

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT
DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ
POUR L'ANNÉE TARIFAIRE 2014-2015

PHASE 2
DEMANDE DE MODIFICATIONS DE
L'OPTION D'INSTALLATION D'UN COMPTEUR
N'ÉMETTANT PAS DE RADIOFRÉQUENCES

DOSSIER : R-3854-2013

RÉGISSEURS : Me LOUISE ROZON, présidente
Mme FRANÇOISE GAGNON
Mme LOUISE PELLETIER

AUDIENCE DU 17 JUILLET 2014

VOLUME 1

ROSA FANIZZI et DANIELLE BERGERON
Sténographes officielles

COMPARUTIONS

Me LOUIS LEGAULT
procureur de la Régie;

REQUÉRANTE :

Me MARIE-JOSÉE HOGUE
procureure de Hydro-Québec Distribution (HQD);

INTERVENANTS :

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

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

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

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

TABLE DES MATIERES

	PAGE
LISTE DES PIÈCES	5
PRÉLIMINAIRES	6
PREUVE DE HQD	8
FRANÇOIS G. HÉBERT	
GEORGES ABIAD	
MARCEL CÔTÉ	
INTERROGÉS PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE	9
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD	17
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL	38
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STÉPHANIE LUSSIER	51
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	73
INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT	140
INTERROGÉS PAR Mme LOUISE PELLETIER	166
PREUVE UC	182
VIVIANE DE TILLY	
INTERROGÉE PAR Me HÉLÈNE SICARD	183
INTERROGÉE PAR Mme LOUISE PELLETIER	198
INTERROGÉE PAR LA PRÉSIDENTE	201

PREUVE FCEI	207
MARCEL PAUL RAYMOND	
INTERROGÉ PAR Me ANDRÉ TURMEL	207
INTERROGÉ PAR Me LOUIS LEGAULT	219
PREUVE DE SÉ/AQLPA	224
BRIGITTE BLAIS	
JACQUES FONTAINE	
INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	225
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE	252
INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE	258
RÉINTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	261

LISTE DES PIÈCES

	<u>PAGE</u>
C-FCEI-0039 : Tableau démontrant les taux d'adhésion	44
C-SÉ/AQLPA-0051 : Tableau 3 - Coûts des phases 2 et 3 DL Projet LAD (2014-2018)	107
C-UC-0051 : Document intitulé « Modification de l'option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences »	185

1 L'AN DEUX MILLE QUATORZE, ce dix-septième (17e)
2 jour du mois de juillet :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du dix-sept (17)
8 juillet deux mille quatorze (2014), dossier R-3854-
9 2013 - Phase 2, demande de modifications de
10 l'option d'installation d'un compteur n'émettant
11 pas de radiofréquences.

12 Les régisseurs désignés dans ce dossier sont maître
13 Louise Rozon, présidente de la formation, de même
14 que mesdames Françoise Gagnon et Louise Pelletier.
15 Le procureur de la Régie est maître Louis Legault.
16 La requérante est Hydro-Québec Distribution,
17 représentée par maître Marie-Josée Hogue.

18 Les intervenants qui participent à la présente
19 audience sont :

20 Association coopérative d'économie familiale de
21 l'Outaouais, représentée par maître Stéphanie
22 Lussier;

23 Fédération canadienne de l'entreprise indépendante,
24 représentée par maître André Turmel;

25 Stratégies énergétiques et Association québécoise

1 de lutte contre la pollution atmosphérique,
2 représentées par maître Dominique Neuman;
3 Union des consommateurs, représentée par maître
4 Hélène Sicard.

5 Je demanderais aux parties de bien s'identifier à
6 chacune de leurs interventions pour les fins de
7 l'enregistrement. Aussi auriez-vous l'obligeance de
8 vous assurer que votre cellulaire est fermé durant
9 la tenue de l'audience. Merci.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci, Madame la Greffière. Bonjour à vous tous.
12 Rebonjour pour certains. On s'est quittés il n'y a
13 pas si longtemps. Donc, aujourd'hui, nous allons
14 débiter l'audience qui porte sur la Phase 2 du
15 dossier 3854-2013, soit la demande de modifications
16 de l'option d'installation d'un compteur n'émettant
17 pas de radiofréquences.

18 Alors, tout d'abord, je vais vous présenter
19 les membres de l'équipe qui nous assistent dans le
20 traitement de cette demande : la chargée de projet,
21 madame Claire Larouche; Simon Desrochers et
22 François Lessard, qui agissent comme spécialistes;
23 et les procureurs au dossier sont maître Hélène
24 Barriault et maître Louis Legault.

25 Le quinze (15) juillet dernier, la Régie

1 vous a fait parvenir le calendrier de l'audience
2 qui a été préparé en tenant compte des temps qui
3 ont été annoncés par chacun d'entre vous. Si tout
4 se passe bien, on devrait terminer cette audience
5 demain au courant de la journée, juste avant les
6 vacances de la construction.

7 Est-ce que certains d'entre vous avez des
8 commentaires ou des remarques préliminaires avant
9 de débiter avec la preuve du Distributeur? Tout est
10 beau. Maître Hogue, la parole est à vous.

11

12 PREUVE DE HQD

13

14 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

15 Bonjour. Comme on l'avait annoncé, le panel est
16 composé de trois personnes : alors monsieur Abiad
17 qui est au centre; monsieur Côté qui est à sa
18 gauche, donc à droite pour nous; et monsieur Hébert
19 que vous connaissez qui est du côté gauche. Alors,
20 les curriculum vitae ont été déposés sous les
21 cotes, dans le cas de monsieur Abiad sous la cote
22 B-209; pour monsieur Côté B-210; et monsieur Hébert
23 B-211. Alors, peut-être avant que je fasse adopter
24 la preuve, ils vont devoir être assermentés.

25

1 L'an deux mille quatorze (2014), ce dix-septième
2 (17e) jour du mois de juillet, ONT COMPARU :

3

4 FRANÇOIS G. HÉBERT, directeur Affaires
5 réglementaires et environnement chez Hydro-Québec
6 Distribution, ayant une place d'affaires au
7 Complexe Desjardins, Montréal (Québec);

8

9 GEORGES ABIAD, directeur Infrastructure de mesurage
10 et solutions technologiques, ayant une place
11 d'affaires au 201, rue Jarry Ouest, Montréal
12 (Québec);

13

14 MARCEL CÔTÉ, directeur Tarifs et conditions de
15 service, ayant une place d'affaires au Complexe
16 Desjardins, Montréal (Québec);

17

18 LESQUELS, après avoir fait une affirmation
19 solennelle, déposent et disent :

20

21 INTERROGÉS PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

22 Q. [1] Alors, Monsieur Abiad, dans un premier temps,
23 vous avez votre c.v. qui a été déposé sous la cote
24 B-209. Est-ce que ça représente effectivement votre
25 c.v. à jour et les fonctions que vous occupez

1 actuellement?

2 M. GEORGES ABIAD :

3 R. Oui.

4 Q. [2] Est-ce que vous avez été impliqué dans la
5 préparation de la preuve qui a été déposée sous
6 B-187?

7 R. Oui.

8 Q. [3] Est-ce que vous avez été impliqué dans les
9 réponses aux demandes de renseignements qui, elles,
10 ont été déposées sous les cotes B-202 à B-206?

11 R. Oui.

12 Q. [4] Est-ce que vous reconnaissez et adoptez
13 l'ensemble de cette preuve-là?

14 R. Oui.

15 Q. [5] Monsieur Côté, vous avez également votre c.v.
16 qui a été déposé sous la cote B-210. Est-ce qu'il
17 représente votre c.v. à jour et les fonctions que
18 vous occupez actuellement?

19 M. MARCEL CÔTÉ :

20 R. Oui.

21 Q. [6] Est-ce que vous avez également été impliqué
22 dans la préparation de la preuve et dans les
23 réponses aux demandes de renseignements qui sont
24 les pièces B-187, B-202 à B-206?

25 R. Oui.

1 Q. [7] Est-ce que vous êtes en accord avec ce qui
2 apparaît dans ces documents-là et vous les adoptez?

3 R. Oui.

4 Q. [8] Monsieur Hébert. Alors, votre c.v., lui, est
5 sous la cote B-211. Est-ce qu'il représente
6 effectivement votre c.v. à jour et les fonctions
7 que vous occupez actuellement?

8 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. C'est le cas.

10 Q. [9] Avez-vous été impliqué dans la préparation de
11 la preuve qui a été déposée sous B-187 et aux
12 réponses aux demandes de renseignements?

13 R. Oui.

14 Q. [10] Est-ce que vous les adoptez également?

15 R. Je le fais, oui.

16 (9 h 06)

17 Q. [11] Alors, une seule question en sus de la preuve
18 qui a déjà été déposée qui s'adresserait, je pense,
19 principalement à monsieur Abiad, à moins que
20 d'autres aient également des commentaires, mais
21 j'aimerais que vous indiquiez, Monsieur Abiad, de
22 quelle façon vous avez établi les coûts
23 d'installation des compteurs non communicants qui
24 ont été utilisés aux fins de l'établissement du
25 nouveau tarif que vous proposez.

1 M. GEORGES ABIAD :

2 R. Merci. Bonjour, Madame la Régisseuse, Madame la
3 Présidente, Mesdames les Régisseuses. Ça me fait
4 plaisir d'être ici aujourd'hui. D'abord, en ce qui
5 concerne les coûts d'installation, il y a deux
6 points sur lesquels j'aimerais souligner et attirer
7 votre attention. Dans un premier temps, les
8 installations des compteurs de nouvelle génération
9 non communicants se font par nos employés et la
10 raison étant qu'on ne peut pas vraiment remettre ça
11 à l'installation par Capgemini pour des raisons
12 d'efficience et de coûts. L'esprit, lorsqu'on a été
13 en appel d'offres pour s'adjoindre une équipe
14 d'installateurs externes à Hydro-Québec, a été pour
15 accélérer le déploiement massif. C'est-à-dire quand
16 une entreprise ne fait que l'installation de modèle
17 très restreint chez Hydro-Québec, trois ou quatre
18 modèles, de façon massive, toute la logistique
19 reliée à la gestion du stock, à l'emplacement
20 des... des entrepôts de compteurs, la gestion même
21 du stock dans le camion, l'arrivée sur place par
22 secteur est faite de façon à ce que cette
23 installation-là se fasse de façon rapide.

24 Donc, il est clair que pour Capgemini,
25 lorsqu'ils ont soumissionné pour obtenir... dans le

1 fond, ils ont obtenu le contrat, c'est toute cette
2 logistique-là qui entoure leurs coûts. Donc, ils
3 ont pris en considération le fait qu'ils sont en
4 déploiement massif, rapide dans un secteur. Ils
5 n'ont pas à faire des installations un peu partout
6 puisque les... veux veux pas, les options de
7 retrait, les clients, ils viennent d'un seul
8 secteur, oui, mais un peu partout dans ce secteur-
9 là. Alors que le balayage proposé par - et c'est
10 pour ça aussi qu'on a quand même beaucoup apprécié
11 leur proposition parce qu'ils font deux, trois
12 balayages dans le même secteur et ils vont
13 rapidement. Et ça, ça a fait en sorte que leur coût
14 d'installation est beaucoup moindre que le nôtre.

15 Donc, l'idée de dire « est-ce qu'on peut
16 donner des compteurs... l'installation des
17 compteurs non communicants à Capgemini » vient
18 remettre en question, d'une part, l'ajout de ce
19 type de compteur-là qui n'était pas dans le contrat
20 original, l'approche de la gestion du stock qu'ils
21 doivent faire, même à l'intérieur du camion, le
22 retour parce que, là, ils doivent faire du
23 déploiement massif, après ça il faut qu'ils
24 reviennent pour chercher un autre compteur, un
25 autre type de compteur.

1 Toute cette logistique-là entourant la
2 gestion ou l'installation d'un compteur non
3 communicant amènerait d'abord l'ouverture du
4 contrat avec Capgemini et, de deux, sûrement une
5 augmentation de leurs coûts puisque tout leur
6 système en plus est informatisé sur des ordinateurs
7 de main et ce type de compteur-là doit être rajouté
8 à ce moment-là dans leur tablette et toute
9 l'informatique qui suit, le rapport d'étape et le
10 rapport de suivi qu'ils doivent remettre à Hydro.
11 Donc, ça, c'est pour le point de dire : est-ce
12 qu'on peut remettre l'installation aux
13 installateurs de Capgemini. Ça ouvrirait toute
14 cette... tout ce flanc-là par rapport à la gestion.

15 D'autre part, le coût moyen, il a été
16 établi, le coût moyen d'installation dans le cadre
17 de déploiement massif, à la fois le coût de
18 Capgemini et le coût des installateurs d'Hydro-
19 Québec dans le déploiement massif, est de trente-
20 sept dollars (37 \$). C'est ce qu'on remet comme
21 crédit à la base pour l'installation d'un compteur
22 non communicant. On remet trente-sept dollars
23 (37 \$) puisque normalement on aurait passé, puis ça
24 aurait été dans le projet, hein, dans le
25 déploiement massif, on donne trente-sept dollars

1 (37 \$).

2 Le coût qu'on demande aux clients de
3 compteur non communicant de payer est à la marge de
4 ce coût-là, hein! Vous savez, dans le déploiement
5 massif, on ne charge pas aux clients nouvelle
6 génération, on ne charge pas l'installation. Donc,
7 on donne ce crédit-là à un compteur... à un client
8 qui demande l'option de retrait, mais à la marge de
9 ce trente-sept dollars-là (37 \$), là, il y a la
10 gestion de prise de rendez-vous. Il y a le
11 transport, il y a... il y a toute une
12 infrastructure qui se met en place par nos
13 installateurs pour pouvoir s'assurer - et je vous
14 le dis par expérience parce que maintenant on le
15 fait, on a quand même six mille (6000) clients, là,
16 qui ont pris l'option de retrait environ, c'est un
17 peu plus que six mille (6000). On sait que le
18 client veut être présent, il veut s'assurer que le
19 compteur qu'on installe n'est pas un compteur de
20 nouvelle génération. Donc, il y a toute une
21 logistique qui entoure ça.

22 Dans les faits, ce qu'on a pu voir dès le
23 début, c'est que notre approche a été... on pensait
24 à ce moment-là que, les clients, on va les
25 installer vraiment « pop corn », pas dans un seul

1 secteur, mais plusieurs secteurs. On s'est rendu
2 compte que les clients, en dedans de trente (30)
3 jours, les clients qui veulent prendre l'option de
4 retrait, nous signifie cette... leur intention. Ça
5 nous a permis quand même, même si c'est fait par
6 nous, de regrouper ces installations-là au lieu
7 d'envoyer un truck, là, dans un endroit puis un
8 autre dans un autre endroit, donc d'où les coûts
9 d'origine au niveau de coûts d'installation, on a
10 économisé sur le coût de transport parce qu'on a
11 optimisé notre façon de faire. Ça c'est des faits,
12 là. Ça c'est des réalités sur le terrain.

13 (9 h 11)

14 Un autre élément aussi c'est que
15 l'installation du coût du compteur non communicant,
16 on a raffiné les coûts reliés au temps, le temps
17 requis et le temps qu'il faut pour vraiment faire
18 l'installation. Et là, encore une fois, on a
19 constaté une baisse des coûts, d'où le nouveau prix
20 qu'on vous demande dans le fond, qu'on a soumis,
21 qui est composé d'abord d'une baisse importante de
22 coût de transport parce qu'on regroupe et parce que
23 les clients répondent à l'intérieur de trente (30)
24 jours. Donc, on est capable de faire une certaine
25 gestion d'optimisation. Et le coût même, le temps

1 même d'installation, donc ces coûts-là ont été
2 raffinés puis ça a fait la baisse qu'on voit
3 maintenant. Voilà!

4 Q. [12] Alors de mon côté, je n'ai pas d'autres
5 questions. Donc, il y aura possiblement des contre-
6 interrogatoires.

7 LA COUR :

8 Merci, Maître Hogue. Alors nous allons donc débiter
9 le contre-interrogatoire des membres du panel
10 d'Hydro-Québec avec maître Sicard de l'Union des
11 consommateurs.

12 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

13 Bonjour, Mesdames.

14 Q. [13] Hélène Sicard pour l'Union des consommateurs.
15 Bonjour, Messieurs. Alors, dans un premier temps,
16 Monsieur Abiad, suite à ce que vous venez de nous
17 dire, suite à la décision 3788, êtes-vous d'accord
18 avec UC que l'option de retrait est une composante
19 intégrante du projet LAD maintenant?

20 M. GEORGES ABIAD :

21 R. Ça dépend lequel volet. J'aimerais ça que vous
22 soyez plus précise. Parce qu'est-ce qu'il fait
23 partie de l'opération comme telle de déploiement?
24 Oui. Mais est-ce que le compteur non communicant
25 fait partie de l'offre de base d'Hydro-Québec? Non.

1 J'aimerais ça que ça soit la distinction entre les
2 deux.

3 Q. [14] En fait ce que je cherche à savoir c'est si la
4 Régie a décidé que, dans le cadre du déploiement du
5 projet LAD, il y aurait une option de retrait. Il y
6 a eu une reconnaissance officielle par la Régie et
7 par le gouvernement à travers le décret. Vous êtes
8 d'accord avec moi que ce projet LAD demandait et
9 exigeait finalement qu'il y ait une option de
10 retrait pour que la société l'accepte?

11 R. Maître, oui, effectivement. Si c'est votre question
12 à savoir si notre organisation qu'on a mis en place
13 aujourd'hui tient compte du fait qu'on a le
14 déploiement du compteur nouvelle génération et je
15 dois avoir une équipe, une organisation pour les
16 compteurs non communicants, la réponse c'est oui.
17 Tout ça, là, c'est nos...

18 Q. [15] O.K. Maintenant, suite à ce que vous venez de
19 me dire, je vous remercie. Ce matin vous nous
20 dites, là, c'est installé par les gens d'Hydro-
21 Québec. Il faut absolument que ce soit Hydro-Québec
22 et non pas Capgemini. Est-ce que vous avez regardé
23 la possibilité de rouvrir le contrat avec Capgemini
24 pour inclure les compteurs, l'option de retrait?

25 R. C'est-à-dire que l'analyse dont j'ai fait part

1 tantôt, oui elle a été faite, c'est sûr. On a fait
2 l'analyse à savoir est-ce que c'est possible de le
3 faire. Et là, on a constaté juste très
4 préliminairement, lorsqu'on a commencé dès le début
5 des discussions, qu'il faut revoir et refaire à la
6 fois toute la logistique de la gestion de
7 l'information, les rapports de suivi comme j'ai
8 expliqué tantôt.

9 Q. [16] Hum, hum.

10 R. Plus l'impact de gestion de stock sur le terrain,
11 l'installation, le balayage. Donc, vous comprenez
12 que, lorsqu'on a vu la multitude ou les différentes
13 activités sur lesquelles on devait faire, on a
14 arrêté rapidement. Parce que l'esprit, comme je
15 vous dis, l'idée de d'adjoindre une équipe avec
16 nous c'est de lui laisser la latitude et la
17 flexibilité de pouvoir agir rapidement puis faire
18 le balayage. L'esprit même de la proposition de Cap
19 a été : « Donne-moi mes compteurs. Donne-moi mes
20 modèles. Donne-moi mes secteurs d'avance puis, moi,
21 je roule. » Et là, l'heure arrive puis je mets
22 toutes sortes d'affaires.

23 C'est pour ça d'ailleurs, en passant on a
24 limité ça à très peu de modèles pour qu'ils
25 puissent avoir cette flexibilité-là.

1 Q. [17] O.K. Maintenant Hydro et le personnel de
2 Capgemini fait cette installation planifiée,
3 organisée, secteurs et tout. Êtes-vous d'accord
4 avec moi qu'Hydro installe, le personnel d'Hydro-
5 Québec installe également certains compteurs
6 communicants, les compteurs du projet?

7 R. Tout à fait, oui.

8 Q. [18] Et que les gens d'Hydro, pour certains de ces
9 compteurs-là, vous devez prendre des rendez-vous
10 parce que les compteurs sont à l'intérieur, vous
11 devez communiquer avec les gens. Vous pouvez vous
12 rendre parfois sur place et puis il n'y a personne,
13 et puis revenir refaire un nouveau rendez-vous, et
14 c'est une dépense que vous avez?

15 (9 h 17)

16 R. Oui. Juste pour le bénéfice de Madame la Présidente
17 et les régisseurs, c'est le, après le balayage de
18 Capgemini, une fois qu'il a fait un secteur puis
19 qu'il a balayé puis il a fait le maximum en masse,
20 tous les cas où les clients inaccessibles, le
21 client n'est pas présent, je veux dire, le compteur
22 est inaccessible, on ne peut pas se rendre au
23 compteur, tous ces cas-là sont relevés à ce moment-
24 là à Hydro-Québec et nous, on a une équipe qui
25 retourne dans ce secteur-là et là, vous comprenez,

1 là, c'est des prises de rendez-vous, c'est plus
2 complexe, plus long, mais on finit par atteindre,
3 effectuer le travail. C'est ce que vous faites
4 référence, je crois, Maître Sicard.

5 Q. [19] Oui. Et quel pourcentage des compteurs
6 communicants demande ce travail de la part d'Hydro-
7 Québec?

8 R. Contractuellement, on l'a déjà...

9 Q. [20] À peu près.

10 R. ... on l'a déjà débattu, là. C'est quatre-vingt-
11 quatorze pour cent (94 %) de réussite, là,
12 l'engagement de Cap est de réussir quatre-vingt-
13 quatorze pour cent (94 %) des ordres de travail
14 qu'on lui remet.

15 Q. [21] Alors donc, Hydro, de six pour cent (6 %).

16 R. Donc, six pour cent (6 %) contractuellement, six
17 pour cent (6 %). Des fois, dans certains secteurs,
18 vous comprenez, Maître, ça peut être huit pour cent
19 (8 %) dépendamment de la réussite mais
20 contractuellement, si on se fie sur ce qui est
21 engagé, c'est quatre-vingt-quatorze pour cent
22 (94 %).

23 Q. [22] Est-ce que vous chargez des coûts
24 d'installation supplémentaires pour ces clients-là?

25 R. Non. Ils font partie du trente-sept dollars (37 \$).

1 La moyenne de trente-sept dollars (37 \$) créditée à
2 un compteur, à un client qui prend l'option de
3 retrait, est composée de nos coûts pour ces cas-là
4 et les coûts d'installation de Capgemini. C'est une
5 moyenne globale qu'on a calculée.

6 Q. [23] Maintenant, si vous ajoutiez les coûts
7 d'installation des compteurs non communicants à ces
8 coûts d'installation moyens que vous appeliez
9 pondérés, là, mais qui en fait sont moyens, vous
10 avez répondu à une de nos questions là-dessus, aux
11 coûts d'installation, là, le trente-sept dollars
12 (37 \$) deviendrait quoi? Si les coûts de l'option
13 de retrait d'installation étaient inclus aux coûts
14 d'installation généraux, qui en ce moment sont
15 calculés comme étant une moyenne de trente-sept
16 dollars (37 \$) par compteur, ce serait quoi la
17 moyenne pour ce point quatre pour cent (0,4 %)?

18 R. Je n'ai pas fait... Je ne peux pas répondre, je
19 n'ai pas fait ce calcul-là. Cependant, vous
20 comprenez que là il faut que je rajoute tout le
21 processus au complet, là. À partir du moment qu'on
22 envoie la lettre pour le trente (30) jours, ce
23 n'est pas juste les coûts d'installation. C'est
24 tout un processus qui doit être rajouté mais,
25 Maître, je n'ai pas fait ce calcul-là.

1 Q. [24] Vous n'avez pas, Hydro n'a pas fait le calcul
2 de chacune des étapes pour l'installation de
3 l'option de retrait?

4 R. C'est-à-dire, à la base, et là, sous toutes
5 réserves, là, le prix qu'on demande pour qu'un
6 client non communicant, ce qu'on lui demande de
7 payer, ça va être ces coûts-là qui vont être
8 rajoutés dans le fond, là.

9 Q. [25] O.K. Changement de sujet. Je fais des travaux
10 et de la rénovation autour de ma maison. Mon
11 escabeau ou mon échelle tombe sur mon compteur, je
12 brise mon compteur. Vous venez, je vous avise, vous
13 venez changer mon compteur parce qu'il est brisé.
14 Combien est-ce que ça me coûte et est-ce que ça me
15 coûte quelque chose?

16 M. MARCEL CÔTÉ :

17 R. Il n'y a pas de frais, il n'y a pas de frais dans
18 cet exercice-là. Ça fait partie des frais qu'Hydro-
19 Québec assume au niveau de la relève, au niveau de
20 l'installation des équipements puis ça fait partie
21 de la tarification de base.

22 Q. [26] O.K. Est-ce que... ça fait partie de la
23 tarification de base. Avez-vous une idée du nombre
24 d'événements? Est-ce que ça se produit? Est-ce que
25 ça arrive que les compteurs se fassent briser, que

1 vous deviez aller les remplacer?

2 R. Sûrement, là. Ça peut arriver, là. Mais pas très,
3 pas beaucoup.

4 Q. [27] Auriez-vous une idée de combien de cas par
5 année?

6 M. GEORGES ABIAD :

7 R. Je n'ai pas ce chiffre-là à ce moment-ci.

8 Q. [28] Aucune idée?

9 R. Aucune idée.

10 Q. [29] O.K. Et les coûts donc sont assumés, par
11 contre, si ça se fait, par l'ensemble de la
12 clientèle?

13 R. Oui.

14 Q. [30] O.K.

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. J'aimerais simplement préciser, Maître Sicard, à
17 une question que vous avez posée, et il y a un
18 lien, là, avec votre question. C'est que la Régie,
19 ces réparations-là se font dans le cours normal des
20 activités du Distributeur; monsieur Côté l'a
21 mentionné. Mais la Régie a bien dit que l'option de
22 retrait était une mesure d'exception qui s'inscrit
23 en dehors de l'offre de référence du Distributeur.
24 Alors il peut y avoir, dans ce cas-là, et c'est ce
25 qu'on soutient, des frais additionnels pour

1 l'offre, pour les coûts de l'option de retrait.
2 Mais c'est vraiment une mesure d'exception et ce
3 n'est pas fait dans le cours normal des activités
4 du Distributeur.

5 M. MARCEL CÔTÉ :

6 R. On parle d'une situation, un accident comme vous
7 avez mentionné, que ce soit le compteur
8 communicant, non communicant ou les autres
9 compteurs, ça va être la même action parce que ça
10 va être fait dans le cadre des opérations de base
11 du Distributeur.

12 (9 h 23)

13 Q. [31] O.K. Dans le cadre de l'installation des
14 compteurs non communicants, je comprends que vous
15 installez, là, en ce moment, dans le cadre du
16 déploiement des projets, les compteurs non
17 communicants aux gens qui le demandent, qui ont
18 déjà un compteur.

19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

20 R. Pouvez-vous répéter votre question, Maître Sicard?

21 Q. [32] Dans le cadre du déploiement du projet LAD,
22 vous envoyez des avis, vous donnez, là, un délai
23 aux gens pour répondre s'ils veulent le compteur
24 non communicant. Les gens qui vous répondent, qui
25 veulent un compteur non communicant, ce sont des

1 gens qui ont déjà un compteur que vous prévoyez
2 changer.

3 M. GEORGES ABIAD :

4 R. Oui.

5 Q. [33] Maintenant, je vous amène à une réponse que
6 vous avez donnée à la Régie, alors c'est la pièce
7 202, la question 5.1. Alors il s'agit de... de la
8 discussion par rapport à une lecture trois fois par
9 année. Au milieu de la réponse 5.1, alors c'est le
10 premier paragraphe, la dernière phrase, vous
11 indiquez :

12 Ne connaissant pas le profil de
13 consommation de ce client [...], il
14 est également impossible pour le
15 Distributeur d'utiliser celui d'un
16 client mesuré régulièrement comme
17 référence pour estimer sa
18 consommation.

19 J'ai compris de vos réponses que pour vous, il est
20 important... Préférez-vous que j'attende pour
21 parler, Monsieur Abiad? Ou vous voulez lire toute
22 la réponse avant?

23 J'ai compris des réponses d'Hydro-Québec
24 que pour Hydro-Québec il est important de faire
25 trois lectures par année, entre autres pour établir

1 le profil saisonnier des clients. Est-ce que j'ai
2 bien compris?

3 M. MARCEL CÔTÉ :

4 R. Oui.

5 Q. [34] N'êtes-vous pas d'accord avec moi que les gens
6 qui ont déjà un compteur, vous avez déjà leur
7 profil de par ce compteur que vous allez changer?

8 M. MARCEL CÔTÉ :

9 R. J'ai déjà... j'ai déjà des profils de consommation
10 des années antérieures, effectivement j'ai ça. Mais
11 je ne serai pas en mesure de déterminer sa
12 consom... l'effet saisonnier sur ce profil-là parce
13 que je le fais au fur et à mesure.

14 La question de faire un minimum de trois
15 lectures est importante. Parce que si avec un
16 client j'ai seulement une ou deux lectures, je ne
17 suis pas en mesure de déterminer quel est
18 l'impact... l'impact de l'aléa climatique sur son
19 profil de consommation. Ça fait que ces données-là
20 ça va devenir des données historiques, évidemment.
21 Elles vont s'éloigner de... du moment où je dois
22 faire une facturation. Et ce qui est important
23 c'est de faire une facturation précise.

24 Or, par rapport à l'offre qu'on avait qui
25 était de six relèves, on a regardé voir qu'est-ce

1 qui peut être fait pour réduire ces coûts-là.
2 L'option c'était de réduire à trois relèves. Puis
3 est-ce qu'on pouvait descendre à deux relèves ou à
4 une relève? La question... la réponse sur le plan
5 suffit. Au niveau des conditions de service on ne
6 peut pas, parce qu'on a mentionné que c'était cent
7 vingt (120) jours. Mais également sur le plan
8 technique, pour être en mesure de bien faire une
9 évaluation de sa facture, ça prend ces trois
10 relèves-là. C'est tout simplement par
11 triangulation, là, tout simplement le fait que si
12 j'ai... par exemple, si j'ai juste deux relèves,
13 puis j'ai une relève en plein milieu de l'hiver,
14 puis une relève en plein milieu de l'été, je vais
15 avoir deux consommations dans l'année qui vont être
16 identiques. Puis je ne suis pas capable de savoir
17 quel est le poids de la... de la température.

18 Ça fait que si j'ai une consommation de,
19 par exemple, de dix-huit mille (18 000), puis j'en
20 ai une de huit mille (8000) et l'autre de huit
21 mille (8000), je ne suis pas en mesure de
22 déterminer quel est l'impact de la température sur
23 ces deux factures-là. C'est pour ça que j'ai besoin
24 d'avoir trois points où il faut être capable de
25 séparer l'hiver. Puis évidemment au fil des années,

1 ces relèves-là ne seront pas toujours faites au
2 même moment. Ça fait que je peux avoir trois
3 lectures, puis l'année suivante les trois lectures
4 vont avoir déplacé un petit peu. Ça fait que ça
5 devient difficile.

6 Au niveau des modes de versement égaux,
7 notamment cette année, on fait un exercice
8 important pour mieux identifier justement les
9 profils de consommation de la clientèle. À partir
10 des six factures qu'on a. On l'a fait client par
11 client. Et c'est la même chose pour quand...
12 lorsqu'on doit faire une prévision de la
13 consommation parce qu'on n'a pas la relève. Il
14 faut... il faut la faire client par client.

15 C'est sûr que quand j'arrive avec des
16 formules génériques, un peu ce qu'on a vu dans, je
17 pense l'exemple c'est FCEI où on fait des calculs
18 génériques avec deux-trois questions on peut
19 essayer d'estimer comment va être la facture. C'est
20 ce qu'on faisait avant. C'est imprécis. Plus on a
21 de l'information, puis on est capable d'avoir une
22 bonne lecture de l'aléa climatique. Dans l'option
23 qu'on a, on réduit à trois. En bas de trois, je
24 suis dans l'impossibilité de faire un minimum de
25 qualité de facture comme telle.

- 1 Q. [35] Vous... vous insistez, là, sur l'importance
2 d'avoir le profil de consommation du client. Êtes-
3 vous d'accord avec moi que c'est de façon à bien
4 facturer le client? C'est pour cette raison que
5 vous avez besoin de ça?
- 6 R. Oui.
- 7 Q. [36] Donc c'est dans l'intérêt du client que vous
8 devez avoir cette lecture-là? Maître Hébert, je
9 vous demanderais de laisser le témoin répondre,
10 s'il vous plaît.
- 11 R. Tout à fait. Donc c'est dans l'intérêt du client et
12 du Distributeur évidemment d'avoir une... des
13 factures qui sont bien calculées. Ce qui ressort
14 notamment des sondages qu'on fait auprès de la
15 clientèle c'est toujours d'avoir une facture qui a
16 été bien calculée.
- 17 Q. [37] O.K.
18 (9 h 28)
- 19 R. Ce n'est pas d'avoir peu d'informations, c'est
20 d'avoir de la qualité, de l'information de qualité,
21 faire une bonne facture avec un bon prix. Les gens
22 s'attendent à ce qu'on fasse une facture qui soit
23 précise.
- 24 Q. [38] Donc, c'est pour répondre...
- 25 R. Évidemment, avec...

- 1 Q. [39] ... aux attentes des clients.
- 2 R. Pardon?
- 3 Q. [40] Je m'excuse.
- 4 R. Donc, évidemment pour pouvoir faire cette facture-
- 5 là, le projet qu'on avait mis en place, évidemment
- 6 c'est d'avoir beaucoup plus d'informations. Pour
- 7 les gens qui ne souhaitent pas avoir ce système-là,
- 8 on a dit, bien jusqu'où on peut reculer, jusqu'où
- 9 on peut aller, là, puis c'est avec les trois
- 10 factures comme telles, les trois relèves comme
- 11 telles. Donc, on va faire six factures pareilles,
- 12 on va estimer entre ces périodes-là parce que c'est
- 13 ça qui arrive, là, dans cet estimé-là. Puis
- 14 l'estimé, il y a toujours des marges d'erreur, mais
- 15 on essaie d'être le plus précis possible. C'est sûr
- 16 que si on avait plus de relève, on serait en mesure
- 17 de faire de meilleur... un meilleur estimé pour les
- 18 factures, mais on considère que trois, c'est le
- 19 seuil avec lequel on peut travailler.
- 20 Q. [41] Maintenant, pouvez-vous... ça a été mis en
- 21 preuve dans le cadre du dossier 3788, mais pouvez-
- 22 vous nous expliquer - on avait eu une photo, là,
- 23 dans 3788 - les compteurs non communicants ont un
- 24 affi... un affichage, je m'excuse, numérique.
- 25 Correct?

- 1 R. Oui, oui.
- 2 Q. [42] O.K. Ce sont des chiffres. Combien... combien
3 de chiffres est-ce que... qui apparaissent sur le
4 compteur pour le mesurage? Vous avez vos
5 collaborateurs.
- 6 M. GEORGES ABIAD :
- 7 R. Levez la main. Levez la main pour que je le voie,
8 là, je vais le dire.
- 9 Q. [43] Oui.
- 10 R. Je ne le sais pas. Cinq. Oui.
- 11 Q. [44] Cinq chiffres.
- 12 R. Oui.
- 13 Q. [45] O.K. Et c'est... c'est clair et c'est... il
14 n'y a pas de confusion possible, c'est bien lisible
15 ces cinq chiffres-là.
- 16 R. Oui. Ça, oui. Ça, je peux vous le dire, oui.
- 17 Q. [46] O.K. Donc, la lecture peut se faire
18 rapidement.
- 19 R. Il y a deux affichages justement, là, mais... c'est
20 en séquence, mais, oui, on peut le voir.
- 21 Q. [47] Et ça peut se faire rapidement.
- 22 R. Oui, oui, oui, c'est... c'est visuel.
- 23 Q. [48] O.K. Laissez-moi juste vérifier. O.K.
24 Maintenant, je passe... je vais vous inviter...
25 Attendez une petite seconde, là, c'est la dernière

1 ligne de questions. Voilà! Alors, en réponse aux
2 demandes de renseignements de Union des
3 consommateurs qui est la pièce HQD-2, Document 5,
4 B-206, nous vous avons demandé, à la question
5 11.2 :

6 Veuillez expliquer pourquoi le
7 Distributeur ne fait aucune référence
8 au décret 1326-2013 dans HQD-1,
9 document 1.

10 Je comprends que ce décret a été publié le trois
11 (3) janvier deux mille quatorze (2014) et votre
12 preuve est déposée le seize (16) mai deux mille
13 quatorze (2014), donc après le décret. Vous
14 répondez lorsqu'on vous demande :

15 Veuillez expliquer pourquoi [...]
16 vous ne faites
17 ... aucune référence au décret [...]
18 dans la preuve que :

19 Tel que précisé par le Distributeur
20 dans le cadre du dossier R-3788 [...],
21 la mise à jour des frais se fait en
22 fonction des coûts réels, tout en
23 maintenant les principes que la Régie
24 réitère dans sa décision [...] Par
25 ailleurs, le Distributeur a pris acte

1 du décret [...] qui s'adresse à la
2 Régie.

3 Quand vous nous dites « a pris acte », quel sens
4 est-ce que vous donnez à cette expression-là?
5 Expliquez.

6 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

7 R. Alors, on a pris connaissance de ce qui était prévu
8 au décret, Maître Sicard.

9 Q. [49] Vous en avez pris connaissance. Avez-vous...
10 quelles actions avez-vous prises en conséquence du
11 décret?

12 R. Bien, on a pris les actions suivantes. C'est que
13 postérieurement au décret, évidemment la Régie a
14 émis sa décision procédurale le vingt-huit (28)
15 mai, alors c'est postérieur à l'émission du
16 décret...

