moindre coût. Le Distributeur entend poursuivre cette stratégie en 2013, et augmenter la cadence, au besoin, en 2014 et 2015. [...]

Pouvez-vous me préciser si la maintenance concerne les deux lignes de soixante-neuf kV (69 kV) ou une ligne seulement?

R. À ma connaissance, ce sont les deux, mais de façon

fine fine là, je ne peux pas vous garantir. Ce qu'il est important de rappeler, par ailleurs, c'est effectivement le projet d'envergure qui était le remplacement des deux lignes. On avait à l'époque dix-sept, dix-huit millions (17 M\$-18 M\$), je ne m'en rappelle pas là. C'est sûr que des changements de traverses, remplacements de poteaux, d'isolateurs et certains équipements, bien, ça fait la job, si je peux prendre l'expression, en partie pour certains événements et autres. Donc, on préconise cette solution-là, toujours dans un souci de minimiser les dépenses et d'investir juste assez et juste à temps.

Q. [274] Pouvez-vous me préciser le coût en deux mille douze (2012) pour cette maintenance? Excusez, deux mille treize (2013), deux mille quatorze (2014), deux mille quinze (2015). Désolée. Les séparer.

R. Je pense qu'on l'a au dossier dans HQD-8, Document 5. Je vais juste le vérifier, s'il vous plaît.

Q. [275] Merci.

R. Je suis désolé, je pensais qu'on l'avait, mais puisque c'est moins de dix millions (10 M\$), c'est ailleurs. Je ne l'ai pas avec moi, malheureusement.

Q. [276] Est-ce que vous pourriez nous le fournir?

14 h01

Me ÉRIC FRASER :

S'il y a une demande d'engagement, je vais tout de suite m'objecter. Là on tombe dans les niveaux de détails à l'intérieur des enveloppes de moins de dix millions (10 M\$), deux mille treize (2013), deux mille quatorze (2014), deux mille quinze (2015), alors que tous les chiffres deux mille treize (2013) sont là dans les enveloppes. On demande une information encore là qui selon moi constitue une information qui n'est pas nécessaire pour fins de fixation, d'autant plus qu'elle dépasse le cadre de l'application des tarifs.

Me ANNIE GARIÉPY :

Écoutez, c'est une question qui était pertinente pour le RNCREQ, qui l'intéressait. Si la Régie considère que ce n'est pas pertinent au dossier, nous retirerons notre demande.

LA PRÉSIDENTE :

Je pense que je vais accueillir l'objection. Me

ANNIE GARIÉPY :

Q. [277] Enfin, une dernière question, peut-être plus générale, plus facile à répondre pour vous. Pouvez-vous préciser si les travaux sur les lignes de transport et sur le réseau de distribution

permettront de réduire les pertes électriques?

M. RÉMI DUBOIS :

R. Ça fait partie des moyens pour réduire les pertes dites techniques dans ce cas-ci là. Donc c'est sûr que les équipements par eux-mêmes sont assujettis à des pertes techniques donc si on change les équipements, des équipements neufs on aime à penser que, effectivement, ça change de portrait mais je n'ai pas d'évaluations là-dessus...

Q. [278] Il n'y a pas d'évaluations...

R. ... de façon précise.

Q. [279] Il n'y a pas de prévisions là-dessus, là, d'évaluations?

R. Aucunement de façon précise, n'ayant plus de projets au dossier.

Q. [280] Bien je vous remercie.

LA PRÉSIDENTE :

Merci Maître Gariépy. Alors nous allons poursuivre avec maître Neuman. Est-ce que vous avez des questions pour ce panel?

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

Re-bonjour Madame la Présidente. Madame et Monsieur les Régisseurs. Mesdames, messieurs, Dominique Neuman pour Stratégies énergétiques et l'Association québécoise de lutte contre la

pollution atmosphérique, j'aurais quelques questions relatives à la pièce sur l'efficacité et la performance qui est la pièce B-0109, HQD-7, Document 2, et j'attirerais tout de suite votre attention sur le tableau qui se trouve à la page 20, le tableau 5 à la page 5 de cette pièce.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Nous avons le tableau Maître Neuman.

Q. [281] D'accord. Alors ce tableau est présenté après votre réflexion dans les pages antérieures où vous signaliez comme composante de l'efficacité, à la demande de la Régie, vous considérez également l'amélioration de la qualité du service et ce tableau dresse une liste de projets à la fois pour deux mille douze (2012) et pour les années deux mille treize (2013), deux mille quatorze (2014) que je voudrais examiner avec vous. Donc la première ligne, la première rangée du tableau, porte sur les projets relatifs au Canal Web et Mobile. Vous parlez d'une refonte de la plate-forme, développement de services. Vous indiquez, à la colonne deux mille douze (2012) que le nouveau site comporterait un service de comparaison de la consommation d'électricité « Comparez-vous ». Est-ce qu'il est exact de comprendre que cet aspect du

service est déjà implanté?

M. MARCEL BOYER :

R. Oui, c'est exact.

Q. [282] D'accord. Et il est implanté de la manière que vous aviez prévue, il n'a pas à être refondu ou réorganisé?

R. Non.

Q. [283] D'accord. Par la suite, bon, pour deux mille treize (2013), deux mille quatorze (2014), vous parlez d'une facturation sur la base d'un relevé réel en tout temps. Évidemment, pour la partie de la clientèle, c'est indiqué en astérisque, pour la partie de la clientèle qui aura la nouvelle infrastructure de mesurage avancé. Vous indiquez comme troisième élément « Profil de la consommation » et c'est là-dessus que j'aurais quelques demandes de précisions à vous formuler. Cet aspect s'adresse également aux personnes qui auront le nouveau système de compteurs. Est-ce que vous pourriez d'abord élaborer davantage sur ce que vous offrirez sous cet item-là « Profil de consommation », qu'est-ce que le client aura sur sa plate-forme Web et Mobile selon ce qui est prévu ici?

R. C'est un projet là, ce n'est pas encore développé,

c'est en, on est en train de réfléchir sur qu'est-ce qui serait pertinent d'offrir à notre clientèle là. Premièrement, en amont de ces développements-là, je pense que ce qui est important de savoir c'est qu'on est en train d'examiner la segmentation de notre clientèle. On a beaucoup d'information mais des fois ce qui est difficile c'est d'être capable de segmenter l'information pertinente. C'est que tous les services, ce n'est peut-être pas nécessairement bon de l'offrir à l'ensemble de la clientèle. Donc dans un premier temps on est en train d'étudier ce qui serait peut-être les meilleurs services à offrir au bon segment de clientèle, c'est dans ce sens-là que dans le moment on est en train de finaliser les segments de notre clientèle, puis après ça, être capable d'identifier quels services seraient adéquats pour tel segment puis après ça pouvoir les développer. C'est pour ça qu'on parle d'horizon deux mille treize (2013), deux mille quatorze (2014) « Profil de consommation » bien ça peut prendre plusieurs aspects mais c'est vraiment de l'information qui serait inscrite au niveau du Web où le client pourrait aller voir sa consommation, l'évolution, un peu du style « Comparez-vous » mais qui est plus

propre à sa propre consommation mais pour ne pas investir non plus dans des programmes coûteux. Ce qui va être très important c'est d'adresser au bon segment puis d'adresser de l'information pertinente, puis de s'assurer aussi que ça va être rentable en termes d'efficacité énergétique parce que le but évident en arrière c'est de le coller en termes d'efficacité énergétique.

14 h 08

Q. [284] Il avait été évoqué dans un autre dossier qui était le dossier justement sur les compteurs intelligents qu'Hydro-Québec examinait la possibilité de, et c'est là-dessus que je veux...