17 Q. [50] Hum, hum.

18 R. ... laquelle décision réitérait le maintien du
19 principe de l'utilisateur/payeur et le principe du
20 coût complet et c'est ce qu'on a reflété dans la
21 présente demande, Maître Sicard.

22 Q. [51] Si on prend le décret de façon isolée, sans
23 regarder, là, cette décision de la Régie, est-ce
24 que selon vous le décret reflétait cette position-
25 là ou ça aurait pu être autre chose?

1 R. Bien...

2 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

3 Bien, là, je vais faire une objection. Là, on
4 rentre dans de l'interprétation d'un décret
5 gouvernemental. Ce n'est pas de la preuve.

6 Me HÉLÈNE SICARD :

7 O.K.

8 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

9 Ce n'est pas une question de témoignage.

10 Me HÉLÈNE SICARD :

11 Je vais rephraser la question.

12 Q. [52] Je comprends de votre réponse, de la réponse
13 que vous venez de me donner, que vous avez donné...
14 vous avez décidé de vous aligner avec la décision
15 de la Régie d'abord et avant tout, procédurale de
16 la Régie.

17 R. Bien, avec les deux décisions de la Régie, la
18 première étant la D-2012-128 où la Régie est venue
19 consacrer le principe de l'utilisateur/payeur et
20 des coûts complets - et c'est ce que nous avons
21 fait. Ça, c'est la première décision. Et la seconde
22 est venue, en fait, entériner ou confirmer la
23 première décision de la Régie à l'effet que la
24 question du coût complet et de l'utilisateur/
25 payeur ne faisait pas l'objet des présentes

1 audiences.

2 (9 h 33)

3 Q. [53] Quand le décret mentionne « toutes les autres
4 options », est-ce que le Distributeur a pris en
5 considération que, lorsque le gouvernement écrivait
6 « autres options » ce n'était pas nécessairement
7 des options technologiques mais, possiblement, des
8 options, autres options quant à la considération
9 justement des coûts à être intégrés ou à ne pas
10 être intégrés dans le coût de l'option de retrait?

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 R. Alors, tout d'abord, notre proposition, je le
13 répète, fait suite à la décision de la Régie de
14 maintenir le coût complet. Il y a eu une autre
15 option dans les faits qui a été analysée par le
16 Distributeur et on y a fait suite. C'est les
17 relèves qui sont passées de six à trois par année
18 pour, on le sait maintenant, diminuer d'à peu près
19 la moitié les coûts de relève qui seront facturés
20 aux clients qui veulent bénéficier de l'option de
21 retrait.

22 Q. [54] O.K. Donc, ce que je comprends donc c'est que
23 vous avez pris en considération cette partie du
24 décret qui parlait d'autres options ou vous l'avez
25 fait juste pour réduire? J'essaie de comprendre,

1 là, comment est-ce que le Distributeur a chevauché
2 pour appliquer le décret, s'il l'a appliqué, et les
3 décisions de la Régie pour que les deux
4 fonctionnent ensemble? Ou si vous avez décidé de ne
5 pas regarder le décret et de juste suivre les
6 décisions de la Régie, et je ne pense pas que c'est
7 ça le cas, là. J'essaie de voir, là, comment vous
8 avez chevauché et amené un projet tout en suivant à
9 la fois le décret, si vous l'avez suivi, et la
10 décision de la Régie.

11 R. On a pris acte du décret, Maître Sicard, mais on a
12 également pris acte d'abord et avant tout des
13 principes qui ont été consacrés par la Régie et qui
14 ont guidé le dépôt de la présente demande.

15 Q. [55] Avez-vous donné priorité à un ou à l'autre?

16 R. Bien, le Distributeur, évidemment, est sous la
17 juridiction de la Régie de l'énergie et on a bien
18 lu ses précédentes décisions, Maître Sicard.

19 Q. [56] O.K. Alors je vous remercie, ça complète mes
20 questions.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Merci, Maître Sicard. Nous allons poursuivre avec
23 maître Turmel de la FCEI.

24 Me ANDRÉ TURMEL :

25 Bonjour, Mesdames les Régisseuses-seuses. On ne

1 prend pas de chance.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Ne jamais dire « régisseuses » devant nous.

4 Me ANDRÉ TURMEL :

5 O.K. O.K.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Régisseuses avec un « s ».

8 Me ANDRÉ TURMEL :

9 Mais il n'y avait pas une de vos collègues qui
10 avait dit « régisseuse » à un moment donné? Non.

11 D'accord.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 On ne lui parle plus. C'est seulement les décrets
14 qui en parlent.

15 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

16 Bon. Alors bonjour.

17 Q. [57] Bonjour Messieurs Côté, Abiad et Hébert. Un
18 petit contre-interrogatoire, pas beaucoup de
19 questions, mais quand même. Dans un premier temps,
20 je vous réfère, on va travailler avec les DDR de la
21 Régie, vos réponses aux DDR de la Régie. La
22 première donc c'est la pièce B-202. Je vous envoie
23 à la page 8. Donc, si vous y êtes, à la page 8
24 réponse 6.1. La Régie, dans sa DDR, faisait état
25 dans la référence, là, des coûts qui ne sont pas

1 possibles en deçà de trois lectures. Et, dans sa
2 preuve, le Distributeur mentionnait qu'il y avait
3 un minimum de frais à encourir. Et, dans sa DDR,
4 6.1, la Régie vous demande, bon, de :

5 Préciser quels sont les frais minimaux
6 à encourir pour maintenir un service
7 de relève manuel.

8 Et vous répondez à 6.1 que, de manière générale,
9 trente (30) effectifs c'est un peu la base, la base
10 en dessous de laquelle vous semblez dire que c'est
11 la base et que, peu importe les autres intrants, ça
12 sera trente (30) effectifs.

13 Alors, je veux juste bien comprendre votre
14 pensé là-dessus. Dans un premier temps, si, prenons
15 une hypothèse, s'il y avait moins de lectures que
16 trois fois par année, est-ce que les frais minimaux
17 à encourir seraient-ils moindres que ceux prévus
18 par le Distributeur? Par exemple, moins que trente
19 (30) employés ou vous nous dites quoi qu'il
20 advienne, qu'il y en ait un, deux, c'est trente
21 (30) employés?

22 M. GEORGES ABIAD :

23 R. C'est bien trente (30) employés.

24 Q. [58] O.K. Donc, c'est un chiffre dur?

25 R. C'est le minimum requis.

1 (9 h 39)

2 Q. [59] O.K. Par ailleurs, même question, mais un peu
3 dans un angle différent. Si le taux d'adhésion à
4 l'option de retrait était moins que la valeur de un
5 pour cent (1 %) que vous avez comme hypothèse en ce
6 moment, est-ce que c'est encore un peu la même
7 réponse que vous nous donnez?

8 M. GEORGES ABIAD :

9 R. Oui, c'est parce que ce sont les distances qu'on
10 doit parcourir, les emplacements des bureaux
11 d'affaires, oui, tout à fait, Maître Turmel.

12 Q. [60] Donc notre chiffre, le trente (30) demeure,
13 d'accord? Maintenant, toujours dans la DDR, des
14 réponses aux DDR de la Régie, donc à la page 4
15 cette fois-ci, à la réponse 2.1, on vous demandait
16 de, vous avez répondu à l'égard bon, que vous ne
17 pouviez es... donc, je suis à la page 4 de 2.1,
18 réponse 2.1, vous ne pouviez estimer :

19 l'impact de la baisse des frais de
20 l'option sur le taux d'adhésion.

21 Et vous indiquez :

22 Cependant, il maintient, pour sa
23 proposition, l'hypothèse d'un taux
24 d'adhésion à l'option de retrait à 1 %
25 au terme du projet LAD afin de tenir

1 compte de la possibilité
2 d'augmentation du taux compte tenu de
3 la baisse des frais proposée.

4 Et là, vous nous dites, et là on est au vingt (20)
5 juin, là, vous nous dites :

6 Le Distributeur rappelle qu'à l'heure
7 actuelle, le taux d'adhésion est de
8 0,4 % et il est confiant qu'au terme
9 du projet, le taux demeure en deçà de
10 1 %. De plus, il tient à souligner que
11 les taux d'adhésion constatés chez les
12 autres distributeurs nord-américains
13 de taille comparable se situent dans
14 cet ordre de grandeur.

15 Bon, j'arrête là. Alors, dans les faits
16 aujourd'hui, là, sommes-nous à point quatre pour
17 cent (0,4 %) ou à un pour cent (1 %) ?

18 R. Dans les faits aujourd'hui, au moment où on se
19 parle là, là, on a une augmentation du point quatre
20 pour cent (0,4 %) à point cinq pour cent (0,5 %).
21 On a observé ça depuis maintenant les deux, trois
22 derniers mois.

23 Q. [61] O.K. Donc, ce n'est pas un arrondissement.

24 C'est un constat réel...

25 R. C'est réel, là.

1 Q. [62] O.K.

2 R. Puis dans le fond, le rapport de suivi du projet
3 qu'on va déposer au trente (30) juin va faire état
4 du résultat final, bien du résultat au trente (30)
5 juin.

6 Q. [63] O.K. Et je vois que vous déposez ici, on a
7 fait un petit compendium des réponses que vous avez
8 fournies à la DDR de la Régie, donc B-0202, aux
9 pages... à la question 1.1, pages 11 à 17, et tu
10 sais, il y a le tableau que vous avez fourni et on
11 a mis dans un petit tableau, je vais vous le
12 donner, là, excusez-moi, là, juste pour... Parce
13 qu'on a résumé l'idée, ce qui a déjà été fourni
14 dans un tableau pour mieux voir - ça s'en vient, là
15 - mais dans les faits, vous venez un peu de
16 confirmer, avec votre réponse de point cinq pour
17 cent (0,5 %), parce que je voulais un peu valider
18 avec vous, et là donc, ce tableau-là, c'est le
19 résumé en un tableau de la réponse donnée à la
20 question 1.1 qui apparaît aux pages 11 à 17 de la
21 DDR de la Régie, telle qu'indiquée, et on y voit
22 donc, que pour la majorité des entreprises qui y
23 sont, le taux de pénétration des compteurs non
24 communicants, bien là, nous donne une moyenne de
25 zéro virgule quarante-huit pour cent (0,48 %). Donc

1 vous êtes exactement pas mal dans la ligne de vos
2 collègues nord-américains. Est-ce que c'est correct
3 de constater ça comme ça?

4 R. Excusez-moi. Juste le dernier bout de phrase.

5 Q. [64] Oui?

6 R. Pouvez-vous juste le répéter s'il vous plaît?

7 Q. [65] Oui bien donc, ce que je vous dis, c'est que
8 la moyenne de ces, des entreprises comparables à
9 vous, là, je comprends qu'il y a des grandes
10 quantités puis Gemini et, comment il s'appelle, GMP
11 c'est un peu différent, mais somme toute, le taux
12 de pénétration des compteurs non communicants est
13 de zéro virgule quarante-huit pour cent (0,48 %).
14 Donc, est-ce qu'il est correct d'affirmer
15 aujourd'hui qu'avec votre point cinq pour cent
16 (0,5 %) aujourd'hui, vous vous situez dans exact...
17 tu sais, là c'est un beau cas où vous êtes comme
18 vos collègues?

19 R. Mathématiquement parlant, là, les chiffres, là, on
20 a point cinq (0,5 %), ils ont point quarante-huit
21 (0,48 %). Là, évidemment, on ne tient pas compte
22 ici, là, de l'effet du prix par rapport à leurs
23 tarifs d'électricité, tout ça, là, mais, comme on
24 dit, sur le fait des chiffres...

25 Q. [66] Oui.

1 R. ... effectivement, au moment de rentrer ici hier
2 soir, c'était point cinq pour cent (0,5 %) en
3 moyenne, puis ça c'est point quarante-huit
4 (0,48 %), c'est semblable. C'est proche.

5 Q. [67] Mais vous êtes à l'aise, là. Donc je peux
6 dire, comment dire, O.K. Je pense que c'est correct
7 parce que je ne m'attendais à ce que vous me disiez
8 point cinq (0,5 %) aujourd'hui mais vous me le
9 dites; alors c'est parfait. Oui, oui. Alors ce sera
10 C-FCEI-0039.

11

12 C-FCEI-0039 : Tableau démontrant les taux
13 d'adhésion

14

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. Mais il est important de préciser, Maître Turmel,
17 comme on l'a fait en réponse à la question 2.1 de
18 la Régie, qu'il y a une possibilité d'augmentation
19 aussi du taux, compte tenu du fait qu'on se
20 présente aujourd'hui et qu'on révisé à la baisse
21 d'à peu près cinquante pour cent (50 %) les frais
22 proposés pour l'option de retrait. C'est important
23 de le souligner.

24 (9 h 45)

25 Q. [68] D'accord. Maintenant, je vous envoie à la

1 demande de renseignements de l'ACEFO, la pièce, les
2 réponses à la demande de renseignements de l'ACEFO,
3 la pièce B-0203. À la page 4, donc B-203 à la page
4 4. Vous me dites quand vous y êtes, Monsieur Abiad.
5 Donc DDR B-0203, HQD-2, Document 2, page 4, réponse
6 2.1. Dans cette... bien les références qu'on y
7 faisait, la question, on vous demandait de
8 préciser, là, la diminution du temps total de
9 vingt-six (26) minutes à quinze (15)... à onze (11)
10 minutes pour le temps de déplacement, etc. Et de
11 donner un peu une explication plus détaillée. Et là
12 vous dites :

13 Le temps requis pour l'installation
14 d'un compteur non communicant
15 C'est un peu ce que vous avez dit ce matin, là.
16 correspond à celui d'une installation
17 considérée comme non complexe. Il
18 s'agit du temps minimum requis afin
19 que toutes les tâches et les
20 vérifications requises soient
21 effectuées et que le tout soit réalisé
22 de façon sécuritaire.

23 Et là j'appuie sur... bien...

24 Les gains d'efficience sont donc
25 principalement générés par la

1 réduction du temps de déplacement.

2 Alors, puis ce matin vous avez encore fait
3 référence que sommairement c'est vraiment dans le
4 temps de transport que vous avez fait des gains.
5 Est-ce que j'ai bien compris, Monsieur Abiad?

6 M. GEORGES ABIAD :

7 R. Oui.

8 Q. [69] D'accord. Dans le dossier 3788, de mémoire,
9 là, on parlait pour le temps d'installation
10 proprement dite, lui, il était de vingt point...
11 vingt virgule huit (20,8) minutes. Et là il est...
12 attendez un instant, là, il ne faut pas que je me
13 mélange, là. Bien on a baissé de vingt virgule huit
14 (20,8) minutes à onze (11) minutes pour
15 l'installation proprement dite. Alors est-ce que
16 vous avez une explication raisonnée à nous donner
17 là-dessus pour nous aider à comprendre?

18 R. Je vais regarder, puis je vais revenir.

19 Q. [70] Oui, oui, bien sûr.

20 R. Alors donc, si je comprends bien, c'est le vingt
21 point huit (20,8) minutes d'installation.

22 Q. [71] Oui.

23 R. Qui est passé à onze (11) minutes.

24 Q. [72] Oui.

25 R. C'est bien ça.

- 1 Q. [73] C'est ce que je com... c'est ce qu'on comprend
2 de l'analyse de vos chiffres.
- 3 R. Exact. Puis le... dans le fond, le trente et un
4 point quatre (31,4) qui a baissé de transport...
- 5 Q. [74] Oui.
- 6 R. ... qui a baissé à quinze (15) minutes. Compte tenu
7 qu'on attend de regrouper toutes les demandes et là
8 on sort en une seule mission, dans un seul camion,
9 toutes les options de retrait dans un secteur.
10 C'est pour ça que maintenant on regroupe, puis le
11 transport est optimisé.
- 12 Q. [75] O.K. Mais ce que je veux avec vous regarder
13 c'est que tout à l'heure vous avez mis l'emphase
14 que sur le fait que vous avez amélioré le temps de
15 déplacement. D'accord, on comprend. Mais on
16 constate aussi une amélioration importante de
17 réduction de l'installation, qui est une autre
18 donnée.
- 19 R. Tout à fait.
- 20 Q. [76] Tout à fait.
- 21 R. J'ai pas dit non, non plus.
- 22 Q. [77] Et donc juste sur l'installation comme telle,
23 qu'est-ce que... qui explique cette - bien tant
24 mieux si ça prend moins de temps, là - mais comment
25 on l'explique?

1 R. O.K. On s'est rendu compte finalement, parce qu'un
2 compteur électronique non communicant on n'avait
3 pas encore, quand on a... quand on est venu ici
4 pour parler du projet de déploiement on se disait
5 tous que le standard de l'industrie maintenant est
6 un compteur électronique nouvelle génération,
7 communicant. Et là, le fait qu'on va demander
8 d'installer un compteur électronique non
9 communicant, ne connaissant pas ce compteur-là -
10 d'ailleurs il a fallu... il a fallu qu'il soit
11 autorisé et approuvé par Mesures Canada - on avait
12 estimé que ça pourrait être une installation de
13 type X, Y, donc avec un certain estimé de temps. Et
14 on s'est rendu compte après, lorsqu'on a obtenu le
15 compteur, on a commencé à l'installer, ce compteur-
16 là finalement son installation est très simple. Et
17 ce qu'on reflète aujourd'hui c'est le temps réel.

18 Parce que l'expérience avec ce type de
19 compteur-là n'était pas encore établie, Maître,
20 donc c'est pour ça. On a été probablement plus
21 prudent, là, pour être sûr que... Je ne me souviens
22 plus des hypothèses, mais probablement une moyenne
23 de complexe, moins complexe, puis mi-complexe, puis
24 ça nous a donné ces vingt (20) minutes-là.
25 Aujourd'hui, on constate finalement que

1 l'installation est beaucoup plus rapide qu'on
2 pense, d'où l'écart entre vingt point huit (20,8)
3 puis onze (11).

4 Q. [78] O.K. Entendons-nous bien, c'est une bonne
5 nouvelle. Mais dans les faits donc, aujourd'hui on
6 peut dire que les réductions viennent à la fois des
7 gains en transport et à la fois des gains en,
8 comment dire, bien en installation par... par le
9 test de la réalité.

10 R. Mais, Maître, moi ce que je voulais dans le fond
11 c'est que parce que quand vous regardez quinze (15)
12 sur trente-et-un (31) c'est une... Quinze dollars
13 (15 \$) dans le transport par rapport à trente et un
14 point quatre (31,4 \$). La proportion est beaucoup
15 plus importante. Si vous voulez, c'est probablement
16 cinquante-huit pour cent (58 %) de réduction par
17 rapport à onze (11) versus vingt (20), là, qui
18 est... C'était vraiment ça mon idée, c'était pas de
19 vous dire que dans le fond ça vient... C'est juste
20 que la proportion est plus importante du transport
21 que de l'installation, mais effectivement la baisse
22 vient des deux parties.

23 Cependant, un c'est une baisse de quarante
24 pour cent (40 %), l'autre une baisse de soixante
25 pour cent (60 %). Donc c'est pour ça que je disais

1 que principalement le transport, là, mais ça ne
2 voudrait pas dire qu'on n'avait pas une baisse dans
3 le... dans le coût d'installation lui-même.

4 (9 h 51)

5 Merci. C'est clair. Autre question. Cette fois-ci,
6 je vous envoie à la pièce B-204. C'est les réponses
7 aux DDR de la FCEI, à la page 5, donc réponse à la
8 FCEI, page 5, réponse 2.1. On vous posait la
9 question :

10 Que se passe-t-il si le releveur ne
11 réussit pas à avoir accès au compteur?

12 Qu'est-ce que HQ fera?

13 Le Distributeur fera-t-il une deuxième
14 tentative [...]?

15 Et, là, vous répondez, dans ce cas :

16 [...] il effectue une deuxième
17 tentative sur place ou par téléphone.
18 Si la deuxième tentative sur place est
19 infructueuse, il laisse une carte
20 d'autorelève au client. Dans tous les
21 cas, à chaque lecture non obtenue, le
22 dossier du client est annoté des
23 démarches effectuées.

24 Alors, la seule question qu'on avait là-dessus,
25 c'est : Dans le cas de cette deuxième tentative-là,

1 qui est effectuée par le releveur, est-ce que c'est
2 pris en compte dans l'évaluation faite par le
3 Distributeur des frais de relèves manuelles? On
4 veut juste s'assurer que...

5 M. GEORGES ABIAD :

6 R. Oui.

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 Ça termine nos questions, Madame la Présidente.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Merci, Maître Turmel. Nous allons poursuivre le
11 contre-interrogatoire des membres du panel du
12 Distributeur avec maître Lussier de l'ACEFO.

13 (9 h 52)

14 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STÉPHANIE LUSSIER :

15 Q. [79] Bonjour, Madame la Présidente, bonjour,
16 Mesdames les Régisseuses. Stéphanie Lussier pour
17 l'ACEF de l'Outaouais. Bonjour aux Membres du
18 panel. D'abord, j'aimerais que vous précisiez ce
19 qui suit. Au départ, lorsque vous avez déposé le
20 projet LAD, au tout départ en deux mille douze
21 (2012), il n'y avait pas d'option de retrait, c'est
22 exact?

23 M. GEORGES ABIAD :

24 R. Exact.

25 Q. [80] Et à la demande du tribunal, vous avez

1 présenté une option de retrait, laquelle a fait
2 l'objet d'examen dans le dossier 3788-2012, c'est
3 exact?

4 R. Exact.

5 Q. [81] Est-ce que vous reconnaissez que déjà à ce
6 moment, les compteurs nouvelle génération qu'on
7 appelait à l'époque, les compteurs radio-fréquence,
8 soulevaient des inquiétudes dont on pouvait
9 notamment prendre connaissance par le biais des
10 médias, mais aussi, de façon plus directe, au
11 niveau du Distributeur qui recevait certaines
12 communications de ses clients ou par l'envoi de
13 lettre à la Régie, c'est exact?

14 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

15 Je voudrais juste que vous indiquiez à quel moment
16 parce que vous dites « à ce moment », là.

17 Me STÉPHANIE LUSSIER :

18 Oui.

19 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

20 Pouvez-vous situer dans le temps exactement?

21 Me STÉPHANIE LUSSIER :

22 Oui.

23 Q. [82] Alors, en deux mille douze (2012), au moment
24 où on a déposé à la Régie le projet LAD et, suite à
25 ce dépôt, il y a eu une demande du tribunal pour

1 une option de retrait ou pour une solution, en
2 fait, pour satisfaire certaines préoccupations et
3 inquiétudes de la clientèle. Donc, vous
4 reconnaissez que déjà à ce moment-là il y avait des
5 inquiétudes qui étaient soulevées chez la clientèle
6 par rapport à ce projet, n'est-ce pas?

7 M. GEORGES ABIAD :

8 R. Bien, il y avait des questionnements sur... des
9 explications, des demandes de clarification sur
10 l'impact de la radio-fréquence, qu'est-ce que ça
11 implique, combien de temps que le compteur
12 communique, donc il y avait ce type de... on a
13 constaté ce type de demandes-là, oui.

14 Q. [83] À votre avis, pourquoi la Régie a demandé au
15 Distributeur de déposer une option de retrait?

16 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

17 Ah! J'ai une objection, évidemment. On ne va pas
18 spéculer sur les motifs qui ont pu animer la Régie.

19 Me STÉPHANIE LUSSIER :

20 Je retire ma question, Madame la Présidente.

21 Q. [84] Est-ce que vous savez qu'est-ce qui constitue
22 des frais punitifs pour le Distributeur?

23 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

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

25 Q. [85] Le décret qui a été adopté par le gouvernement

1 parle de frais punitifs et je vous demande si le
2 Distributeur a identifié ce qui constituait un
3 frais punitif.

4 R. Ce que le Distributeur peut avancer aujourd'hui,
5 c'est que les frais de l'option de retrait qui ont
6 été initialement autorisés par la Régie dans sa
7 décision D-2012-128 sont des frais qui, selon nous,
8 sont justes et raisonnables. Conformément à
9 l'article 49.7 des dispositions de la Loi, la Régie
10 en a fait l'analyse de façon exhaustive. Vous étiez
11 présente lors de ces audiences-là. Et il y a une
12 présomption que les frais qui ont alors été adoptés
13 par la Régie sont justes et raisonnables.

14 Q. [86] Est-ce que le Distributeur a discuté avec ses
15 clients de ce qui pourrait constituer des frais
16 punitifs pour eux?

17 M. GEORGES ABIAD :

18 R. Qu'est-ce que vous voulez dire par « discuter avec
19 nos clients »? Juste être plus précise, Maître,
20 s'il vous plaît.

21 Q. [87] Il y a plusieurs façons de consulter sa
22 clientèle. Est-ce que, d'une façon ou d'une autre,
23 par le biais d'une façon ou d'une autre, le
24 Distributeur a consulté sa clientèle afin de savoir
25 ce qui constituait pour eux des frais punitifs?

1 R. Non, telle que posée la question comme ça, non.

2 Q. [88] Qu'est-ce que... qu'est-ce qui constitue pour
3 le Distributeur une pénalité financière?

4 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

5 R. C'est si les coûts de l'option de retrait ne
6 feraient... ne reflétaient pas les coûts complets.

7 Q. [89] Est-ce que vous avez discuté avec votre
8 clientèle pour savoir qu'est-ce qui constituait
9 pour eux une pénalité financière?

10 M. GEORGES ABIAD :

11 R. Non.

12 Q. [90] Est-ce que pour le Distributeur les frais qui
13 sont actuellement en vigueur constituent des frais
14 punitifs ou une pénalité financière?

15 R. Madame la Présidente, moi, là, je suis un
16 opérateur. Il y a une décision qui a été prise pour
17 offrir aux clients l'option de retrait. Et dans
18 cette même décision de la part de la Régie,
19 j'avais... j'ai le mandat et l'engagement de
20 revenir avec les coûts réels, c'est ce qui est
21 écrit, puis faire un suivi auprès de la Régie par
22 rapport à ça. Ce qu'on a fait, moi et mon équipe,
23 là, c'est qu'on a constaté que, dans le temps
24 transport et dans le temps d'installation, ce qu'on
25 vous a déposé dans la cause de l'option de retrait

1 est moindre. Et tout ce qu'on a pu constater
2 également avec l'équipe de relève que si on lisait
3 trois fois par année, ça coûterait moins cher.
4 C'est pour ça que je suis ici.

5 (9 h 57)

6 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

7 R. On en avait d'ailleurs pris l'engagement lors de la
8 présentation des coûts de l'option de retrait 1,
9 que je qualifierais de 1, que s'il s'avérait que
10 les coûts étaient diminués, nous re-saisirions la
11 Régie de ces nouveaux coûts-là pour les faire
12 adopter. Et, fort de l'installation d'à peu près
13 neuf cent mille (900 000) compteurs, et c'est ce
14 qu'on vous a dit lors de la cause tarifaire en
15 phase 1, on a constaté cette diminution des coûts-
16 là et on a fait suite à nos engagements en déposant
17 la présente demande.

18 M. GEORGES ABIAD :

19 R. Pardon, je vais rajouter également qu'avant même
20 qu'il y ait eu un décret, cette décision-là était
21 sortie. Et dès le début, dès la première journée de
22 la décision, on a mis tout en place pour suivre,
23 pour suivre les coûts et mesurer le temps et
24 mesurer le coût réel, indépendamment de qu'est-ce
25 qui aurait pu sortir par après, là. Ce n'était pas

1 quelque chose qui est arrivé d'un coup qu'il
2 fallait faire, c'était une suite à votre décision
3 et c'était très clair là-dedans qu'il fallait faire
4 le suivi.

5 Q. [91] Est-ce que le Distributeur est d'accord avec
6 le fait que celui qui veut se prévaloir d'un
7 compteur n'émettant pas une radiofréquence devrait
8 être en mesure de payer le plus faible coût
9 possible? Est-ce que vous êtes d'accord avec cette
10 affirmation?

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 R. On est d'accord avec le fait que le client qui se
13 prévaut de l'option de retrait doit payer les coûts
14 complets qui sont liés à l'option de retrait.

15 Q. [92] Etes-vous d'accord avec le fait que ces coûts-
16 là, que ces frais-là devraient, pour les clients
17 d'Hydro-Québec, être le plus bas possible?

18 R. Je réitère que l'on considère que ces frais-là, et
19 on s'en remettra à la Régie, doivent refléter le
20 coût complet des activités liées au déploiement des
21 compteurs non communicants.

22 Q. [93] Selon le Distributeur, le Décret, qui porte le
23 numéro 1326-2013 du onze (11) décembre deux mille
24 treize (2013) publié le trois (3) janvier deux
25 mille quatorze (2014), c'est un décret qui est

1 valide n'est-ce pas?

2 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

3 Là je vais m'objecter. Vous argumenterez ce que
4 vous voulez, Maître Lussier, puis on verra.

5 Me STÉPHANIE LUSSIER :

6 Q. [94] Est-ce que le Distributeur a déposé une
7 contestation ou un avis selon l'article 95 du Code
8 de procédure civile au Procureur général pour
9 contester la validité du Décret 1326-2013?

10 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

11 Il y a une prémisse ici qui est tout à fait
12 inexacte, alors j'ai une objection. Ce n'est pas
13 une situation où il y aurait lieu, de quelque façon
14 que ce soit, un avis sous 95.

15 Me STÉPHANIE LUSSIER :

16 Q. [95] Est-ce que le Distributeur, de quelque façon
17 que ce soit, a contesté la validité du Décret
18 1326-2013?

19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

20 R. À ma connaissance, non.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Maître Sicard, je pense que vous le savez qu'il n'y
23 a pas eu d'avis qui a été envoyé.

24 Me STÉPHANIE LUSSIER :

25 Maître Lussier.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Maître Lussier, excusez-moi. Qu'il n'y a pas eu
3 d'avis qui a été envoyé au Procureur général.

4 Me STÉPHANIE LUSSIER :

5 Oui, merci. Ça confirme de la part du témoin.

6 Q. [96] À votre avis, le Décret va à l'encontre du
7 principe du demandeur/payeur, n'est-ce pas?

8 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

9 Là je vais m'objecter. Encore une fois, on veut
10 faire l'interprétation d'un instrument juridique et
11 ce n'est pas à des témoins de faire cette
12 interprétation-là.

13 Me STÉPHANIE LUSSIER :

14 D'accord. Je n'insisterai pas, mais j'ai dans la
15 preuve une réponse du Distributeur qui indique que,
16 selon lui, le Décret va à l'encontre de
17 l'application du principe du demandeur/payeur. Je
18 veux simplement le faire confirmer et le faire
19 élaborer. Mais s'ils ne veulent pas, s'il n'y a pas
20 lieu qu'ils le fassent ce matin, ça ne me dérange
21 pas, Madame la Présidente, ils l'ont déjà dit par
22 écrit. Alors on n'a pas besoin d'élaborer
23 verbalement à ce sujet.

24 Q. [97] Dans le cadre de la préparation de la présente
25 demande, donc du présent dossier, est-ce que vous

1 avez effectué des sondages auprès de votre
2 clientèle ou consulté votre clientèle de quelque
3 façon que ce soit?

4 M. GEORGES ABIAD :

5 R. Bon, le « quelque façon que ce soit » ouvre la
6 porte du fait que, oui, on fait des sondages à tous
7 les mois, très très proches après notre prestation
8 de service, que ça soit pour nos employés ou ceux
9 de Capgemini suite à l'expérience client reliée à
10 l'installation et ainsi que tout le processus de
11 contact client amenant à une installation. Oui, à
12 tous les mois on a ça et, d'ailleurs, on le dépose
13 dans le rapport trimestriel de suivi du projet.

14 Q. [98] Et, dans le cadre de la préparation de cette
15 demande actuelle, est-ce que vous avez consulté des
16 groupes sociaux? Et, si oui, lesquels?

17 R. C'est-à-dire dans le cadre du projet, du
18 déploiement, dans le processus de déploiement tel
19 qu'indiqué, je pense que j'avais déposé ça
20 lorsqu'on a déposé la phase 2 et phase 3, là.
21 J'avais expliqué le fait qu'on a ce qu'on appelle
22 le compte à rebours quatre-vingt-dix (90) jours
23 avant qu'on se rende chez le client. Dans cette
24 période-là, il y a les rencontres et les conseils
25 municipaux. Il y a des rencontres avec des

1 associations s'il le faut. Il y a des journées
2 porte ouverte. Il y a des annonces dans les
3 journaux. Il y a des rencontres avec les citoyens
4 s'il le faut. Ensuite il y a la fameuse lettre de
5 trente (30) jours avant l'installation.

6 (10 h 33)

7 Ensuite, lors de la journée de l'installation, on
8 laisse un accroche-porte au client, ou on lui remet
9 en main propre, si le client est présent, la
10 documentation. Ça c'est ce qu'on appelle notre
11 processus de, le quatre-vingt-dix (90) jours si
12 vous voulez, avant qu'on effectue l'installation
13 chez le client. Dans le cadre de ça, oui, il y a eu
14 des rencontres avec les associations qui ont
15 demandé d'avoir plus d'information sur le projet,
16 incluant l'explication de l'option de retrait.

17 Q. [99] Concernant le taux d'adhésion, vous confirmez
18 toujours que vous prévoyez que moins de un pour
19 cent (1 %) de vos clients vont se prévaloir de
20 l'option de retrait, même avec cette révision des
21 coûts à la baisse qui est déposée dans le cadre du
22 présent dossier, c'est exact?

23 R. On anticipe, je veux dire, le fait est que depuis
24 qu'on a annoncé, qu'on a déposé à la Régie depuis
25 deux mois, on constate une augmentation. Comme je

1 vous dis, la moyenne stable qu'on avait connue,
2 qu'on a connue depuis le début du programme était à
3 point quatre (0,4 %) depuis deux mois. La moyenne
4 maintenant est à point cinq (0,5 %). C'est très peu
5 d'information, très tôt pour déterminer si on va,
6 ça va continuer cette augmentation-là, d'autant
7 plus qu'on change de démographie. Là on change un
8 milieu urbain, Montréal, la grande région de
9 Montréal, là on s'en va à d'autres milieux urbains
10 mais en région. Donc, ce comportement-là est
11 difficile à saisir. Bien qu'il y ait une petite
12 augmentation, donc comme je vous dis de point
13 quatre (0,4 %) à point cinq (0,5 %), nous
14 maintenant le un pour cent (1 %) global pour, comme
15 toute adhésion, compte tenu de ces éléments-là.

16 Q. [100] Donc, lorsque vous répondez à la demande de
17 renseignements numéro 1 de la Régie, B-0202, à la
18 question 2.1, que le Distributeur est confiant
19 qu'au terme du projet, le taux demeure en deçà de
20 un pour cent (1 %), c'est confirmé toujours à cette
21 date, c'est ça?

22 R. Exact.

23 Q. [101] Au niveau de l'installation des compteurs,
24 j'ai compris ce matin vos explications par rapport
25 à l'installation effectuée par Hydro-Québec versus

1 l'installation effectuée par Capgemini. Par contre,
2 malgré vos explications, j'ai de la difficulté à
3 saisir qu'est-ce qui empêche le Distributeur à
4 aller de l'avant avec Capgemini et, s'il y a lieu,
5 à procéder à une modification au contrat pour faire
6 en sorte, toujours dans l'optique d'avoir les prix,
7 les coûts les plus bas possibles, d'avoir une
8 installation des compteurs non communicants qui est
9 effectuée par Capgemini. Je ne comprends pas de vos
10 explications de ce matin qu'est-ce qui vous en
11 empêche?

12 R. O.K. Je vais essayer de le résumer dans le fond un
13 peu plus en quelques mots. En réalité, lorsqu'on
14 s'est présenté pour le projet ici, il y a un
15 engagement également de respecter le budget,
16 respecter les coûts. Vous n'êtes pas sans le
17 savoir, c'est quand même plusieurs centaines de
18 millions de dollars ce projet-là et le coût
19 d'installation contractuel fixé par Capgemini est
20 une composante importante. D'ailleurs, on est très
21 fier de dire que quatre-vingt pour cent (80 %) de
22 ce coût de projet est sous contrat avec des prix
23 garantis. Si je rajoute un agent étranger à ce
24 contrat-là avec entre nous et Capgemini, faisant en
25 sorte que le coût moyen de Capgemini augmente pour

1 l'ensemble du projet, pour moi c'est inacceptable.
2 Donc, c'est pour cette raison-là, et j'ai démontré
3 que oui, il va y avoir une augmentation parce que
4 son approche, sa logistique, sa façon de faire son
5 balayage, il ne peut plus le faire tel qu'il a
6 demandé dans son contrat pour garantir un prix si
7 bas. Alors ça va finir par revenir ici puis dire,
8 bon, on a une augmentation des coûts du projet
9 parce que c'est certain que Capgemini, il ne le
10 paiera pas de sa poche; il va nous le transférer
11 parce qu'on change complètement sa méthode, son
12 approche de travail.

13 Q. [102] Et, à la réponse 2.1 de la pièce B-0203 qui
14 sont les réponses du Distributeur à la demande de
15 renseignements de l'ACEF de l'Outaouais, vous
16 mentionnez que l'installation d'un compteur non
17 communicant est une installation qui est considérée
18 comme non complexe et donc, malgré la non
19 complexité de ce type d'installation, vous
20 persistez dans votre demande à ce que ces compteurs
21 non communicants continuent d'être installés par
22 Hydro-Québec?