R. Oui.

Q. [285] ... élaborer avec vous, d'offrir, par exemple, aux clients visés, au pluriel, aux clients visés, de pouvoir consulter sur la même page web qu'ils utilisent pour payer leur facture par Internet, de leur offrir justement un profil qui serait journalier puisque l'information émanant du compteur serait, bien serait même plus fréquente que journalière, mais leur offrir un profil journalier de ce qu'ils consomment ce qui leur donne un feed-back sur leur performance énergétique, enfin un feed-back qui s'inscrit dans

la même lignée que le programme d'efficacité énergétique, « Comparez-vous », le sondage, tous les autres outils qui sont offerts sauf que là ça ne serait pas un outil théorique basé sur des moyennes, mais un outil basé sur la réelle consommation du client.

Donc est-ce que c'est un peu ça qui est envisagé ou est-ce que...? Donc ça serait un peu parce que le client il a déjà accès sur sa page de paiement, il a déjà accès à sa consommation correspondant à chaque période de facturation, il a déjà cette information-là. Donc ça serait une information améliorée, mais qui là serait journalière?

R. La forme finale je ne pourrais pas vous le dire cet après-midi, mais vous avez tout à fait raison de mentionner qu'avec les compteurs de nouvelle génération il y a une panoplie de nouveaux services qu'on peut offrir à la population qui ne sont pas encore dessinés ou envisagés puis vous comprendrez pourquoi, là.

Un, il faut procéder par étapes, là. Puis quand on parle des nouveaux compteurs, encore faut-il les installer. Dans le moment on est en train d'installer l'infrastructure de mesurage, puis

après ça quand on aura le pouvoir de pénétrer une certaine partie de la population, je pense que là on va pouvoir voir toutes les avenues qui s'offrent au Distributeur puis à notre clientèle en termes de possibilité. C'est sûr que c'est porteur. On parle de compteurs communicants.

Parallèlement à ça il va y avoir beaucoup de possibilités, je pense pour notre clientèle ainsi que le Distributeur, mais comme on fonctionne par étapes, là, je pense que l'étape 1, c'est de finir l'installation de notre infrastructure de mesurage puis d'être capable de pouvoir installer nos compteurs puis parallèlement à ça on débutera nos travaux pour comme vous mentionnez pour que ce soit des options de consommation ou d'autres services qu'on va pouvoir offrir suite à l'installation de nos compteurs.

Q. [286] Vous avez parlé de, vous venez de mentionner que vous étiez en réflexion quant aux segments de la clientèle à qui s'adresserait bien ce service. Et je suis un petit peu surpris de votre propos, parce que ma compréhension avant votre remarque, c'était, bien d'abord la clientèle industrielle a déjà ce service. Elle a déjà son propre...

R. Tout à fait.

Q. [287] ... son propre système.

R. Il faut dire que la clientèle industrielle, ça dépend de quel segment vous parlez, parce que si on parle des grands clients d'affaires, c'est une catégorie un peu à part. Tout se fait par Internet. Ils peuvent interroger quasiment en temps réel leur consommation. Ils ont un service particulier. Ça, ils ont un traitement qui est pas comme la clientèle de masse, si je peux m'exprimer ainsi.

Q. [288] Et même à l'intérieur de la clientèle, entre guillemets, de masse, les clients affaires qui ont choisi le service Visilec, ont déjà ce service-là...

R. Oui.

Q. [289] ... ils ont déjà leur profil de consommation.

R. Pour aller plus loin peut-être, pour préciser ma pensée si vous me permettez, peut-être à l'intérieur de la clientèle résidentielle quand je parlais de segment, peut-être qu'il y a une partie de la population qui est peut-être moins encline à aller sur le web qu'une autre partie de la population.

Donc si nous on investit beaucoup pour des produits qu'on va offrir sur le web, il faut en tenir compte. L'important pour nous c'est de

rejoindre l'ensemble de nos clients. Encore faut-il les catégoriser pour être capable d'avoir une couverture globale de notre clientèle. Donc si on sait que c'est trente (30), quarante (40), cinquante pour cent (50 %) de notre clientèle qui est vraiment prête à aller sur le web, si on offre un produit uniquement sur le web, bien là je pense qu'il y a une partie de notre clientèle qu'on ne pourra pas rejoindre. C'est dans ce sens-là que je parlais de segmentation de clientèle, c'est à l'intérieur de la clientèle résidentielle.

Q. [290] La chronologie de la réflexion que vous entreprenez, que vous êtes en train d'entreprendre sur cette question...

R. Qui est déjà entrepris.

Q. [291] ... vous la voyez comment, c'est-à-dire de voir quel sorte de timing, est-ce qu'on parle d'attendre jusqu'à la fin décembre deux mille quatorze (2014) pour avoir un aboutissement ou est-ce qu'on parle de quelque chose de plus rapproché?

R. La réflexion est déjà débutée. Maintenant les effets où les produits vont être livrés en fonction aussi, là il y a une question budgétaire puis en fonction aussi des retombées. On parlait, on regarde toujours aussi, il y a une question de

coût, puis il y a une question de valeur rajoutée soit pour notre clientèle ou soit de nos processus, est-ce qu'on peut faire des gains?

Donc si on développe un produit puis on s'aperçoit qu'il y a aucune valeur pour l'entreprise, donc pas de valeur monétaire en termes de processus ou qu'il n'y a pas de valeur pour notre clientèle, on n'ira pas plus loin dans notre dossier. Donc ça va retarder un peu. Si on s'aperçoit que c'est très porteur, bien ça se peut qu'on accélère.

14 h 14

Ça fait que ça va dépendre aussi de nos moyens, il faut avoir les moyens de nos ambitions. Ce n'est pas les idées qui manquent mais des fois ça peut être... on sait qu'on va être en période de restriction, donc c'est correct, ça va probablement nous forcer à faire des choix plus judicieux, de ne retenir que les projets les plus porteurs. Donc, c'est dans ce sens-là qu'on va travailler. C'est pour ça que c'est difficile, pour moi, de vous dire... de vous donner un calendrier précis. Mais je peux vous dire que la volonté est là puis que la démarche, le virage est déjà entrepris. Donc, déjà dès janvier, si tout se passe bien, puis ça devrait

bien se passer, il devrait y avoir une nouvelle page Web pour notre clientèle. Déjà c'est le contenant mais c'est important parce que, déjà, notre page Web est un peu vétuste.

Puis, après ça, il va falloir intégrer les nouvelles fonctionnalités en termes transactionnels. Donc, ce volet-là va venir se greffer au fur et à mesure dans le temps. Je n'ai pas de calendrier précis à vous donner cet après-midi mais la volonté est là.

Q. [292] O.K. Et j'avais cru comprendre que c'était un petit peu l'aboutissement prévu ou normal du programme que vous avez déjà. C'est-à-dire que vous avez, j'imagine, dépensé beaucoup pour envoyer à chaque abonné du Québec le sondage... le sondage « Comparez-vous » et il y a différentes démarches qui ont été faites pour ça, pour donner un « feedback » à vos clients sur leur consommation. Et j'avais comme compris que c'était déjà l'aboutissement prévu et logique de ce programme, dans lequel vous avez déjà investi beaucoup, que c'est...

R. Je comprends mal votre question.

Q. [293] J'avais comme compris que c'était déjà prévu comme étant la chose à faire, la chose que vous

feriez dès que... justement, en même temps que
votre mise à jour de votre site Web?

14 h 16

R. Quelle chose à faire?

Q. [294] C'est-à-dire l'inclusion du profil de
consommation à la page web du consommateur. J'avais comme
compris que c'était... c'était comme
l'aboutissement logique du programme d'efficacité
énergétique que vous offrez déjà pour permettre aux gens
de se comparer.

R. Oui. Mais vous pourriez peut-être poser la question
au panel d'efficacité énergétique. Mais je ne vous
dis pas que ça ne se fera pas, je vous dis juste
que c'est une question de séquence, là. On ne peut
pas tout faire en même temps, là. Mais là, je ne
peux pas répondre s'il y a eu un engagement à cet
effet-là dans le passé, là. Mais en termes de
profil de la consommation, oui. C'est la... Je peux
au moins vous confirmer que c'est l'avenue qu'on
privilégie, là. En termes d'efficacité énergétique,
oui, la gestion de la consommation pour nous c'est
effectivement la vision qu'on a dans le moment en
termes de... pour la clientèle résidentielle tout
au moins, là.

Q. [295] O.K. Toujours sur cette... sur cette ligne

relative au canal web et au mobile. Bon, les thèmes suivants, je ne vais pas en traiter beaucoup. Vous parlez d'offrir différents nouveaux services sur le canal mobile, donc qui sont un peu l'embryon des services disponibles sur le canal web. Et ensuite, vous parlez, toujours sur le canal web et mobile, d'offrir une proposition d'offres intégrées, incluant les offres en efficacité énergétique. J'essaie de comprendre à quoi on fait référence parce qu'on est dans la section relative à des améliorations sur le canal web et mobile. Donc, qu'est-ce que vous envisagez d'offrir sur le web et mobile? Les gens pourront s'inscrire à des programmes d'efficacité énergétique en cliquant sur la page web de... qu'ils utilisent déjà? En tout cas, j'essaie de comprendre, là.

R. Ça, je ne pourrais pas vous répondre. C'est trop tôt pour... On va faire la liste.

Q. [296] Vous ne savez pas ce que ça veut dire cette mention-là proposition d'offres intégrées, incluant des offres en efficacité énergétique?

R. Non. Honnêtement, je ne peux pas répondre à cette question-là.

Q. [297] Je vais essayer de poser la question au panel suivant.

R. Oui.

Q. [298] Plus loin dans le tableau, donc je n'ai pas de questions sur la réponse dite interactive. Développement du canal courriel, est-ce que je comprends que c'est quelque chose de nouveau qui n'existe pas encore? C'est quelque chose...

R. Disons qu'historiquement, là, on a... la majorité de nos communications ont passé par les centres d'appel. Puis on veut de plus en plus privilégier le courriel, le Web pour... On sait que c'est moins coûteux, ce sont des canaux moins coûteux. Donc, on va, là, dans... à partir de ce jour puis pour l'année deux mille treize (2013), là, essayer de favoriser beaucoup notre clientèle. Mais on ne peut pas forcer la clientèle, on ne peut pas choisir à sa place, mais on peut au moins s'organiser pour que ça soit plus convivial pour elle pour qu'elle ait un intérêt à aller vers ces canaux-là.

On s'est aperçu aussi que même, nous, on avait des habitudes, là, on envoyait beaucoup de courrier, hein, puis il y a peut-être une partie de notre courrier qui pourrait être envoyé par courriel, ne serait-ce que ceux qui ont déjà des... On parlait de segmentation de clientèle résidentielle tantôt, là. Il y a peut-être

certaines lettres qui sont envoyées historiquement que l'on pourrait envoyer par courriel. Il y a toute la question légale, sécurité. On sait qu'on fait beaucoup d'études à Hydro-Québec là-dessus, là, mais un coup cette étape-là validée, là, regarde, il y a beaucoup de confirmations qu'on pourrait peut-être envoyer par courriel puis on éliminerait du papier, des enveloppes, des timbres puis tout ça. Ça fait que, là, ça c'est imminent, là. On travaille fort là-dessus puis vous devriez voir des changements sous peu, là, puis peut-être dès deux mille treize (2013).

Q. [299] D'accord. La ligne suivante, on parle du centre de contact. Est-ce que je comprends que les mots « centre de contact » désigne la centrale téléphonique?

R. Justement la différence un centre d'appel c'est un peu l'ancienne appellation où c'étaient les centrales téléphoniques, puis centre de contact pour nous ça inclut les centrales téléphoniques. Mais un centre de contact si on peut contacter l'entreprise maintenant par Web, par courriel et par téléphone, d'où la nouvelle appellation centre de contact.

Q. [300] Et à la troisième colonne de cet item sur le

centre de contact, vous parlez d'une contribution des représentants à la stratégie « drive to Web ». Je comprends intuitivement ce que ça peut vouloir dire, mais peut-être que vous pourriez m'expliquer ce que vous entendez par l'approche « drive to Web » qui est également mentionnée dans d'autres... d'autres parties de la preuve.

R. Bien, c'est un projet, là. Comme je mentionnais, on sait que pour nous le... au niveau du Web, c'est intéressant pour ne serait-ce on parle d'aménagement-déménagement, là, on a une pointe en été. Si les gens peuvent inscrire leurs données par le Web au lieu de faire appel à un représentant c'est une piste d'efficience pour le Distributeur. Maintenant il y a une partie de notre clientèle qui n'est pas inscrite au niveau du Web, au niveau de leur page personnelle ou autres au niveau d'Hydro-Québec. Mais le représentant pourrait le faire, on pourrait l'offrir le service au niveau des clients quand ils appellent. C'est sûr que ça prendrait un peu plus de temps, ça rallongerait un peu le temps d'appel. Peut-être que ça rallongerait un petit peu la DMR, mais si on le regarde au niveau moyen terme, on serait très gagnant. C'est pour ça que dans le moment probablement qu'on va tenter un

projet pilote à certains centres d'appel au niveau de deux mille treize (2013) pour voir si c'est concluant d'agir ainsi. Parce qu'on pense que ça peut être gagnant, pas à long termes, mais même à moyen terme, d'agir puis voir si la clientèle aussi va apprécier puis va... va nous suivre dans... dans cette pratique-là.

14 h 23

- Q. [301] J'avais en tête l'élément que j'ai mentionné plus haut sur lequel vous n'aviez malheureusement pas de réponse, sur la proposition d'offres intégrées incluant des offres en efficacité énergétique. Mais, de façon plus générale, sur la question du « drive to Web », est-ce qu'on peut imaginer un mode de fonctionnement par lequel le client serait à la fois en contact, par exemple, téléphonique avec Hydro-Québec et, en même temps, compléterait en temps réel, pendant qu'il est en discussion avec le représentant d'Hydro-Québec, un formulaire, que ce soit un formulaire pour s'inscrire à un programme d'efficacité énergétique ou d'autres questions qu'il pourrait faire par le Web également?
- R. Je vais reprendre peut-être ce que monsieur... ce que Claude avait dit, je le prendrais un petit peu

à l'envers moi aussi. C'est que, moi, ce que j'anticipe, c'est que, avec la venue du Web là, c'est que les gens vont utiliser le Web, mais ils finissent par bloquer, tout dépendant de la clientèle. Et quand un client bloque, c'est là qu'il appelle au centre d'appels parce qu'il est mal pris. Ça peut être à l'étape 1, à l'étape 8, puis il y en a qui vont faire le parcours jusqu'au bout, et ceux qui ne parviendront pas à se rendre jusqu'au bout, bien, inévitablement, ils ont besoin d'aide, donc ils vont finir par appeler.

Qu'on le fasse en temps réel avec le client, peut-être là, je veux dire, je n'ai pas... je n'ai pas exploré cette avenue-là. Mais, je pense que ce que vous dites, c'est peut-être comme ça que ça va se produire. Si la personne a bloqué à l'étape 8, peut-être que là avec le représentant, c'est comme ça que ça va se passer, là. Mais, dans le moment, on n'est pas là-dedans, mais c'est sûr qu'on va y arriver bientôt. C'est si on fait du « drive to Web », après ça, de plus en plus de clients vont être au niveau du Web, ils vont nous appeler quand ils vont bloquer, là.

Donc, ça veut dire que le travail du représentant va changer, donc ça veut dire que de

la formation, sa nature du travail va changer, mais c'est correct que ce soit comme ça là. Parce qu'on pense, comme je vous dis, qu'au bout, ça va être de l'efficience, là, parce qu'une partie de la charge de travail qui est faite par le représentant va être faite par la clientèle. Et on n'est pas les seuls à faire ça. Je pense que tous les centres d'appels agissent un peu de la même façon, là.