23 R. Oui, Maître, vous savez, ce n'est pas dans le temps
24 d'installation que Capgemini va nous charger. Ce
25 n'est pas le temps d'être présent devant la maison

1 et il est en train de changer le compteur, ce n'est
2 pas là le coût additionnel. Le coût additionnel,
3 c'est pour se rendre là. C'est tout ce qui entoure
4 sa présence là pour un compteur non communicant.
5 Ça, ça va être, ça c'est assez complexe parce que
6 nous, on le vit, on le voit maintenant. On a quand
7 même un million sept cent quelque mille (1,7 M)
8 compteurs installés. On le voit, on le sait. C'est
9 quand même, veut veut pas popcorn. Même s'il est
10 dans un même secteur, je m'excuse de l'expression
11 de popcorn, même s'il est dans le même secteur,
12 c'est un peu partout et vous savez aussi, parmi les
13 cinq, six mille (5 000-6 000) ou six mille quelque
14 (6 000) qui ont rentré, il y a quand même six, sept
15 cents (600-700) qui changent d'idée sur place. Ça,
16 là, ce n'est pas étranger, là. C'est les faits ça.
17 Alors j'arrive avec un compteur non communicant,
18 puis le monsieur ou madame sort et dit, non,
19 regarde, finalement je change d'idée. Amène-moi un
20 compteur nouvelle génération. Imaginez si Capgemini
21 doit tout gérer ça sur place, là, il n'y a plus
22 d'efficience, lui là. Il n'y a plus de balayage
23 qu'il fait. Ça, ça arrive quand même assez
24 fréquemment, Madame la Présidente, là, dans... Bon,
25 fréquemment dans le sens que c'est quand même dix

1 pour cent (10 %) des cas. Dix pour cent (10 %) des
2 cas c'est... c'est beaucoup.

3 (10 h 09)

4 Q. [103] Alors concernant l'autorelève, dans le
5 présent dossier en réponse à une demande de
6 renseignements l'ACEF de l'Outaouais, réponse 4.1,
7 Document B-0204, le Distributeur réfère aux limites
8 de l'autorelève et à une réponse qu'il a donnée à
9 une demande de renseignements du GRAME dans le
10 dossier 3788-2012 où le Distributeur explique de
11 façon détaillée, selon lui, les limites de
12 l'autorelève. Donc, malgré le fait que dans ce cas-
13 ci l'affichage soit sous forme numérique - et c'est
14 une réponse que vous donnez dans ce dossier à la
15 question 4.2 d'une demande de renseignements de
16 l'ACEF de l'Outaouais - vous continuez à prétendre
17 que l'autorelève est quelque chose de difficile?

18 M. MARCEL CÔTÉ :

19 R. En fait, on revient sur l'exercice : est-ce que je
20 peux avoir trois relèves ou une relève avec deux
21 autorelèves, quelque chose comme ça. Et on sait
22 qu'en termes d'insta... d'équipe de trente... de
23 trente (30) installateurs pour installer les
24 compteurs ou c'est-à-dire pour aller lire les
25 compteurs, ça, ça ne peut pas diminuer. Ça fait que

1 ça, qu'on fasse une relève ou trois relève, là, on
2 ne va pas diminuer.

3 En ce qui concerne l'autorelève comme
4 telle, c'est que le compteur est digital pareil,
5 mais il va falloir, dans le cas des clients qui
6 sont dans ce cas-là, il va falloir commencer par
7 leur envoyer une lettre pour leur dire : ça serait
8 le temps de lire votre compteur, là, ça fait deux
9 mois qu'il est passé. Il va falloir mettre en place
10 un autre mécanisme pour être mesure de faire cette
11 autorelève là.

12 Ça fait que c'est pas la difficulté de lire
13 le compteur, les petites aiguilles, qui était
14 l'analogique qu'on avait avant versus le numérique.
15 C'est pas la complexité de ça, c'est qu'il faut
16 mettre en place le mécanisme de faire de
17 l'autorelève. O.K. Donc c'est aviser les clients,
18 recevoir cette information-là, ensuite c'est
19 toujours de valider parce qu'il reste quand même
20 qu'on a dit que l'autorelève ce n'est pas de la
21 relève comme telle, c'est... c'est un moyen
22 palliatif. C'est quelqu'un d'autre qui a lu
23 l'information, on se doit de valider cette
24 information-là.

25 Et lorsque l'information n'est pas bonne,

1 pour une raison ou pour une autre, même si c'est
2 numérique, là il y des analystes qui doivent
3 intervenir. Il faut retourner poser des questions.
4 Parce que c'est toujours... c'est toujours lié à
5 l'estimé en bout de ligne. Parce que si c'est une
6 autorelève, Hydro-Québec fait un estimé de toute
7 façon. Et si l'autorelève ne correspond pas à cet
8 estimé-là, bien là on pose des questions. C'est à
9 ce moment-là qu'il faut passer dans une autre étape
10 puis se mettre à analyser le dossier. C'est dans ce
11 contexte-là qu'il y a des éléments additionnels.

12 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

13 R. J'aimerais ajouter que, comme on le précise en
14 réponse à la question 8.1 de la Demande de
15 renseignements de l'Union des consommateurs, qu'en
16 moyenne dans les dernières années seulement six
17 pour cent (6 %) des clients pour lesquels le
18 Distributeur était dans l'impossibilité d'effectuer
19 la relève ont fourni une autorelève. Alors il y a
20 des limites à l'autorelève, là, c'est le sens de
21 mes propos.

22 Q. [104] Est-ce que le Distributeur est d'avis que si
23 l'autorelève était valorisée, par exemple à l'aide
24 d'un incitatif financier, elle pourrait porter
25 fruit? Ça pourrait être une option envisageable?

1 M. MARCEL CÔTÉ :

2 R. Mais si on rajoute un incitatif, ça va rajouter des
3 coûts seulement.

4 Q. [105] Est-ce que... Est-ce que le Distributeur est
5 ouvert à mettre en place une... une expérience ou
6 un projet pilote dans lequel l'autorelève serait
7 davantage valorisée?

8 R. En fait, on arrive avec un projet structurant pour
9 l'ensemble de la société en termes de... de
10 compteur pour lequel où on veut s'éloigner de
11 l'autorelève. En fait, on veut aller faire la
12 relève de façon automatique pour qu'on puisse aller
13 chercher cette information-là. On est dans une
14 situation où il y a certains clients qui ne
15 souhaitent pas avoir ces compteurs communicants là.
16 Il y a des contraintes à ça. On essaie de limiter
17 ces contraintes-là au minimum, réduire les coûts
18 minimums, facturer les coûts seulement qui sont
19 additionnels. Mais on n'est pas dans un... dans un
20 projet de développer l'autorelève, là, comme tel.
21 C'est... c'est pas du tout l'orientation d'aucune
22 entreprise en Amérique du Nord de développer
23 l'autorelève.

24 Q. [106] Dans un communiqué du vingt-deux (22)
25 novembre deux mille treize (2013), Hydro-Québec a

1 annoncé qu'elle avait l'intention de demander à la
2 Régie d'autoriser une réduction des frais associée
3 à l'option de retrait. Qu'est-ce qui a amené à
4 cette réflexion qui a été... à cette décision ou à
5 cet intention qui a été communiquée le vingt-deux
6 (22) novembre deux mille treize (2013)?

7 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

8 R. Bien c'est écrit clairement dans le communiqué de
9 presse que, fort... - et je le mentionnais plus tôt
10 - fort de l'expérience qu'on avait eue d'installer
11 à cette époque-là neuf cent mille (900 000)
12 compteurs non commu... intelligents, on avait la
13 possibilité de refléter maintenant les nouveaux
14 coûts constatés pour l'option de retrait,
15 notamment.

16 (10 h 15)

17 Q. [107] Et, est-ce que le Distributeur reconnaît
18 qu'au moment où on se parle, donc en date de ce
19 jour, le déploiement des compteurs nouvelle
20 génération continue de soulever de nombreuses
21 préoccupations et continue de susciter des débats?
22 Est-ce que vous reconnaissez ce fait?

23 M. GEORGES ABIAD :

24 R. Bien, toujours, on est rendu... on a atteint
25 l'objectif de livrer le un point sept million (1,7)

1 qui était prévu à la Phase 1 et on continue. Ça va
2 bien sur le terrain. Encore une fois, notre...
3 notre plan de communication que j'ai décrit tantôt
4 de quatre-vingt-dix (90) jours, là, compte à
5 rebours, porte fruit, il fonctionne très bien. On a
6 notre équipe de communication qui répond à toutes
7 les questions des citoyens. On a mis en place... on
8 a mis en place une ligne dédiée pour les clients
9 qui ont des questions spécifiques sur le projet,
10 des questionnements. Est-ce qu'on en a quand on
11 atteint sept, huit mille (7-8000) installations par
12 jour et qu'on continue à avancer dans le projet,
13 là? Ça dépend qu'est-ce que vous voulez dire. Bien,
14 des questions, oui, dans le conseil municipal des
15 fois les gens posent des questions pour comprendre.
16 Oui, on répond, mais on ne voit pas de... on ne
17 voit pas de barricade, là, sur... puis des rues
18 fermées, là. Je ne vois pas ça, là, ça va très
19 bien.

20 Q. [108] Pour Hydro-Québec, comme la facture, comme
21 les coûts sont refileés aux clients, quel est
22 l'incitatif à faire en sorte que les coûts soient
23 les plus faibles possible pour les clients qui
24 désirent se prévaloir de l'option de retrait?

25

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Je n'ai pas compris votre question, Maître.

3 Q. [109] Quel est l'incitatif pour Hydro-Québec à
4 faire en sorte que les coûts que les clients... que
5 les coûts payés par les clients qui vont exercer
6 l'option retrait soient les plus faibles possible?

7 R. Bien, le fait qu'on se représente aujourd'hui avec
8 des coûts qui sont diminués d'environ cinquante
9 pour cent (50 %), lesquels coûts reflètent encore
10 une fois les... les coûts complets de l'opération,
11 je pense que c'est une bonne indication que le
12 Distributeur veut offrir les réels coûts aux
13 consommateurs.

14 M. GEORGES ABIAD :

15 R. Et si je peux rajouter aussi, c'est compte tenu
16 qu'on doit suivre des coûts réels, je ne suis pas
17 pour dire que le coût d'installation coûte trente
18 et une piastres (31 \$) mettons cinquante-deux
19 piastres (52 \$) quand je sais que ça coûte vingt-
20 six (26 \$), là. Je ne suis pas pour mettre de
21 l'argent là-dedans qui... que je n'ai pas dépensé,
22 là. C'est un... c'est un suivi réel des choses,
23 tout simplement.

24 Q. [110] Merci. Ça complète mes questions. Merci.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci, Maître Lussier. Nous allons poursuivre avec
3 maître Neuman pour SÉ/AQLPA.

4 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 Q. [111] Bonjour, Madame la Présidente. Bonjour,
6 Mesdames les Régisseuses. Bonjour, Messieurs.
7 Dominique Neuman pour Stratégies énergétiques et
8 l'AQLPA. J'ai regroupé mes questions en trois
9 catégories. En premier, j'aurai des questions sur
10 l'inscription de l'optant, ensuite, j'aurai des
11 questions sur l'installation et ensuite des
12 questions sur la relève. Donc, sur l'inscription
13 d'abord, je vous demanderais de confirmer que
14 maintenant, dorénavant c'est bien Capgemini qui
15 répond au numéro de téléphone qui est communiqué...
16 qui est communiqué au client lorsque ce client
17 désire appeler notamment pour s'inscrire à l'option
18 de retrait?

19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

20 R. On a répondu à cette question-là à votre propre
21 demande de renseignements, Maître Neuman...

22 Q. [112] Oui, c'est ça. C'est ça. Et...

23 R. ... à la question 2.5a).

24 Q. [113] Non, comme introduction. Et vous confirmez
25 qu'initialement ce n'était pas comme ça, qu'il y

1 avait un processus où d'ailleurs... dont certaines
2 personnes s'étaient peut-être un peu plaintes où
3 elles devaient appeler d'abord Capgemini, ensuite
4 elles se faisaient dire d'appeler à un autre
5 numéro, mais, ça, c'est réglé maintenant. C'est
6 Capgemini qui reçoit la demande du client qui
7 désire opter.

8 M. GEORGES ABIAD :

9 R. Oui.

10 Q. [114] O.K. Est-ce que cette tâche de Capgemini
11 faisait partie ou, en tout cas, fait partie de son
12 contrat tel qu'il a été initialement signé?

13 R. Dans le contrat pour le... parce que Capgemini, il
14 y a trois... il y a plusieurs volets, hein! Il y a
15 le volet d'entreposage, de transport,
16 d'installation de... également le centre d'appel.
17 On n'a pas précisé, lors du contrat, quel type
18 d'appels doivent aller chez Capgemini. On a dit
19 « t'as un centre d'appels ». On a plus le contrat,
20 si je me souviens bien, c'était par le nombre
21 d'appels qu'ils peuvent recevoir et non pas le type
22 d'appels.

23 Q. [115] O.K. Je vais peut-être préciser un peu ma
24 question. Si je comprends bien, maintenant
25 Capgemini reçoit la communication du client qui dit

1 qu'il veut opter, et Capgemini ensuite transmet
2 cette information à Hydro-Québec Distribution au
3 lieu de demander au client lui-même de faire un
4 deuxième appel
5 (10 h 20)

6 R. Exact.

7 Q. [116] Et cette tâche de retransmission par laquelle
8 Capgemini retransmet la demande d'option à HQD,
9 cette tâche-là, est-ce qu'elle faisait partie de la
10 description des tâches initiales de Capgemini?

11 R. Tout à fait. Dans le sens, Maître, ce n'était pas
12 la nature de l'appel, c'était un processus. Donc,
13 toutes sortes d'appels pouvaient rentrer chez
14 Capgemini qui nécessiteraient, que ce soit une
15 réclamation, que ce soit des éléments... des fois,
16 Capgemini reçoit des appels, là, vous savez, sur
17 des conditions de service, sur ... tarifaire, sur
18 toutes sortes de choses. C'est déjà prévu dans le
19 processus que lorsqu'il s'agit de ce type d'appel-
20 là, il y a un transfert qui se fait chez Hydro-
21 Québec. Ce processus-là a été mis en place.

22 Q. [117] Est-ce que vous êtes en train de me dire que
23 n'importe quel type d'appel, même non relié au
24 compteur, par exemple, quelqu'un qui se plaint de
25 sa facture, s'il appelle Capgemini par erreur,

1 Capgemini va prendre son information sur sa plainte
2 de facturation et la transmettre à HQD? C'est ça
3 que vous êtes en train de me dire?

4 R. Pas tout le temps. Des fois, ça dépend de la
5 nature. Si c'est par rapport, mettons, aux
6 conditions de service ou le tarif, elle va dire :
7 « Bien, vous n'êtes pas à la bonne place. Voici,
8 vous pouvez appeler Hydro-Québec à tel numéro. » Il
9 n'y a pas de transfert. Mais dans d'autres cas,
10 oui, il peut y avoir le transfert dépendamment de
11 l'information qui est demandée dans le cadre du
12 déploiement.

13 Q. [118] Mais est-ce que vous êtes d'accord avec moi
14 que, en cours de route, depuis le début du contrat,
15 qu'il y a une modification de la charge de travail
16 de Capgemini à ce niveau en ce sens que,
17 initialement, ils n'avaient pas à relayer les
18 demandes d'option et que, maintenant, on leur
19 demande de le faire?

20 R. Je vais préciser. Madame la Présidente, vous savez,
21 le contrat d'appels qu'on a avec Capgemini est en
22 escalier, si vous voulez, je me permets d'utiliser
23 ce mot-là, à tant de charge d'appels, il y a tel
24 taux; à tel tant de charge d'appels, il y a un
25 autre taux, ainsi de suite. Vous savez là. Et, là,

1 présentement, le nombre d'appels anticipés pour le
2 premier palier, si vous voulez, avant de changer
3 était beaucoup plus faible qu'on pensait. Donc, il
4 y a encore de la place, si vous voulez, de rentrer
5 d'autres types d'appels pour couvrir ce premier
6 palier-là. Bon. Alors, mon équipe s'est présentée.
7 Ils ont dit : « Regarde, il y a encore ça. On peut-
8 tu transférer? » Ça ne change rien. À quelque part,
9 on paie pour déjà... pas par appels, mais on paie
10 le même taux. Alors, on a juste rempli le silo, si
11 vous voulez, là, par rapport à ça.

12 Q. [119] Alors c'est en ce sens-là que la variation de
13 la charge d'appels vous a permis d'utiliser une
14 marge que vous aviez déjà quant aux paliers...

15 R. Exactement.

16 Q. [120] ... de la charge d'appels qui étaient déjà
17 prévus au contrat?

18 R. Exactement, Maître. Puis en plus, il était vraiment
19 dédié pour ça. Nous, notre centre d'appels, des
20 fois, il y a toutes sortes d'appels saisonniers.
21 Alors, on a trouvé que c'était même très
22 intéressant pour l'entreprise. On a un taux
23 intéressant avec Capgemini. C'est comme ça que ça
24 s'est fait.

25 Q. [121] L'inscription, si j'ai bien compris, se fait

1 oralement. Le client communique et transmet son
2 souhait de faire l'option oralement. Il n'a pas
3 besoin de confirmer par écrit à Capgemini ou à
4 Hydro-Québec ce choix de l'option?

5 R. Bien, sous toute réserve, je pourrais vérifier
6 exactement le processus. Je ne maîtrise... Je ne
7 veux pas répondre n'importe quoi. Mais je présume
8 que oui, il y a un appel. Mais je sais que, à
9 quelque part, il y a une confirmation qui doit être
10 faite. Je pourrai consulter l'équipe tantôt puis
11 vous revenir là-dessus mais...

12 Q. [122] Ce sur quoi je voulais en venir, c'est que si
13 vous n'avez pas choisi d'exercer une certaine
14 souplesse par rapport aux conditions de service
15 qui, elles, disent textuellement qu'il faut que la
16 demande soit écrite. Donc, ce que je voulais vous
17 faire confirmer, c'est si, dans les faits, il n'y a
18 pas une certaine souplesse où on accepte des
19 demandes verbales même si l'article n'a pas été
20 modifié, dit toujours que ça doit être fait par
21 écrit? C'est l'article 10.4 des Conditions de
22 service.

23 R. Désolé, je ne veux pas répondre que je ne sais pas.
24 Je dois vérifier et je vous reviens là-dessus.

25 Q. [123] Je voulais juste vous faire confirmer quelle

1 est la durée prise par l'inscription elle-même,
2 l'inscription de l'option de retrait, entre le
3 moment où le service téléphonique d'Hydro-Québec
4 reçoit de Capgemini cette retransmission de demande
5 d'option de retrait et le moment où elle existe
6 dans les faits?

7 R. Maître, moi, j'ai une connaissance générale en gros
8 du processus global. Je n'ai pas vraiment le
9 détail, le fin détail de chaque étape, comment elle
10 prend. Je m'excuse, là, je n'ai pas la... combien
11 de secondes ça prend pour remplir une feuille ou
12 l'autre. J'ai une connaissance du processus dans sa
13 globalité.

14 Q. [124] D'accord. Ma question suivante. J'aimerais
15 attirer votre attention sur certaines réponses
16 d'Hydro-Québec à la demande de renseignements
17 numéro 2 de SÉ/AQLPA, qui se trouve à la pièce
18 B-0206 (HQD-2, Document 4) de la Phase 2, en page
19 10 s'il vous plaît, en haut de la page. À la page
20 10, s'il vous plaît.

21 (10 h 26)

22 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

23 R. Juste un instant, Maître, on en prend connaissance.

24 Q. [125] Oui. C'est la question 2.5, en fait c'est la
25 réponse à la question 2.5g) qui a été exprimée à la

1 page précédente.

2 R. Alors nous avons lu la question et la réponse.

3 Q. [126] D'accord. Donc, nous vous avons demandé si
4 vous pouviez quantifier spécifiquement le nombre
5 d'équivalents temps complet dédiés à la gestion des
6 demandes de l'option de retrait. Et vous avez
7 indiqué que vous ne pouviez pas quantifier ce
8 nombre d'équivalents à temps complet puisque cette
9 activité fait partie de l'ensemble des tâches
10 confiées aux employés responsables du traitement
11 des diverses demandes de la clientèle et la gestion
12 des dossiers. Est-ce que vous pourriez élaborer un
13 petit peu qu'on comprenne mieux? Ces employés qui
14 font ces tâches c'est des employés qui font quoi
15 normalement, qui gèrent quoi exactement?

16 M. GEORGES ABIAD :

17 R. Bien, la décision qu'on a prise c'est de ne pas
18 isoler les ressources et les spécialiser. Ça c'est
19 une stratégie du centre d'appel d'Hydro-Québec.
20 Notre stratégie du centre d'appel c'est qu'un
21 employé du centre d'appel doit connaître plusieurs
22 dossiers, l'ensemble des dossiers. Ceci nous permet
23 d'avoir une meilleure flexibilité lors des
24 absences, une meilleure robustesse des ressources.

25 Donc, quand il y a un nouveau programme

1 commercial ou une nouvelle demande ou un
2 questionnement pointu sur un événement quelconque,
3 que ça soit la hausse tarifaire ou ce type de
4 demandes-là, la formation est donnée à l'ensemble
5 du personnel du centre d'appel, entre autres. Leurs
6 coaches sont là également sur le plancher pour les
7 supporter. Alors on intègre ça. Le « back office »
8 c'est la même chose. Je m'excuse pour le terme,
9 mais des gestions administratives, des activités
10 administratives en arrière c'est la même façon.

11 Donc, l'idée c'est de garder une robustesse
12 et une flexibilité de redondance dans notre
13 expertise. Alors c'est la même approche qu'on a
14 pris pour traiter les demandes provenant de
15 l'option de retrait.

16 Q. [127] En passant, on vous félicite pour cette
17 approche, pour cette stratégie. Mais est-ce que
18 vous pourriez décrire un petit peu davantage ce que
19 font ces employés ou quelles sont leurs autres
20 tâches ou leurs tâches principales?

21 R. Maître, je ne suis pas directeur du centre d'appel.
22 J'ai une idée de qu'est-ce que c'est un centre
23 d'appel, avec ses activités d'activités
24 administratives, j'imagine, de préparation de
25 charges, de mesures de temps de réponse, de

1 coaching, de... Le centre d'appel, vous savez, j'ai
2 une connaissance très très générale, là, je ne suis
3 pas un expert là-dedans. Mais je présume que c'est
4 tout ce qui a trait à fournir un retour d'appel
5 dans les délais, dans le temps, adéquat, poli,
6 courtois à notre clientèle. C'est à l'intérieur de
7 ces activités-là.

8 Q. [128] Alors je vous remercie. Je passe maintenant
9 au deuxième bloc de questions sur les
10 installations. Et je vous pose tout de suite une
11 question connexe qui se trouve sur la même page que
12 vous regardez où au bas de cette même page, à la
13 question 2.6a) nous vous posions une question de
14 même nature demandant d'identifier combien
15 d'employés équivalant à temps plein de HQD étaient
16 dédiés à l'installation des CNC. Et vous nous avez
17 répondu à peu près la même chose, que la charge de
18 travail était confiée à l'ensemble de la charge de
19 travail d'installation des compteurs est variable.
20 C'est bien ça. Est-ce que ces employés qui font de
21 l'installation est-ce que ce sont les mêmes
22 employés qui font autre chose? Et je vous donne un
23 exemple, par exemple les réparations chez les
24 clients.

25 R. Non. Dans l'activité mesurage, ça c'est sous ma

1 direction, donc ça je peux en parler un peu plus,
2 de façon un peu plus précise. Il y a des
3 installateurs, des installateurs qui sont formés à
4 différents niveaux. Il y a des installateurs qui
5 sont formés à pouvoir installer des installations
6 complexes comme d'autres qui peuvent faire des
7 installations plus simples. Donc, le groupe
8 d'installateurs d'Hydro-Québec dans les activités
9 de base, d'un nombre d'environ cent dix (110),
10 couvre l'ensemble des demandes de raccordement des
11 clients à travers le Québec. Donc, ce sont des
12 installations de compteurs aussi simples que
13 résidentielles, que ça peut aller jusqu'à
14 commerciale, Grandes entreprises. Bon.

15 Il y a un autre groupe d'emploi qui sont
16 des inspecteurs. Les inspecteurs vont inspecter.
17 Vous savez les demandes des fois qui rentrent à la
18 Régie où il dit : « Bien, moi, ma facture je pense
19 que mon compteur fonctionne pas », puis des
20 affaires comme ça. Bien, nous, là, on envoie un
21 inspecteur à ce moment-là pour faire suite à ces
22 demandes-là, ça, c'est un autre type d'emploi qui
23 inspecte le compteur et là, lorsqu'il y a un bris,
24 là, seulement lorsqu'il y a un bris sur place, cet
25 inspecteur-là peut également procéder à

1 l'installation, au changement de compteur,
2 dépendamment évidemment de la complexité et on a un
3 troisième groupe d'emploi qui sont des techniciens
4 qui eux vont inspecter, de façon plus globale, le
5 lien entre autres de la nouvelle infrastructure
6 qu'on met en place, que ce soit télécom, routeur,
7 collecteur, ainsi que, c'est des radiofréquences si
8 vous voulez, le lien de communication qui se fait
9 entre ces outils de com et les compteurs et enfin,
10 on a des ingénieurs qui regardent en avant et qui
11 sont, ils ont la responsabilité de s'assurer que
12 les compteurs qu'on installe sont conformes aux
13 normes et aux exigences de Mesures Canada. S'il y a
14 un nouveau compteur qui se pointe, qu'il faut
15 installer un nouveau modèle, il faut s'assurer
16 qu'il se qualifie. Alors voilà l'activité de
17 mesurage et donc, et les activités connexes dont on
18 parle, là. Alors c'est tout ça.

19 (10 h 27)

20 Q. [129] O.K. Vous avez qualifié les installations de
21 compteurs résidentiels comme des installations
22 simples et étant donné que les CNC ne s'appliquent
23 qu'à certains groupes de clients, vous les avez
24 qualifiés aussi d'installation non complexe dans
25 votre preuve. Donc, je vous demande de confirmer

1 que du point de vue strictement technique, je ne
2 parle pas d'aspect contractuel, aspect commercial,
3 mais du point de vue strictement technique des
4 compétences, qu'un installateur de Capgemini
5 pourrait techniquement installer un CNC, au-delà de
6 l'aspect contractuel?

7 R. Tout à fait, oui. Vous avez raison, Maître Neuman.
8 C'est un... on s'est rendu compte, comme je l'ai
9 expliqué tantôt, une fois qu'on a su c'est quoi le
10 compteur, on a connu sa complexité, compte tenu
11 quand même que c'était un, ce n'est pas le standard
12 de l'industrie, là, nos ingénieurs l'ont analysé,
13 le contrôle de qualité a été mis en place, et là on
14 a constaté que finalement, c'est l'équivalent d'un
15 compteur nouvelle génération type 5, là, et oui, à
16 ce moment-là, Cap installateurs, là, le Cap peut le
17 faire.

18 Q. [130] O.K. Et vous avez indiqué dans la preuve,
19 vous l'avez répété tout à l'heure que les
20 installateurs de Capgemini ont déjà plusieurs
21 sortes de compteurs. Je pense que vous avez dit
22 trois ou quatre tout à l'heure?

23 R. Oui, c'est quatre.

24 Q. [131] O.K.

25 R. Mais sous toute réserve, c'est quatre.

1 Q. [132] Quatre compteurs dans leur camion. Et vous
2 avez aussi dit tout à l'heure que ça se peut qu'il
3 y ait dix pour cent (10 %) de cas où des gens qui
4 ont un rendez-vous pour se faire installer un CNC,
5 un compteur non communicant, à la dernière minute
6 changent d'idée et veulent un compteur de nouvelle
7 génération. J'imagine que la personne qui va
8 l'installer a déjà le compteur de nouvelle
9 génération dans son camion pour ne pas être obligé
10 de revenir une deuxième fois?

11 R. Maître Neuman, cette fois-ci je suis content que
12 vous posiez la question parce que je vais corriger
13 certaines choses. Le dix pour cent (10 %) dont j'ai
14 parlé tantôt, ce n'est pas toujours sur place, j'ai
15 induit en erreur. Le dix pour cent (10 %) est
16 composé de deux activités ou de deux situations. Il
17 y a des gens qui changent sur place puis il y a des
18 gens qui nous rappellent par la suite, après avoir
19 installé le compteur deux, trois, quatre mois plus
20 tard, ils nous rappellent et nous disent, venez
21 l'enlever. Je veux reprendre le nouvelle
22 génération. C'est de ça qu'est constitué le dix
23 pour cent (10 %). Ceci étant dit, dans le
24 questionnement de ce que vous dites, vous savez, il
25 y a une traçabilité qui se fait. Il ne faut pas

1 oublier la traçabilité. Chaque compteur, aussitôt
2 qu'il arrive chez nous, il est scanné, il est
3 rentré dans l'inventaire et il y a une adresse qui
4 va être dédiée à ce compteur-là avec ce numéro-là.
5 Ça, c'est pour s'assurer qu'il n'y a pas de vol,
6 pas de perte, pas de compteur croisé. Il y a tout
7 un processus qui se met en place à partir du moment
8 où il rentre en inventaire, où il est inventorié,
9 là on le voit sur l'écran, là. C'est ce compteur-là
10 jusqu'à tant qu'il soit installé, admettons chez
11 moi. Si cette adéquation est perdue, on perd tout
12 le système et la traçabilité de notre façon de
13 faire. Alors, ce n'est pas tout à fait vrai, là,
14 pour dire qu'il part, bon et change les idées,
15 tiens, je vais aller prendre celui du voisin puis
16 je vais le mettre là. Là, nous autres, notre
17 facture...

18 Q. [133] Non, non, je ne parle pas du voisin, je parle
19 de...

20 R. Non mais le numéro prévu du voisin, le numéro
21 prévu.

22 Q. [134] ... le numéro de stock. Oui mais il
23 prendrait, il en prendrait un puis il noterait le
24 numéro puis il le mettrait...

25 R. Ah! non. Ce n'est pas de même que ça marche. On ne

1 peut pas noter de numéro là. Les numéros sont
2 dédiés d'avance, Maître Neuman. Les numéros sont
3 imposés. Ce n'est pas une petite... Ce n'est pas
4 une petite... Comment je pourrais dire...

5 Q. [135] Alors vous me dites que...

6 R. ... c'est pas une petite activité ça là, là.
7 C'est... C'est important le compteur. « Matcher »
8 d'un autre système avec SAP, telle l'adresse, faut
9 que ça soit tout, tout, tout parfait ça parce que
10 sinon... selon la facturation, là.

11 Q. [136] Alors vous me dites que s'il y a changement
12 d'idée, l'installateur d'Hydro-Québec va faire un
13 aller-retour, qu'il va...

14 R. Ça fait partie de ça aussi, là, ah! oui,
15 absolument.

16 (10 h 36)

17 Q. [137] Bon. O.K. Je... également vous... - je vais
18 revenir à Capgemini - vous avez mention... Je vous
19 demande de confirmer qu'il y a... qu'il y a des cas
20 où Capgemini a à faire des installations de
21 compteurs qui sont dans des locaux fermés. Des
22 logements ou... je ne parle pas de chambre de
23 compteur où peut-être Capgemini aurait la clé, mais
24 je parle de log... à l'intérieur de logement où
25 donc le... l'installateur a besoin de prendre

1 rendez-vous pour que le client soit physiquement
2 présent pour... au moment de l'installation. Ça
3 arrive.

4 M. GEORGES ABIAD :

5 R. Le premier balayage à date, on a un succès de
6 quatre-vingt pour cent (80 %). C'est-à-dire que
7 contrairement à ce qu'on pense - puis l'a prouvé,
8 là...

9 Q. [138] Oui.

10 R. ... vous étiez là d'ailleurs - ces premiers
11 balayages ils ont huit... huit sur dix (8/10) ils
12 réussissent, même si le compteur est à l'intérieur.

13 Q. [139] O.K.

14 R. On peut penser que ça peut être plus. Alors le
15 dernier seize pour cent (16 %) parce que comme...
16 quatorze pour cent (14 %), donc c'est quatre-vingt-
17 quatorze (94 %), là, l'engagement comme je vous ai
18 dit au début, là, alors il a donné... il a donné
19 quatorze pour cent (14 %). Il faut un deuxième
20 balayage. Alors l'équipe... l'équipe de frappe
21 change de secteur et il y a une deuxième équipe
22 qu'on appelle de deuxième balayage qui
23 effectivement qui se sont organisées en gros, là.
24 Alors il y a une équipe de frappe qui passe, puis
25 elle, elle fait juste passer les rues, après elle

1 ne revient pas à la même rue. Elle va faire tout le
2 balayage du secteur.

3 Il y a une autre équipe en arrière qui
4 passe le lendemain ou le surlendemain, puis elle
5 réussit quand même à aller chercher un autre huit
6 (8 %), neuf pour cent (9 %). Et donc le dernier,
7 là, quartier qui reste c'est : le troisième
8 balayage ça ne marche pas, je pense - je ne me
9 souviens plus du nombre de tentatives - sous toute
10 réserve je pense que c'est quatre, après ça
11 c'est... c'est envoyé à nous pour qu'on dise : bien
12 on va aller prendre un rendez-vous, puis on va
13 aller le faire.

14 Q. [140] Si je peux vous rafraîchir la mémoire, je
15 pense que vous aviez dit six.

16 R. Sept. Six.

17 Q. [141] Six, six une autre fois, mais peut-être que
18 ça...

19 R. C'est ça. Vous avez raison. C'est ça, je pense que
20 c'est six.

21 Q. [142] O.K. Mais tout ça pour dire que c'est pas
22 vraiment un problème en soi que... qu'une
23 installation de compteur par Capgemini ait besoin
24 d'être faite dans des... dans des circonstances où
25 le client a besoin d'être présent pour lui ouvrir

- 1 la porte, là, c'est pas un problème. Vous dites
2 dans la majorité des cas, ça se fait du premier
3 coup.
- 4 R. Oui, c'est le taux de succès, là, de... c'est
5 quatre-vingt pour cent (80 %), là, ça je peux vous
6 l'affirmer.
- 7 Q. [143] Le taux de quatre-vingt-quatorze pour cent
8 (94 %) que vous venez de mentionner c'est la cible
9 d'installation de Capgemini. C'est... non...
- 10 R. C'est l'engagement contractuel, Maître.
- 11 Q. [144] C'est ça, l'engagement contractuel. Et qui
12 est valable pour l'ensemble des trois zones.
- 13 R. Absolument. Bien deux zones, deux zones.
- 14 Q. [145] Qui sont maintenant...
- 15 R. Bien disons que là il n'y a plus de zone.
- 16 Q. [146] Oui, c'est ça.
- 17 R. C'est rendu...
- 18 Q. [147] Est-ce que... vous avez dit qu'il y a à peu
19 près quatre... quatre types de compteurs différents
20 que Capgemini a à installer. Est-ce que ça a
21 toujours été le même nombre ou est-ce qu'il y eu
22 des variations depuis que le contrat a été signé
23 avec Capgemini pour ajouter des nouveaux compteurs,
24 pour leur confier des nouveaux compteurs, de
25 nouveaux types de compteurs ou pour en soustraire?

1 R. Maître Neuman, juste vous rappeler quelque chose
2 très important par rapport à la politique d'Hydro-
3 Québec. Et ça c'est quelque chose qui est non
4 négociable chez nous. Lorsqu'on a fait... lorsqu'on
5 donne un contrat suite à un appel d'offres et que
6 le contrat a été signé avec le gagnant, toute
7 tentative de revenir changer le contrat donne le
8 mal de ventre à bien du monde parce que c'est que
9 ça peut traduire à revenir, à réouvrir l'appel
10 d'offres. Parce que sur la base de certaines
11 conditions dans l'appel d'offres, ça, ça a donné
12 tel contrat.

13 Si je reviens et j'ouvre le contrat, les
14 gens qui ont perdu l'appel d'offres viennent à
15 savoir que j'ai changé le contrat, là ils vont tous
16 revenir vous nous dire pour me dire : « Bien là si
17 je savais, avoir su que tu voulais ça, bien moi
18 j'aurais changé mon prix. » Alors aussitôt qu'on
19 parle ouverture de contrat, les portes ne se
20 ferment pas seulement, ça devient des murs d'acier.
21 Il n'y a plus une porte qui s'ouvre. Alors on ne
22 touche pas à ouvrir les contrats, Maître Neuman.

23 Q. [148] Je comprends que ça vous donne des mal de
24 vente, mais ça se fait. Vous l'avez déjà fait.

25

1 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

2 On pourrait avoir un grand débat parce que
3 juridiquement il y a un problème, il y a un
4 principe qui s'appelle l'égalité des
5 soumissionnaires, auquel on ne peut pas déroger
6 comme on le veut.

7 Me DOMINIQUE NEUMAN :

8 Oui. Mais si... si ma consœur fait une parenthèse,
9 je donne l'exemple des parcs éoliens qui ont été
10 changés, certains parcs éoliens ont été changés de
11 région après... même après un appel d'offres. Donc
12 je ne veux pas rentrer là-dedans, mais ça se fait.

13 Q. [149] Mais je vous pose la question, Monsieur
14 Abiad, ça se fait. Vous avez... avec des
15 fournisseurs, vous avez différents fournisseurs. Je
16 ne parle pas seulement de Capgemini, mais de
17 différents fournisseurs avec qui vous faites
18 affaire sur différents sujets, ça arrive que vous
19 ayez à faire des ajustements contractuels.

20 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

21 Je répète mon objection. Juridiquement il y a des
22 règles qui sont applicables lorsqu'il y a des
23 appels d'offres qui sont tenus. Il y a des règles
24 qui sont des règles de droit, il y a d'autres
25 règles qui sont des règles internes chez Hydro-

1 Québec. Si on veut rentrer dans ça, c'est tout un
2 débat ça en droit, la possibilité de modifier un
3 contrat une fois qu'il a été accordé par le biais
4 d'un appel d'offres.

5 Me DOMINIQUE NEUMAN :

6 Ma question n'est pas juridique, c'est une question
7 de fait. Je lui demande : est-ce que ça se fait?
8 Est-ce que ça arrive?

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Je pense que, Maître Neuman, ils ont répondu à la
11 question en ce qui a trait à Capgemini pourquoi le
12 Distributeur ne considère pas opportun de revoir ce
13 contrat-là. Vous pouvez ne pas être d'accord avec
14 cette vision du Distributeur, mais c'est... c'est
15 le fait.

16 (10 h 42)

17 Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 Je ne lui ai pas demandé s'il trouvait opportun de
19 le revoir, je lui demande si ça se fait. Si ça se
20 fait déjà. C'est ça que je lui demande. S'il y en a
21 déjà... s'il y a déjà eu des cas de modifi... de
22 telles modifications. Ce n'est pas parce que... Je
23 ne demande pas s'il souhaiterait le modifier de
24 nouveau, tel contrat pour telle chose.

25

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Mais, ici, on est dans un dossier où le seul
3 contrat qui nous intéresse...
4 Me DOMINIQUE NEUMAN :
5 Oui.
6 LA PRÉSIDENTE :
7 ... c'est celui-là.
8 Me DOMINIQUE NEUMAN :
9 Oui.
10 LA PRÉSIDENTE :
11 Que ce soit possible dans d'autres circonstances,
12 pour toutes sortes de considérations qui peuvent
13 être spécifiques à chacun des cas, en respect avec
14 les règles contractuelles, les règles liées aux
15 appels d'offres, je pense que tout se peut dans la
16 vie, là.
17 Me DOMINIQUE NEUMAN :
18 Oui, mais...
19 LA PRÉSIDENTE :
20 Mais, pour nous ici...
21 Me DOMINIQUE NEUMAN :
22 Oui.
23 LA PRÉSIDENTE :
24 ... ce n'est pas nécessairement très utile, là.
25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :
2 Mais, la question que j'avais posée, c'était...
3 initialement, avant qu'il me parle de son mal de
4 ventre, c'était de dire : est-ce qu'il y a eu des
5 cas où il a fait... Je parle des contrats dont on
6 parle, là, du domaine dont on parle. Je ne parle
7 pas de... je ne parle pas du tout d'autres secteurs
8 de HQD. Il ne m'a pas répondu si ça se faisait. Il
9 a dit que ça lui donnait des maux de ventre, mais
10 ayant... sachant que ça lui donne un mal de ventre,
11 je ne sais toujours pas si ça se fait.

12 M. GEORGES ABIAD :

13 R. Maître, je viens de répondre, là. Moi, là, dans les
14 appels d'offres, puis on en a fait... on en a fait
15 plusieurs, là, dans ce dossier-là, est-ce qu'il y a
16 des précisions de clauses contractuelles parce que,
17 bon, lorsque les avocats ont passé, ils ont dit
18 « O.K. Il faut mettre cette virgule là, là et là. »
19 Ça, là, c'est sûr que ça... ça fait juste préciser
20 les choses. Mais, dans le dossier qui nous concerne
21 ici, que ce soit l'option de retrait ou le
22 déploiement, c'est tellement gros, c'est tellement
23 important, entre autres, ça n'a rien à faire non
24 seulement avec la grosseur. Il est clair qu'on
25 n'ouvre pas le contrat, on... on peut préciser des

1 choses, mais on n'ouvre pas le contrat. Maintenant,
2 dans mon expérience à moi - et, ça, je sais que
3 c'est... madame la Président l'a très bien dit,
4 c'est non pertinent à ce qu'on parle - mais dans
5 mon expérience à moi, je n'ai jamais réouvert un
6 contrat suivant un appel d'offres. Ça, je ne l'ai
7 jamais fait.

8 Q. [150] O.K. Et je vous posais la question, avant
9 qu'on fasse cette digression sur le mal de ventre,
10 à savoir : est-ce qu'il y a eu des ajouts ou des
11 soustractions dans la liste des types de compteurs
12 que Capgemini avait installés... avait à installer?
13 Est-ce qu'il y a eu... est-ce que vous en avez
14 ajouté ou est-ce que vous en avez soustrait
15 depuis... depuis que le contrat a été signé?

16 R. Absolument pas.

17 Q. [151] O.K. Juste pour demander de repréciser, le
18 compteur spécifique à la biénergie, est-ce que ce
19 n'est pas quelque chose qui a été ajouté par la
20 suite?

21 R. Pas du tout.

22 Q. [152] Non.

23 R. La biénergie a été réalisée par les employés
24 d'Hydro-Québec au complet.

25 Q. [153] O.K. Initialement, lorsque le contrat a été

1 signé avec Capgemini, on ne savait pas qu'il y
2 aurait une option de retrait, c'est exact?

3 R. Exact.

4 Q. [154] Donc, il y avait une certaine quantité de
5 compteurs pour l'ensemble de la zone, de la phase,
6 de chacune des phases qui étaient prévues.

7 R. Oui.

8 Q. [155] Et par la suite, l'option de retrait a
9 existé, donc il y a eu un certain nombre de...
10 Puisque votre... votre stratégie actuelle, c'est de
11 retirer la quantité de... la quantité d'abonnés qui
12 autrement auraient reçus un CNG et de les passer
13 sous la responsabilité des installateurs d'Hydro-
14 Québec qui eux vont installer un CNC, donc il y a
15 une certaine quantité de clients qui a été
16 soustraite du mandat de Capgemini. Comment est-ce
17 que ça s'est fait?

18 R. Bien, normalement, je viens de vous dire, la
19 garantie contractuelle, c'est quatre-vingt-
20 quatorze... son engagement est de quatre-vingt-
21 quatorze pour cent (94 %).

22 Q. [156] Il n'y avait pas un nombre, un nombre
23 d'abonnés?

24 R. Bien, on lui donne... il en a un, c'est quatre-
25 vingt-quatorze pour cent (94 %) d'un nombre X.

1 Parce que vous savez, quand on a fait l'appel
2 d'offres, on a retiré les clients complexes, on a
3 estimé le nombre d'installations qui pourraient
4 être complexes. On a estimé le nombre
5 d'installations que c'est carrément inaccessible,
6 non sécuritaire, on a tout retiré ça avant de
7 sortir la charge de travail. Et à partir de la
8 charge de travail résiduelle, on a... on a appliqué
9 quatre-vingt-quatorze pour cent (94 %) de taux de
10 succès par rapport à Cap. Ça fait que, de
11 mémoire... de mémoire, sur le quatre millions (4 M)
12 de compteurs, je pense, son engagement est
13 seulement..., est seulement sur les Phases 1 et 2
14 d'origine qui étaient trois point un millions
15 (3,1 M).

16 Q. [157] Hum, hum.

17 R. Et de ce trois point un million-là (3,1 M), sous
18 toute réserve, il y avait à peu près quatre cent...
19 trois ou quatre cent mille (3-400 000) compteurs
20 qui n'étaient pas à lui à faire, là.

21 Q. [158] O.K. Donc, il y avait un nombre...

22 R. Oui, oui. Oui.

23 Q. [159] ... qui a été estimé lorsque le contrat a été
24 signé.

25 R. Oui.

- 1 Q. [160] Ce nombre n'est plus le même depuis que...
2 depuis que l'option de retrait existe, le nombre
3 est moindre.
- 4 R. Pas du tout.
- 5 Q. [161] Avant... avant, ils devaient faire quatre-
6 vingt-quatorze pour cent (94 %) de ce nombre,
7 maintenant ils doivent faire... ils doivent
8 s'engager contractuellement à faire quatre-vingt-
9 quatorze pour cent (94 %) d'un autre nombre total
10 qui est moindre puisqu'il y a...
- 11 R. Non, non, non. Maître Neuman...
- 12 Q. [162] Il ne peut pas être pénalisé pour ne pas
13 avoir installé de CNC, vous ne leur donnez pas ce
14 mandat.
- 15 R. Oui, mais, moi, quand je lui envoie les ordres de
16 travail, je ne lui envoie pas, là, après le trente
17 (30) jours, là. Je n'attends pas le jour un, là,
18 pour savoir combien de monde qui a fait l'option de
19 retrait, après ça, j'envoie l'offre de travail. Ce
20 qu'on fait, c'est que l'offre de travail est
21 transféré trois à six mois d'avance, c'est une
22 obligation contractuelle, là. On ne sait pas encore
23 qui a pris l'option de retrait. Lui, il prépare ses
24 affaires, il planifie ses affaires. Puis après ça,
25 quand on va identifier dans un secteur qu'il y a

1 dix (10) ou quinze (15) ou vingt (20) options de
2 retrait, on fait juste les retirer, là.

3 Q. [163] Vous les retirer et vous les retirer du total
4 à partir duquel on calcule le quatre-vingt-quatorze
5 pour cent (94 %). Non?

6 R. Je le... non, c'est considéré dans son six pour
7 cent (6 %) parce qu'il n'était pas... ce n'est pas
8 à lui à subir ça. C'est...

9 Q. [164] Bien, justement, il subit puisqu'il...

10 R. Non. Non. Déjà il s'engage à quatre-vingt-quatorze
11 (94 %), ça fait qu'il y a six pour cent (6 %) qu'il
12 n'est pas obligé de faire. Ça fait qu'on dit
13 « regarde, on va te l'enlever, on va enlever... on
14 va considérer que t'en as dix (10) sur le six pour
15 cent (6 %) déjà de faits. » Admettons je lui envoie
16 cent mille (100 000). Regardez, je vais vous donner
17 un exemple concret parce que des fois les chiffres
18 ça parle. Mettons je lui envoie cent mille
19 (100 000) ordres, lui, il doit livrer quatre-vingt-
20 quatorze mille (94 000), donc il y a six mille
21 (6000) qu'il n'est pas obligé de retirer. Alors je
22 vais lui dire à ce moment-là : « Ce n'est plus six
23 mille (6000) que tu n'es plus obligé de retirer,
24 là, c'est six mille (6000) moins dix (10) parce
25 qu'il y a dix (10) options de retrait. » Ça fait

1 que là maintenant c'est ça, tout simplement. Ça
2 fait qu'il est correct.

3 (10 h 48)

4 Q. [165] J'essaie de comprendre. Mais donc, son
5 obligation est revue à la baisse vu l'existence de
6 l'option?

7 R. Elle est... Elle est tout simplement exclue du
8 calcul.

9 Q. [166] Oui, c'est ça.

10 R. Exclue du calcul de part et d'autre, là.

11 Q. [167] O.K.

12 R. Autrement dit, je lui ai envoyé cent mille
13 (100 000), j'enlève dix (10) dans les demandes que
14 je commande. Et dans ses obligations, je lui enlève
15 le même nombre, donc c'est enlevé des deux bords.
16 Tout simplement.

17 Q. [168] O.K.

18 R. Il n'y a pas d'impact sur lui.

19 Q. [169] Le crédit de trente-sept dollars (37 \$) que
20 vous décrivez comme étant le coût moyen
21 d'installation de CNG par Capgemini, est-ce qu'il a
22 été calculé à partir des clauses du contrat avec
23 Capgemini? Le crédit de trente-sept dollars (37 \$)
24 d'installation.

25 R. Le trente-sept dollars (37 \$) a déjà été établi au

1 départ dans la cause, dans la première demande
2 d'option de retrait.

3 Q. [170] Je crois qu'il était un peu plus, c'était
4 trente-neuf (39 \$) si je...

5 R. Trente-neuf (39 \$), oui.

6 Q. [171] Oui.

7 R. C'est ça, on a affecté les coûts. Ça c'est la
8 moyenne de coût d'installation pour l'ensemble du
9 projet, autant de Capgemini que de notre propre
10 coût à nous.

11 Q. [172] O.K. D'accord. Les installateurs d'HQD, est-
12 ce que vous pourriez spécifier quelle est la
13 proportion, dans leur travail d'installation quelle
14 est le pourcentage d'installation qui correspond au
15 CNG, à des CNG, des CNG de type non complexe, là,
16 la proportion qui correspond à des CNC et la
17 proportion qui correspond à d'autres types de
18 compteurs qui ne sont pas du tout dans le champ de
19 Capgemini?

20 R. Excusez-moi, Maître, votre question c'est de
21 dire...

22 Q. [173] Quel pourcentage.

23 R. ... l'équipe d'installateurs dédiés à la base,
24 d'Hydro-Québec dans le fond, combien qu'ils font de
25 compteurs nouvelle génération type simple,

1 installation simple par rapport à type plus
2 complexe?

3 Q. [174] Oui. C'est les trois catégories, les CNC, CNG
4 et les complexes.

5 R. O.K. Évidemment, le simple c'est du résidentiel,
6 là, en gros. Principalement du résidentiel je
7 dirai.

8 Q. [175] Hum, hum.

9 R. Dans le parc, on le sait que ça représente à peu
10 près quatre-vingt-dix pour cent (90 %) de
11 l'ensemble du Québec. C'est quatre-vingt-dix pour
12 cent (90 %) des installations c'est simple.

13 Q. [176] Et ce serait la proportion d'installations
14 faites par des installateurs d'Hydro-Québec, c'est
15 ça qui fait quatre-vingt-dix pour cent (90 %) ?

16 R. Ça dépend dans quelle région. Il y a des... Vous
17 savez que la biénergie on l'a pris nous-mêmes, dans
18 le fond les installateurs. Ça c'est complexe quand
19 même, c'est plus complexe que simple parce qu'il y
20 a la sonde qu'il faut rebrancher et débrancher. Ça
21 c'est assez complexe.

22 Q. [177] Hum, hum.

23 R. Je pense, de mémoire, il y a quand même trente-cinq
24 (35 000), quarante mille (40 000) installations. Ça
25 c'est assez gros. Le commercial c'est présent

- 1 également. Ça fait que là je ne peux pas vous dire
2 autre que je peux me fier seulement que sur le parc
3 que j'ai aujourd'hui, là, qui est à peu près
4 quatre-vingt-dix pour cent (90 %) simple, dix pour
5 cent (10 %) ... Ça fait qu'il y a quatre cent mille
6 (400 000) au Québec, quatre cent mille (400 000)
7 installations complexes - tiens, on va le dire
8 comme ça - pour trois point six millions (3,6 M)
9 d'installations simples.
- 10 Q. [178] Et là-dedans un ordre de grandeur, les CNC
11 seraient de?
- 12 R. Présentement, nous avons six mille (6000).
- 13 Q. [179] Six mille (6000). O.K. Pouvez-vous me répéter
14 le chiffre les installations simples CNG c'est
15 combien?
- 16 R. Bien, je donne un ordre de grandeur.
- 17 Q. [180] Juste un ordre de grandeur.
- 18 R. Pour que tout le monde puisse comprendre.
- 19 Q. [181] Oui, oui.
- 20 R. C'est trois millions six cent mille (3,600 M). Si
21 on prend quatre millions (4 M), le parc de
22 compteurs au Québec, quatre-vingt-dix pour cent
23 (90 %) de quatre millions (4 M) c'est trois
24 millions six cent mille (3,600 M).
- 25 Q. [182] Oui.

- 1 R. Et dix pour cent (10 %) de quatre millions (4 M)
2 c'est quatre cent mille (400 000) cas complexes
3 incluant biénergie, Grandes entreprises, tout ça.
- 4 Q. [183] O.K. Donc, j'ai les trois chiffres : trois
5 millions six cent mille (3,600 M), six mille (6000)
6 et quatre cent mille (400 000).
- 7 R. Six mille (6000) c'est dans le quatre mille (4000),
8 là, dans le quatre millions (4 M) c'est-à-dire. Six
9 mille (6000) installations c'est dans le quatre
10 millions (4 M).
- 11 Q. [184] O.K.
- 12 R. Puis... Puis ça c'est l'option de retrait.
13 (10h 54)
- 14 Q. [185] O.K. J'ai un tableau qui est extrait de votre
15 preuve au dossier R-3863 où j'ai simplement une
16 question d'interprétation d'une ligne du tableau.
17 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 18 R. Pouvez-vous nous rappeler quel est le dossier 3863,
19 Maître Neuman?
- 20 Q. [186] Le R-3863-2013, c'était le dossier pour
21 l'autorisation de l'investissement en phases 2 et 3
22 du projet LAD.
- 23 R. On viendra...
- 24 Q. [187] Et la pièce que je distribue.
25

1 C-SÉ/AQLPA-0051 : Tableau 3 - Coûts des phases 2 et
2 3 DL Projet LAD (2014-2018)

3
4 Avant de passer à ce tableau, on m'a fait remarquer
5 qu'à la question précédente, je veux être sûr qu'on
6 a bien compris votre réponse. Vous avez émis les
7 chiffres de trois millions six cent mille (3,6 M)
8 dont six mille (6000) pour le CNC plus quatre cent
9 mille (400 000) pour les complexes. Ma question :
10 C'était la proportion... visait à avoir la
11 proportion d'installation lorsque les installations
12 sont faites par le personnel de HQD?

13 M. GEORGES ABIAD :

14 R. Le personnel de...

15 Q. [188] Ça, c'est le global, c'est pour tout le
16 Québec.

17 R. C'est certain qu'on ne donne que des installations
18 simples à Capgemini. Alors, la proportion des
19 installations complexes est beaucoup plus
20 importante pour Hydro-Québec. Dans le fond, là, ça,
21 c'est la proportion globale que je vous ai donnée.
22 Mais le quatre cent mille (400 000) complexes, là,
23 il ne fait que par Hydro-Québec. Donc, sa
24 proportion est beaucoup plus importante dans le
25 travail de l'installateur d'Hydro-Québec que

1 autrement.

2 Q. [189] Donc, pour connaître cette proportion, la
3 seule chose qu'il nous manque, puisqu'on sait que
4 le quatre cent mille (400 000), ce sera entièrement
5 les installateurs d'Hydro-Québec Distribution, le
6 six mille (6000) selon votre stratégie actuelle,
7 c'est entièrement ces installateurs d'Hydro-Québec
8 Distribution. Donc, il reste à savoir quel est le
9 nombre ou la proportion des compteurs qui ne sont
10 ni complexes ni des CNC et qui sont faits par des
11 installateurs d'Hydro-Québec Distribution. Donc,
12 sur le trois millions six cent mille (3,6 M) que
13 vous avez mentionné tout à l'heure, qu'est-ce qu'il
14 reste comme portion à des installateurs de HQD,
15 autre que le six mille (6000) CNC?

16 R. Bien, la zone 3, c'est huit cent mille... Écoutez,
17 je sais que Cap, je ne sais pas exactement le
18 chiffre que Capgemini doit donner. Je sais que
19 c'était la Phase 1 et la Phase 2 originale, puis
20 les deux ensemble donnent trois point deux millions
21 (3,2 M). On va présumer que son engagement est de
22 faire deux point huit (2,8 M) à deux point neuf
23 millions (2,9 M) à l'intérieur de Phase 1 et Phase
24 2. Ce qui veut dire qu'il nous reste environ six
25 cent mille (600 000) compteurs simples ... de la

1 Phase 3, que, ça, n'était pas inclus dans le
2 contrat de Cap et les quatre cent mille (400 000)
3 complexes. Donc, si on continue, puis je m'excuse,
4 il y a bien des chiffres qui sont lancés, là,
5 mettons, on va dire, c'est quarante pour cent
6 (40 %) complexes, soixante pour cent (60 %)
7 simples. Ça répond-tu à la question?

8 Q. [190] Oui, c'est parfait. Donc, sur le tableau que
9 je viens de vous distribuer, la ligne « compteurs
10 achat et installation », qui sont les coûts des
11 phases 2 et 3 du projet LAD, est-ce que vous me
12 confirmez que cette ligne incorpore à la fois les
13 tâches effectuées par le mandataire, Capgemini et
14 OBA aussi, puisque les compteurs, donc c'est les
15 deux fournisseurs de compteurs aussi, et aussi les
16 installations faites par Hydro-Québec Distribution?
17 Que tout ça, c'est incorporé sur cette ligne-là ou
18 est-ce qu'il faut que je comprenne autrement le..

19 R. Non, vous comprenez bien, Maître Neuman.

20 Q. [191] J'attirerais votre attention sur votre preuve
21 principale. Attendez un instant! Excusez-moi! Non,
22 j'ai déjà... Oui, votre preuve principale. En fait,
23 non, c'est plutôt une réponse à la DDR de la Régie
24 de l'énergie, qui est la pièce B-203 (HQD-2,
25 Document 1) à la page 5 de cette réponse. Il y a un

1 tableau, le tableau qui est intitulé R-3.1. À la
2 deuxième ligne de ce tableau, à la fois pour la
3 colonne « Installation » et la colonne de la
4 relève, se trouvent les mots « entente clients
5 fournisseur ». Est-ce que vous pouvez définir cette
6 ligne-là?

7 (10 h 59)

8 M. MARCEL CÔTÉ :

9 R. Donc, entente clients fournisseur, c'est les
10 ententes à l'interne sur le service par produit
11 d'Hydro-Québec, là.

12 Q. [192] O.K. Mais c'est autre, parce que je vois que
13 cette ligne est différente de la grande ligne qui
14 chapeaute ce tableau qui est la prestation de
15 travail elle-même. Donc j'essaie de voir à quoi ça
16 correspond?

17 R. C'est tous les types de services qui sont partagés
18 à Hydro-Québec, qui sont donc les services TI
19 notamment, l'approvisionnement ou tous ces autres
20 éléments-là. Immobilier et compagnie, là.

21 Q. [193] O.K.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Maître Neuman, peut-être juste vous aviser, quand
24 vous allez être rendu à votre troisième élément,
25 c'est-à-dire la relève des compteurs, on va prendre

1 une pause avant.

2 Me DOMINIQUE NEUMAN :

3 J'y suis. Je voulais stratégiquement poser cette
4 question puisqu'elle chapeautait les deux
5 catégories de questions...

6 LA PRÉSIDENTE :

7 O.K.

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 ... puisqu'il y avait à la fois l'installation et
10 la relève.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 O.K.

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 Ça fait que, j'y suis.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Donc, si ça ne vous dérange pas, on prendrait à ce
17 moment-là une pause de dix (10) minutes. Donc de
18 retour à onze heures dix (11 h 10).

19 Me DOMINIQUE NEUMAN :

20 C'est bien.

21 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

22 REPRISE DE L'AUDIENCE

23 (11 h 15)

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Maître Neuman, nous allons poursuivre avec votre

- 1 contre-interrogatoire, mais, bon, vous aviez
2 annoncé entre trente (30) et quarante (40) minutes.
3 J'imagine que...
4 Me DOMINIQUE NEUMAN :
5 C'est...
6 LA PRÉSIDENTE :
7 ... vous n'en avez pas pour beaucoup.
8 Me DOMINIQUE NEUMAN :
9 C'est... ah! Je suis au bas de la page, là.
10 C'est...
11 LA PRÉSIDENTE :
12 O.K.
13 Me DOMINIQUE NEUMAN :
14 ... c'est presque... c'est presque fini.
15 Q. [194] En fait, il y avait une question qui... que
16 je ne vous ai pas posée, mais qui rentre, en fait,
17 dans la catégorie « Installation ». Je comprends -
18 puis vous m'indiquerez si je n'ai pas... si je n'ai
19 pas bien compris - que ce qu'on appelle la
20 désoption, c'est le fait, pour un client qui a un
21 CNC, d'opter pour se faire installer un CNG, que
22 cette désoption est sans frais pour le client.
23 M. GEORGES ABIAD :
24 R. Exact.
25 Q. [195] Vous avez expliqué pourquoi, dans un autre

1 dossier, le 3888 qui a été entendu il y a un an et
2 demi, mais comme nous sommes devant... dans un
3 autre dossier, dans une autre formation, est-ce que
4 vous pourriez énoncer pourquoi c'est gratuit?

5 R. Si on peut résumer ça en un seul mot, c'est...
6 c'est parce que c'est l'offre de base. L'offre de
7 base, un CNG, le client ne paye pas pour ça. Dans
8 le fond, c'est dans le tarif, là, dans les... dans
9 l'ensemble des tarifs, là, pour ça.

10 Q. [196] Donc, les coûts de désoption, si on présume
11 que dans la plupart des cas, la désoption
12 surviendra après le déploiement massif dans le
13 secteur du client, c'est-à-dire à moins qu'il
14 change d'idée dans les jours après sa première
15 installation, mais s'il attend quelque temps, le
16 déploiement massif dans sa zone est fini. Donc, je
17 présume que la désoption, l'installation du
18 compteur d'un client qui désopte se fera par le
19 personnel de HQD, selon... selon la formule que
20 vous préconisez.

21 M. MARCEL CÔTÉ :

22 R. Donc, quand on tombe après le... après tout le
23 processus d'installation des compteurs du... des
24 compteurs nouvelle génération, on tombe en mode
25 normal. Et comme tous les autres types de clients

1 qu'on peut avoir, un client qui veut avoir le tarif
2 biénergie, on va changer le compteur, lorsqu'il
3 décide qu'il n'y a plus de biénergie, on va
4 chercher le compteur, on revient en une
5 situation... donc ce sont tous ces éléments-là. Le
6 client qui a... qui a besoin de... qui dépasse au
7 niveau de la puissance, on va réinstaller un
8 nouveau compteur en puissance puis on va enlever
9 l'autre compteur. Donc, ça, ça tombe dans les
10 opérations du Distributeur.

11 Q. [197] O.K. Ce n'est même plus dans le budget du
12 projet LAD, c'est le... c'est le budget, on
13 pourrait dire, régulier des opérations.

14 R. Oui, exactement.

15 Q. [198] Oui. Au même titre que les...

16 R. C'est au même titre que j'arriverais avec un autre
17 tarif. On ferait de la tarification différenciée en
18 temps, puis j'aurais besoin d'un autre type
19 d'équipement, c'est complètement d'autre type
20 d'équipement et de mesurage que les compteurs qu'on
21 a de nouvelle génération. Mais, un compteur de
22 nouvelle génération avec un autre... une autre
23 composante à chaque fois que le... Parce qu'à
24 chaque fois que les gens se déplacent, qu'il y a un
25 déménagement ou quoi que ce soit puis qu'on n'est

1 plus dans le même local puis l'autre... l'autre
2 client décide de changer puis qu'il n'a pas la même
3 option, bien, il va falloir que ce soit inclus à ce
4 moment-là.

5 Q. [199] O.K. Pour reprendre ce dernier exemple, s'il
6 y a un déménagement puis le nouveau client veut
7 garder le CNC, bien, c'est le même CNC qui reste,
8 on ne va pas désinstaller puis réinstaller en
9 l'espace de quelques heures, là. C'est le même CNC
10 qui va rester?

11 M. GEORGES ABIAD :

12 R. Ça dépend... ça dépend quand parce que, nous,
13 aussitôt qu'il y a un déménagement - on n'a pas
14 quelqu'un qui signifie...

15 Q. [200] Oui. O.K.

16 R. ... on change le CNG.

17 Q. [201] O.K. Je comprends. Mais, si le client
18 signifie son intention rapidement, dans ce cas il
19 n'y aura pas un nouveau frais d'installation à
20 payer puisque, le CNC, il est déjà là.

21 M. MARCEL CÔTÉ :

22 R. Là vous êtes dans le moment où quand on est en
23 déploiement ou est-ce que c'est après, là?

24 Q. [202] Je suis dans le cas où le CNC est déjà là.

25 R. Pendant le déploiement ou après?

1 Q. [203] Et l'abonné... et l'abonné change. L'abonné
2 change sans qu'il y ait... sans qu'il y ait de
3 période intermédiaire...

4 R. Pendant le déploiement ou après?

5 Q. [204] Bien, si votre réponse varie, donnez-moi les
6 deux réponses, là, c'est...

7 R. Non, mais, Monsieur, on a donné la réponse
8 lorsqu'il y a... dans le déploiement, donc, ça, la
9 réponse a été donnée. Maintenant, après ça, en
10 cours de route lorsqu'il y a le... lorsque le
11 client qui a un CNC puis qu'il quitte, à ce moment-
12 là le suivant devra assumer les frais, là, pour le
13 compteur.

14 (11 h 22)

15 Q. [205] Les frais d'installation? Je ne parle pas des
16 frais mensuels, là, je parle d'installation.

17 R. Les frais de... Non, pas les frais d'installation.

18 Q. [206] O.K. D'accord.

19 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

20 Peut-être pour le bénéfice de tout le monde, c'est
21 l'article 10.4.

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 Bien c'est ça, je sais. C'est le début de
24 l'article.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 C'est ce que j'allais dire.

3 Me DOMINIQUE NEUMAN :

4 Le début de l'article 10.4 c'était dans ce sens-là.

5 Q. [207] Parce que je sais que l'article, ce début
6 s'applique au cas que vous avez mentionné dans une
7 des réponses où un client installe un CNC en
8 remplacement d'un compteur de première génération,
9 un compteur Itron. Donc, il a déjà un CNC. Si, par
10 la suite, la vague de déploiement du CNG arrive
11 dans son secteur, il va garder son CNC, mais il
12 sera déjà là, donc il ne paiera pas une deuxième
13 fois.

14 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

15 R. Je peux simplement rappeler qu'aux paragraphes 183
16 et 184 de la décision de la Régie D-2012-128, la
17 Régie a ratifié cette pratique-là de ne pas imposer
18 des coûts de réinstallation...

19 Q. [208] Oui.

20 R. ... dans les circonstances que vous évoquez, Maître
21 Neuman.

22 Q. [209] D'accord. Donc, je passe maintenant à
23 quelques questions, mais il n'y en a pas beaucoup
24 sur cette troisième section sur la relève. Je
25 comprends de votre preuve et des réponses que vous

1 avez données ce matin que vous avez et vous
2 souhaitez continuer de garder une équipe d'employés
3 qui ne feraient que de la relève et rien d'autre.
4 Est-ce que j'ai bien compris?

5 M. GEORGES ABIAD :

6 R. Exact.

7 Q. [210] Ne serait-il pas plus efficient de confier la
8 tâche de relève à des employés qui font aussi
9 d'autres choses, comme vous l'avez fait, par
10 exemple, pour l'inscription des clients? Et je
11 donne un exemple. Il y a des différents types
12 d'employés qui peuvent avoir à se déplacer chez le
13 client. Vous en avez fait une énumération tout à
14 l'heure quand je vous posais une question, une
15 question sur l'installation. Donc, la relève étant
16 une tâche relativement simple, est-ce que ça ne
17 serait pas plus efficient de confier ces tâches de
18 relève à des employés qui font déjà autre chose, ce
19 qui vous dégagerait de l'obligation de garder une
20 équipe de gens qui ne font que de la relève?

21 R. Maître Neuman, la relève ce n'est pas une activité
22 simple. D'abord, juste en termes d'équipements, en
23 termes de soutien logistique, les MOM, juste les
24 éléments reliés à la santé-sécurité. Vous savez
25 qu'on a toutes sortes de procédures. On se rend sur

1 place, il y a un chien, là on ne lit pas. Je n'irai
2 pas pour dire, moi, qu'un installateur qui n'est
3 pas nécessairement habitué à cette pratique-là, qui
4 n'est pas dans la même instance syndicale en plus,
5 parce qu'on a trois, quatre... Vous savez, on a
6 plusieurs instances syndicales.

7 Tout ça est mis dans un processus, Madame
8 la Présidente, dans une logistique qui vise à
9 garder la santé-sécurité de nos employés, dans un
10 premier temps. Même leur équipement, même leur...
11 leurs vêtements sont différents, leurs camions,
12 leurs déplacements, les outils informatiques, tout
13 ça c'est différent. Et l'approche client également
14 peut être jusqu'à un certain point différente
15 puisque là on rentre chez les clients, on rentre
16 chez... pour aller lire le compteur. Donc,
17 l'approche est complètement différente. Il y a tout
18 un processus qui suit ça. Ce n'est pas si simple
19 que ça, là. Ce n'est pas... Ce n'est pas juste :
20 « Bon, prends ce papier-là puis va dans telle
21 maison puis lis le compteur. » C'est beaucoup plus
22 complexe que ça.

23 Q. [211] Prenons acte de ce que vous avez dit que
24 c'est complexe. Mais, même à ça, la complexité est-
25 elle un obstacle tellement insupportable...

1 insurmontable que ça vous empêche de joindre ces
2 tâches à la tâche d'autres personnes. Je prends
3 l'exemple, c'est-à-dire un réparateur qui rencontre
4 un chien devant la maison, ça sera à peu près la
5 même problématique qu'un releveur de compteurs qui
6 rencontre un chien. C'est-à-dire...

7 R. Il va prendre un...

8 Q. [212] Et la couleur des camions ou des vêtements,
9 bon, on peut toujours s'arranger, je pense.

10 R. Non, ce n'est pas si simple que ça. Encore une
11 fois, l'installateur est équipé de façon différente
12 puisqu'il a un contact avec la base électrique, ce
13 que le releveur n'a pas. La répartition des tâches
14 au niveau des installateurs, aujourd'hui les
15 installateurs, les cent (100) quelques
16 installateurs ne sont pas assis en train de rien
17 faire.

18 Donc, si on intègre la relève à l'intérieur
19 de leurs activités, ce qu'il va faire c'est que tu
20 vas... les trente (30) postes, au pire, là, les
21 trente (30) postes, qu'on parle ici minimum requis,
22 quand même qu'on l'intègre dans les postes, dans
23 des activités, par exemple des installateurs ou des
24 techniciens, tu vas en créer des postes pareil.
25 Parce que tu ne vas pas dire à un installateur :

1 « By the way, là, vu que tu t'en vas là, arrête
2 donc dans telle maison faire la relève. » On n'est
3 pas pour faire ça de même, là. Tu ne peux pas
4 intégrer une activité de relève à l'intérieur
5 d'un... d'une charge de travail d'un installateur
6 où il se lève le matin, il reçoit son iPad. Tous
7 les installateurs qui ont affaire, hein, vous avez
8 sûrement vu des fois comme Vidéotron ou n'importe
9 qui d'autre, où lui doit... il a un temps requis
10 pour ça. Il y a un coût estimé à ça. Il arrive chez
11 le client, il installe le compteur. Là après ça, on
12 a optimisé son transport pour aller à l'autre
13 intervention qu'il doit faire. Tout ça, c'est
14 optimisé en fonction de transport, expertise,
15 l'installation est-elle simple? Est-elle complexe?
16 Là, il faut que j'envoie un autre installateur.
17 (11 h 27)

18 Imaginez, là, je prends toute cette
19 organisation-là reliée à cette intervention-là qui
20 est assez, quand même, assez... qui a une expertise
21 et une façon de faire et là j'y intègre cette
22 journée-là six relèves où il doit prendre un autre
23 iPad peut-être, ou il faudra peut-être que je lui
24 refasse toute l'informatique pour qu'il puisse
25 atteindre ça, arrêter chercher des consommations,

1 là. Regardez, là. Premièrement on va finir par,
2 peut-être, là, puis je suis très, très, très
3 candide dans la mesure où là j'estime, là. Peut-
4 être que le trente (30), là, peut-être qu'il va
5 devenir plus que ça parce que ce n'est pas la même
6 organisation.

7 Maître Neuman, quand on envoie des
8 installateurs, là, il y a toute une organisation en
9 arrière de ça. Il y a des engagements avec les
10 clients, les dates de raccordement qu'il faut
11 respecter, le type d'installation, les outils que
12 t'as besoin, l'équipement que tu dois porter. Tout
13 ça, tout ça est assez hermétique et très, très
14 exigeant de la part de la gestion pour s'assurer de
15 la sécurité de nos employés et l'engagement qu'on
16 prend auprès des clients. On ne peut pas intégrer
17 deux types d'activités comme ça ensemble
18 facilement. Je ne dis pas que c'est, ah! oui, je
19 veux dire, je ne dis pas que ce n'est pas faisable,
20 là, loin de là. Mais si votre sens des questions
21 c'est de dire, mais comment je peux optimiser le
22 trente (30), là, on est loin de ça.

23 M. MARCEL CÔTÉ :

24 R. Si je rajoutais juste un élément aussi, parce que
25 faire la relève, il y a une séquence aussi. Il faut

1 faire la facturation, les gens s'attendent à avoir
2 la facture à telle date. Il faut que ce soit fait à
3 ce moment-là. Il y a tout un cycle de préparation
4 sur lequel il faut que le client... le releveur se
5 pointe à la maison à une date précise. Ce n'est pas
6 aléatoire, cette semaine on va y faire une facture
7 de trente-cinq (35) jours, l'autre, on va y faire
8 une facture de soixante-cinq (65) jours, puis ça va
9 dépendre du travail qu'on va avoir.

10 Q. [213] Je parle de la relève, des trois relèves par
11 an...

12 R. Oui.

13 Q. [214] ... que vous avez optimisées pour les cas de
14 CNC.

15 R. C'est ça.

16 Q. [215] Je ne parle pas de...

17 R. Ces trois relèves-là, il faut qu'elles soient
18 faites à des séquences... Il y a des cycles de
19 facturation. Il y a... Là ce qu'on fait, c'est que
20 tous ces cycles de facturation là vont passer par
21 maintenant de l'électronique. Donc ceux qui
22 restent, c'est encore plus complexe parce dans un
23 territoire très grand, des distances très grandes à
24 faire. En fait, à un certain moment donné à Hydro-
25 Québec, j'ai eu à faire de la... Je vous assure que

1 le chien, il fait une différence, puis des
2 clôtures, puis toutes sortes d'affaires, puis de la
3 neige et les compagnies.

4 Q. [216] Oui mais c'est le même chien peu importe le
5 type d'employé qui se présente, qui...

6 R. Non, non, non, parce que vous savez qu'à chaque
7 fois que vous allez à cette porte-là, le chien vous
8 attend. Il vous connaît, il connaît les postiers,
9 il connaît les gens d'Hydro-Québec. Ceux qui sont
10 en uniforme, il les attend.