Puis je pense, il y a même une partie de la clientèle qui apprécie. Les gens... une partie de la clientèle qui aime rentrer leurs données eux-mêmes dans le Web, puis utiliser cette pratique-là, là, donc on répond à un besoin de la clientèle, à une certaine partie de la clientèle, j'entends.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Neuman, je ne sais pas si vous allez continuer longtemps sur cette visée-là. Je pense qu'il y a des projets d'efficience qui sont ici. Me

DOMINIQUE NEUMAN :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

J'ai l'impression qu'on est dans une discussion, là. Si vous avez des bonnes idées à leur transmettre, peut-être qu'une rencontre avec le

Distributeur serait plus appropriée que... Me

DOMINIQUE NEUMAN :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

... que de faire ce genre de discussion-là ici. Me

DOMINIQUE NEUMAN :

D'accord. Je comprends. LA

PRÉSIDENTE :

C'est bon!

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Je vais continuer mes questions sur la dernière ligne
du tableau.

Q. [302] Vous parlez du passage à une version de
Siebel du programme destiné aux grands clients.
Qu'est-ce que vous désirez changer dans le portail
auquel les clients ont accès?

R. C'est uniquement une mise à niveau, style version 8
au lieu de version 7 là, ce n'est pas plus que ça
ni moins.

Q. [303] Donc, sur ce tableau là, ça termine mes
questions. Je voudrais juste avoir une précision
suite au plan budgétaire. Est-ce que je comprends
correctement, parce qu'on a parlé de documents qui
vont être déposés prochainement ou incessamment par
Hydro-Québec, que ces documents donc comporteront

une mise à jour des charges d'exploitation, de manière à donner effet au plan budgétaire ou, non, pas encore, ce ne sera pas encore disponible. Ce n'est pas avant janvier que vous pourrez... que vous aurez cet...

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. Je ne comprends pas votre question, Maître Neuman.

Q. [304] Le plan budgétaire demande d'effectuer certaines mesures... d'effectuer certaines mesures d'efficience pour l'année deux mille treize (2013), enfin, pour l'année treize (13), deux mille quatorze (2014) pour le...

R. Deux cent vingt-cinq millions (225 M\$) pour Hydro-Québec, oui.

Q. [305] Est-ce que... En fait, de quelle manière cette information sera déposée à la Régie? C'est-à-dire je comprends que vous avez une réflexion à faire quant à la manière de traiter cette demande gouvernementale. Est-ce que ce sera... est-ce que vous prévoyez le déposer et vers quel moment pour que la Régie ait l'information qui reflète cette baisse de vos différentes charges tout en gardant à l'esprit que la Régie pour suivre la mesure transitoire demandée par le gouvernement du Québec, devra respecter un milliard quatre cent soixante-

neuf virgule cinq millions de dollars (1 469,5 M\$)?

R. Je m'excuse, Maître Neuman, je ne comprends pas du tout votre question. Je suis peut-être fatigué, là. Vous souhaitez une mise à jour...

Q. [306] Ma question, c'est : est-ce que vous prévoyez déposer une mise à jour de vos charges de manière à refléter ce que le gouvernement vous demande de faire?

R. C'est l'objet du document qu'on va déposer cet après-midi, Maître Neuman.

14 h 28

Q. [307] O.K. Donc, c'est bien ça. Donc, dès cet après-midi, ça reflétera la commande que le gouvernement a exprimé dans son plan budgétaire.

R. Maître Neuman, je vous invite à attendre le document, j'ai de la misère à figurer quelle est votre question précisément. On doit mettre à jour les données cet après-midi, alors je vous invite à réserver votre question. Après analyse du document, ça nous fera plaisir de répondre plus avant à vos questions.

Q. [308] Je comprends que ma question ne portait pas sur le 10-02, ça portait sur l'année deux mille treize (2013).

R. Non, non, on ne parle pas de 10-02 ici, on parle de

l'année deux mille treize (2013) effectivement qui
avec les effets du budget du gouvernement du
Québec.

Q. [309] D'accord. Alors sous réserve éventuellement
de vérifier lorsque le document sera déposé, ça
complète mes questions. Je vous remercie beaucoup.

LA PRÉSIDENTE :

Parfait. Maître Neuman, merci. Maître Sicard, est-ce que
vous êtes prête à débiter?

Me HÉLÈNE SICARD :

Je serais prête si vous le désirez. Hélène Sicard
pour l'Union des consommateurs, je serais prête,
mais comme vous savez j'ai annoncé quatre-vingt-dix
(90) minutes. Mon confrère de l'UMQ m'indique que lui
n'en a que pour quelques minutes, il a offert de passer
tout de suite en cette fin de journée.
Alors s'il terminait rapidement, je suis prête, je
pourrai amorcer.

LA PRÉSIDENTE :

O.K.

Me HÉLÈNE SICARD :

Mais ça lui permettra d'être libéré. LA

PRÉSIDENTE :

Alors, c'est beau. Maître Cadrin, la parole est à
vous.

Me STEVE CADRIN :

Merci pour votre permission, donc de changer les rôles. Alors Steve Cadrin pour l'Union des municipalités du Québec. Peut-être avant de commencer, peut-être une petite question d'intendance, au rythme où vont les choses actuellement, je vois ma consœur qui annonce quatre-vingt-dix (90) minutes. Je comprends qu'il y aura la Régie qui aura des questions potentiellement après. Pour demain, vous nous aviez mentionné que si on finissait tôt, on finissait tôt. Je voulais juste vérifier qu'est-ce que ça veut dire peut-être à ce stade-ci, est-ce que je suis en train de me préparer là où il y a un panel où j'ai peut-être plus de questions, donc qui s'en vient. Alors, est-ce qu'il est avancé ou pas avancé? Ces choses-là, alors je voulais juste vérifier avec vous.

LA PRÉSIDENTE :

Écoutez, ça va beaucoup plus vite que ce que j'anticipais. Je pourrai voir avec maître Fraser tantôt comment on peut organiser pour la journée de demain, est-ce que c'est préférable qu'on garde le panel 3 pour jeudi matin? Nous il n'y aurait pas d'inconvénient pour nous. Si c'est préférable de

poursuivre plus rapidement demain. Donc si ça vous dérange pas on va régler ça tantôt.

Me STEVE CADRIN :

Je vais être encore là, il n'y a pas de problème. LA PRÉSIDENTE :

C'est beau.

Me STEVE CADRIN :

C'est juste parce que c'est ça. Le 3 savoir si on a des chances de poser des questions demain ou finalement c'est carrément jeudi, parce qu'il y a des séances de travail, de préparation de notre côté.

LA PRÉSIDENTE :

Tout à fait.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN :

Q. [310] En vous remerciant. Alors, bonjour à nos panelistes tout d'abord. Donc peut-être une lignée de questions relativement courte et je vous demanderais de prendre avec vous, s'il vous plaît, le document, premièrement le document B-0022, mais pour vous aider je vais l'appeler par l'appellation HQD-5, Document 2. Et je me place à la page 3 de 12 et au tableau 1.

Alors si vous avez la pièce devant vous nous allons lire peut-être ensemble si vous me le

permettez, simplement l'année de base deux mille douze (2012) dans le tableau. Donc la deuxième colonne, le premier chiffre du haut, en fait je vais juste simplement le mentionner à l'électricité patrimoniale.

Donc à la ligne d'électricité patrimoniale quatre mille quatre cent soixante-sept virgule cinq (4467,5) étant le chiffre qui est écrit à cet endroit-là. Donc c'est la prévision d'achat d'électricité patrimoniale. On est d'accord. Je m'excuse, il faut malheureusement répondre avec des mots.