11 Q. [217] C'est pour ça qu'il y a une couleur
12 d'uniforme différente. Mais monsieur Abiad parle
13 d'optimisation du temps de transport. Vous me
14 parlez des distances de transport importantes.
15 Justement, n'y a-t-il pas ouverture à une
16 optimisation de ce côté-là? Vous parlez tous les
17 deux de transport.

18 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

19 La réponse a été donnée. Peut-être que maître
20 Neuman ne l'aime pas mais c'est ça la réponse qui
21 est donnée par le Distributeur.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Je suis d'accord avec maître Hogue.

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :

25 Q. [218] O.K. Alors...

1 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

2 La réponse a été donnée.

3 Me DOMINIQUE NEUMAN :

4 Q. [219] Ma question suivante : est-ce que vous avez
5 évalué le coût de confier la tâche de relève à
6 d'autres employés. Donc, compte tenu de tout ce que
7 vous avez dit, des ajustements qui auraient à être
8 faits, est-ce que vous avez évalué le coût afin de
9 voir comment ce coût se compare à celui que vous
10 proposez pour les frais mensuels au présent
11 dossier?

12 M. GEORGES ABIAD :

13 R. Maître Neuman, on n'a même pas, forts de ce qu'on
14 vous a dit, on a arrêté ça là, là. C'est clair que
15 c'est beaucoup plus complexe, là. Donc, ce n'était
16 pas une option viable pour le Distributeur d'aller
17 plus loin compte tenu de ce que je vous ai décrit
18 en termes de connaissances, là, de processus, là,
19 entre les deux activités, là.

20 Q. [220] Vous avez parlé un peu plus tôt ce matin que
21 ça vous prenait trois relèves pour évaluer
22 adéquatement la consommation du client et ses
23 variations intra-annuelles. Avec la mise en service
24 du projet LAD où la très grande majorité de la
25 clientèle aura à terme, d'ici quelques années, des

1 compteurs de nouvelle génération. Le compteur
2 génération dont un des buts est précisément d'aider
3 à la prévision de la demande. Est-ce que cette
4 nouvelle source d'information que vous fournira...
5 que vous fourniront les CNG, est-ce que ça ne vous
6 permettrait pas d'améliorer votre estimation de la
7 consommation des clients propor... en quantité
8 proportionnellement plus faible, qui n'auraient pas
9 de CNG, qui auraient un CNC?

10 (11 h 33)

11 M. MARCEL CÔTÉ :

12 R. Le dernier bout de votre question s'il vous plaît?

13 Q. [221] Est-ce que les données que vous fourniront
14 les CNG au niveau de la prévision de la demande ça
15 vous permettra... ça ne vous facilitera pas la
16 tâche, je vous donne un exemple, d'établir des
17 catégories de clients, des catégories de bâtiments.
18 De toute façon vous l'avez déjà. Même aujourd'hui,
19 même avant le projet LAD vous avez déjà, pour la
20 prévision de la demande, des clients types. Le
21 client qui habite en bungalow, le client qui un
22 habite un duplex, un triplex. Vous avez déjà ce
23 type de caractérisation. Mais elles seront encore
24 améliorées avec les données plus précises que vous
25 fourniront les CNG.

1 Donc est-ce que ça ne vous facilitera pas
2 l'estimation de la consommation du client, combinée
3 à... plutôt trois relèves, mais dont deux seraient
4 par exemple des autorelèves. Donc vous avez déjà
5 dit que vous... que vous avez un processus de
6 validation des autorelèves, comme ça s'il y a une
7 donnée improbable, ça vous... il y a une lumière
8 rouge qui s'allume et vous allez soupçonner que le
9 client a peut-être mal... mal transmis les
10 informations. Donc vous aurez déjà des données
11 beaucoup plus riches qu'actuellement avec les CNG
12 pour caractériser chaque type de... chaque type de
13 client, chaque type d'habitation.

14 R. Le dernier bout de la question, elle était longue,
15 elle s'est rallongée! En tout cas. Donc au niveau
16 de la prévision c'est assez évident que d'avoir
17 beaucoup d'informations sur le mesurage. Parce que
18 tous ces clients-là il faut... il faut aussi
19 rappeler qu'on a de l'information à chacune des
20 journées. Donc au niveau de la prévision,
21 effectivement, ça nous donne beaucoup
22 d'informations, puis plus on a de l'information,
23 plus on est capable de bien saisir.

24 On a fait une présentation au Plan
25 d'approvisionnement récemment et on a parlé

1 notamment de l'impact de l'aléa climatique sur les
2 profils de consommation. Donc évidemment ces
3 compteurs-là vont nous donner beaucoup, beaucoup,
4 beaucoup d'informations de plus grande qualité, ce
5 qui va faire en sorte qu'on est encore en mesure
6 de... de peaufiner davantage nos profils de
7 consommation, puis nos modèles qui vont être en
8 mesure de faire ces prévisions-là. Ça c'est une
9 chose.

10 Quand on tombe après ça - puis ça c'est
11 global, évidemment, O.K. - après ça quand on tombe
12 au niveau de la facturation des clients, c'est les
13 clients un par un. Un par un. O.K. Ça fait que si
14 je prends des règles générales, globales, un peu
15 comme l'exercice que vous avez fait dans votre
16 document, je pense, en posant deux-trois questions
17 pour être mesure de savoir comment que... quel
18 serait le profil de consommation. Ça aide... c'est
19 insuffisant, c'est particulièrement insuffisant,
20 compte tenu de ce qu'on peut faire avec les... les
21 CNG.

22 C'est pour ça qu'on mentionnait que trois
23 relèves sont... sont vraiment un seuil minimal pour
24 être en mesure d'au minimal être capable de capter
25 cet aléa climatique-là. Si je ne finis ces trois-

1 là, après ça, ça va être du n'importe quoi. On va
2 faire de l'estimé, je peux bien dire... Je reprends
3 l'exemple que j'avais tantôt, le client qui
4 consomme vingt mille kilowattheures (20 000 KWh),
5 puis j'ai deux relèves par exemple. O.K. Ça fait
6 que les deux relèves, elles sont en plein milieu...
7 en plein milieu de la saison...

8 Q. [222] Non, excusez. Je ne parle pas de deux
9 relèves. Je parle deux relèves, plus une autre
10 relève que vous... que vous validez... que vous
11 validez déjà puisque vous avez déjà un processus de
12 validation des autorelèves.

13 R. Deux choses. C'est un, comme j'ai mentionné on ne
14 réduit pas nos coûts avec l'autorelève. C'est un
15 moyen palliatif, comme on l'a mentionné. C'est une
16 façon de faire. C'est... c'est la façon, pour
17 Hydro-Québec, là, c'est d'avoir la bonne lecture
18 pour faire la facturation, c'est notre façon
19 d'aller chercher de l'argent. O.K. Ça fait que
20 si... si c'était si simple que ça, on pourrait
21 demander à trois point quatre... trois point
22 quelque millions (3 M) de clients : faites
23 l'autorelève, envoyez votre argent, on aimerait
24 mieux ça, ce serait plus facile. Mais c'est pas le
25 cas.

1 Q. [223] Oui. Mais on n'est pas...

2 R. C'est pas le cas. L'autorelève ce n'est pas une
3 fa... c'est pas quelque chose qui remplace. La
4 difficulté de faire de la relève, monsieur Abiad
5 l'a mentionné tantôt. Ça doit être fait, c'est
6 organisé et c'est encore... ça va être encore plus
7 complexe pour lui, compte tenu qu'il n'est pas
8 partout. T'sais on se promène dans la rue
9 actuellement, je les vois passer des fois les...
10 les gens de l'autorelève - plus maintenant, parce
11 que le compteur est installé chez nous à la maison-
12 puis ils se promènent de maison en maison, ils
13 connaissent tout, ils connaissent leur route, ils
14 connaissent les endroits, ils savent où sont les
15 chiens, toutes ces choses-là, regarde. Puis ça...
16 c'est optimisé.

17 Aujourd'hui, avec le taux... avec les
18 nouveaux compteurs ça va se faire beaucoup plus
19 simplement. Donc je reviens, oui, sur la prévision,
20 oui, c'est de meilleure qualité. En termes de
21 clients, comme on le fait dans les modes de
22 versements égaux actuellement, notamment ou dans
23 tout ce qui est l'estimé de factures, là. On...
24 dans le cas de... dans le cas des modes de
25 versement égaux, moi habituellement je regarde

1 l'historique d'un client sur aussi loin que je peux
2 aller. Si je peux aller cinq ans, trois ans, deux
3 ans. Je vais prendre ce que j'ai sur ce client-là.
4 Je vais prendre les relèves qui ont été faites. Des
5 fois, les relèves changent d'une période à l'autre.
6 J'utilise tout ça. Puis, là, je vais détecter, pas
7 juste avec trois questions, mais, là, je vais
8 essayer de détecter justement l'impact de l'aléa
9 climatique sur ces factures-là compte tenu de ce
10 qui est observé. Je vais détecter aussi, est-ce
11 qu'il y a eu des périodes où ce client-là, par
12 exemple, était parti en vacances, qui fait en sorte
13 que, au mois de janvier, il aurait dû consommer,
14 mais il n'était pas là. Il a consommé beaucoup
15 moins qu'une autre période.

16 (11 h 39)

17 Ça fait que je détecte les périodes qui
18 sont anormales ou c'est-à-dire qui sont
19 différentes. Parce que si cette année, il est en
20 vacances puis l'autre année, il n'était pas en
21 vacances, t'sais, c'est difficile de faire des
22 estimés. Ça fait qu'on détecte ces éléments-là.
23 Après ça, on détecte également avec le temps. Est-
24 ce que le client a augmenté sa consommation? Est-ce
25 qu'il a rajouté des éléments dans sa consommation?

1 On va chercher tous ces éléments-là puis...

2 Q. [224] Excusez-moi!

3 R. ... c'est avec ça...

4 Q. [225] L'objet de ma question n'est pas le cas où il
5 n'y a pas d'estimé. C'est dans le cas où il y a au
6 moins trois estimés. Mais tous les trois estimés ne
7 sont pas nécessairement faits par Hydro-Québec.

8 R. Je termine ma phrase.

9 Q. [226] Ils sont faits par autorelève...

10 R. Là, actuellement, on les fait...

11 Q. [227] ... avec validation. O.K.

12 R. C'est parce que je ne peux pas terminer ma réponse.

13 Si je le fais avec six estimés puis je descends à
14 trois estimés, déjà, je suis dans une situation où
15 j'ai de la moins bonne qualité. Déjà, j'ai une
16 situation où c'est moins bien que ce que j'avais.
17 Avec les compteurs intelligents, on s'en va plutôt
18 dans la direction où on améliore cette situation-
19 là. Puis pour ces clients-là, on détériore la
20 situation. T'sais, on est un petit peu moins bien,
21 on a moins de lectures. Puis sur trois lectures, si
22 je commence à faire des estimés sur ces lectures-
23 là, parce que, comme on a mentionné tantôt, il y a
24 un pour cent (1 %) des clients qui ont fait de
25 l'autorelève, puis sur ça il y en a juste un sur

1 six qui aurait dû le faire puis ils ne l'ont pas
2 fait. Ça fait qu'on tombe sur les estimés. Quand on
3 est dans les estimés, vous savez qu'est-ce qui se
4 passe sur une facture qui est estimée, la première
5 des choses, c'est que l'estimé, s'il n'est pas bon,
6 il impacte les deux factures. Même si on a une
7 facture de...

8 Q. [228] Mais ce n'était pas l'objet de ma question.

9 R. ... à ce moment-là, on a une facture de quatre
10 mois.

11 Q. [229] Ce n'était pas l'objet de ma question. Peut-
12 être que je vais la préciser. On parle de trois
13 relèves par an. Il y en aura toujours trois
14 relèves, toujours trois relèves puisque c'est le
15 chiffre que vous avez vous-même proposé comme
16 acceptable. Une serait nécessairement faite par
17 Hydro-Québec. Les deux autres seraient faites par
18 autorelève. Si le client ne la fait pas avant telle
19 date, il va se faire relever par Hydro-Québec.
20 Donc, on ne parle pas d'un cas où il y aurait
21 absence de relève parce que ni Hydro-Québec ni le
22 client l'a fait. On parle de situation où il y
23 aurait trois autorelèves dont une ou deux seraient
24 faites par le client, par autorelève. Et vous avez
25 des outils très sophistiqués, que j'ai décrits tout

1 à l'heure, grâce au CNG, qui vous permettent
2 d'allumer une lumière rouge s'il y a des chiffres
3 improbables. Et de toute façon, s'il y a une erreur
4 de mesurage, de relève, c'est corrigé
5 ultérieurement. Donc, au maximum à l'intérieur de
6 la... au maximum dans un an ou même moins, le
7 client, s'il a mal lu et que vous n'avez pas
8 détecté sa mauvaise lecture, c'est corrigé. Donc,
9 c'est ce genre de situation sur lequel porte ma
10 question.

11 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

12 Là, on est en train de s'embarquer dans une série
13 d'hypothèses, de scénarios qu'on échafaude puis
14 essayer de voir avec le Distributeur dans une
15 situation X avec plein, plein de variables qu'est-
16 ce qui pourrait arriver. On est en contre-
17 interrogatoire, je comprends qu'il y a une certaine
18 latitude, là. Mais je pense qu'il faudrait poser
19 des questions spécifiques qui soient dirigées vers
20 un sujet spécifique plutôt que de tenter d'élaborer
21 toutes sortes de scénarios. On n'en finira jamais
22 sans ça.

23 Me DOMINIQUE NEUMAN :

24 Ma question vise à voir si Hydro-Québec a examiné
25 s'il pourrait optimiser ses coûts pour réduire, ce

1 qui aurait pour effet de réduire le tarif mensuel
2 de l'option.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Peut-être poser la question de façon très, très
5 précise. Et je vous inviterais, Maître Neuman, de
6 t'sais, peut-être... Là, il commence déjà à être
7 assez tard.

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 Oui.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Vos questions sont très longues. Donc, la question
12 est : Est-ce que le fait d'avoir trois relèves,
13 dont une ou deux qui seraient faites par
14 autorelève, cela permettrait de réduire les coûts
15 de la relève mensuelle pour le Distributeur?

16 Me DOMINIQUE NEUMAN :

17 Oui.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Parce que, après ça...

20 Me DOMINIQUE NEUMAN :

21 En tenant compte...

22 LA PRÉSIDENTE :

23 ... ça ne permet pas de réduire les coûts.

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :

25 En tenant compte des éléments que j'ai mentionnés,

1 que je ne vais pas répéter, mais en tenant compte
2 de ces éléments-là.

3 M. GEORGES ABIAD :

4 R. La réponse est non.

5 Q. [230] Bien, pourquoi?

6 R. O.K. On va y aller avec... Ça va être un petit peu
7 long, mais on n'a pas le choix, là. On a fait... Le
8 fait demeure, Madame la Présidente, que
9 l'autorelève, on l'a démontré, ça, c'est notre
10 expérience, l'autorelève ne fonctionne pas. Donc,
11 il ne donne pas les résultats attendus. Très peu de
12 personnes, de clients répondent à ça. Six pour cent
13 (6 %). Ce qui veut dire qu'on se trouve avec deux
14 situations où, à quatre-vingt-quatorze pour cent
15 (94 %) des cas, c'est estimé.

16 (11 h 44)

17 Deuxième élément. Il nous reste une visite
18 selon votre proposition où on doit se rendre. La
19 plupart des options de retrait... j'ai dit ça sous
20 toute réserve, mais il me semble, le chiffre, je
21 n'ai pas vraiment le chiffre exact, ce sont des
22 options de retrait où des compteurs qui sont à
23 l'intérieur. Ce qui veut dire, il me reste une
24 visite pour aller voir si je peux avoir une lecture
25 visuelle du compteur pour, un, corriger les deux

1 estimés que j'ai pu faire pour quatre-vingt-
2 quatorze pour cent (94 %) des cas, selon votre
3 scénario. Et si le client n'est pas là, c'est là
4 que ça commence parce que, oui, c'est vrai que le
5 taux du succès du releveur quand le compteur est à
6 l'intérieur, est au-delà de soixante (60 %),
7 soixante-dix pour cent (70 %), mais, ça, sur six
8 fois par année. Et si ça tombe que cette fois-là,
9 ma dernière chance de pouvoir prendre une lecture
10 visuelle du compteur, corriger et prendre le réel
11 et je manque mon coup, là je vais prendre des
12 rendez-vous avec le client. C'est là le processus
13 commence à s'étirer et commence à être plus lourd
14 parce que, là, à ce moment-là, j'ai manqué mon
15 cycle de relève, j'estime la quatrième... la
16 troisième facture, donc là maintenant je suis rendu
17 à une année, Madame la Présidente, possible, très
18 possible dans votre scénario, à une proportion
19 quand même assez élevée que, là, j'ai estimé une
20 année complète. Et là, je vais attendre à l'autre
21 cycle où je vais enclencher un autre processus à
22 part avec un « task force » ou un « swat team » qui
23 va tout récupérer ces cas-là pour lesquels je n'ai
24 pas pu facturer, pour commencer à les appeler puis
25 prendre des rendez-vous. Puis là, une fois le

1 rendez-vous - et c'est déjà arrivé plusieurs fois -
2 que le rendez-vous a été manqué. Les gens se
3 présentent, mon équipe est là, il peut vous le
4 dire, ils se présentent, il n'est pas là.

5 Malgré tout ça, on vous l'a dit que, dans
6 tous les cas, même si c'est rien qu'une relève, un
7 relevé par année, j'ai besoin pareil de rentrer ça
8 compte tenu de toute la région et la géographie que
9 je dois couvrir.

10 Alors, résumons, je ne coupe pas le nombre
11 de personnes, j'estime des fois probablement dans
12 la moitié des cas, toute l'année, la troisième fois
13 peut-être parce que je n'ai pas accès au compteur.
14 Je crée un désappointement du client parce que, là,
15 j'ai estimé. Puis finalement, après un certain
16 temps sur le réel, là, il faut que j'aille
17 réexpliquer qu'est-ce qui s'est passé l'autre année
18 avant. O.K. Et en plus de ça, je dois créer une
19 petite équipe à part pour aller chercher les cas où
20 le client... ou ma dernière shot pour aller
21 chercher des lectures, il n'était pas présent. Ça
22 fait que, là, il faut que je cours après.

23 Écoutez, Maître Neuman, lorsqu'on a déposé
24 le trois, là, ces... ces éléments-là, sans vouloir
25 descendre puis les écrire, connaissant notre

1 processus, quand même c'est notre métier, on est né
2 avec ça, là, le processus de relève, le processus
3 d'installation, on sait comment est-ce que...
4 qu'est-ce que ça implique. On connaît les
5 comportements de nos clients. On connaît comment
6 les choses fonctionnent. La proposition que nous
7 avons faite ici est celle qui est la plus minimale
8 et optimisée pour assurer qu'on ne tombe pas dans
9 ce type de comportement dont je viens de décrire.
10 Est-ce que ça répond à votre question?

11 Q. [231] Oui, ça répond et nous aurons certaines
12 choses à dire un peu plus tard. Dernière question
13 sur un autre sujet, là. Combien de temps, combien
14 de... en seconde ou en minute vous avez estimé le
15 temps que cela prend pour relever le compteur à
16 partir du moment où le releveur est déjà arrivé
17 devant le compteur?

18 R. Je vais répondre sur...

19 Q. [232] Donc, au-delà de toutes les questions d'accès
20 et tout ça, quand il est déjà arrivé devant le
21 compteur.

22 R. J'ai déjà fait l'accompagnement, là, pour
23 l'observation de tâches, si vous voulez, là. Je
24 vais vous dire, un compteur électromécanique comme
25 un compteur électronique - et là je vous parle, là,

1 je suis devant le compteur, là - c'est à
2 l'intérieur de trente (30) secondes, une minute.

3 Q. [233] O.K. Ça termine mes questions. Je vous
4 remercie beaucoup.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Merci, Maître Neuman. Nous allons poursuivre avec
7 le contre-interrogatoire de la Régie, Maître
8 Legault.

9 Me LOUIS LEGAULT :

10 Maître Rozon, je suis honoré que vous ne m'ayez pas
11 oublié.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 C'est un plaisir.

14 INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT :

15 Q. [234] Écoutez, mes collègues qui ont... D'abord,
16 Monsieur Hébert, Monsieur Abiad, Monsieur Côté,
17 bonjour. Mes collègues ont posé beaucoup de
18 questions, alors je vais tenir ça court. Il y a
19 beaucoup de territoire qui a déjà été couvert. Je
20 veux juste qu'on parle de la même chose ici puis
21 qu'on ait une compréhension commune. On parle de
22 coûts réels, on parle de coûts complets, on parle
23 d'utilisateur/payeur, ce sont tous des concepts qui
24 sont quelquefois galvaudés, là, mais juste pour
25 qu'on ait une idée de grandeur, êtes-vous d'accord

1 avec moi... Vous parlez d'un million sept cent
2 mille (1,7 M) de compteurs à peu près d'installés à
3 date. Vous avez mentionné ce matin que malgré le
4 chiffre de un pour cent (1 %), dans le réel actuel,
5 à tout le moins à la fin juin, vous êtes à un
6 chiffre de virgule cinq pour cent (0,5 %). Virgule
7 cinq pour cent (0,5 %) sur un million sept cent
8 mille (1,7 M) compteurs, c'est huit mille cinq
9 cents (8500) compteurs. Allez-vous être d'accord
10 avec moi qu'on est ici dans une activité marginale?
11 (11 h 49)

12 M. GEORGES ABIAD :

13 R. Oui.

14 Q. [235] Même chose, trente (30) employés qui sont
15 maintenus pour assurer le service de relève sur
16 vingt-deux (22 000), vingt-trois mille (23 000)
17 employés actuellement chez Hydro-Québec?

18 R. Exact.

19 Q. [236] On est encore ici dans quelque chose qu'on
20 pourrait appeler ou qualifier de marginal.

21 R. Oui, c'est sur vingt mille (20 000) employés pour
22 être précis.

23 Q. [237] Monsieur Abiad, peut-être une précision. Vous
24 avez parlé tantôt du rôle des releveurs qui vont et
25 du fait que ça soit important qu'on maintienne une

1 équipe de releveurs, des releveurs de compteurs
2 pour faire le travail. Je ne vous ai pas déjà
3 entendu dans la même salle ici ou, si ce n'était
4 pas vous, quelqu'un d'Hydro-Québec aussi dire que
5 le processus de relève allait bien au-delà de
6 prendre une lecture de compteurs, qu'il y avait un
7 volet de détection d'installation non conforme,
8 qu'il y avait un volet de détecter les cas de
9 subtilisation d'énergie? En fait, le releveur de
10 compteurs il ne fait pas juste prendre une lecture,
11 il est un peu les yeux d'Hydro-Québec sur le
12 terrain. Est-ce que je me trompe que ça a déjà été
13 dit dans cette salle?

14 R. Tout à fait. Vous avez tout à fait raison sur la
15 portée périphérique du rôle de releveur à son rôle
16 principal.

17 Q. [238] Il a été question de l'article 10.4 des
18 Conditions de service tantôt. Juste pour clarifier,
19 là, je pense que c'est maître Neuman qui vous a
20 questionné là-dessus. L'article 10.4, le premier
21 paragraphe commence en disant que : « Le client
22 peut choisir un compteurs sans émission. Ce client
23 doit en faire la demande par écrit. » Et là, il y a
24 peut-être eu un peu de confusion tantôt sur le rôle
25 de Capgemini qui reçoit des appels ou pas. Mais

1 est-ce qu'on a bien compris que, dans l'état actuel
2 des choses, depuis la phase 1 et on passe en phase
3 2, qu'Hydro-Québec procède à des installations de
4 compteurs non communicants malgré qu'il n'y ait pas
5 eu de demande écrite? C'est ce que je veux valider.
6 Je ne suis pas sûr qu'il y a eu un engagement de
7 pris, c'est pour ça que je repose la question.

8 R. Oui, j'ai validé le processus, Maître, et ce que ça
9 donne c'est que, bien que c'est écrit dans les
10 Conditions de service qu'il doit y avoir une lettre
11 écrite par le client, nous acceptons les demandes
12 faites verbalement. Cependant, c'est annoté dans le
13 dossier du client et cela initie une lettre de
14 confirmation auprès du client pour confirmer
15 l'adhésion à l'option de retrait.

16 Q. [239] Parfait. On va continuer sur cette
17 disposition-là. À la pièce B-0197, HQD-1, Document
18 1, pages 19 et 20, où il est référé à l'article
19 10.4, là. Un, bon :

20 Lorsqu'Hydro-Québec prévoit remplacer
21 les compteurs d'une région donnée par
22 des compteurs de nouvelle génération,
23 elle transmet au client, au moins 30
24 jours avant la date prévue de
25 remplacement, un avis écrit en ce

1 sens. Si le client fait sa demande
2 d'installation d'un compteur sans
3 émission dans les 30 jours de cet
4 avis, le client a droit à un crédit
5 d'installation.

6 Et je comprends que ce crédit actuellement est de
7 trente-sept dollars (37 \$). Il y a eu une petite
8 modification par rapport au plan original.

9 R. Exact.

10 Q. [240] Bon. Dans le mémoire de maître Neuman, en
11 fait de SÉ/AQLPA, à la page 39, il est écrit ce qui
12 suit :

13 Au premier paragraphe de l'article
14 10.4, nous recommandons d'accorder à
15 l'abonné 40 jours plutôt que 30 jours
16 par rapport à la date d'envoi de
17 l'avis indiqué en haut à droite [...].

18 Et j'arrête la lecture du texte. Est-ce que vous
19 avez considéré modifier ce délai? Maître Neuman
20 suggère quarante (40) jours. On pourrait même
21 penser à soixante (60) jours pour permettre au
22 client de prendre une décision. Est-ce qu'il y a
23 quelque chose qui empêche ça?

24 R. La... La...

25 Q. [241] Compte tenu qu'on semble indiquer que l'avis

1 de trente (30) jours suivant la date d'envoi de
2 l'avis, donc le client peut le recevoir dix (10),
3 douze (12) jours après. Ça lui laisse un temps
4 beaucoup plus restreint que trente (30) jours pour
5 prendre une décision.

6 R. Le quarante (40) jours, le soixante (60) jours
7 vient changer considérablement notre planification
8 de plan de déploiement que nous avons présentement,
9 autant au niveau de la fourniture des compteurs,
10 Maître, avec nos fournisseurs d'électricité, nos
11 fournisseurs de compteurs, avec Capgemini et la
12 planification, nous-mêmes, de nos installateurs.
13 Donc, c'est vraiment toute une organisation autour
14 de ça.

15 Quand tantôt j'ai parlé du quatre-vingt-dix
16 (90) jours avant qu'on soit chez le client, le
17 fameux compte à rebours, nous avons des engagements
18 contractuels auprès de nos deux fournisseurs de
19 compteurs de donner une planification à tant de
20 mois d'avance. La gestion de ce stock-là, la
21 disposition de ce stock-là avec nos installateurs,
22 tout ça tient compte du fait maintenant, suite à la
23 décision de l'option de retrait, d'inclure le
24 fameux trente (30) jours qu'on laisse au client.
25 Tout changement à ça va remettre en qu... ce n'est

1 pas impossible, je vous donne un peu l'impact quand
2 même, il est majeur, là il faut que je revienne
3 avec toute la planification qui a été cédulée pour
4 les, au moins pour deux mille... jusqu'à la mi-deux
5 mille quinze (2015), là, parce que ça, c'est des
6 choses que tu envoies un an avant, six mois avant,
7 pour que les gens puissent se préparer. Donc
8 jusqu'à la mi-deux mille quinze (2015), il faut que
9 je revoie toute cette planification-là qui
10 présentement est partie, est en exécution par
11 rapport à ça.

12 (11 h 56)

13 Q. [242] Mais au-delà de ça, Monsieur Abiad,
14 évidemment on a lu des choses dans les journaux
15 dans les derniers mois. Sur le terrain, pratico-
16 pratique, là, Capgemini arrive chez un client puis
17 le client sort dehors puis il dit, j'en veux pas du
18 compteur communicant. Je veux que vous m'installiez
19 un compteur non communicant, le client n'a jamais
20 communiqué cette façon de voir là à Hydro-Québec,
21 est-ce que Capgemini installe quand même le
22 compteur?

23 R. Pas du tout.

24 Q. [243] Alors, ils vont prendre note de la situation,
25 ils vont informer Hydro, Hydro va recommuniquer

1 avec le client et il est possible que suite à cette
2 démarche-là du client sur place, il y ait un
3 compteur non communicant d'installé?

4 R. Disons que oui mais quand même là, on se met en
5 contact avec le client. On communique, on explique
6 puis dans certains cas, Maître, ça finit par être
7 un CNG et dans certains cas, ça peut demeurer un
8 CNC.

9 Q. [244] Oui c'est ça, c'est parce que je comprends.
10 Moi dans le fond, c'est tout le processus qui
11 m'intéresse, là, quant aux délais, de la date de
12 l'avis, je ne parle pas de la date d'installation
13 mais de permettre au client d'avoir le temps
14 adéquat pour répondre, là.

15 R. Maître, à date, là, c'est pour ça que ça fonctionne
16 très bien. Le trente (30) jours, les gens
17 signifient à l'intérieur de trente (30) jours. Très
18 peu de cas... Je vais vous dire où est-ce qu'ils
19 sont les mélanges, peut-être que vous avez entendu
20 parler de ça, Madame la Présidente aussi, là, c'est
21 que les gens pensent que quand ils vont envoyer une
22 lettre de non consentement, vous savez la lettre
23 qui... ils pensent que ça, ça veut dire option de
24 retrait. C'est là qu'est le, des fois le mélange.
25 Ça fait qu'il dit, bien voyons, je l'ai envoyée ou

1 je n'ai pas eu le temps de le faire ou... Ce n'est
2 pas ça du tout mais dans ces cas-là, on l'explique
3 puis on donne quand même, on accommode le client.
4 On n'applique pas ça bêtement puis on dit, bien
5 regarde, c'est ça. Alors donc... Mais, proprement
6 dit, sur les trente jours, on n'a aucun problème
7 lorsqu'on se présente dans le secteur après le
8 trente (30) jours puis on l'a ouvert, on a très peu
9 de cas, très peu de situations où le client dit,
10 bien ah! je l'ai pas eue la lettre. D'ailleurs j'en
11 ai eu quelques cas où il dit, bien j'ai jamais eu
12 la lettre puis finalement, on regarde dans nos
13 systèmes. C'est bel et bien envoyé à telle date, on
14 la montre au client. Probablement il l'a ignorée ou
15 il ne l'a pas vue. Alors c'est ça les types de
16 problèmes que nous observons. Nous n'observons pas
17 de problème du fait que le trente (30) jours est
18 trop court. Nous ne voyons pas ça. Sans ça, on
19 aurait vu énormément de situations chaotiques sur
20 le champ, là, dans le secteur. Le client serait
21 sorti, il dit bien attends un peu, t'es pas supposé
22 de venir chez moi, j'ai pas eu le temps, j'ai pas
23 vu. On n'a pas ces situations-là présentement. Ce
24 qu'on me signale c'est que soixante-quinze pour
25 cent (75 %), c'est quand même une proportion très

1 importante, très grande, des gens qui répondent à
2 l'intérieur de trente (30) jours.

3 Q. [245] À l'intérieur du délai.

4 R. Oui.

5 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

6 R. C'est précisé en réponse à la question 1.3 de la
7 FCEI, Maître.

8 Q. [246] Je vais revenir maintenant à toute cette
9 question de une relève, deux relèves, de
10 l'autorelève. Bon, je comprends très bien votre
11 position, là. L'autorelève, ce n'est pas un
12 mécanisme de relève; c'est un palliatif. Soit qu'on
13 n'a pas pu pénétrer chez le client pour aller lire
14 le compteur ou pour toutes sortes de raisons, il y
15 a eu un problème et on demande à ce moment-là, les
16 cas de déménagement. Sinon, on sait combien de
17 déménagements il y a le premier (1er) juillet. Ça
18 serait impossible pour Hydro-Québec, là, de relever
19 tout le monde en date du premier (1er) juillet.
20 Alors on demande des cartes d'autorelève. On
21 comprend ça. Vous avez pris connaissance de la
22 proposition de l'UC puis je pense que le procureur
23 de SÉ/AQLPA l'a resoulevé, là, sur est-ce qu'il y a
24 moyen de réduire les coûts par le nombre de
25 relèves. La réponse que j'ai comprise, si j'ai bien

1 compris, c'est non, il faut maintenir trente (30)
2 effectifs, là, des équivalents à temps complet pour
3 s'occuper de la relève, mais est-ce qu'il n'y a
4 quand même pas un gain à aller chercher, puis dans
5 la proposition d'UC, si je comprends la logique,
6 là, c'est qu'on a pris au tableau 5 qu'on retrouve
7 à la page 20 du mémoire d'UC, on a pris le coût
8 pour trois relèves par année, on l'a divisé par
9 trois et ce qui a donné un chiffre de trente
10 dollars et soixante sous (30,60 \$) par relève. Est-
11 ce qu'en procédant de la sorte, est-ce que vous
12 considérez qu'UC a bien estimé le coût d'une seule
13 relève? Vous comprenez ce que je veux dire. Est-ce
14 que la simple division par trois du coût annuel de
15 relève reflète adéquatement une seule relève?

16 (12 h 00)

17 M. GEORGES ABIAD :

18 R. Pas du tout.

19 Q. [247] C'est ce que je veux savoir de vous.

20 R. Non, pas du tout. Ça ne reflète pas du tout. C'est
21 pas... c'est pas linéaire, ça, c'est pas... C'est
22 pas une relève c'est... Tant qu'à faire j'ai six
23 relèves, donc je multiplie, je prends le coût
24 unitaire multiplié par six, ça ne marche pas comme
25 ça, là. Il y a comme je vous dis, il y a une

1 organisation, il y a des ressources humaines, il y
2 a une logistique. Je ne peux pas... je ne peux pas
3 diviser le camion, par exemple, Maître, en trois,
4 là. T'sais le coût d'un camion c'est un camion, là.
5 Je ne peux pas dire : bien j'ai une relève, je
6 prends le tiers du camion, là. Ça ne marche pas
7 comme ça.

8 Q. [248] Au-delà du coût est-ce que vous allez être
9 d'accord avec moi que sur le plan de la faisabilité
10 technique et administrative, il serait possible de
11 faire une seule relève par année, malgré que ça
12 vous donnerait, si j'ai bien compris ce que vous
13 nous avez dit plus tôt, des données beaucoup moins
14 fiables.

15 M. MARCEL CÔTÉ :

16 R. Avec une seule relève, il y a définitivement un
17 problème, là, avec l'estimé. Parce que je reviens
18 toujours avec un exemple, vingt mille
19 kilowattheures (20 000 KWh) est-ce que c'est à
20 cause de l'aléa climatique? Est-ce que c'est parce
21 qu'il a acheté un nouvel équipement? Est-ce qu'il a
22 été en vacances ou pas? Il est à ce niveau-là. Il
23 n'y a aucune façon d'avoir quelque chose qui est...
24 qui est... qui soit bon avec une seule relève à ce
25 niveau-là.

1 Q. [249] Prenons le cas - puis je pense que c'est vous
2 qui en avez parlé un peu plus tôt - des MVE. Pour
3 les clients qui seraient avec des compteurs non
4 communicants, puis qui opteraient pour le MVE, est-
5 ce qu'il y aurait moyen d'optimiser pour eux à une
6 seule relève? De toute façon, il y a une
7 réévaluation par année, à la date d'anniversaire.
8 Est-ce que dans ces cas-là on pourrait penser à
9 avoir une optimisation qui réduirait les coûts des
10 MVE, puis qui encouragerait d'ailleurs les clients
11 avec des compteurs non communicants d'adhérer aux
12 MVE.

13 R. Mais au fur et à mesure de l'année, bien que le
14 client est sur le mode de versements égaux, le
15 calcul de la facture est fait. Et les clients ce
16 qu'ils sont intéressés à avoir, contrairement à ce
17 que j'ai lu dans les preuves, ils veulent savoir
18 s'ils sont en avance ou en recul par rapport à la
19 situation qu'ils ont présentement. O.K. Donc c'est
20 sûr qu'avec six relèves on a plus d'informations,
21 on va tomber avec trois relèves qui risquent d'être
22 erronées en plus. Donc l'avance et le recul par
23 rapport à la situation elle devient encore plus
24 difficile à saisir pour le client.

25 Imaginez si on est à une seule relève, la

1 surprise va être au moment de la révision.

2 Q. [250] Je comprends, Monsieur Côté, mais justement,
3 les clients qui optent pour l'option de retrait
4 avec un compteur non communicant, ils font déjà un
5 choix d'avoir un service qui n'est pas au même
6 niveau que les autres clients. Les autres clients
7 vont avoir des lectures réelles, constantes, des
8 lectures électroniques. À la seconde près Hydro-
9 Québec est capable de savoir où la consommation est
10 rendue. Le client qui opte déjà pour ça, il accepte
11 en quelque sorte d'avoir de la moins bonne
12 information relativement à son utilisation de
13 l'électricité. Est-ce qu'on ne pourrait pas prévoir
14 que ce client-là, en optant pour un MVE, avec un
15 bon... un moins bon niveau de service quant à la
16 qualité de l'information qu'il reçoit, mais lui il
17 aurait un intérêt sur le plan financier à le faire.
18 Si vous me dites qu'il n'y en a aucune réduction de
19 coûts, on va vous écouter.