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

- R. Vous savez que cette pièce-là, Maître Cadrin, enfin fait l'objet du panel numéro 3 qui passe après-demain. Je ne suis pas certain qu'on veuille s'aventurer. Vous n'avez peut-être pas les meilleurs témoins devant vous pour, suivant la ligne de questions que vous voulez poursuivre.
- Q. [311] Regardez, je vais vous faire une suggestion, en fait ma question c'était confirmer un montant qui apparaît dans un tableau, je présume que dans le fond ça devrait un peu tomber dans la réponse officielle et c'est écrit. Mais je vais aller sur la question comme telle...

R. Oui.

Q. [312] ... puis vous me direz puis s'il faut référer au panel, il n'y a aucune problème.

R. Avec plaisir.

Q. [313] La question subséquente vient parce que vous avez déposé un autre document et je pensais qu'il fallait poser la question peut-être ici, mais peut-être que je ne suis pas dans le bon panel. Donc HQD-13, Document 1.1, pour l'appeler je pense le complément de réponses, qu'on a appelé affectueusement le 10-02 ou quelque chose comme ça. Affectueusement ou pas, ça dépend comment on voit ça, là.

Alors, là je suis à la page 4 et dans le fond la question va peut-être vous amener donc à la même question, dans le fond je suis à l'année de base, étant toujours l'année de base deux mille onze (2011) dans le fond. Et vous allez voir ma question va vous amener à la ligne qui s'appelle Fourniture donc dans les achats, achats d'électricité, fourniture patrimoniale et on voit un chiffre différent de ce qui était annoncé ou dit dans la documentation initiale du dossier déposé à la Régie auquel je faisais référence tout à l'heure, au document auquel je faisais référence

tout à l'heure.

Et on voit quatre mille deux cent vingt-deux virgule zéro (4222,0). Or simplement pour s'assurer parce que j'aurais pensé que le chiffre aurait été le même entre les deux documents, puis je peux vous dire tout de suite que je pense qu'il y a une problématique avec une ligne qui peut-être manquerait, qui s'appelle Ajustements des contrats spéciaux, deux cent quarante-cinq virgule cinq (245,5), donc en moins.

14 h 34

Et on semble quand on fait la simple mathématique que voir qu'il y a peut-être une ligne qui manque dans le fond, là, que vous avez pris un chiffre qui enlève le deux cent quarante-cinq virgule cinq (245,5) des contrats spéciaux. Alors, si vous n'êtes pas à l'aise de répondre à la question, je pourrai reporter la question au panel numéro 3, qui m'entend.

R. Et on aura la réponse.

Q. [314] Vous aurez la réponse.

R. On va faire la vérification, on aura la réponse, Maître Cadrin.

Q. [315] Il n'y a pas de problème. O.K. Parfait. Je vous laisse faire la vérification, c'était la seule

question que j'avais. Merci beaucoup. LA

PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Cadrin. Alors, nous allons poursuivre avec maître Sicard, de l'Union des Consommateurs.

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

Q. [316] Rebonjour. Hélène Sicard pour l'Union des Consommateurs. Bonjour, Messieurs, Madame. Donnez-moi deux petites secondes, là, en fin de journée... Ma première question en est une vraiment d'éclaircissement. Nous avons parlé, et vous avez parlé, en ce qui concerne les frais d'exploitation de mille quatre cent trente-huit (1 438) versus le mille quatre cent soixante-neuf (1 469), qui est dans le budget. Ne devrions-nous pas parler à la place de mille quatre cent trente-cinq (1 435), suite à la décision D-2012-119R ou suite à la décision D-2012-024, la Régie vous avez indiqué qu'il fallait réduire de deux point huit le facteur de croissance des activités lié aux nouveaux abonnements. Et, là, d'ailleurs, il y a eu une lettre d'engagement de votre part.

Mme LYNNE RAYMOND :

R. Oui, on avait dit qu'on mettrait à jour. Mais là, compte tenu que le gouvernement a fixé nos charges d'exploitation à un milliard quatre cent soixante-

neuf point cinq (1 469 500 000 \$) on a maintenu un milliard quatre cent soixante-neuf point cinq (1 469 500 000 \$).

Q. [317] Mais je m'adresse à vous pour cette clarification nonobstant la demande du gouvernement. Le chiffre... si je voulais comparer, par exemple, ce que le gouvernement vous demande par rapport à ce qui était déposé au dossier tarifaire, je comparerais mille quatre cent trente-cinq (1 435) versus mille quatre cent soixante-neuf (1 469), donc une différence trente-quatre millions (34 M)?

R. Exact.

Q. [318] Voilà. Et je comprends que votre demande amendée va refléter ces chiffres-là?

R. Ce qu'on va présenter c'est un milliard quatre cent soixante-neuf point cinq (1 469 500 000 \$).

Q. [319] O.K. Mais vous allez présenter, je présume, dans ce document - puis après cette question, là, j'attendrai de voir - un rendement qui devrait être remis à votre actionnaire selon les vœux qu'il a exprimés?

R. Excusez-moi, pouvez-vous préciser la question. Vous voulez voir si le bénéfice va être plus élevé?

Q. [320] Oui, le rendement, en fait.

R. Le rendement.

Q. [321] Parce que vous allez avoir un rendement, là. Écoutez, si on part de mille quatre cent trente-cinq (1 435) pour des charges d'exploitation, toutes autres choses étant égales, par ailleurs, et que ce montant devient mille quatre cent soixante-neuf (1 469), il y a un bénéfice, entre guillemets, appelez-le bénéfice ou appelez-le rendement futur pour l'actionnaire, de trente-quatre millions (34 M)?

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

Attendons le document, Maître Sicard. Je ne veux pas vous induire en erreur, il est à être finalisé, là, nous l'attendons nous-mêmes. Alors, je pense qu'il serait intéressant de l'avoir sous les yeux avant de commenter quoi que ce soit.

Me HÉLÈNE SICARD :

O.K.

Q. [322] Alors, autre question générale en suivi de ma consoeur. Maître Chrétien a amorcé une ligne de questions par rapport à l'efficience. Et vous avez répondu, tout à l'heure, de l'efficience, vous en faites depuis déjà quelques années, ça va bien, on le voit sur les rendements, et vous allez continuer d'en faire en deux mille treize (2013). Maintenant,

est-ce que je me trompe mais, moi, je comprends que la commande budgétaire de votre actionnaire nous laisse supposer que, pour deux mille treize (2013), vous allez faire un effort d'efficience décuplé en comparaison des années antérieures et en comparaison aux efforts d'efficience que la Régie vous a demandés depuis quelques années?

M. MARCEL BOYER :

R. Est-ce que je pourrais avoir la définition de « décuplé »?

Q. [323] Beaucoup plus.

R. Donc, c'est plus.

Q. [324] Vous allez en faire plus.

R. Oui, on va en faire plus.

Q. [325] Beaucoup plus que ce qu'on a vu.

R. Ça, là...

Q. [326] Pour arriver...

R. Ça, je ne peux pas le dire tout de suite. Parce que...

Q. [327] O.K. Parce que vous ne savez toujours pas quelle part va vous revenir, c'est ça?

R. D'une part. La même chose, là... en même temps... on fait des plans mais, comme on a vu avec le Bureau de l'efficacité énergétique, là, tu fais des plans au début de l'année, l'année n'est même pas

commencé. Donc, le trente et un (31) décembre deux mille treize (2013), là, est encore loin. Donc, il y a certains risques auxquels on va faire face, là. On parle de l'ensemble d'Hydro-Québec ici, là. Je vais parler juste du plus gros risque qui... dont Hydro-Québec va faire face, c'est l'hydraulicité.

Q. [328] C'est?

R. L'hydraulicité.

Q. [329] O.K.

14 h 40

R. S'il n'y a pas d'eau qui tombe en arrière de nos barrages, là, ça c'est un coût qui est énorme pour l'entreprise. Donc de fixer deux milliards quatre cent soixante-quinze (2 475 000 000 \$) ou deux milliards six cent soixante-quinze (1 675 000 000 \$), ça, on met un chiffre sur une feuille de papier. C'est motivant, ça nous donne un challenge, puis c'est correct, on va tout faire pour le rencontrer. Après ça, bien, il peut arriver toutes sortes d'affaires. On peut être chanceux. On peut avoir un hiver très froid qui vient nous favoriser, qui va augmenter... Le prix du gaz pourrait se mettre à monter. Le prix du gaz naturel aux États-Unis, les exportations vont nous rapporter plus. Puis ça peut être le contraire.

Moi, ce que je veux dire, c'est que l'efficience, là, on en fait. Ce que j'ai dit tantôt, c'est que la bonne nouvelle, c'est que comme on en fait depuis quelques années, je pense qu'on a développé certaines pratiques. Mais il n'y a jamais rien d'acquis là-dedans. Ce n'est pas fait avant que l'année commence. Donc, c'est pour ça que, de là à dire, bien, le gouvernement a demandé ça, une chance qu'il l'a demandé, c'est facile à faire. Ce n'est pas comme ça que ça se fait l'efficience.

Q. [330] Non, non, je ne vous ai pas dit que c'était facile à faire. Je ne mettrai pas de mots dans votre bouche, mettez-en pas dans la mienne. Ce que je vous ai demandé, c'est si vous prévoyez en faire plus que ce que nous avons vu comme effort d'efficience dans les années passées. Il y a quand même une demande...

R. Tout à fait.

Q. [331] ... du gouvernement, Hydro-Québec « at large », j'ai bien compris. Et vous êtes une division. J'ai bien compris. Deux mille (2000) employés.

M. RÉMI DUBOIS :

R. Sept mille (7000) employés.

M. MARCEL BOYER :

R. Nous autres, on est deux mille (2000) sur à peu près vingt-deux mille (22 000)... sept mille (7000) sur vingt-deux mille (22 000).

Q. [332] Non, non, vous êtes sept mille (7000) à Distribution?

R. Oui, tout à fait.

Q. [333] Mais il y a un deux mille (2000) de réduction d'emplois qui est visé par votre actionnaire?

R. Sur l'ensemble d'Hydro-Québec, en effet.

Q. [334] Sur l'ensemble d'Hydro-Québec. C'est ça. Maintenant, ce qui m'amène à la question, parce que vous allez quand même faire ces efforts d'efficience, je le comprends de votre réponse, vous ne savez pas juste exactement lesquels encore, allez-vous viser des efforts d'efficience à des niveaux permanents ou allez-vous faire de l'efficience temporaire et reporter à plus tard les dépenses que vous ne ferez pas en deux mille treize (2013)? Comment allez-vous faire vos choix? Est-ce que vous envisagez déjà des choix permanents ou des choix temporaires pour satisfaire temporairement pour deux mille treize (2013) l'actionnaire?

R. Si on est en train de finaliser nos plans, je ne pourrai pas discuter de mes choix cet après-midi

avec vous, malheureusement.

Q. [335] Vous n'avez pas réfléchi à ça?

R. Oui, on a réfléchi.

Q. [336] Est-ce que vous pouvez nous faire part d'une partie de votre réflexion au niveau temporaire versus permanent?

Me ÉRIC FRASER :

Le budget est tombé le vingt (20) novembre. On a des gens qui sont assis ici qui ont préparé le dossier tarifaire. Les prévisions sont là. Le budget est tombé. Le budget demande de faire plus. Le budget demande de faire plus en deux mille treize (2013). Je ne crois pas que c'est une ligne qui est pertinente de demander à des gens qui, entre le dépôt du budget puis la préparation pour le dossier tarifaire, n'ont même pas eu le temps de faire de la gestion des opérations, de leur demander ce qu'ils pensent qu'ils vont peut-être faire. On tombe dans les hypothèses. Et ça ne fait pas avancer notre dossier sur la fixation des tarifs avec les impératifs qui s'imposent à nous cette année. On est vraiment dans la spéculation sur ce que les gestionnaires vont faire. Je demanderais à ma consœur de changer de ligne, parce que j'ai l'impression qu'on n'avance pas avec

ça.

Me HÉLÈNE SICARD :

C'est parce qu'on parle de but et de cible. Ce n'est pas moi qui ai déposé le budget, c'est mon confrère. Et il va y avoir des conséquences sur le budget. Il va y avoir des conséquences pour l'année deux mille treize (2013). Et j'aimerais ça avoir une idée. Est-ce qu'on reporte les conséquences pour avoir un problème à l'avenir ou si, parce que c'était lundi ou mardi, le panel, et je n'ai malheureusement pas les notes sténos avec moi, m'a bien dit qu'ils allaient faire de l'efficience et que cette efficience-là, on allait le... le gouvernement allait en bénéficier maintenant, mais elle allait se continuer, on allait la retrouver à l'avenir. Ça, c'est une chose qu'on m'a dite. Là, j'ai le bon panel pour les frais d'exploitation, et je n'ai pas tout à fait le même genre de réponse. Et ça a quand même des conséquences pour les consommateurs à court terme, à cause de la demande, à long terme selon la façon dont ce sera traité.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Sicard, je comprends tout à fait vos préoccupations, mais je crois que maître Fraser a tout à fait raison. Il y a plusieurs questions qui

ont été posées à cet effet-là. Je ne crois pas qu'on sera en mesure, là, d'obtenir des réponses plus précises de la part des témoins. Donc, on peut peut-être essayer d'aller dans une autre ligne.

Me HÉLÈNE SICARD :

Je vais remettre à tout le monde un document. Vous l'aurez donc en main. Et je pourrai poser des questions. Ça va s'intégrer à travers d'autres documents. Alors je vous donne... C'est un extrait de la décision D-2008-024 rendue dans le dossier 3644. Et ce qui... Ce sur quoi je vais poser des questions touche la stratégie clientèle faible revenu. Dans un premier temps, avant... Vous avez le document en main? C'est C-UC-42.

C-UC-0042 : Extrait de la décision D-2008-024
rendue dans le dossier R-3644-024.

Q. [337] J'ai quelques questions préalable pour le panel pour bien comprendre. Dans le présent dossier, à HQD-7, Document 1, page 9, ce qui est B-0024, vous indiquiez, à la page 9, neuf point deux (9,2) pour vos prévisions, là, deux mille douze (2012). Maintenant, dans le document déposé en 10-02, à la page 7, l'information que j'ai pour -

Stratégie pour la clientèle à faible revenu, vous avez indiqué 2D. Je comprends là que tout à l'heure, vous avez rapidement indiqué ce que signifiait le D et le F, mais pouvez-vous me le souligner là et me donner la mise à jour par rapport à neuf deux (9,2) que je comprenne?

M. MARCEL BOYER :

R. La définition du D et du F?

Q. [338] Oui. Parce que...

R. D défavorable, F favorable.

Q. [339] O.K. Mais, alors, est-ce que ça veut dire qu'au lieu d'avoir neuf point deux (9,2) à jour deux mille douze (2012), j'ai sept point deux (7,2 \$) ou j'ai onze point deux (11,2 M\$)?

Mme LYNNE RAYMOND :

R. On a onze point deux (11,2 M\$).

Q. [340] O.K.

M. MARCEL BOYER :

R. Donc, je vais finir quatre (4 M\$) F. Il ne faut pas oublier que l'année passée là, je me suis fait couper deux millions (2 M\$), hein, dans ce budget-là.

Q. [341] Oui, oui. Oui, oui.

R. Donc, si je finis à onze (11 M\$), je vais être quatre (4 M\$) F.

Q. [342] Vous êtes quoi?

R. Quatre (4 M\$) D. Quatre (4 M\$) D. Mais, c'est parce que, moi, je raisonne tout le temps en termes de clientèle. Excusez, je suis vice-président clientèle. Donc, la clientèle va être favorable de quatre millions (4 M\$).