20 Mais moi ce que je vous demande c'est :
21 est-ce qu'il y a moyen d'optimiser? Puis cet
22 acheteur/payeur, là, le client qui... il va vouloir
23 avoir moins de services quant à la qualité de
24 l'information sur sa relève versus l'autre client.
25 Bien il va être obligé d'accepter qu'avec une

1 relève par année c'est au moment de... de
2 l'anniversaire du réajustement. Mais d'ailleurs les
3 clients au MVE c'est... c'est une fois par année
4 qu'il faut qu'ils payent le gros chèque. C'est par
5 réparti sur l'année.

6 M. GEORGES ABIAD :

7 R. Juste pour vous donner quelques... Je comprends
8 très bien. Je vais essayer de répondre quand même
9 assez rapidement, mais de façon précise, là, sur le
10 fait que vous savez qu'il y a trente-huit pour cent
11 (38 %) des appels qu'on reçoit au centre d'appels
12 par année. On a quatre millions (4 M) d'appels par
13 année. Trente-huit pour cent (38 %) de ces appels-
14 là concernent la facture, Maître. Trente-huit pour
15 cent (38 %). Depuis le début de l'implantation
16 massive des compteurs - et si on mesure juste deux
17 mille quatorze (2014) par rapport au nombre
18 d'appels qu'on a reçus en deux mille quatorze
19 (2014) versus deux mille treize (2013), nonobstant
20 certaines choses qui sont reliées au branchement-
21 débranchement, puis ça c'est une autre histoire,
22 là, mais juste... toute chose étant égale par
23 ailleurs - si on prend les factures, le nombre
24 d'appels de facture, c'est vingt pour cent (20 %)
25 de réduction. Parce que là maintenant la

1 consommation est réelle.

2 Vous savez quoi? Même les clients qui
3 payent l'option de retrait, j'en entends même des
4 fois dire : « Mais moi je vais avoir un meilleur,
5 moi je paye pour ça. » Ils n'ont pas la même
6 perception, car ils ont fait un choix de s'exclure.
7 Eux autres ils ont fait un choix de payer plus. Au
8 bout de quelques mois, là, vous le savez comme moi
9 comment ce que c'est, qu'est-ce qui est acquis
10 c'est acquis, on oublie qu'on a fait un choix. Tout
11 ce qu'on sait maintenant c'est que notre moment de
12 vérité, qui est la facture.

13 Il y a deux moments de vérité avec Hydro-
14 Québec : l'alimentation quand vous allumez la
15 lumière, elle s'allume. Et l'autre moment de vérité
16 c'est quand arrive votre facture, c'est pas la
17 facture du voisin que j'envoie. Alors donc quand il
18 reçoit sa facture, puis il va voir l'estimé puis le
19 retard et toutes les corrections, il va oublier
20 qu'il a fait un choix, Maître. Et ce qu'il va
21 faire, il va appeler. Et alors notre objectif,
22 nous, c'est de réduire... Donc peut-être qu'il y a
23 un coût moindre là, ça va finir par avoir un coût
24 de plus là.

25 (12 h 05)

- 1 R. Le scénario le plus optimisé, sachant qu'on veut
2 avoir un service quand même acceptable, sans
3 augmenter les appels chez le client, être en mesure
4 de suivre et donner un service de qualité malgré la
5 situation dans laquelle le client lui-même se
6 trouve, où il se place, c'est le scénario donc
7 qu'on vous a déposé ici.
- 8 Q. [251] Je vais passer à une autre ligne de
9 questions. Parlant de nouvelles installations
10 maintenant, nouvelles installations, un promoteur
11 immobilier vient de construire cent (100) maisons,
12 puis les clients vont rentrer puis on va venir
13 brancher ces clients-là. Est-ce que, lors d'un
14 branchement initial, le coût des travaux relatif au
15 branchement, est-ce que ça inclut un coût pour
16 l'installation du compteur?
- 17 M. MARCEL CÔTÉ :
- 18 R. En fait, on parle d'un branchement simple pour une
19 maison, c'est-à-dire que...
- 20 Q. [252] Oui, on parle...
- 21 R. Moi, je n'ai pas de... J'ai une portée, il n'y a
22 pas de poteau additionnel...
- 23 Q. [253] Je ne parle pas d'un prolongement de réseau.
24 Une installation simple.
- 25 R. Ou même sur le raccordement de la maison, je n'ai

1 pas de portée à faire. C'est simplement directement
2 du réseau de distribution au mode du client, qui
3 est fait selon les normes, puis à ce moment-là on
4 fait le raccordement puis on installe un compteur,
5 tout ça, ça va faire partie à ce moment-là des
6 coûts d'opération. On ne chargera pas...

7 Q. [254] L'installation du compteur?

8 R. Non.

9 Q. [255] O.K. Dans un cas où le client est un nouveau
10 client...

11 M. GEORGES ABIAD :

12 R. Pardon. Je peux préciser quelque chose.

13 Q. [256] Allez-y!

14 R. Juste au cas où. Dans le fond, ce qu'on fait
15 présentement, quand c'est un entrepreneur, donc
16 c'est le contracteur, vous comprenez que les
17 compteurs qu'on installe jusqu'à tant qu'il vende
18 les maisons, c'est des compteurs nouvelle
19 génération. Ce n'est qu'après que le client ait
20 pris possession qu'il décide de sortir ou pas.
21 Donc, dans tous les cas, quand c'est un
22 entrepreneur immobilier, l'offre de base d'Hydro,
23 c'est compteur nouvelle génération, c'est un
24 compteur CNG qui va là.

25 Q. [257] Mais mettons qu'il n'y a pas d'entrepreneur,

1 c'est une maison neuve, le client vous avise
2 d'avance. Si vous mettez un compteur nouvelle
3 génération, vous me dites qu'il n'y a pas de frais.
4 Si le client vous avise d'avance qu'il veut un
5 compteur non communicant, est-ce qu'il y a une
6 raison qui justifierait pourquoi il y aurait des
7 frais d'installation alors qu'il n'y en a pas pour
8 le compteur nouvelle génération?

9 R. On lui a donné le crédit, Maître. On lui a donné le
10 crédit, trente-sept dollars (37 \$). On lui a donné
11 le crédit de... Vous savez, ce qu'on charge dans le
12 compteur non communicant, c'est les coûts à la
13 marge par rapport à notre coût de base, de l'offre
14 de base. C'est pour ça qu'on lui donne.
15 Normalement, le quarante-huit (48 \$) aurait été,
16 quarante-huit (48 \$) plus trente-sept (37 \$). On
17 lui donne le trente-sept (37 \$). On dit : Regarde,
18 ça, normalement, on ne te l'aurait pas chargé si tu
19 avais choisi un CNG. Maintenant, le quarante-huit
20 (48 \$), il est composé, voilà de quoi il est
21 composé, il est composé de tel, tel, tel élément.
22 Ça, c'est à la marge. C'est ça qu'il doit payer.
23 C'est ce qu'on vous a présenté ici.

24 Q. [258] Je comprends. Mais d'une perspective d'Hydro-
25 Québec, là, qui vont installer un compteur demain

1 matin à une nouvelle résidence, que ce soit un
2 compteur communicant ou un compteur non
3 communicant, à la marge, c'est quoi son
4 différentiel de coût chez Hydro-Québec?

5 R. Le compteur communicant présentement bénéficie
6 d'une organisation de déploiement qui est optimisé
7 parce qu'on a un partenaire.

8 Q. [259] Là vous êtes dans le cadre du déploiement?

9 R. Oui, mais ça, jusqu'en deux mille dix-huit (2018),
10 là. Parce que tu as Capgemini qui est là. Tu as...
11 Vous comprenez? Même sur une nouvelle construction,
12 Capgemini, il le fait pareil si c'est un type de
13 compteur qui lui tombe dans...

14 Q. [260] Donc, ils ne font pas partie du six pour cent
15 (6 %) ces nouvelles installations?

16 R. Bien, il pourrait y avoir... Ça veut dire que ça
17 dépend s'il a réussi à rentrer sur le site ou pas.
18 Là, vous me dites que la maison est déjà habitée.
19 Donc, forcément si le client est là, puis il n'a
20 pas pris option de retrait, il va le faire. Vous
21 comprenez? Ça fait partie du déploiement.

22 M. MARCEL CÔTÉ :

23 R. Un seul élément que je rajouterais également, c'est
24 que, après que tout le déploiement va être fait,
25 tous ces tarifs-là vont faire l'objet de révision

1 au besoin. Donc si... Puis là vous me parlez d'un
2 cas particulier exceptionnel. Mais toute la
3 tarification, par exemple, dans le domestique, on
4 couvre tout le cas, t'sais, la redevance,
5 justement, on couvre les frais de mesurage puis de
6 relève, ces éléments-là.

7 Q. [261] C'était écrit dans la redevance finalement?

8 R. Pardon?

9 Q. [262] Par la redevance...

10 R. Par la redevance.

11 Q. [263] ... ces coûts-là sont amortis?

12 R. Par la redevance. Ça fait qu'on sait que, à
13 l'intérieur de la redevance, le type de clients,
14 bien, il y en a qui sont loin, il y en a qui sont
15 plus courts, il y en a qui sont... Ça ne fera plus
16 de différence avec ces nouveaux compteurs là, mais
17 il y en a... Il y a différents éléments. Je pense
18 que c'est un des intervenants qui mentionnait : On
19 devrait avoir un tarif par lieu plutôt que
20 d'abonnement. Toute la tarification est faite par
21 abonnement. Puis c'est pour un cas moyen. Donc,
22 toutes les situations se couvrent là-dedans. Donc,
23 si l'ensemble, après que le déploiement va être
24 fait, on pourra toujours regarder justement ces
25 frais-là. Puis s'ils sont adéquats, on va dire :

1 Regardez, s'ils doivent être révisés, ils seront
2 révisés à ce moment-là.

3 Q. [264] Je vais poser juste quelques questions, puis
4 je reviens sur une DDR que la Régie avait posée.
5 Puis je pense que, pour être très honnête avec
6 vous, on n'est pas satisfaits de la réponse, puis
7 on veut essayer de clarifier. Ça réfère aussi au
8 mémoire de la FCEI sur toute cette notion de coût
9 moyen d'installation des compteurs. Est-ce que vous
10 êtes en mesure de nous indiquer quel est le coût
11 pour l'installation par un employé du Distributeur
12 - donc, on ne parle pas de Capgemini, là, on parle
13 des cas hors Capgemini - d'un compteur de nouvelle
14 génération dans le cadre du déploiement?

15 (12 h 11)

16 M. GEORGES ABIAD :

17 R. Si je donne ce coût-là, on a déjà discuté de ça
18 par... par ricochet, on va pouvoir savoir c'est
19 quoi le coût de Capgemini. Et ça, c'est... ça a été
20 déposé sous pli confidentiel. Autrement dit, on a
21 toujours présenté la moyenne... le total, la
22 moyenne, là, trente-sept dollars (37 \$), qui est
23 composé de nos coûts et les coûts de Capgemini.
24 Si... de mémoire, là, j'y vais par mémoire, là, si
25 on isole puis on commence à descendre vraiment le

1 coût d'Hydro, on va savoir c'est quoi le contrat
2 avec Capgemini, et ça, c'est... c'est confidentiel,
3 là, je crois.

4 Q. [265] Vous n'êtes pas en mesure donc de nous dire,
5 là, le coût au Distributeur de ses propres employés
6 qui installent. Vous considérez qu'en nous donnant
7 ce chiffre-là, automatiquement ça nous donnerait
8 l'information sur Capgemini. Est-ce que je
9 comprends bien votre réponse?

10 R. Il me semble que, Maître, c'est ça. On avait déjà
11 débattu de ça dans le premier... dans l'autre...
12 lors de la demande initiale et ça a été reconnu...

13 Q. [266] Regardons...

14 R. ... ça, comme étant... on ne pouvait pas le donner.

15 Q. [267] Regardons l'autre bout de la question. Dans
16 les processus actuels du Distributeur, avant LAD,
17 ça coûte combien installer un compteur résidentiel?
18 Je suis certain que vous avez ces chiffres-là puis
19 vous nous les avez fournis. Vous nous avez dit
20 qu'on ne pouvait pas nous fournir ce chiffre-là. Je
21 suis certain que le Distributeur sait comment ça
22 lui coûte installer un compteur moyen, comprenez-
23 moi bien.

24 R. O.K.

25 Q. [268] Monsieur Côté en a parlé tantôt, une

1 installation complexe...

2 R. Oui. Je vais...

3 Q. [269] ... on ne parle pas des mêmes choses. Mais,
4 il doit certainement y avoir une évaluation des
5 coûts moyens d'installation d'un compteur.

6 R. Je vais essayer d'éclairer notre réponse, de le
7 clarifier pour que vous ayez une dimension peut-
8 être que... qu'on ait puis qu'on voudrait le faire.
9 Avant le déploiement, un installateur d'Hydro-
10 Québec, Madame la Présidente, pouvait faire à peu
11 près seize (16) installations, quatorze (14) à
12 seize (16) installations par jour dans un monde
13 normal, avant le déploiement. Pourquoi? Parce que
14 c'était éparpillé un peu partout le temps transport
15 « là je l'ai à tel endroit, hein, ce n'était pas
16 regroupé. Après ça, l'après-midi, je conduisais à
17 une autre endroit » puis ça donnait à peu près
18 seize (16), quatorze (14) à seize (16).

19 Capgemini, on l'a mentionné ici à plusieurs
20 reprises peut atteindre jusqu'à quarante (40)
21 installations par jour, parce que là on regroupe,
22 ce n'est pas parce qu'ils sont plus performants que
23 les installateurs d'Hydro-Québec, là. Une fois
24 rendus devant le compteur, ils ont le même... ils
25 ont la même exécution qu'ils soient Hydro-Québec ou

1 pas. Les seize (16) aussi comprennent le fait que
2 dans ce seize-là (16), il y a des installations qui
3 prennent plus de temps parce que ce sont des
4 installations complexes, CI. O.K.

5 Là aujourd'hui, il y a une certaine
6 optimisation à l'intérieur du déploiement qui est
7 différente de ce fameux quatorze (14) à seize (16)
8 avant le déploiement. O.K. Ça fait que les bases de
9 comparaison, Maître, ne sont pas les mêmes, là.
10 T'avais quatorze (14) à seize (16), ça comprenait
11 le déplacement, ça comprenait le type
12 d'installation, c'était plus large, c'était à
13 travers le Québec. Ça, c'est une question.

14 Veux, veux pas, aujourd'hui quand on s'en
15 va avec... avec le déploiement, bien, quand on va
16 aller installer des compteurs non communicants,
17 bien, on suit le secteur où est-ce que Capgemini
18 vient de sortir, donc il y a... et là, c'est là, il
19 y a le gain de mon équipe. C'est qu'ils ont
20 regroupé maintenant les CNC dans un seul voyage
21 puis ils ont dit « bon, bien, va-t-en à telle rue,
22 à telle rue, là, t'sais. On a quadrillé le
23 secteur » ils ont dit « regarde, il y a six
24 demandes dans ce coin-là. Vas-y d'un coup puis... »
25 Donc, au lieu d'envoyer le truck six fois, on

1 l'envoie à un endroit et il s'installe probablement
2 proche d'un centre d'achats, puis là il débarque
3 ses compteurs, puis il s'en va faire les six
4 maisons. C'est là qu'il y a eu le gain de
5 transport.

6 Et le type d'installations qu'on ne savait
7 pas trop quel type de compteur au début, nous a
8 amenés à dire, O.K., quand on regarde le taux
9 d'installations maintenant où le coût est moindre
10 c'est parce qu'il n'est pas si complexe que ça.

11 C'est ça qui s'est passé, c'est ça la base
12 entre les deux. T'as une approche, une méthode de
13 travail différente entre avant le déploiement de
14 ces compteurs-là que pendant le déploiement. Je ne
15 sais pas si ça répond. C'est pour ça que ce n'est
16 pas le même.

17 Q. [270] Merci. Une dernière question et elle
18 s'adresse plus à monsieur Hébert. Je vous ai parlé
19 au début, là, quand j'ai commencé à poser des
20 questions de... de termes qui étaient à l'occasion
21 galvaudé de coûts complets, de coûts réels,
22 d'utilisateurs/payeurs, est-ce que les frais
23 réglementaires liés à la présente audience pour le
24 Distributeur qui touchent une modification des
25 frais de l'option de retrait vont être assumés par

1 l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec ou s'ils
2 sont inclus dans les coûts qui s'adressent
3 uniquement aux gens qui prennent l'option de
4 retrait? Évidemment, je ne vous demande pas de
5 prendre position dans la cause tarifaire. On sait
6 que c'est dans le tarifaire que ces choses-là
7 finissent par aboutir, mais je voulais avoir votre
8 position là-dessus.

9 (12 h 16)

10 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

11 R. Bien, écoutez, je dirais d'entrée de jeu que
12 l'ensemble de la clientèle pourrait supporter ces
13 coûts-là. On ne fait pas cette distinction-là à
14 l'heure actuelle à moins d'indication contraire de
15 la Régie. Si la Régie le souhaite, on pourra
16 déterminer plus précisément les coûts de cette
17 audience-là aux fins d'une allocation différente.
18 Mais, à première vue, ça serait l'ensemble de la
19 clientèle qui supporterait les coûts de l'audience.

20 Q. [271] Merci, Monsieur Hébert. J'ai terminé, Madame
21 la Présidente.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci, Maître Legault. Madame Pelletier.

24 INTERROGÉS PAR Mme LOUISE PELLETIER :

25 Oui.

1 Q. [272] Louise Pelletier pour la Régie. J'ai quelques
2 questions. Dans un premier temps, Monsieur Côté,
3 j'aimerais que vous me clarifiiez une affirmation
4 que vous avez faite lorsque vous parlez du
5 déploiement. À quelques reprises, vous avez indiqué
6 le déploiement, pendant le déploiement ça va
7 jusqu'à deux mille dix-huit (2018). Est-ce que
8 c'est ça votre définition du déploiement, c'est-à-
9 dire une fois que tout sera fini, incluant ce qu'on
10 appelait avant la zone 3, ou si le déploiement
11 auquel s'appliquent les frais et conditions sont
12 reliés à la zone à l'intérieur de laquelle
13 l'activité de déploiement de l'ensemble des
14 nouvelles installations de compteurs se fait?

15 Il y a une grande grande marge dans mon
16 esprit et je voudrais que vous me précisiez qu'est-
17 ce qu'Hydro a en tête quand on parle « pendant le
18 déploiement » puis « hors du déploiement ». Est-ce
19 que « hors du déploiement » va vouloir dire deux
20 mille dix-neuf (2019), et là c'est relativement à
21 l'application des crédits peut-être aussi. Alors
22 quelle est votre définition ou interprétation chez
23 Hydro?

24 M. MARCEL CÔTÉ :

25 R. Donc, la question de déploiement, là,

1 essentiellement c'est quelque chose qui est en
2 mouvance. Monsieur Abiad pourra compléter la
3 réponse. Mais donc, pendant tout le temps du projet
4 on est en mode déploiement. Puis, évidemment, dans
5 certaines régions, bien, le déploiement est
6 terminé. Ça fait que le temps est expiré à ce
7 moment-là. On revient dans une situation normale,
8 d'opération normale. Une fois que ça, ça a été
9 fait, si c'est une région qui a été complétée, on a
10 fait toute l'installation des compteurs, ça, à ce
11 moment-là on retombe dans un cycle normal. Monsieur
12 Abiad, voulez-vous rajouter d'autres éléments?

13 M. GEORGES ABIAD :

14 R. C'est bien ça.

15 Q. [273] Donc, si je comprends bien, le déploiement il
16 a été fait. Je vais vous donner un exemple : à
17 Boucherville où je demeure, j'en ai un beau
18 compteur. Si je décidais demain matin, je n'en veux
19 plus de compteur dit « intelligent » de nouvelle
20 génération, je voudrais m'en faire installer un non
21 communicant comme j'avais avant. O.K. Est-ce que
22 les frais qui vont s'appliquer à ma requête, est-ce
23 que ce seront les frais que vous avez à l'heure
24 actuelle de quatre-vingt-cinq dollars (85 \$), est-ce
25 que ce sera le soixante-neuf vingt-trois

1 (69,23 \$). Quels seront... C'est parce que là je
2 suis, moi, dans mon esprit, je suis hors
3 déploiement parce que c'est fini. Mais dans votre
4 esprit est-ce que c'est encore le hors déploiement?
5 Est-ce que c'est ça l'interprétation?

6 R. C'est les tarifs qu'on a dans le dossier
7 présentement, là. Ça serait ces tarifs-là qui
8 s'appliqueraient.

9 M. GEORGES ABIAD :

10 R. Sans le crédit.

11 M. MARCEL CÔTÉ :

12 R. Je vais juste ajouter...

13 Q. [274] Exact. Ce qui veut dire le quatre-vingt-cinq
14 dollars (85 \$) qui est proposé?

15 M. GEORGES ABIAD :

16 R. Exact.

17 Q. [275] Est-ce que je me trompe, vous nous avez
18 expliqué que tout ce qui s'appelle le déploiement,
19 attendez, vous avez appelé ça le balayage, et tous
20 les gains, économies d'échelle qui ont pu, qui
21 peuvent être réalisés par Capgemini, par le fait
22 que le Distributeur a ses équipes aussi dans le
23 cadre de ce déploiement-là, même la réduction des
24 coûts de transport. Il y a eu une réduction en
25 termes de minutes, là, des coûts de transport. Vous

1 nous avez indiqué ça. Dans le trente-sept quatre-
2 vingt-huit (37,88 \$), l'ancien dossier en deux
3 mille douze (2012), on parlait de quatre-vingts
4 (80), attendez un peu, cinquante-deux virgule deux
5 (52,2) minutes. O.K.

6 Vous nous avez dit aujourd'hui ça a été
7 diminué et, à cause du déploiement de toute
8 l'activité. Hein! Si, aujourd'hui, on n'est plus
9 dans le déploiement pour Boucherville, pourquoi
10 allez-vous... Il me semble que c'est illogique de
11 prendre le quatre-vingt-cinq dollars (85 \$), qui
12 prend en considération des économies d'échelle
13 réalisées parce que tout le lissage, le balayage a
14 été fait et ce sont vos nouveaux coûts. On a réduit
15 des coûts de transport, oui, parce qu'on est dans
16 le déploiement. Mais quand on n'est plus dans le
17 déploiement, pourquoi ça ne serait pas la même
18 mesure que vous aviez avant et qui a été estimée
19 dans le cadre du projet LAD à cinquante-deux
20 virgule deux (52,2) minutes totales et qui donc
21 augmenterait un petit peu les frais. Je peux faire
22 des calculs, mais je suis particulièrement pas très
23 bonne dans ça, ça fait que je ne m'avancerai pas.
24 Or, je vous le laisserai faire, mais il me semble
25 que la logique qui sous-tend cette réduction des

1 frais applicables à l'option de retrait, lorsqu'on
2 est rendu hors déploiement, bien ça ne tient plus,
3 lorsqu'on est rendu ailleurs.

4 (12 h 22)

5 R. Bien, vous avez tout à fait...

6 Q. [276] Je me trompe ou j'ai raison?

7 R. Non, non, vous avez tout à fait raison. Mais là on
8 a regardé le projet, la demande dans sa globalité,
9 c'est-à-dire, on a regardé sur cinq ans, l'idée
10 étant de trois éléments là-dedans. Le premier c'est
11 qu'on ne voulait pas avoir trois, quatre types de
12 tarifs ou deux types de tarifs, dépendamment dans
13 quelle région on se trouve. Parce qu'à ce moment-
14 là, si on applique cette logique-là, je vais
15 l'appliquer également sur des zones où je ne
16 déploie pas, bien je veux dire, je ne suis pas en
17 déploiement.

18 Ça veut dire que je peux être dans un
19 déploiement qui est déjà réalisé, fini, comme votre
20 exemple, je peux être dans une zone dont je déploie
21 et je peux être dans une zone qui, je vais déployer
22 dans deux ans. Et là, le frais et les coûts ne sont
23 plus les mêmes. Dans votre cas, ça va être, la
24 nouvelle génération est déjà installée, donc c'est
25 le quatre-vingt quelque dollars (80 \$) parce que là

1 vous n'avez plus droit à un crédit. Dans le cas de,
2 et en plus les coûts seraient différents, vous avez
3 tout à fait raison. Ça ne sera pas quarante,
4 cinquante-deux (40-52) minutes, mais ça va être...
5 cinquante-deux (52) secondes ou, je mets cinquante-
6 deux (52) en tout cas, c'est des minutes, là. Donc
7 j'aurai trois, quatre tarifs. On n'a pas voulu
8 faire ça. Donc on a dit, on va regrouper ça sur
9 l'ensemble, là, les zones si vous voulez pendant
10 trois, quatre ans de déploiement sinon, ça aurait
11 été trop difficile à suivre.

12 Q. [277] O.K.

13 R. Deuxième élément, la réalité nous a démontré
14 l'élément suivant, c'est qu'il y a quand même un
15 grand nombre de personnes qui optent dans les
16 délais de trente (30) jours. Donc c'est très
17 marginal revenir dans une zone, d'une part. En
18 réalité, on revient plus souvent pour sortir le CNC
19 que plutôt de sortir le CNG pour un CNC. Voilà.

20 Q. [278] Mais il n'en demeure pas moins que comme le
21 Distributeur accepte d'avoir ce que j'appellerais
22 une petite subvention croisée pendant cette période
23 de cinq ans-là. Parce que le fait de venir chez
24 nous puis de m'en mettre un autre, ça coûte plus
25 que quatre-vingt-cinq dollars (85 \$), mais c'est

1 On est un peu dans ce cadre-là avec les propos
2 qu'on vient de tenir.

3 Q. [279] C'est bien. Je vous remercie. Je n'ai pas
4 d'autres questions.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Merci, Madame Pelletier. Alors j'ai peut-être juste
7 deux, trois questions. Je vais y aller rapidement.

8 Q. [280] J'aimerais revenir sur le fameux principe
9 d'utilisateur/payeur. Je pense que maître Legault
10 en a fait mention. Bon, il y a peut-être comme une
11 définition qui n'est pas toujours uniforme. Au
12 paragraphe 75 de la D-2012-128, la Régie avait
13 résumé un peu ce que le Distributeur mentionnait à
14 l'époque, c'est que, le Distributeur en fait, on
15 dit précisément au paragraphe 75 :

16 Le Distributeur soumet que l'ensemble
17 de la clientèle n'a pas à supporter
18 les coûts supplémentaires occasionnés
19 par les clients qui optent pour un
20 compteur non communicant.

21 Donc, ma question est la suivante. En ce qui a
22 trait aux frais d'installation, vous nous avez dit
23 qu'il y a Capgemini qui joue un rôle important. Il
24 y a aussi une équipe du Distributeur qui est sur
25 place et cette équipe-là, incluant le travail fait

1 par Capgemini, ça revient à un coût moyen de
2 trente-sept dollars (37 \$) pour l'installation de
3 chaque compteur. Votre équipe qui est sur le
4 terrain, pendant le déploiement, est-ce que le
5 Distributeur est obligé d'assumer un coût
6 supplémentaire pour les cas qui sont liés à
7 l'option de retrait?

8 M. GEORGES ABIAD :

9 R. C'est... Quand on dit que c'est un coût moyen de
10 trente-sept dollars (37 \$), le fameux trente-sept
11 dollars (37 \$), c'est dans le contexte où on
12 installe un compteur CNG. Dans le fond si moi,
13 admettons, c'est mes voisins, moi je suis là,
14 Capgemini aurait passé et aurait installé le
15 compteur, le compteur, le compteur, nous trois ici.
16 Ça, à cette vitesse-là qu'on va, puis notre coût à
17 nous après pour reprendre ceux qui n'ont pas pris,
18 qui n'étaient pas chez eux, prendre des rendez-
19 vous, tout ça, c'est ça le trente-sept dollars
20 (37 \$). C'est ça le coût de l'installation d'un
21 compteur CNG.

22 Le fait que moi je lève la main et dit, ah!
23 j'en veux pas O.K.? Là, cette vitesse-là, vu que je
24 me suis transporté ici, j'ai fait le compteur de
25 mon voisin et mon autre voisin et moi, je ne l'ai

1 pas fait, là ça requière une autre visite pour
2 venir me voir pour installer mon compteur. Donc,
3 là, le trente-sept dollars (37 \$) normalement je ne
4 l'aurait pas payé. Donc on commence avec ce crédit-
5 là et après ça prendre le coût, O.K., pour prendre
6 le compteur CNC, l'identifier dans le système, le
7 signaler à l'installateur, le regrouper dans le
8 stockage, partir avec la traçabilité, comme j'ai
9 dit tantôt, réarriver chez nous, puis faire
10 l'installation. Ça, dans le temps, c'était quatre-
11 vingt-dix-huit dollars (98 \$), je pense, qui
12 restait, là.

13 (12 h 27)

14 La seule affaire qu'il y a par rapport...
15 entre le quatre-vingt-dix-huit (98 \$) et
16 aujourd'hui, c'est qu'on a constaté que dans les
17 trente (30) jours, il y a beaucoup de monde qui
18 appelle. Ceux qui veulent prendre l'option de
19 retrait, ils appellent dans les délais. Donc, moi
20 dans mon cas, dans l'exemple que je donne, moi, mon
21 voisin en face l'autre et l'autre, on les a
22 regroupés dans un seul transport de camion, puis on
23 l'a amené dans le secteur après que Capgemini soit
24 passé. Ce coût-là, c'est ça qui passe le transport
25 de trente et un (31) à quinze (15). Parce que là

1 j'ai plus besoin de retourner trois fois dans la
2 même rue. J'y ai été rien qu'une fois parce que
3 j'ai fait un exercice de regroupement des
4 compteurs.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Q. [281] O.K.

7 R. Non communicants de toutes les demandes. Vous me
8 suivez?

9 Q. [282] Oui.

10 R. Et ça c'est à la marge, ce coût-là est à la marge.

11 Q. [283] O.K. Mais je vais vous poser la question
12 peut-être différemment. Si la Régie en arrivait à
13 la conclusion qu'il n'y en a pas d'option de
14 retrait - je vous le dis tout de suite, ça serait
15 surprenant, là - est-ce que votre équipe, qui est
16 actuellement sur le terrain pour faire le
17 déploiement des compteurs de nouvelle génération
18 serait réduite?

19 R. Absolument pas parce que l'équipe qui est là c'est
20 pour répondre au cas suivant. Tous les cas CI, tous
21 les cas complexes, tous les cas que Capgemini ne
22 réussit pas à fermer dans son balayage, les six
23 pour cent (6 %) de rejet qui revient des clients,
24 les cas inaccessibles, les cas de santé et sécurité
25 qui ont été identifiés parce que le compteur était

1 encastré dans un balcon, cette équipe-là elle était
2 déjà prévue avec le déploiement, nonobstant
3 l'option de retrait. Ça, ça avait absolument rien à
4 faire avec l'option de retrait. Dès le départ
5 lorsqu'on a déposé le dossier on a dit qu'on a
6 besoin de cette équipe-là pour supporter le
7 balayage de Capgemini. Donc le CNC nous amène à
8 rajouter, à prendre un frais additionnel.

9 Q. [284] O.K. Mais il n'y a pas de... d'employés
10 additionnels qui sont... qui s'ajoutent à cette
11 équipe-là pour installer les CNG.

12 R. C'est-à-dire que... c'est-à-dire que c'est le coût
13 de... Oui, parce que dans le fond que ce soit un
14 poste ou une personne, je dois retourner installer
15 un... un C... Dans notre demande initiale que nous
16 avons faite pour le projet, le programme d'option
17 de retrait n'était pas là-dedans. Donc il n'y avait
18 pas de déplacement pour les clients... pour les
19 clients qui vont opter pour des... des compteurs
20 non communicants. Il n'y avait pas d'activité ni de
21 déplacement pour ces gens-là, pour ce type de
22 clients-là.

23 Après qu'on a rajouté l'option de retrait,
24 donc le pro forma financier qu'on vous a déposé
25 tenait compte d'une activité qui... qui n'avait pas

1 de CNC. Et là en remettant le CNC, donc, c'est une
2 activité additionnelle. Avoir su ça, on aurait
3 dit : bien là on a besoin plus de monde pour
4 regrouper cette activité-là. C'est une activité
5 additionnelle qui a été rajoutée par rapport au
6 projet.

7 Q. [285] Je crois que c'est l'Union des consommateurs
8 qui a proposé que sur la lettre qui est remise aux
9 clients, à vos abonnés, qu'il les informe qu'ils
10 ont un délai de trente (30) jours, là, pour aviser
11 le Distributeur pour qu'on puisse indiquer la date
12 avant laquelle ils doivent communiquer. Est-ce que
13 c'est quelque chose qui est faisable pour le
14 Distributeur et pas trop compliqué? Plutôt que
15 simplement dire trente (30) jours de la date qui
16 est indiquée sur la lettre, là.

17 R. C'est parce que les envois des lettres sont faits
18 par secteur par... c'est ça que maître Hébert me
19 rappelle, là, c'est effectivement des fois on
20 envoie une « batch » de vingt, trente, quarante
21 mille (20-30-40 000) lettres. Et là ça dépend de
22 leur poste. Même si c'est dans le même secteur
23 quand est-ce qu'ils arrivent, la date exacte, là,
24 il faut... Je ne pense pas que c'est faisable, là,
25 non. Écoutez, je... je ne sais pas si on a répondu

1 à une question comme celle-ci, on pourra fournir
2 davantage...

3 Q. [286] En fait il y a déjà une date sur la lettre,
4 hein, qui est la date... la date d'envoi. Et on
5 informe les clients qu'ils ont trente (30) jours
6 après cette date. En fait, la demande, si je la
7 comprends bien, c'est que plutôt que d'indiquer
8 seulement trente (30) jours, bien on ajoute trente
9 (30) jours à la date, puis qu'on mette la date.
10 Donc ça... ça n'a pas d'incidence sur les délais
11 d'envoi, là, mais...

12 R. C'est bon. Ça, oui, on peut le faire.

13 Q. [287] C'est quelque chose qui est possible.

14 R. Si c'est ça, précisément ça, on pourrait regarder
15 ça.

16 Q. [288] Oui, on pourrait mettre...

17 R. Aucun problème avec ça.

18 (12 h 33)

19 Q. [289] Il y a une souplesse là-dessus. O.K. Tantôt
20 j'ai bien compris que vous aviez... que vous
21 appliquez avec souplesse les conditions de service
22 en ce qui a trait à l'exigence d'une demande par
23 écrit. Est-ce qu'il y aurait - puis on comprend que
24 ce soit fait de cette façon-là - est-ce qu'il n'y
25 aurait pas lieu, à ce moment-là, de modifier les

1 conditions de service pour prévoir que cette
2 exigence-là n'est pas une exigence requise, le cas
3 échéant, si dans la pratique ce n'est pas ce
4 qui.... ce qui se passe?

5 M. MARCEL CÔTÉ :

6 R. On pourra adapter les conditions de service avec la
7 pratique, là, qu'on a présentement.

8 Q. [290] D'accord. C'est beau. Ça termine mes
9 questions. Ça marche. Alors on vous remercie pour
10 vos témoignages, votre témoignage et puis nous
11 allons donc prendre la pause lunch. De retour à
12 midi trente-cinq (12 h 35) avec la preuve, je
13 crois...

14 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

15 Une heure trente-cinq (1 h 35).

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Qu'est-ce que j'ai dit? Midi trente-cinq (12 h 35) !
18 Elle est rapide! Treize heures trente-cinq (13 h
19 35) avec la preuve de l'Union des consommateurs,
20 merci.

21 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

22 Peut-être juste mentionner...

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Ah, si vous aviez...

25

1 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

2 On a monsieur Côté qui, lui, avait un engagement
3 cet après-midi, alors est-ce qu'on peut le libérer
4 sans problème? Je comprends que les contre-
5 interrogatoires sont terminés.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Oui, excusez. En fait, là j'ai oublié de vous
8 demander si vous aviez un réinterrogatoire. J'ai
9 oublié de vous...

10 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

11 Je vous le redis.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Ah oui, c'est ça. Alors vous êtes libéré. Merci
14 beaucoup.

15 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

16 REPRISE DE L'AUDIENCE

17 (13 h 37)

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Maître Sicard.

20

21 PREUVE UC

22

23 Me HÉLÈNE SICARD :

24 Bonjour, Madame la Présidente, Mesdames, bonjour.

25 Alors Hélène Sicard pour l'Union des consommateurs.

1 Nous avons madame de Tilly dans la boîte de
2 témoins. Son CV a été déposé dans le cadre de la
3 phase 1 sous la pièce CUC-0025, alors nous ne
4 l'avons pas redéposé dans cette phase-ci, mais il
5 est là. Et j'avais avisé par lettre lors de la
6 planification. Alors nous aurons une présentation.
7 Vous pouvez assermenter madame de Tilly.

8
9 L'AN DEUX MILLE QUATORZE (2014), le dix-septième
10 (17^e) jour de juillet, A COMPARU :

11
12 VIVIANE DE TILLY, analyste chez Union des
13 consommateurs, ayant son adresse d'affaires au
14 6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec);

15
16 LAQUELLE, après avoir fait une affirmation
17 solennelle, dépose et dit :

18
19 INTERROGÉE PAR Me HÉLÈNE SICARD :

20 Q. [291] Alors, Madame de Tilly, avez-vous préparé ou
21 fait préparer sous votre contrôle et votre
22 surveillance la pièce C-UC-049, qui s'intitule
23 « Mémoire. Demande de modification de l'option
24 d'installation »?

25 R. Oui.

1 Q. [292] Avez-vous des modifications à apporter à
2 votre preuve?

3 R. Oui.

4 Q. [293] Pouvez-vous indiquer quelles sont-elles?

5 R. Au tableau 5 de la page 20, j'ai réalisé que
6 j'avais oublié les coûts liés aux technologies de
7 l'information. Alors ils doivent s'ajouter aux
8 coûts présentés au tableau. Ce sont des coûts de
9 trois et soixante-et-un (3,61 \$), ce qui fait
10 porter les coûts annuels à treize et vingt
11 (13,20 \$), pour un coût mensuel de un dollars dix
12 (1,10 \$).

13 Q. [294] Merci. Maintenant, est-ce que vous adoptez
14 cette pièce avec la modification comme la preuve de
15 UC des consomma... Union des consommateurs?

16 R. Oui.

17 Q. [295] Nous allons également procéder, vous avez une
18 présentation ici que je distribue à ma consoeur.
19 Voilà. Les copies pour la Régie ont déjà été
20 distribuées. Qui portera la cote C-UC-0051. Est-ce
21 que vous avez préparé ce document?

22 R. Oui.

23 Q. [296] Et vous allez l'adopter comme votre preuve?

24 R. Oui.

25

1 C-UC-0051 : Document intitulé « Modification de
2 l'option d'installation d'un compteur
3 n'émettant pas de radiofréquences »
4

5 Q. [297] Ça représente la position d'Union des
6 consommateurs?

7 R. Oui.

8 Q. [298] Je vous remercie. Alors je vous invite à
9 procéder à votre présentation.

10 R. Oui. Bonjour, Mesdames. Alors je vais faire une
11 très courte présentation sur le mémoire d'Union des
12 consommateurs, en insistant sur la teneur du décret
13 1326-2013. Mais avant toute chose, je tiens à
14 rappeler la mission d'Union des consommateurs, qui
15 est de représenter et défendre les consommateurs en
16 prenant en compte particulièrement les ménages à
17 revenus modestes.

18 Dans la présente cause, en fait, UC se
19 préoccupe de deux choses. La première c'est que les
20 coûts de l'option de retrait n'auraient pas un
21 impact à la hausse sur les tarifs d'électricité des
22 ménages à faibles revenus, mais en même temps on
23 s'inquiète à savoir si les ménages à faibles
24 revenus qui veulent se prévaloir de l'option de
25 retrait seront capables d'assumer les frais.

1 Alors on l'a vu beaucoup, mais je crois que
2 ça vaut la peine de le rappeler ce décret :

3 que l'Assemblée nationale demande à
4 Hydro-Québec d'évaluer d'autres option
5 afin de ne pas pénaliser
6 financièrement ses clients qui ne
7 veulent pas de compteurs
8 « intelligents » et de leur offrir
9 [...] un autre type de compteur

10 Ce qu'Hydro-Québec fait déjà. Alors leur offrir un
11 autre type de compteur

12 Sans leur imposer des frais punitifs
13 qui sont actuellement de 137 \$ à
14 l'installation et de 206 \$
15 annuellement.

16 En fait, le mot « punitif » est assez surprenant.
17 Alors on a cherché à savoir qu'est-ce que le
18 gouvernement voulait dire par punitif. Et j'imagine
19 que la Régie aussi se questionne sur ce que ça veut
20 dire. Évidemment punitif c'est qui a pour objet de
21 punir. Alors dans le Larousse qu'est-ce qu'on dit
22 de punir c'est : « Châtier pour un acte délictueux,
23 pour une faute, infliger une peine. » Je ne crois
24 pas que c'est ce que le gouvernement voulait dire.
25 Être la conséquence désagréables d'une conduite.

1 Bon, peut-être en partie. C'est vrai que c'est pas
2 agréable les frais... les frais de l'option de
3 retrait.

4 La troisième façon de voir... de voir la
5 punition c'est : « Frapper d'une sanction, réprimer
6 un délit, une faute, etc. » Alors le mot
7 « réprimer » est peut-être important. Réprimer
8 c'est « empêcher par la contrainte le développement
9 d'une action jugée dangereuse. » C'est peut-être
10 pas, encore là, approprié pour la question de
11 l'option de retrait.

12 Mais la deuxième définition, elle est
13 intéressante : « Arrêter la manifestation, le
14 développement d'un sentiment, d'une parole, d'un
15 geste. » Selon UC, enfin UC interprète le texte du
16 décret de telle façon que les coûts actuels sont
17 punitifs et qu'ils répriment, empêchent, arrêtent
18 les clients d'aller jusqu'au bout de leur refus
19 d'avoir un compteur de nouvelle génération. Enfin
20 ce sera à la Régie de décider de l'interprétation à
21 donner du terme « punitif ».

22 En fait, les nouveaux frais de l'option de
23 retrait, telle que présentée par le Distributeur
24 dans... dans le dossier en cours, répriment-ils
25 encore la volonté de certains clients de ne pas

1 avoir chez eux un compteur de nouvelle génération?
2 Et pour UC c'est le centre, c'est la question
3 centrale du dossier. Et on considère que le
4 Distributeur n'a déposé aucune preuve à cet égard.
5 (13 h 43)

6 Il y a des observations qui ont été versées au
7 dossier, des observations de clients qui ne veulent
8 pas de compteur de nouvelle génération, et on peut
9 trouver, à l'intérieur de ces témoignages et des
10 observations, peut-être une preuve que les coûts
11 actuels de l'option de retrait sont, répriment une
12 volonté des clients ou sont punitifs. Mais on n'a
13 pas d'autre information.

14 J'imagine que les analystes de la Régie ont
15 procédé à un examen de ces observations, sinon,
16 SÉ/AQLPA, dans le dossier R-3868-2013, à la pièce,
17 à leur pièce 0031, là, je n'ai pas la cote exacte,
18 avaient procédé à un recensement assez intéressant
19 de ces observations. Et j'avais commencé à lire ce
20 recensement, parce qu'il y a quatre cents (400)
21 quelque observations qui ont été déposées, puis je
22 soulignais en jaune chaque fois qu'on parlait des
23 frais, des coûts de l'option de retrait; j'ai
24 arrêté parce que c'était assez récurrent, les
25 clients n'en reviennent pas de devoir payer pour

1 protéger sa santé, réclament la gratuité, il y a
2 une autre cliente qui n'a pas les moyens de payer,
3 c'est, enfin, c'est peut-être une preuve
4 intéressante à considérer.

5 En fait, UC se dit est-ce que le
6 Distributeur aurait-il pu mieux faire pour rendre
7 les frais moins punitifs, et on croit que oui, et
8 c'est la, la preuve d'UC avance certaines options.
9 On peut faire mieux même en restant dans le
10 paradigme d'utilisateur/payeur, mais pour cela, il
11 aurait fallu évaluer d'autres options, ce que le
12 Distributeur a fait du bout des doigts seulement.

13 Alors qu'est-ce que le Distributeur
14 propose? Il a fait une mise à jour des coûts puis
15 on comprend que ce n'est absolument pas lié au
16 décret, et que c'était dans son intention de le
17 faire de toute façon, qu'il l'avait indiqué. C'est
18 correct. Ensuite, il a réduit de trois relèves de
19 compteurs par année à, il a réduit le nombre de
20 relèves de compteurs par année de six à trois;
21 c'est la proposition du Distributeur, ça représente
22 les autres options qui permettent de rendre les
23 coûts de l'option moins punitifs.

24 Bon, la proposition d'UC, c'est de,
25 notamment la mise à jour des coûts, on est

1 d'accord. On propose aussi deux options pour
2 l'installation des compteurs, une pendant le
3 déploiement et une après le déploiement; une relève
4 par année réalisée par le Distributeur et deux
5 autorelevés, au lieu de six. Enfin, on indique deux
6 autorelevés mais ça pourrait être trois, quatre,
7 cinq puisqu'il y a un coût nul, d'après ce qu'on a
8 entendu, puis on va y revenir de toute façon; et un
9 crédit pour tenir compte du triple comptage des
10 coûts de mesurage.

11 En fait, on l'a dit tout à l'heure, on est
12 pour, enfin, on n'est pas contre le principe
13 d'utilisateur/payeur mais on considère que peut-
14 être ça peut être nuancé pour tenir compte du
15 décret du gouvernement. La question de maître
16 Legault ce matin concernant le coût réglementaire
17 associé à l'option de retrait, un coût qui n'est
18 pas inclus, finalement, dans les coûts de l'option
19 de retrait, nous indique que, finalement, il y a
20 des façons de s'accommoder puis de ne pas vraiment
21 faire refléter tous les coûts.

22 Tout comme, de la même façon que les
23 clients qui sont à l'option de retrait, eux vont
24 assumer quand même les coûts réglementaires
25 associés au projet LAD. Alors je crois qu'il y a

1 des zones grises puis on peut, on peut nuancer
2 cette notion-là.

3 Enfin, jusqu'à présent, on comprend qu'il
4 n'y aura plus de relève à la maison pour ceux qui
5 auront des compteurs de nouvelle génération mais le
6 Distributeur a été très souple avec les clients
7 qui, chez lesquels il ne pouvait pas faire de
8 relève, puis chez les clients où il devait aller
9 plusieurs fois pour obtenir une relève parce qu'ils
10 ne sont pas à la maison; on parle ici des compteurs
11 difficiles d'accès.

12 Le Distributeur ne fait pas payer les
13 compteurs des gens qui brisent leur compteur, pour
14 les remplacer, il y a sûrement beaucoup de sous,
15 mais ça rentre, tout ça, dans ce qu'on appelle
16 l'offre de base. Tout comme le Distributeur n'a
17 jamais fait payer les compteurs au tarif DT, en
18 disant, même s'ils sont différents, puis ça ne fait
19 pas partie de l'option de base, en disant : « On ne
20 fera pas payer les clients parce qu'on veut qu'ils
21 aient le maximum de gains associés à l'option. »

22 Il y a quand même cent mille (100 000)
23 compteurs DT, quelqu'un les paie, c'est l'ensemble
24 de la clientèle, et non seulement les clients ne
25 les paient pas mais dans les analyses de

1 rentabilité du Distributeur quand il s'agit de
2 savoir si le tarif DT est rentable, il n'inclut
3 même pas le coût de ces compteurs-là. Donc c'est,
4 je ne sais pas où le coût est, quelque part dans le
5 néant, mais on n'en tient même pas compte. Donc il
6 y a beaucoup de souplesse, je crois, dans
7 l'interprétation et l'utilisation de la notion
8 d'utilisateur/payeur.

9 (13 h 49)

10 Alors ce qui m'amène à présenter la
11 proposition d'UC. Donc, si un client fait installer
12 ou demande l'installation d'un compteur non
13 communicant dans le cadre du déploiement massif, il
14 n'aurait qu'à payer le coût du traitement de sa
15 demande qui s'élève à quinze et trente-six
16 (15,36 \$) selon les chiffres du Distributeur.

17 Cependant, s'il décidait d'opter
18 ultérieurement pour un compteur non communicant, il
19 aurait à assumer des coûts de cent quarante-deux
20 dollars (142 \$).

21 Pour ce qui est de la relève, UC propose
22 une relève annuelle par HQD au coût de trente et
23 soixante dollars (30,60 \$). Ce matin, il y a eu une
24 question de maître Legault, une question au
25 Distributeur, aux témoins du Distributeur pour

1 savoir si ça avait de l'allure le trente et
2 soixante (30,60 \$). Puis le témoin du Distributeur
3 a dit que ça n'avait vraiment pas d'allure parce
4 qu'on ne peut pas prendre genre quatre-vingt-dix
5 dollars (90 \$) puis le diviser par trois.

6 Or, je crois que j'ai pris le chiffre dans
7 la preuve du Distributeur au tableau 4, HQD-1,
8 Document 1. Jamais le Distributeur parle d'un
9 chiffre annuel qu'il divise par trois. Au
10 contraire, il a évalué le coût d'une relève. C'est
11 bien ce qui est écrit, hein, temps moyen de relève
12 une demi-heure à cent deux dollars (102 \$), trente
13 et soixante (30,60 \$). Point trois (,3) heure,
14 pardon. Point trois (,3) heure. Donc, il calcule le
15 coût d'une relève, à moins que je me trompe, là. Et
16 ensuite, il multiplie par trois. Alors j'ai indiqué
17 trente et soixante (30,60 \$) qui est le coût d'une
18 relève.

19 Ensuite le coût de deux autorelevés par les
20 participants, J'ai indiqué non significatif. En
21 fait, j'avais... on avait posé la question au
22 Distributeur. C'était la question 8.3 de la demande
23 de renseignements d'UC : « Quel était le coût d'une
24 autorelève? » Et le Distributeur dit que
25 l'information n'est pas disponible. J'ai trouvé ça

1 un peu troublant parce qu'il y a quand même comme
2 sept pour cent (7 %) des clients en deux mille
3 treize (2013) qui ont transmis une autorelève et on
4 ne connaît pas les coûts de cette activité-là. Bon.
5 Bien, j'ai écrit « Non significatif ». J'imagine
6 que c'est... que c'est zéro.

7 Un crédit pour tenir compte de la triple
8 facturation. Lors du premier dossier sur l'option
9 de retrait, le Distributeur avait indiqué que dans
10 la redevance on retrouvait, je crois, un virgule
11 soixante-quinze dollar (1,75 \$) associé aux
12 activités de relève, de facturation. Alors ça
13 serait un crédit. J'ai réintégré le trois et
14 soixante et un (3,61 \$) qui n'apparaît pas dans la
15 preuve, pour un coût annuel de treize et deux
16 (13,02 \$), pour un coût mensuel, évidemment, d'un
17 et dix (1,10 \$).

18 Évidemment, c'est beaucoup moindre que ce
19 qu'Hydro-Québec a présenté. Mais cela nous semble
20 réaliste. Et, évidemment, ça sort... ça sort des
21 paradigmes d'Hydro, ça sort lorsque le Distributeur
22 dit qu'il lui faut absolument le profil saisonnier
23 des clients pour pouvoir faire une facture juste.
24 On s'entend que c'est celui qui... que le
25 Distributeur se préoccupe probablement plus de

1 l'effet saisonnier que le client lui-même.

2 UC soumet que choisir c'est renoncer. Alors
3 choisir un compteur non communicant signifiera
4 d'abord de renoncer aux avantages des compteurs de
5 nouvelle génération tels que le Distributeur les
6 prévoit.

7 Mais cela pourrait signifier renoncer à des
8 factures précises tout au long de l'année. Puis il
9 faudrait demander aux clients qui choisissent ou
10 qui voudraient choisir l'option de retrait s'il
11 s'agit d'une grande renonciation. Les témoins du
12 Distributeurs peuvent dire que, quoi, j'ai
13 l'impression que quelque part ils ont une vision
14 apocalyptique de ce qui va se passer si les gens
15 n'ont qu'une relève par année.

16 Mais les clients qui choisiront l'option
17 peuvent être informés de ce qui va se passer et ils
18 peuvent faire un choix éclairé. Et si, pour eux,
19 si, pour eux, les raisons qui les font opter pour
20 un retrait sont plus importantes que la précision
21 d'une facture, c'est leur choix et ils n'ont pas à
22 être traités de façon paternelle par le
23 Distributeur.

24 En conclusion, UC demande à la Régie de
25 suspendre l'application des modalités actuelles de

1 l'option de retrait; de rejeter la proposition du
2 Distributeur telle que soumise dans le cadre du
3 présent dossier; d'adopter la proposition d'UC à
4 l'égard des coûts d'installation et des coûts de
5 relève des compteurs non communicants; de modifier
6 les Conditions de service pour permettre une relève
7 annuelle pour les clients qui choisiront l'option
8 de retrait à l'article 11.1. C'est-à-dire qu'Hydro-
9 Québec effectue la relève des compteurs aux fins de
10 la facturation selon l'une des fréquences
11 suivantes. J'ai uniquement inscrit l'alinéa 1 :

12 Au moins une fois l'an pour les
13 installations éloignées et difficiles
14 d'accès ainsi que pour les clients
15 résidentiels qui ont choisi un
16 mesurage sans radiofréquence.

17 Cela met fin à ma présentation.

18 Q. [299] Je vous remercie, Madame de Tilly. Vous nous
19 avez dit que vous mettez fin à votre présentation,
20 mais je vois que vous avez encore quelque chose à
21 nous dire. Alors je vais vous inviter à le dire au
22 banc.

23 (13 h 56)

24 R. Oui. Oui. En fait, ce matin, je prenais beaucoup de
25 notes pendant la présentation du Distributeur, et

1 il y a peut-être deux points sur lesquels j'ai
2 accroché. Je crois que c'est SÉ/AQLPA qui a posé la
3 question à savoir si la relève pouvait être faite
4 par quelqu'un d'autre ou si ça ne pouvait pas être
5 intégré aux activités de quelqu'un, d'un autre
6 employé du Distributeur. Puis le Distributeur a dit
7 non, non, la relève, c'est trop important.

8 Mais je me suis souvenue que, dans la phase
9 2 et 3, lorsqu'on a parlé des réseaux autonomes, le
10 Distributeur a indiqué qu'il n'y aurait pas de gain
11 d'efficacité. On ne pourrait pas se départir des
12 releveurs de compteurs parce que la relève était
13 faite par des gens qui faisaient plein de choses
14 pour le Distributeur en réseaux autonomes et pas
15 uniquement la relève. Donc, c'est possible de
16 demander à un employé d'Hydro de faire la relève
17 entre autres.

18 Et ça m'a aussi rappelé, et je crois que le
19 témoin du Distributeur en a parlé, il y a une
20 époque où ça arrive, les releveurs de compteurs à
21 Hydro-Québec étaient en grève, et pendant des
22 semaines, voire des mois, à peu près n'importe qui
23 qui n'était pas syndiqué à Hydro-Québec pouvait
24 faire la relève de compteurs. Alors, je crois
25 qu'encore là il y a des façons de s'accommoder pour

1 faire faire la relève à des employés d'Hydro-Québec
2 sans que ce soit leur tâche principale et unique.

3 Je vais juste vérifier. Non, je crois que,
4 là, c'est terminé.

5 Me HÉLÈNE SICARD :

6 Je vous remercie. Alors, le témoin est disponible
7 pour contre-interrogatoire.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Merci, Maître Sicard.

10 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

11 Moi, je n'aurai pas de questions.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Parfait. Est-ce qu'il y a des intervenants qui ont
14 des questions à poser au témoin d'UC? Non. Maître
15 Legault?

16 Me LOUIS LEGAULT :

17 Il n'y aura pas de questions. Merci.

18 INTERROGÉE PAR Mme LOUISE PELLETIER :

19 Une petite question, si vous me permettez. Louise
20 Pelletier pour la Régie.

21 Q. [300] Madame de Tilly, dans votre analyse et dans
22 certains de vos tableaux de votre présentation, je
23 voudrais seulement peut-être souligner, vous faites
24 référence, bon, à la triple facturation, on pourra
25 en discuter longuement à savoir si c'est une triple

1 facturation, et vous réferez essentiellement au un
2 dollar soixante-quinze (1,75 \$) par mois, je crois,
3 qui se trouve à être inclus dans la redevance, qui
4 est le... je ne sais pas combien de sous, là, que
5 ça représente inclus dans la redevance, bon, et
6 tout ça.

7 Ce que vous proposez, c'est de tenir compte
8 de ce montant pour les gens qui optent pour un
9 compteur non communicant, alors que les... disons à
10 peu près dix mille, ou en tout cas, mettons vingt
11 mille -je ne suis pas bonne dans les calculs, je
12 vous l'ai dit plus tôt- le un pour cent (1 %) de
13 l'ensemble des compteurs, mais tous les autres ont
14 encore la redevance. Vous ne trouvez pas plutôt que
15 c'est une recommandation qui est plutôt inéquitable
16 pour l'ensemble des clients, y incluant tout le
17 monde que vous représentez et qui ont peut-être un
18 compteur intelligent? Il ne sera pas enlevé ce
19 dollar soixante-quinze (1,75 \$) là de la redevance
20 pour l'ensemble des consommateurs. On n'est pas
21 dans la tarifaire. Et ce n'est pas une proposition
22 qu'on a aujourd'hui de le faire. Juste avoir votre
23 opinion là-dessus, là, lorsque vous dites que vous
24 représentez l'intérêt de l'ensemble des
25 consommateurs.

1 R. Bien, les clients qui seraient à l'option de
2 retrait continuent de payer leur redevance,
3 continuer de payer le quarante virgule soixante-
4 quatre cents (40,64 ¢). Ils continuent de le payer.
5 Et à ça on ajoute un dollar. Et ce dollar-là, c'est
6 le résultat de, entre autres, du coût de la relève,
7 l'unique relève par année à trente dollars (30 \$).
8 Ils vont la payer. Ensuite, on enlève le crédit
9 parce que... Le cinq cents (5 ¢), je pense que
10 c'est cinq cents (5 ¢) par jour de la redevance qui
11 est associée à la relève de compteurs, n'a plus
12 lieu d'être payé par ceux qui sont à l'option de
13 retrait puisqu'ils ne sont, ils ne seront pas
14 relevés six fois par année. Ils vont être relevés
15 une fois par année, et ça va coûter trente dollars
16 (30 \$).

17 On est vraiment dans le paradigme de
18 l'utilisateur/payeur. Et la proposition en fait ne
19 tient même pas compte du fait que, dans la
20 redevance à quarante cents virgule soixante-quatre
21 cents (40,64 ¢) par jour, il y a également le coût
22 des compteurs. Alors, les gens qui sont à l'option
23 de retrait, qui choisiraient d'adhérer à l'option
24 de retrait après le déploiement paieraient un
25 compteur.

1 Et en plus, dans leur redevance, puis ça je
2 n'en parle même pas, dans la redevance, ils
3 continueraient à payer un compteur aussi. Et
4 finalement ce n'est même pas encore, cette
5 proposition-là, elle n'est même pas dégrossie parce
6 qu'on pourrait, si on allait jusqu'au bout du
7 principe d'utilisateur/payeur pour la relève, on
8 pourrait dégrossir encore ces coûts-là.

9 Q. [301] Merci, Madame.

10 INTERROGÉE PAR LA PRÉSIDENTE :

11 Q. [302] Madame de Tilly, j'ai peut-être une ou deux
12 questions. Dans votre mémoire à la page 12, vous
13 dites :

14 UC considère que de nombreux clients
15 parmi l'ensemble des clients
16 résidentiels du Distributeur se
17 satisfont de peu d'informations
18 lorsqu'il s'agit de leur facture
19 d'électricité.

20 Vous avez mis en référence un certain nombre
21 d'éléments.

22 R. Oui.

23 Q. [303] Mais plus spécifiquement par rapport à la
24 clientèle qui est visée, donc les gens qui vont
25 désirer adhérer à l'option de retrait, est-ce que

1 vous avez vérifié auprès d'eux ou si vous avez une
2 idée de l'intérêt de cette clientèle-là? Est-ce
3 qu'ils sont d'accord avec le fait de vivre avec un
4 seul relevé réel par année? Et on comprend qu'il y
5 a quand même des inconvénients liés à ça.

6 R. Non. Nous, on n'a pas vérifié. On n'a pas vérifié.
7 Et je ne vois pas... On n'a pas les moyens de
8 vérifier. Mais c'est une... c'est une chose, je
9 crois, que le Distributeur aurait dû faire. Il n'a
10 pas testé auprès de sa clientèle son option de
11 retrait, n'a pas testé... a rien testé en fait, a
12 rien évalué. Et les témoins se présentent, les
13 témoins du Distributeur se présentent ce matin,
14 puis ils nous tirent quasiment les larmes aux yeux
15 en disant que les gens, là, après quelques mois
16 réalisent qu'ils n'en veulent plus de compteurs.
17 Mais est-ce qu'on est allé leur poser la question?
18 Est-ce qu'on... Il y avait quatre cent cinquante
19 (450) observations. C'était quatre cent cinquante
20 (450) clients du Distributeur qui ne voulaient pas
21 de compteurs. Bon. Est-ce que c'est représentatif?
22 Je ne sais pas. On s'attend à trente-sept mille
23 (37 000) clients qui vont opter pour l'option de
24 retrait. Est-ce que les quatre cent cinquante (450)
25 qui ont soumis des observations sont

1 représentatifs? Je ne le sais pas mais ça aurait
2 été un beau geste commercial, là, d'aller leur
3 poser la question et de voir, est-ce que vous êtes
4 prêts à renoncer à une facture précise. Je
5 comprends que le Distributeur lui n'est pas prêt à
6 renoncer pour ses clients, mais qu'il leur demande
7 ce qu'ils veulent et qu'ils leur demandent s'ils
8 sont prêts à vivre avec une relève précise par
9 année. Nous, on ne le sait pas à UC. On est près
10 de... On a des ACEF sur le terrain puis ils
11 reçoivent les commentaires des clients qui ne
12 veulent pas des compteurs de nouvelle génération
13 puis c'est un fait que c'est à eux qu'il faut poser
14 la question.

15 (14 h 03)

16 Q. [304] Deux autres petits éléments. Par rapport aux
17 frais punitifs, on comprend que dans le décret, la
18 résolution de l'Assemblée nationale parle de ce
19 terme-là mais, bon l'Union des consommateurs a
20 participé à l'audience qui a mené aux modifications
21 aux conditions de service en deux mille douze
22 (2012) pour ce qui est de l'option de retrait. Vous
23 savez que ces frais-là ont été évalués sur la base
24 d'une preuve, à la suite d'une audience, il y a une
25 décision de la Régie. Oui? Mais vous maintenez le

1 fait que ce sont des frais punitifs bien qu'il y
2 ait une décision qui les ait approuvés de façon...
3 On comprend que l'Assemblée nationale, c'est autre
4 chose mais vous, à UC...

5 R. Oui, oui, oui.

6 Q. [305] ... vous considérez que c'est punitif?

7 R. Oui, le terme « punitif » a été assez surprenant,
8 là, de le lire dans le décret. C'est quand même
9 cent vingt-cinq (125) élus, là, qui se prononcent à
10 l'unanimité sur l'ampleur des frais, mais je l'ai
11 dit d'emblée. UC porte deux chapeaux, défend les
12 clients et on ne veut pas voir les tarifs augmenter
13 à cause des... on ne veut pas que les coûts de
14 l'option de retrait génèrent une augmentation de
15 tarif puis en même temps, j'ai entendu ce matin
16 maître Legault parler de, enfin d'utiliser le mot
17 « marginal ». C'est... Il n'y a pas beaucoup de
18 monde finalement qui choisit l'option de retrait et
19 si on peut faciliter la vie des ménages à faible
20 revenu, ne serait-ce que par la proposition de
21 frais particuliers pour les ménages à faible
22 revenu, bien on s'en réjouirait beaucoup mais ça
23 n'a pas été fait. Je ne sais pas si c'est encore le
24 cas mais en Californie, il y avait deux barèmes,
25 là. Il y avait deux coûts d'option de retrait; un

1 pour tout le monde mais un aussi pour les ménages à
2 faible revenu. C'était vraiment moindre et sans
3 présumer qu'il y aurait de nombreux ménages qui
4 adhèreraient, au moins la possibilité existe.

5 Q. [306] Dernière question. Vous demandez dans vos
6 conclusions de suspendre l'application des
7 modalités actuelles. Pourquoi il faudrait suspendre
8 les modalités comme on va les modifier...

9 R. Parce qu'ils ont été, les modalités ont été
10 considérées comme punitives par l'Assemblée
11 nationale.

12 Q. [307] Bien en fait, lorsque la Régie va les
13 modifier...

14 R. Oui.

15 Q. [308] ... elles vont être modifiées mais...

16 R. Oui.

17 Q. [309] ... on n'a pas à les suspendre en attendant.

18 C'est un détail. On vous remercie. Avez-vous un
19 réinterrogatoire, Maître Sicard?

20 Me HÉLÈNE SICARD :

21 Non, pas de réinterrogatoire. Je vous remercie.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 C'est bon. Bien merci.

24 Me LOUIS LEGAULT :

25 Peut-être une petite question...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Allez-y, allez-y.

3 Me LOUIS LEGAULT :

4 ... suite à votre dernière question.

5 Q. [310] Est-ce que vous ne considérez pas que la
6 proposition du Distributeur, de faire un accroc,
7 puis il y aura des juristes pour venir plaider ça
8 plus tard à l'approche de la rétroactivité, en fait
9 le Distributeur dit, écoutez, on vous demande de
10 venir dans le temps, offrir un crédit aux clients
11 qui se sont prévalus de l'option de retrait. Est-ce
12 que ça ne rencontre pas votre objectif de modifier
13 les frais quand vous demandez de demander une
14 ordonnance, essentiellement de cesser d'appliquer
15 ces frais-là, est-ce que la demande du Distributeur
16 ne remplit pas cet objectif-là en venant corriger
17 le passé?

18 R. En partie, en partie parce que c'est sur la base de
19 la proposition du Distributeur, la rétroactivité,
20 c'est sur la base de la proposition du Distributeur
21 qui pourrait être insatisfaisante pour les ménages
22 à faible revenu.

23 Q. [311] Merci.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci. Alors merci, Madame de Tilly, pour votre

1 témoignage. Vous êtes maintenant libérée. On va
2 poursuivre avec la preuve de la FCEI. Maître
3 Turmel.

4 (14 h 09)

5 PREUVE FCEI

6

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 Rebonjour, mesdames les régisseuses. André Turmel
9 pour la FCEI. Vous avez reconnu monsieur Marcel
10 Paul Raymond, qui a pris place dans la boîte des
11 témoins. Alors si on veut l'assermenter s'il vous
12 plaît.

13

14 L'an deux mille quatorze (2014), ce dix-septième
15 (17e) jour du mois de juillet, A COMPARU :

16

17 MARCEL PAUL RAYMOND, consultant en énergie, ayant
18 une place d'affaires au 2200, rue Harriet-Quimby,
19 suite 110, Ville Saint-Laurent (Québec);

20

21 LEQUEL, après avoir fait une affirmation
22 solennelle, dépose et dit :

23

24 INTERROGÉ PAR Me ANDRÉ TURMEL :

25 Q. [312] Bonjour, Monsieur Raymond.

1 R. Bonjour.

2 Q. [313] Alors, vous avez, Monsieur Raymond, je
3 comprends, préparé le document C-FCEI-37 qui
4 représente le mémoire de la FCEI au dossier, c'est
5 exact?

6 R. Oui.

7 Q. [314] Et ce mémoire représente bien la position de
8 la FCEI dans le dossier?

9 R. Oui.

10 Q. [315] Je comprends que vous l'adoptez pour valoir
11 comme votre témoignage écrit en l'instance?

12 R. Oui.

13 Q. [316] Est-ce que, par ailleurs, vous avez quelques
14 corrections à y apporter?

15 R. Oui, il y a une correction au document C-FCEI-037 à
16 la page 8, le tableau 3. Et il y a une colonne qui
17 s'intitule « temps », et certains ont remarqué que
18 le temps n'est pas en minutes comme il est indiqué
19 là, mais il est bien en heures.

20 Q. [317] Donc, on rature minutes pour remplacer par
21 heures?

22 R. Exact.

23 Q. [318] Est-ce que c'est la seule correction?

24 R. Oui.

25 Q. [319] Alors si vous voulez bien procéder avec votre

1 présentation.

2 R. Oui. Bonjour mesdames. Je serai bref pour une fois,
3 même s'il y a peut-être des sceptiques dans la
4 salle. Vous aurez compris que la FCEI est
5 entièrement d'accord avec le principe du
6 demandeur/payeur, la neutralité financière, comme
7 la FCEI l'avait aussi exprimé dans le dossier
8 R-3788.

9 Maintenant, si on regarde notre
10 demandeur/payeur, bien, il doit payer pour deux
11 choses. Il doit payer pour l'installation d'un CNC
12 et il doit payer pour la relève manuelle. Alors, si
13 on commence par l'installation. Il y a deux types
14 de demandeurs. Il y a le demandeur qui, on va dire,
15 qui demande un compteur non communicant, on va
16 dire, à temps, c'est-à-dire à l'intérieur du délai
17 de trente (30) jours ou du délai qui sera
18 déterminé. Et il y a l'autre type de demandeur,
19 c'est celui qui le demande après. Donc, celui qui,
20 après le délai de trente (30) jours ou après le
21 déploiement, change d'idée et dit: « Je veux
22 maintenant un CNC. »

23 Et on a vu de la preuve que, pour
24 satisfaire ces deux demandeurs-là, bien, ce n'est
25 pas le même prix. Bon. Le Distributeur nous a dit

1 qu'il y a un prix moyen de quarante-huit dollars
2 (48 \$) qui est le quatre-vingt-cinq dollars (85 \$)
3 moins le crédit de trente-sept dollars (37 \$). Et
4 c'est un peu étonnant quand le Distributeur nous
5 dit, bien, je ne peux pas faire la distinction
6 entre combien coûte l'installation, toujours par
7 les installateurs du Distributeur, on ne peut pas
8 faire la différence entre... on ne sait pas combien
9 coûte l'installation d'un CNC lors du déploiement
10 massif et on ne sait pas combien coûte la même
11 installation à l'extérieur du déploiement massif,
12 mais on sait que... on connaît la moyenne.

13 Et c'est clair que, je pense que maître
14 Legault a essayé de creuser un peu plus, là, mais
15 c'est clair que si le Distributeur connaissait ce
16 montant et qu'il donnait l'information, bien, il
17 n'y a aucun enjeu dans ce cas-là avec la
18 confidentialité de Capgemini, parce qu'on parle
19 vraiment ici de deux installations différentes
20 faites par les installateurs du Distributeur.
21 Oublions pas que c'est l'installation d'un CNC.

22 Et évidemment, et madame Pelletier en a
23 parlé un peu ce matin, si on ne charge pas au
24 demandeur numéro 2, celui qui n'a pas demandé à
25 temps, si on ne lui charge pas le vrai coût, bien,

1 là, on est un peu en contravention du principe de
2 demandeur/payeur. Et c'est celui qui était à temps
3 qui va subir une partie du coût de celui qui ne l'a
4 pas demandé à l'intérieur du délai, qui est
5 actuellement de trente (30) jours.

6 (14 h 14)

7 Malgré l'absence d'informations du
8 Distributeur, et encore là c'est un peu étonnant
9 parce que si le Distributeur veut facturer à un
10 client le coût qu'il engendre par sa demande, bien
11 il devrait être en mesure de... de ramasser les
12 bonnes pièces justificatives pour pouvoir justifier
13 le coût de chaque intervention. Alors c'est peut-
14 être une recommandation que la Régie pourra faire,
15 de commencer à accumuler ces informations-là.

16 Alors ce qu'on a montré par une simple
17 opération d'une équation à une inconnue, là, c'est
18 que pour les... pour les demandes... le demandeur
19 qui demande l'installation à temps, selon toujours
20 le délai de trente (30) jours, il y aurait un coût
21 de vingt-quatre dollars (24 \$) une fois qu'on aura
22 crédité le trente-sept dollars (37 \$). Donc ce
23 serait vingt-quatre dollars (24 \$). Et celui qui se
24 déciderait un peu plus tard, donc après, le cas de
25 madame Pelletier tantôt, il y aurait un tarif de

1 cent cinquante-cinq dollars (155 \$) et sans crédit
2 évidemment.

3 Et il ne faut pas oublier que maintenant -
4 et le Distributeur l'a mentionné et l'a rementionné
5 ce matin, là - on peut évaluer à soixante-quinze
6 pour cent (75 %) les gens qui sont des demandeurs à
7 temps, et vingt-cinq pour cent (25 %) des gens qui
8 sont des demandeurs passé le délai. Et évidemment,
9 plus on va avancer dans le temps, bien plus le
10 vingt-cinq pour cent (25 %) va augmenter. Parce
11 qu'éventuellement il va être à cent pour cent
12 (100 %) quand le déploiement va être terminé.

13 Et aussi, monsieur Abiad a mentionné, oui,
14 le Distributeur est d'accord - ça a été mentionné
15 plusieurs fois par les témoins du Distributeur -
16 oui, on est d'accord avec le principe du demandeur/
17 payeur. Mais monsieur Abiad a dit : « Bien on ne
18 veut pas avoir trois, quatre tarifs. » O.K. Alors
19 je peux rassurer monsieur Abiad. Deux, c'est plus
20 petit que trois, quatre. Et puis je pense que le
21 principe du demandeur/payeur devrait être
22 prioritaire au principe de dire : « On ne veut pas
23 avoir trois ou quatre ou deux tarifs. »

24 Maintenant au niveau de la relève, alors on
25 sait que la relève, le coût... le coût proposé par

1 le Distributeur est passé de dix-sept dollars
2 (17 \$) à huit dollars (8 \$), en partie parce qu'il
3 y a eu une... une meilleure efficacité et aussi par
4 la réduction de six à trois relevés par année.

5 Ce matin, suite à une question de maître
6 Turmel et même monsieur Abiad l'a mentionné à
7 plusieurs reprises, le trente (30) releveurs, donc
8 les dépenses des trente (30) releveurs ou le nombre
9 de releveurs en équivalent à temps complet était
10 vraiment un minimum, peu importe le nombre de
11 relèves qu'on ferait dans l'année et peu importe le
12 nombre d'adhérents au... à l'option de retrait. Et
13 avec les dépenses qui viennent avec, les dépenses
14 secondaires, évidemment les véhicules, etc. Donc on
15 peut penser qu'il y a un montant qui... qui va être
16 encouru peu importe le taux d'adhésion qu'on aura.

17 Maintenant, si le taux d'adhésion est de un
18 pour cent (1 %), bien, évidemment ce montant-là va
19 être divisé par trente-sept (37 000) ou trente-huit
20 mille (38 000) personnes, dépendant de combien on
21 est rendu de compteurs au Québec, là. Alors... puis
22 c'est le calcul que le Distributeur fait pour
23 arriver avec huit dollars (8 \$) par mois.