Q. [343] O.K. Donc, la dépense...

R. Mais, le Distributeur va être défavorable de quatre (4 M\$) par exemple.

Q. [344] O.K. Mais, la dépense...

R. Pour que ça se balance.

Q. [345] ... que vous avez faite donc... que vous aurez faite d'ici la fin de deux mille douze (2012), là on est presque rendu à la fin, sera onze point deux (11,2 M\$). Et là vous prévoyez...

R. Après des années, vous comprenez que ça a été trois millions (3 M\$), quatre millions (4 M\$) puis...

Q. [346] Mais, des fois, ça a été moins, des fois, ça a été... t'sais. Je vais y revenir, croyez-moi. Maintenant, vous prévoyez onze point six (11,6 M\$) pour deux mille treize (2013).

R. Oui.

Q. [347] Voilà! Question : quand on lit le document...

R. Quel document?

Q. [348] Non, non, non. On va aller d'abord dans 37-

76, vous aviez... je veux juste vous donner un extrait là. La Régie vous avait demandé - et je suis à la page 93 de la décision D-2012-024, je vais vous le lire le petit paragraphe, là. La Régie vous avait demandé...

Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

R. À quelle page êtes-vous, Maître Sicard?

Q. [349] Au paragraphe 340 de D-2012-024.

R. O.K. Je l'ai sous les yeux.

Q. [350] O.K.

La Régie constate que le Distributeur n'a dépensé, de 2008 à 2010, que 53,1 % des montants autorisés aux fins de la stratégie clientèle à faible revenu (9,5 M\$ sur les 17,9 M\$ autorisés). Bien qu'elle ne retienne pas, pour l'instant, la proposition de l'UC à l'effet de tenir de nouvelles rencontres techniques, elle demande au Distributeur d'examiner des pistes de solution, afin de déployer rapidement sa stratégie et d'y affecter les sommes résiduelles du budget prévu d'ici 2013.

Elle demande,

La Régie demande au Distributeur de faire état des pistes retenues dans le cadre du dossier tarifaire 2013-2014.

Maintenant, à HQD-7, Document 1, vous nous indiquez, à la page 11, - Stratégie pour la clientèle à faible revenu, le nombre d'ententes personnalisées conclues avec des clients faible et modeste revenu. Avez-vous... est-ce que je dois comprendre là que les onze point deux millions (11,2 M\$) que vous avez dépensés en deux mille douze (2012) et que vous prévoyez dépenser onze point six (11,6 M\$) pour deux mille treize (2013), c'est dans le cadre d'entente personnalisée avec des clients faible et modeste revenus?

M. MARCEL BOYER :

R. Oui.

Q. [351] Est-ce qu'il y a autre chose que ça?

R. Le gros des montants, non, c'est... Le gros des montants, c'est dans le cadre des ententes.

Q. [352] Alors, en regarde - et c'est là que je vous amène parce que, celle-là, je vous ai fourni une copie parce que c'est une décision qui date d'un peu plus longtemps. À la page 127 de D-2008-024, pour ce qui est de la stratégie à l'égard de la clientèle à faible revenu, vous êtes d'accord avec

moi là, que c'est le départ de cette enveloppe-là,
... ce dossier-là?

(14 h 54)

R. Oui.

Q. [353] Afin d'orienter ses interventions destinées à atténuer la hausse des tarifs résidentiels d'électricité auprès des ménages à faible revenu (MFR), le Distributeur a procédé à une enquête auprès de ce segment de sa clientèle et a constitué un groupe de travail regroupant différents intervenants représentant surtout les consommateurs. Il en a résulté 23 pistes de solutions destinées à rendre l'électricité et les services du Distributeur plus accessibles et abordables et à optimiser l'efficacité énergétique et le confort des MFR.

Moi, je vais vous poser la question. On n'est pas contre le fait que vous fassiez des ententes qui aident à réduire la facture. Mais êtes-vous d'accord avec moi que c'est un passement temporaire ça, ça ne réduit pas à long terme la facture des ménages à faible revenu? Exemple, je vais vous

citer un proverbe chinois :

Tu veux apprendre, tu veux aider
quelqu'un à manger, tu ne lui apportes
pas un poisson, tu lui apprends à
pêcher.

Est-ce que vous avez essayé et développé des moyens pour
apprendre à vos clients à faible revenu à
pêcher plutôt que de leur donner du poisson tout
simplement, ce qui résout un repas, là, mais qui ne résout
pas manger à long terme?

R. La question que j'aurais pour vous : Est-ce dans
mon mandat ou dans le vôtre?

Q. [354] Mais n'était-ce pas ce qu'on retrouvait à
D-2008-024 lorsqu'on disait :

... afin d'orienter les interventions
destinées à atténuer la hausse des
tarifs résidentiels auprès des ménages
à faible revenu? - Et vous disiez,
c'est souligné - 23 pistes de
solutions destinées à rendre
l'électricité et les services du
Distributeur plus accessibles et
abordables et à optimiser l'efficacité
énergétique et le confort des MFR.

Votre interprétation, c'est réduire ces solutions-

là mises de l'avant dans...

R. On a travaillé au niveau des vingt-trois (23) pistes. On rencontre les associations de consommateurs deux fois par année. Il y a beaucoup de pistes sur lesquelles on a travaillé qui sont terminées. Il y en a d'autres qui ne sont pas encore complétées. Ce travail-là est en continu. Les rencontres...

Q. [355] Alors dans...

R. Puis l'autre question, la question de l'efficacité énergétique, vous pourrez la poser au panel, parce qu'on fait beaucoup de travail en termes d'efficacité énergétique avec les ménages à faible revenu. On sait que le programme pour les réfrigérateurs a été renouvelé.

Q. [356] O.K.

R. La difficulté qu'on a avec les faibles revenus en termes d'efficacité énergétique, on sait que c'est des clients qui sont plus locataires que propriétaires. Donc, les interventions qu'on veut faire dans le locatif pour les faibles revenus, si le propriétaire ne veut pas faire les travaux, on sait que, pour nous, c'est très difficile parce que la facture de chauffage est élevée. Même si on arrive avec les programmes, si le propriétaire ne

veut pas, c'est plus difficile que si le ménage à faible revenu était propriétaire. Puis malheureusement, bien, ça va de soi qu'il y a peu de faibles revenus qui peuvent être propriétaires. Ça fait qu'on est pris dans une boucle qui est difficile à...

Q. [357] Je vous pose cette question parce que l'année dernière, la Régie vous a demandé de faire état des pistes retenues. Et je vous soumetts que juste des ententes de paiement, et c'est ce que vous nous donnez au dossier tarifaire, je comprends maintenant de votre réponse que ce ne sont pas les seules pistes retenues, qu'il y a autre chose qui est ...

R. Oui, tout à fait.

Q. [358] Alors, ou... Je vois maître Hébert qui vous montre... Est-ce que j'ai d'autres renseignements?

R. Monsieur Hébert me mentionnait qu'à HQD-7, Document 1, page 12, là, on en parlait.

Par ailleurs, le Distributeur continue de travailler avec les associations de consommateurs par le biais de la Table de travail.

Un peu ce que je vous mentionnais.

Q. [359] Mais il n'y a pas de détail sur les actions

et les pistes retenues et...?

R. Moi, j'ai un document dans mon dossier ici. C'est un peu ça que...le bruit bizarre que vous avez entendu dans le micro. J'ai toute la liste des pistes ici avec le travail qui a été fait, là. On a tout ça.

Q. [360] Est-ce que c'est possible de l'avoir ce document-là?

R. Non, c'est des documents internes. Puis je veux dire, c'est discuté avec les associations, puis là, je veux dire, on traite ça de façon confidentielle, parce qu'il y a plusieurs intervenants. Puis c'est normal qu'on ne publie pas ce genre de document-là. Mais ce que je voudrais vous dire, oui, il y a des pistes sur lesquelles on travaille, mais premièrement la question des ménages à faible revenu, cette année-là, je trouve qu'on a fait un grand pas. Parce que, moi, je sais quand je suis arrivé ici comme témoin, là, on parlait de deux millions (2 M\$). Les ententes qui n'étaient pas réussies... Non, mais laissez-moi finir!

Q. [361] Oui, oui, mais c'est parce que je veux que vous compreniez...

R. On n'était même pas capable de donner l'argent aux personnes à faible revenu. On n'était pas capable

de dépenser les budgets. Puis ces budgets-là ont même été coupés l'année passée. Moi, j'ai dit que je faisais des arbitrages. J'avais deux choix en deux mille douze (2012). Quand j'ai reçu la décision de la Régie, là, j'aurais pu dire : Bien, moi, ils me coupent trois millions (3 M\$), je coupe du « staff » à Valleyfield, puis j'arrête de desservir la population à faible revenu. Mais j'ai dit : Ça ne se fait pas. On ne peut pas laisser tomber les faibles revenus.

De toute façon, ce n'est pas dans les valeurs d'Hydro-Québec. On a décidé qu'on le faisait. Puis j'ai dit : On coupera ailleurs. Puis on y croit. Puis je pense que madame Hamel l'a bien exprimé hier. On fonctionne à deux niveaux. Il y a les faibles revenus, les revenus modestes avec qui on essaie d'aller le plus loin possible, même si c'est une clientèle qui n'est pas nécessairement facile en termes de recouvrement. Puis il y a l'autre strate de clientèle qui elle, bien, à un moment donné, on s'attend à payer les comptes d'Hydro-Québec. Là on a été capable, pour la première fois... l'année prochaine on parle qu'on va faire, probablement, dix-sept mille (17 000) ententes avec eux autres. Ce n'est pas rien. On est

passé d'un taux de onze pour cent (11 %), en deux mille huit (2008), à trente pour cent (30 %). Mais on a stabilisé...

(15 h 00)

Q. [362] Je...

R. Je veux finir là-dessus, là. On a stabilisé cet aspect-là puis, pour les faibles revenus, c'est peut-être... pour vous, là, vous me dites aujourd'hui : Oui, mais l'argent c'est peut-être ce qu'il y a de plus important, là, parce qu'ils n'en ont pas. On a stabilisé le côté monétaire avec les faibles revenus. Vous me dites : C'est correct, il y a un autre proverbe chinois qui dit :

Au lieu de lui donner du poisson tu
peux lui apprendre à pêcher.

Maintenant, tout l'aspect prévention, économie d'énergie puis tout ça, je pense que c'est important, puis on va y arriver, mais, moi, j'aimerais mieux commencer par le début puis régler, au moins, l'aspect monétaire. On peut-tu... on a des budgets qui sont octroyés par la Régie de l'énergie puis on n'est même pas capable de... d'y arriver. Je pense que là, pour la première année, on est arrivé. Ça fait que, moi, je trouve que c'est une bonne nouvelle. Pas pour moi, pas pour

Hydro, pour les faibles revenus.

Q. [363] Pour les faibles revenus.

R. Ça c'est réglé puis maintenant, il faut se maintenir. Puis, moi, j'ai l'intention qu'on maintienne le rythme puis même peut-être... je pense qu'on est arrivé à un niveau de croisière acceptable.

Maintenant il faut développer, comme vous dites, la prévention. On va continuer avec les associations de consommateurs puis essayer de trouver des bonnes idées, mais en même temps, là, je ne peux pas me donner la mission de régler non plus les problèmes de pauvreté. On sait qu'il y en a beaucoup, nous sommes très sensibles, mais ce n'est pas facile puis... ça va prendre du temps. On va essayer d'améliorer la situation, mais on ne pourra pas l'enrayer. Pas dans le contexte actuel qu'on vit au Québec. Mais je pense que le plus important pour Hydro-Québec, c'est de respecter sa clientèle, d'être la plus empathique possible puis... mais il y a une limite à ce qu'on va pouvoir faire, mais on va essayer d'aller le plus loin possible, ça je vous donne ma parole.

Q. [364] O.K. Et je répète, nous n'avons aucun reproche à vous formuler pour ce qui est des

ententes de paiement, au contraire, on applaudit, on espère que ça va continuer. Ce qu'on cherche à voir, par contre, ce sont où sont les pistes de solutions pour aider ces ménages-là, qui vont avoir un impact de long terme sur leur facture d'électricité?

R. Vous conviendrez avec moi que ces pistes-là ne sont pas simples à trouver.

Q. [365] Mais c'est parce que ça fait quand même depuis deux mille sept (2007) qu'on en parle, c'est pour ça, là.

R. Si c'était si simple, on aurait arrêté d'en parler puis on les aurait mises de l'avant. Ce n'est pas un problème facile à régler. Mais ça ne veut pas dire qu'on a abandonné, mais il faut...

Q. [366] Et je retiens qu'une des problématiques ce sont... c'est le lien propriétaire-locataire qu'il faut travailler?

R. Tout à fait. Tout à fait.

Q. [367] On va essayer de vous trouver des solutions pour ça.

Avec votre permission, je m'arrêterais à trois heures (15 h 00), si vous voulez.

LA PRÉSIDENTE :

C'est terminé pour vous ou...

Me HÉLÈNE SICARD :

Non, non. Non, non, ce n'est pas terminé, je vais avoir le reste de mon quatre-vingt-dix (90) minutes annoncées demain matin.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. Donc, c'est beau. On va donc reprendre demain matin à compter de neuf heures (9 h 00). Maître Fraser, là, demain, il va rester simplement la fin du contre-interrogatoire de l'Union des Consommateurs de même que les questions de la Régie. Est-ce que vous avez une proposition à...

Me ÉRIC FRASER :

Bien, moi, je vous suggère de... qu'on démarre le panel 3 dès demain puisqu'on a du temps, quitte à... en tout cas, ce que je peux... ce sur quoi je peux m'avancer c'est que, nous, le panel 3, sera prêt demain.

LA PRÉSIDENTE :

O.K.

Me ÉRIC FRASER :

Donc, on pourra soit faire une courte journée mais en démarrant le panel 3 ou faire une journée qui se terminera à trois heures (15 h 00), selon le bon vouloir de la Régie. Mais c'est certain que si on peut faire avancer le processus plus rapidement, je

pense que ça vaudrait la peine d'aller de l'avant. Me

HÉLÈNE SICARD :

Avec votre permission, je demanderais à mon confrère, est-ce que le panel 3 va avoir une présentation à faire ou si, comme vos autres panels, ça va être les curriculum et c'est tout? Me

ÉRIC FRASER :

À priori, il n'y aura pas de présentation mais je ne peux pas vous le garantir, là, il pourrait peut-être y avoir des commentaires introductifs, un petit peu comme madame Hamel, mais... non, malheureusement, je ne peux pas le garantir, qu'il n'y en aura pas. Il pourrait y en avoir.

LA PRÉSIDENTE :

Donc, on comprend que la demande... la requête réamendée va être déposée demain matin ou en fin de journée.

Me ÉRIC FRASER :

Écoutez, on se lance sur nos téléphones aussitôt que l'audience est terminée.

LA PRÉSIDENTE :

Alors, on l'attend avec impatience, je suis désolée. Donc, on va suspendre l'audience jusqu'à demain matin, on se revoit à compter de neuf heures trente (9 h 30). Merci. Neuf heures (9 h).

R-3814-2012
11 décembre 2012

PANEL 2 - HQD
Contre-interrogatoire
Me Hélène Sicard
- 224 -

AJOURNEMENT

SERMENT D'OFFICE :

Je soussigné, CLAUDE MORIN, sténographe officiel,
certifie sous mon serment d'office, que les pages
qui précèdent sont et contiennent la transcription exacte
et fidèle de la preuve en cette cause, prise par moi au
moyen du sténomasque, le tout selon la
Loi. Et j'ai signé.

Claude Morin
sténographe officiel