24 Mais au rythme où on s'en va, admettons si
25 le nombre d'adhérents, le nombre d'optants n'est

1 que de dix-neuf mille (19 000) ou la moitié de...
2 bon, bien évidemment si on divise par un chiffre
3 deux fois plus petit, bien on va avoir un montant
4 deux fois plus gros. Alors si on divise ce même
5 montant-là qu'on peut évaluer peut-être à
6 l'équivalent de quatre millions (4 M), là, si on le
7 divise par dix-neuf mille (19 000) optants au lieu
8 de trente-huit mille (38 000), bien ça ne donne pas
9 huit dollars (8 \$), ça donne seize dollars (16 \$).
10 D'où l'importance de déterminer ce taux d'adhésion.

11 On avait dans la preuve que le taux
12 d'adhésion était de zéro virgule quatre pour cent
13 (0,4 %) au dernier suivi. La FCEI a recommandé
14 quand même qu'on utilise une hypothèse de zéro
15 virgule cinq pour cent (0,5 %), sachant que
16 certaines personnes avec un rabais maintenant à
17 huit dollars (8 \$) par mois pourraient décider
18 de... de changer d'idée et d'aller vers un CNC.
19 Donc avait recommandé l'utilisation d'un taux
20 d'adhésion de zéro virgule cinq pour cent (0,5 %).

21 Aujourd'hui, Hydro-Québec nous dit qu'on
22 en est maintenant à zéro virgule cinq pour cent
23 (0,5 %). Alors j'ai fait quand même certains petits
24 calculs ce matin, Hydro-Québec, monsieur Abiad ou
25 les témoins nous ont dit : « Bien actuellement on a

1 un peu plus de six mille (6000) optants. Et on a
2 installé un virgule sept millions (1,7 M) de
3 compteurs. » Alors je fais un petit calcul, ça me
4 donne zéro virgule trente-cinq pour cent (0,35 %).
5 Si j'allais avec un peu plus de six mille (6000),
6 puis je disais c'est sept mille (7000), bien là
7 j'obtiens sept mille (7000) divisé par un point
8 sept (1,7), c'est zéro virgule quarante et un pour
9 cent (0,41 %). Et j'ai fait le même calcul que
10 maître Legault, j'ai pris un point sept million
11 (1,7 M) de compteurs multiplié par zéro virgule
12 cinq pour cent (0,5 %), on arrive à huit mille cinq
13 cents (8500).

14 (14 h 20)

15 Alors il y a un petit... une petite
16 confusion dans les chiffres. Est-ce que monsieur
17 Abiad a voulu dire : bien dans les deux derniers
18 mois, pour les compteurs qui ont été installés dans
19 les deux derniers mois, ceux-là on a obtenu un zéro
20 virgule cinq pour cent (0,5 %). Alors ça c'est
21 possible, attendons voir le suivi qui sera déposé
22 bientôt, comme l'a dit monsieur Abiad.

23 Maintenant, on a quand même fait un petit
24 exercice, qu'on vous a présenté ce matin,
25 j'aimerais peut-être y revenir, la pièce C-FCEI-

1 0039, où on a regardé, on a pris toute
2 l'information fournie par le Distributeur dans le
3 balisage, qui apparaît toujours à la pièce B-0202,
4 aux pages 11 à 17, et on a mis dans un tableau
5 toutes les informations sur la pénétration.

6 Alors on voit qu'il y a certains réseaux,
7 comme PG&E, Pacific Gas & Electric, où on a un
8 petit (1) en note, donc ça, c'est vraiment un
9 retour d'expérience; on peut penser que c'est une
10 donnée basée sur des observations réelles. Alors
11 que dans le cas de NV Energy, ou par exemple GMP,
12 qui est Green Mountain Power, au Vermont, bien là,
13 on dit, eux ont supposé deux pour cent (2 %) mais
14 le petit (2) en remarque signifie que c'est une
15 estimation, à tout le moins.

16 Et on a aussi, pour PGE, c'est Portland Gas
17 Electric, je pense, ou Portland General Electric,
18 dans le Nord-Ouest américain, où on dit, bien,
19 c'est plus petit que zéro virgule un (< 0,1 %), où
20 DTE Energy, on dit c'est plus petit que un (< 1 %),
21 alors nous avons supposé que c'était un (1 %), donc
22 on est un petit peu conservateur dans notre
23 approche.

24 Alors ce qu'on a fait, c'est qu'on a compté
25 tous ces compteurs-là, ces vingt et un millions

1 (21 M) de compteurs là et on a fait une moyenne
2 évidemment bien pondérée, là, qui nous arrive avec
3 zéro virgule quarante-huit pour cent (0,48 %).

4 Alors tout ça pour dire que la FCEI pense
5 que le zéro virgule cinq pour cent (0,5 %) est
6 beaucoup plus probable que le un pour cent (1 %),
7 et souvenons-nous que si on se base sur le un pour
8 cent (1 %) et que, en réalité, c'est zéro virgule
9 cinq pour cent (0,5 %), bien il y a la moitié des
10 frais de relève qui vont être assumés non pas par
11 les gens qui ont opté pour le retrait mais par le
12 reste de la clientèle, d'où le non-respect du
13 principe demandeur/payeur.

14 Si on base le tarif comme le propose le
15 Distributeur, sur... non, je recommence, si on base
16 le tarif comme le propose la FCEI, sur zéro virgule
17 cinq pour cent (0,5 %) et que le taux augmente à,
18 je ne sais pas, moi, à zéro virgule six pour cent
19 (0,6 %) ou zéro virgule sept pour cent (0,7 %),
20 alors finalement, ça résultera, toutes autres
21 choses étant égales par ailleurs, en une baisse
22 éventuelle, dans une autre cause tarifaire, de ce
23 tarif-là.

24 Ce qui, d'après la FCEI, est probablement
25 une meilleure nouvelle que d'arriver avec une

1 hausse importante si, dans le premier cas où le un
2 pour cent (1 %) n'est pas au rendez-vous. Alors on
3 pense que pour la clientèle, c'est peut-être mieux
4 de commencer avec un taux qui est plus conforme
5 avec ce qu'on a vécu et qui est plus conforme avec
6 ce que vingt et un millions (21 M) de Nord-
7 Américains aussi, ce qu'on a vécu sur un
8 échantillon de vingt et un millions (21 M) de Nord-
9 Américains.

10 Alors je vous remercie, ceci complète cette
11 courte présentation.

12 Me ANDRÉ TURMEL :

13 Q. [320] Merci, Monsieur Raymond. J'avais peut-être
14 oublié, d'entrée de jeu, de vous... on vous connaît
15 quand même depuis un certain temps à la Régie mais
16 je comprends que vous avez travaillé chez Hydro-
17 Québec combien d'années déjà?

18 R. Trente-deux (32) ans chez Hydro-Québec.

19 Q. [321] Et votre formation de base, c'est une
20 formation dans quel domaine exactement, c'était?

21 R. Moi, j'ai un baccalauréat et une maîtrise en
22 informatique et recherche opérationnelle, avec une
23 spécialisation en optimisation mathématique.

24 Me ANDRÉ TURMEL :

25 D'accord. Je vous remercie. Monsieur Raymond est

1 prêt à être interrogé.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Merci, Maître Turmel. Est-ce qu'il y a des
4 intervenants qui désirent contre-interroger le
5 témoin de la FCEI... non. Maître Hogue?

6 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

7 Juste...

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Oui, aucun problème.

10 (14 h 24)

11 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

12 Alors je n'aurai pas de questions. Merci.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Merci, Maître Hogue. Maître Legault.

15 INTERROGÉ PAR Me LOUIS LEGAULT :

16 Peut-être une question.

17 Q. [322] D'abord, un commentaire. Je comprends que
18 madame la régisseuse Pelletier avait besoin d'aide
19 en mathématiques pour compter. Vous seriez le bon
20 gars. Trêve de plaisanterie. Je comprends que la
21 position de la FCEI depuis le début dans ce
22 dossier-là et dans les dossiers préliminaires sur
23 le LAD est assez stable et dans la même direction,
24 une vraie base d'utilisateur/payeur, chaque chose à
25 sa place, une place pour chaque chose, et on fait

1 le départage. Mais, est-ce que comme organisation
2 vous n'êtes pas sensibles à certains arguments, que
3 ça soit d'UC ou des ACEF, de l'ACEF de l'Outaouais,
4 à l'effet que les ménages à faible revenu qui
5 optent pour l'option de retrait que, quant à eux,
6 ça amène un fardeau qui est peut-être
7 disproportionné, que par rapport à une autre
8 catégorie de clientèle. C'est mon premier
9 commentaire.

10 Et, vous, évidemment, vous représentez des
11 gens qui sont dans le commerce, des petits
12 industriels. J'aimerais vous entendre là-dessus et
13 peut-être la même chose pour les véritables électro
14 sensibles, qui auraient un certificat médical qui
15 dit : « Écoutez, madame elle est une électro
16 sensible, elle a un problème. » Est-ce qu'il n'y a
17 pas des mécanismes qui devraient faire en sorte que
18 ces personnes-là puissent bénéficier d'une
19 réduction de coût? Écoutez, vous allez peut-être
20 dire que c'est la Régie de l'assurance maladie qui
21 devrait payer pour ça, là. Je ne veux pas rentrer
22 dans ce débat-là.

23 Mais au niveau du dossier qu'on a devant
24 nous aujourd'hui, est-ce que vous avez des
25 commentaires sur des aménagements qui pourraient

1 être... Et je comprends que ça va à l'encontre de
2 l'utilisateur/payeur rigide.

3 R. Bien, disons c'est sûr qu'on ne peut qu'être
4 sensible aux arguments des électro sensibles et
5 autres, c'est sûr. Puis en écoutant tantôt la
6 preuve de madame de Tilly, c'est sûr qu'on ne peut
7 pas aller contre ces... ces idées-là, ces
8 principes-là.

9 Maintenant, ceci étant dit, n'oublions pas
10 que déjà lors de la décision dans le dossier
11 R-3788-2012 je pense, déjà la Régie avait reconnu
12 que... elle a reconnu deux choses en fait. Que,
13 premièrement, puis on n'en a pas reparlé dans le
14 dossier ici, là, c'est que déjà le coût n'était pas
15 encore complet. Dans le sens qu'on n'a pas compté
16 le coût de réinstaller un compteur de nouvelle
17 génération lorsqu'un propriétaire ou un locataire
18 quittait.

19 Et la Régie, par contre, en fixant un coût
20 de cent trente-sept dollars (137 \$) pour
21 l'installation, a aussi dit : « Bien, on considère
22 que c'est un prix juste et raisonnable. »

23 Alors, encore là, il y a déjà des... il y a
24 déjà des provisions qui sont faites pour réduire le
25 coût, dans le fond, qui n'est pas tout à fait un

1 coût réel.

2 Et, dans notre preuve, ce qu'on a dit c'est
3 qu'avec notre cent cinquante et un dollars (151 \$),
4 bien, cent cinquante et un (151 \$), cent trente-
5 sept (137 \$), on respectait aussi cette notion-là
6 de prix juste et raisonnable.

7 Parce que n'oublions pas qu'au début, si on
8 lit, j'ai parlé tantôt de demandeur/payeur, de
9 neutralité tarifaire. Mais il y a aussi dans la
10 même phrase un prix juste et raisonnable. Alors on
11 s'est basé sur le fait que, oui, la Régie avait un
12 peu probablement bien statué sur cette espèce
13 d'ordre de grandeur là.

14 Maintenant, est-ce que maintenant qu'on a
15 dit ça, est-ce que maintenant qu'on a... est-ce
16 qu'on aurait... Selon la proposition, on a deux
17 tarifs pour l'installation. Est-ce que maintenant
18 on peut avoir deux tarifs pour... c'est-à-dire deux
19 autres tarifs pour les ménages à faible revenu?
20 Comme représentant de la FCEI, je laisse cette
21 décision-là, quoiqu'on est sensible, mais je laisse
22 cette décision-là à la Régie ou à Hydro-Québec.

23 Maintenant, est-ce que... Évidemment, vous
24 avez dit les représentants de la FCEI, donc les
25 membres de la FCEI, bien, eux, je vous dirais

1 qu'ils ont une préoccupation plus grande à
2 s'assurer qu'ils paient un juste tarif pour leur
3 électricité que de payer un tarif s'ils voulaient
4 un CNC par exemple. Si c'est même disponible pour
5 ces entreprises-là, je ne suis pas tout à fait sûr.

6 Alors, évidemment, il y a une sensibilité,
7 mais on n'est pas sûr qu'on veut être l'arbitre de
8 celle-ci, là.

9 Q. [323] Merci. Je n'ai pas d'autres questions.

10 (14 h 30)

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Je pense qu'on va l'être, hein? Maître Turmel,
13 avez-vous un réinterrogatoire?

14 Me ANDRÉ TURMEL :

15 Non, Madame la Présidente.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 C'est bon. La formation n'aura pas... Ah! il n'y a
18 pas de question? C'est bon. Bien on vous remercie,
19 Monsieur Raymond, pour votre témoignage. Ça termine
20 votre preuve.

21 R. Merci.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 On poursuit avec la preuve de SÉ/AQLPA, Maître
24 Neuman.

1 PREUVE DE SÉ/AQLPA

2

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Maître Neuman, vous aviez... excusez, allez-y. Vous
5 aviez annoncé trente (30) minutes pour la
6 présentation de votre preuve? J'espère que ça va
7 être respecté.

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 Je l'espère moi aussi. Alors bonjour, Mesdames les
10 régisseuses. Dominique Neuman pour Stratégies
11 énergiques et l'AQLPA. Monsieur Jacques Fontaine et
12 madame Brigitte Blais sont présents et sont prêts à
13 être assermentés.

14

15 L'an deux mille quatorze (2014), ce dix-septième
16 (17e) jour du mois de juillet, ONT COMPARU :

17

18 BRIGITTE BLAIS, Analyste, Stratégies énergétiques
19 et AQLPA, ayant une place d'affaires au 484, route
20 277, Saint-Léon-de-Standon, Québec;

21

22 JACQUES FONTAINE, Consultant en énergie, 10946,
23 Avenue de Rome, Montréal-Nord, Québec;

24

25 LESQUELS, après avoir fait une affirmation

1 solennelle, déposent et disent :

2

3 INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

4 Q. [324] Enfin Madame Blais d'abord, je vais vous
5 demander d'identifier la pièce C-SÉ/AQLPA-0046,
6 SÉ/AQLPA-6, Document 1, qui est signé par vous avec
7 la collaboration de monsieur Fontaine, comme ayant
8 été préparé donc par vous ou sous votre
9 supervision?

10 Mme BRIGITTE BLAIS :

11 R. Oui, tout à fait.

12 Q. [325] Et également dans cette pièce, il est fait
13 référence à deux documents de référence qui ont
14 maintenant été produits sous les cotes C-SÉ/AQLPA-
15 0049, qui sont les résolutions municipales de
16 quatre-vingts (80) municipalités du Québec, et la
17 pièce C-SÉ/AQLPA-0050 qui sont des propositions de
18 Gaz Métro proposant une allocation de certains de
19 ses coûts par branchement plutôt que par client.
20 Donc, vous reconnaissez ces deux pièces également?

21 R. Oui.

22 Q. [326] O.K. Je vous remercie. Monsieur Fontaine,
23 donc même question. Est-ce que vous reconnaissez
24 avoir collaboré à la pièce C-SÉ/AQLPA-0046 et est-
25 ce que vous reconnaissez également les deux pièces

1 de référence que j'ai mentionnées?

2 M. JACQUES FONTAINE :

3 R. 0046?

4 Q. [327] Oui.

5 R. Oui.

6 Q. [328] Et les deux pièces de référence, 49 et 50 que
7 j'ai mentionnées aussi, qui sont citées dans le
8 rapport?

9 R. Oui, tout à fait.

10 Q. [329] O.K. Je vous remercie bien. Incidemment, les
11 versions papier de ces deux pièces additionnelles
12 existent. J'ai été très content de les avoir faites
13 hier et aujourd'hui, dans un élan d'enthousiasme,
14 je les ai malencontreusement échappées. Donc, ça me
15 prendrait un certain temps de les reclasser. Peut-
16 être même je devrais refaire l'impression. Donc,
17 dès que possible, ce sera transmis.

18 Alors, ma première question est pour madame
19 Blais. Afin de juger si les tarifs proposés au
20 présent dossier pour l'option de retrait sont
21 justes et raisonnables, vous vous êtes appuyée sur
22 le principe des coûts des dépenses nécessaires au
23 sens de l'article 49 de la Loi sur la Régie de
24 l'énergie, qui sont reconnus aux fins d'établir le
25 revenu requis servant à l'établissement des tarifs.

1 Comment cette notion de coûts des dépenses
2 nécessaires s'intègre-t-elle à vos recommandations?

3 Mme BRIGITTE BLAIS :

4 R. Tel que nous le détaillons dans notre preuve aux
5 pages 1 à 4, selon la Loi sur la Régie de
6 l'énergie, HQD ne peut inclure dans son revenu
7 requis tarifaire, que le coût de ses dépenses
8 nécessaires. Donc, la Régie a donc le devoir de
9 refuser le surcoût que représenterait une dépense
10 plus élevée que nécessaire, ce qui irait d'ailleurs
11 dans le sens des considération que le décret
12 gouvernemental demande à la Régie de prendre en
13 compte.

14 (14 h 34)

15 Les notions de frais punitifs et de ne pas
16 pénaliser financièrement les optants, mentionnées
17 dans le décret et à la résolution de l'Assemblée
18 nationale, impliquent à tout le moins que l'on
19 évite de facturer aux optants des coûts de HQD qui
20 n'auront pas été jugés nécessaires.

21 Selon les règles de fixation des tarifs, si
22 Hydro-Québec, sans justification acceptée par la
23 Régie, choisit un mode plus coûteux que nécessaire,
24 le surcoût en résultant ne devrait être alloué ni
25 aux optants ni à la masse de la clientèle mais

1 devrait uniquement être payé par l'actionnaire
2 d'Hydro-Québec Distribution puisque c'est HQD qui
3 serait l'auteur de ce choix plus coûteux.

4 À la page 5 de notre preuve, nous
5 démontrons également qu'une fois que le revenu
6 requis réel sera déterminé, la Régie devra aussi
7 s'assurer que les tarifs et conditions de l'option
8 soient justes et raisonnables. Cette exigence de
9 justesse et raisonnabilité, citée à l'article 49,
10 article 1, alinéa 7, de la Loi sur la Régie de
11 l'énergie, peut amener la Régie, pour des
12 considérations d'acceptabilité sociale et d'intérêt
13 public tel que celles exprimées dans le décret des
14 préoccupations gouvernementales, dans la résolution
15 votée unanimement à l'Assemblée nationale également
16 et dans celle des municipalités, que nous avons
17 déposées à la pièce 49, donc à opérer des
18 ajustements supplémentaires possiblement à la
19 baisse dans la détermination des tarifs après que
20 le revenu requis nécessaire aura été déterminé.

21 Q. [330] Madame Blais, je vais commencer par la
22 question des frais d'installation, donc que pensez-
23 vous des frais initiaux d'installation proposés par
24 Hydro-Québec, que celle-ci évalue à quarante-huit
25 dollars (48 \$) en période de déploiement et à

1 quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) hors de cette
2 période?

3 R. Le seul et unique scénario envisagé par Hydro-
4 Québec, tant en deux mille douze (2012) qu'en deux
5 mille quatorze (2014) au présent dossier, consiste
6 à confier, à ses employés syndiqués, la tâche
7 d'installation des compteurs non communicants. Nous
8 croyons qu'il s'agit là d'un choix plus coûteux que
9 nécessaire.

10 En effet, cette tâche d'installation
11 pourrait très aisément, et de façon plus
12 efficiente, être effectuée par Capgemini. Il est à
13 noter que les compteurs non communicants sont eux-
14 mêmes une sorte de compteurs de nouvelle génération
15 puisqu'ils sont différents de la génération
16 précédente des compteurs à roulette, alors
17 l'approvisionnement de compteurs non communicants
18 fait en effet partie des coûts du projet LAD et les
19 CNC remplacent l'ancienne génération des compteurs
20 électromécaniques.

21 Nous ignorons si le contrat HQD-Capgemini
22 peut être interprété comme incluant l'installation
23 des CNC mais même s'il le pouvait, il serait normal
24 que HQD et Capgemini négocient l'ajout d'un
25 amendement mineur pour prévoir cette possibilité.

1 HQD a révélé aujourd'hui qu'il avait été possible
2 d'ajuster la mise en oeuvre du contrat de Capgemini
3 de manière à y ajouter une charge de travail
4 supplémentaire pour la gestion des demandes
5 d'option de retrait et pour réduire le nombre de
6 CNG par rapport à ce qui était prévu.

7 Je voudrais ajouter ici une autre
8 observation faite ce matin, on nous a expliqué que,
9 dans la procédure, chaque compteur était associé à
10 une adresse précise, alors c'est une des raisons
11 pour lesquelles ce serait compliqué que Capgemini
12 ait des compteurs dans son camion et puisse les
13 installer puisqu'ils n'auraient pas d'adresses de
14 prévues.

15 Alors nous soumettons qu'il y a une
16 procédure, il pourrait y avoir une procédure plus
17 simple et plus efficiente que ça, c'est-à-dire que
18 l'installateur installe un compteur et prend en
19 note ensuite : « À telle adresse, j'ai installé tel
20 numéro de compteur », et ce serait, ça permettrait
21 à Capgemini de pouvoir, elle aussi, installer des
22 compteurs non communicants sans que la procédure
23 soit si compliquée que ça. Ce matin, ça avait l'air
24 très compliqué mais il me semble que pour une
25 grosse société d'État, il y aurait moyen de

1 repenser les choses.

2 Je continue. Donc, tel que nous le
3 démontrons dans notre preuve aux pages 7 à 11, le
4 crédit de trente-sept dollars (37 \$) accordé par
5 HQD pour l'installation des CNC dans le cadre du
6 déploiement correspond au coût d'installation moyen
7 d'installation par Capgemini et HQD durant cette
8 période. Ce serait donc, selon nous, le seul coût
9 nécessaire d'installation de tout compteur en
10 période de déploiement.

11 Nous démontrons ainsi que du soixante-neuf
12 dollars vingt-trois (69,23 \$) évalué par HQD pour
13 l'installation en période de déploiement, trente-
14 deux dollars vingt-trois (32,23 \$) correspond à un
15 surcoût occasionné par le fait que HQD a décidé de
16 faire installer ses compteurs par ses propres
17 employés plutôt que par Capgemini. Ce surcoût n'est
18 pas, selon nous, un coût nécessaire au sens de la
19 Loi puisque Capgemini serait tout à fait capable
20 d'installer les CNC dans le cadre du déploiement.

21 Nous invitons donc la Régie de l'énergie à
22 établir que le coût d'installation de CNC de
23 trente-sept dollars (37 \$) de Capgemini est le coût
24 nécessaire pour l'installation d'un compteur non
25 communicant en période de déploiement massif et non

1 le coût de soixante-neuf dollars vingt-trois
2 (69,23 \$) si l'installation est effectuée par des
3 employés d'HQD.

4 Comme ce coût est déjà payé par l'ensemble
5 des abonnés d'Hydro-Québec Distribution, y compris
6 les optants dans le cadre du projet LAD, il ne
7 subsiste donc aucun surcoût pour l'installation
8 d'un CNC en période de déploiement. Conséquemment,
9 la part des frais initiaux d'option relative au
10 surcoût d'installation des CNC en période de
11 déploiement massif serait de zéro.

12 (14 h 41)

13 Q. [331] Monsieur Fontaine, est-ce que vous avez un
14 commentaire additionnel sur l'estimation du coût
15 d'une installation qui serait effectuée cette fois
16 par le personnel d'HQD, par exemple hors de la
17 période du déploiement massif?

18 M. JACQUES FONTAINE :

19 R. Alors, nous notons qu'Hydro-Québec Distribution n'a
20 pas été capable de nous indiquer combien
21 d'installateurs équivalents temps complet sont
22 dédiés à l'installation des CNC puisque cette tâche
23 est intégrée aux tâches des employés déjà en place.

24 Il se pourrait donc que, marginalement, la
25 tâche d'installation de compteurs non communicants

1 par des employés d'Hydro-Québec n'entraîne pas de
2 façon linéaire une augmentation du nombre
3 d'employés ou du nombre d'heures rémunérées pour ce
4 type d'employés.

5 Tant qu'Hydro-Québec ne sera pas en mesure
6 de déposer une preuve indiquant l'augmentation du
7 nombre d'employés ou l'augmentation du nombre
8 d'heures rémunérées pour ce type d'employés
9 résultant de l'installation des CNC, alors nous
10 proposons que la Régie ne devrait pas inclure les
11 frais d'installation de CNC pour la période hors
12 déploiement.

13 L'estimation du coût moyen d'installation
14 proposée par Hydro-Québec Distribution dans sa
15 preuve ne correspond pas à l'augmentation marginale
16 des coûts d'Hydro-Québec résultant des
17 installations de CNC, et cette augmentation des
18 coûts, s'il y en a, n'est pas en preuve.

19 Par ailleurs, nous remarquerons que, lors
20 d'une « désoption », Hydro-Québec Distribution
21 propose de maintenir la gratuité des installations
22 de CNG. S'il y avait un coût marginal causé par des
23 installations de « désoption », alors cette
24 gratuité ne serait pas conforme au principe
25 tarifaire d'allocation selon le coût complet.

1 Il nous semble qu'il devrait y avoir une
2 symétrie entre le coût d'installation, d'option et
3 de « désoption », hors de la période de déploiement
4 pour que les tarifs soient justes et raisonnables
5 pour tous.

6 Q. [332] Monsieur Fontaine, les frais de traitement
7 d'une demande d'option par le service de la
8 clientèle de HQD sont évalués à quinze dollars
9 trente-six (15,36 \$). Vous argumentez que ces frais
10 semblent déjà intégrés aux budgets généraux du
11 Distributeur et donc que ces frais pourraient ne
12 pas être facturés une deuxième fois aux adhérents
13 de la l'option de retrait. Pouvez-vous préciser?

14 R. Oui. Bien, dans notre preuve, nous démontrons
15 qu'Hydro-Québec, ici encore, n'a pas démontré avoir
16 à embaucher des employés supplémentaires ou à
17 ajouter des heures supplémentaires au service à la
18 clientèle pour traiter des demandes d'option de
19 retrait puisqu'elle n'a pas été capable de nous
20 dire combien d'équivalents temps complet sont
21 dédiés au traitement de l'option de retrait.

22 Nous croyons que le salaire des employés du
23 service de la clientèle est déjà inclus aux budgets
24 généraux du Distributeur, à moins qu'HQD démontre
25 subir un coût marginal causé par les inscriptions

1 des optants.

2 Le coût moyen des traitements des demandes,
3 tel que proposé par Hydro-Québec Distribution, ne
4 révèle pas s'il y a ou non une vraie augmentation
5 de coût subie par elle. La preuve au dossier ne
6 révèle donc aucun surcoût lié à l'inscription des
7 optants, aucun coût ne devrait donc leur être
8 facturé en l'absence d'une telle preuve.

9 Et, ici encore, nous notons d'ailleurs
10 qu'Hydro-Québec Distribution propose de maintenir
11 la gratuité actuelle du traitement des demandes de
12 « désoption ». Cette gratuité n'est pas symétrique
13 au traitement proposé par les inscriptions des
14 optants.

15 De plus, nous proposons aussi d'examiner la
16 possibilité de réduire même ces coûts d'inscription
17 en instaurant en période de déploiement une
18 procédure qui permettrait aux employés de Capgemini
19 d'installer des CNC suite à une demande du client
20 le jour même grâce à une confirmation rapide en
21 direct de l'éligibilité du demandeur par les
22 employés d'Hydro-Québec.

23 Q. [333] Merci, Monsieur Fontaine. Je retourne à
24 madame Blais. Vous recommandez également que les
25 coûts périodiques, les coûts mensuels associés à la

1 relève et aussi les coûts d'installation des CNC
2 soient calculés par local plutôt que par compteur.
3 Est-ce que vous pouvez préciser?

4 Mme BRIGITTE BLAIS :

5 R. Oui. Aux pages 20 à 22 de notre preuve, nous
6 soulevons la nécessité d'allouer les frais initiaux
7 par local. Par exemple, dans une cuisine plutôt que
8 par compteur.

9 Certains locaux tels qu'une cuisine peuvent
10 en effet comporter plusieurs compteurs. Dans ce
11 cas, pour l'application du principe demandeur/
12 payeur, le demandeur de l'option est la personne
13 chez qui les compteurs se trouvent et qui désire ne
14 pas être exposée aux radiofréquences.

15 L'abonné dont le compteur se trouve dans la
16 cuisine de quelqu'un d'autre n'est pas le demandeur
17 réel de l'option de retrait car ce n'est pas lui
18 qui demande à ne pas être exposé aux
19 radiofréquences.

20 En ce moment, les frais d'installation sont
21 basés sur le coût par compteur. Or, dans de
22 nombreux cas soulevés dans la plupart des quatre
23 cent cinquante-neuf (459) lettres que les citoyens
24 ont envoyées à la Régie sous l'onglet
25 « Observations » du présent dossier, cette règle

1 rend l'option de retrait complètement inutile et
2 inapplicable dans le cas où les compteurs des uns
3 et des autres sont tous situés dans un seul
4 logement.

5 Nous soumettons à la Régie qu'afin de
6 respecter le Décret 1326-2013, c'est-à-dire de
7 tenir compte des préoccupations économiques,
8 sociales et environnementales, et afin de respecter
9 les préoccupations de l'Assemblée nationale qui
10 demande d'évaluer d'autres options afin, et je
11 souligne, de ne pas pénaliser financièrement ses
12 clients qui ne veulent pas de compteurs
13 intelligents et de leur offrir le choix d'un autre
14 type de compteurs sans leur imposer de frais
15 punitifs. La décision d'opter ou non pour l'option
16 de retrait devrait être prise par les personnes qui
17 habitent le local où se trouve le ou les compteurs
18 ou qui habitent un local adjacent au local où sont
19 situés les compteurs et un seul frais
20 d'installation devrait être applicable par groupe
21 de dix (10) compteurs dans le même local puisque le
22 temps d'installation est à peu près identique qu'un
23 local compte un à dix (10) compteurs. Les personnes
24 se trouvant aux prises avec six ou dix (10)
25 compteurs à l'intérieur de leur logis, dans un demi

1 sous-sol par exemple, figurent souvent parmi les
2 personnes les plus pauvres et vulnérables de notre
3 société, étant totalement incapables d'assumer six
4 ou dix (10) fois les frais d'option. Parce que
5 c'est sûr que les voisins qui ne veulent pas payer
6 pour ça, vont répondre à la personne, bien si tu
7 veux un compteur non communicant, bien c'est toi
8 qui va le payer. Donc ces personnes-là n'ont pas
9 les moyens de payer pour leurs voisins ni même pour
10 eux-mêmes souvent. Alors paradoxalement ce sont
11 elles, ces personnes-là, qui peuvent le moins
12 exercer l'option de retrait en raison du
13 consentement nécessaire des voisins et du total, de
14 la somme totale exorbitante que représenteraient
15 les frais d'option s'ils sont établis par compteur
16 plutôt que par local. Car logiquement, qui ne veut
17 pas de compteur intelligent? Ce n'est pas l'abonné
18 dont le compteur est situé ailleurs chez son
19 voisin. Non, c'est celui qui a un ou plusieurs
20 compteurs chez lui. L'Assemblée nationale, en
21 parlant des clients qui ne veulent pas de compteur
22 intelligent dans sa motion pensait indéniablement
23 aux clients qui sont aux prises avec un ou des
24 compteurs mal situés, dont ceux à l'intérieur de
25 leur logement. Si la Régie continue de restreindre

1 la demande d'option de retrait à l'abonné
2 seulement, l'option de retrait n'est pas applicable
3 et elle restera inutile tant pour les personnes qui
4 ont plusieurs compteurs chez elles, celles qui ont
5 le plus raison de s'en prévaloir, et que pour
6 l'ensemble des abonnés qui ne se préoccupent pas de
7 leur compteur puisqu'il n'est pas chez eux.
8 Finalement, l'option de retrait appliquée aux
9 compteurs plutôt qu'au local convient seulement aux
10 abonnés dont le compteur est situé dans ou sur leur
11 propre domicile, sans que le compteur de leur
12 voisin n'y soit. Nous invitons donc la Régie de
13 l'énergie à établir que les frais initiaux d'option
14 ne soient facturés qu'une seule fois par local
15 lorsque ce local contient par exemple entre un et
16 dix (10) compteurs, puis qu'il y ait des frais
17 supplémentaires pour chaque tranche de dix (10)
18 compteurs supplémentaires. Il en serait de même des
19 frais mensuels de relève. Le demandeur de l'option
20 pour l'ensemble des compteurs qui se trouvent à
21 l'intérieur de son domicile ou à proximité
22 immédiate de celui-ci, par exemple sur son balcon
23 ou dans une salle de compteurs adjacente à son
24 condo par exemple, serait l'abonné à ce domicile.
25 Il n'y aurait qu'une seule demande à effectuer par

1 cette seule personne et cette demande unique
2 vaudrait pour tous les compteurs concernés.
3 L'admissibilité du demandeur, selon les critères de
4 l'article 10.4 des conditions de service, ne serait
5 établie qu'une fois et pour cette personne
6 seulement. Si l'abonné, au lieu où se trouvent les
7 compteurs groupés payait pour l'exercice de
8 l'option, seul l'abonné, excusez-moi, au lieu où se
9 trouvent les compteurs groupés, paierait pour
10 l'exercice de l'option et il ne la paierait qu'une
11 fois jusqu'à dix (10) compteurs, tel que dit plus
12 haut, et ensuite il y aurait les frais
13 supplémentaires pour chaque groupe de dix (10)
14 compteurs. Les voisins dont les compteurs se
15 trouvent chez lui ne pourraient pas refuser le
16 remplacement de leurs compteurs par des CNC et ils
17 n'auraient aucun frais à payer si ces compteurs
18 sont ainsi remplacés sans qu'ils l'aient demandé.
19 Nous maintiendrions toutefois, pour la forme, le
20 droit que ces voisins, s'ils le désirent, de
21 demander eux-mêmes et à leurs frais, le
22 remplacement de leur CNG se trouvant chez autrui.
23 Une telle proposition respecterait le principe de
24 l'utilisateur/payeur et se rapprocherait beaucoup
25 plus des principes de justesse d'allocation des

1 coûts que la situation actuelle, où les frais
2 d'option sont multipliés par le nombre de compteurs
3 se trouvant dans un même local.

4 Q. [334] J'aurais, sur ce point-là, j'aurais une
5 petite question supplémentaire à poser à monsieur
6 Fontaine. La pièce que nous avons déposée, la pièce
7 SÉ/AQLPA-0050, est une pièce qui exprime certaines
8 propositions de Gaz Métro, qui ont été déposées
9 dans le cadre de séances de travail dans son propre
10 dossier d'allocation des coûts. Est-ce que vous
11 pouvez décrire brièvement ce qu'on y voit comme
12 allocation qui est proposée par Gaz Métro?

13 M. JACQUES FONTAINE :

14 R. En fait, Gaz Métro considère d'utiliser le nombre
15 de branchements plutôt que le nombre de clients
16 pour allouer les coûts des compteurs.

17 Q. [335] Les coûts des compteurs ou des conduites?
18 Oui, excusez.

19 R. Oui, oui, pour des conduites.

20 Q. [336] O.K. Donc, on constate que c'est possible de
21 faire une allocation par branchement plutôt que par
22 client?

23 R. Oui, bien dans le cas de Gaz Métro, ils mettent en
24 moyenne quatre clients par branchement et puis ils
25 ont, c'est une rela...

1 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

2 Je vais avoir une objection ici évidemment. Je ne
3 pense pas qu'on puisse témoigner pour Gaz Métro qui
4 est simplement la demande qui a été déposée. Elle
5 parle par elle-même. Quant à moi, ce qui peut être
6 dit par le témoin se limite à lire ce qu'il y a
7 dans ce document-là et on ne peut pas aller plus
8 loin.

9 Me DOMINIQUE NEUMAN :

10 O.K. Nous n'allons pas plus loin effectivement.

11 O.K.

12 Q. [337] Donc je reviendrais à madame Blais. Donc
13 quels sont les avantages des propositions que vous
14 avez énumérées concernant les frais initiaux?

15 (14 h 53)

16 Mme BRIGITTE BLAIS :

17 R. Alors les pages 23 et 24 de notre preuve résument
18 les avantages de nos propositions, soit qu'elles
19 répondent convenablement au décret gouvernemental
20 et qu'elles ont des avantages économiques, sociaux
21 et environnementaux.

22 Les coûts nécessaires sont couverts, nos
23 propositions répondraient en grande partie aux
24 insatisfactions exprimées par la société civile et
25 par les municipalités et à défaut de choisir

1 collectivement le principe de précaution pour
2 l'ensemble de la société québécoise, les individus
3 pourrons choisir le principe de précaution pour
4 eux-mêmes et leurs familles.

5 Q. [338] Je vais poser certaines questions à madame
6 Blais sur les frais de relève, donc les frais
7 mensuels. Dans la section de votre rapport qui se
8 rapporte à ces frais, Madame Blais, vous suggérez
9 que l'autorelève soit remise au goût du jour grâce
10 à Internet et que la participation des adhérents à
11 l'option de retrait soit mise à profit pour faire
12 diminuer les coûts de la lecture des compteurs.

13 Dans un premier temps, vous croyez qu'il
14 serait possible de limiter les coûts nécessaires
15 d'HQD en envoyant un employé d'HQD qu'une seule
16 fois par année, est-ce que vous pouvez préciser
17 votre proposition?

18 R. Oui. Aux pages 25 à 27 de notre preuve, nous
19 démontrons que le Distributeur trouve de nombreux
20 prétextes pour ne pas moderniser et retenir
21 l'expérience de l'autorelève dans un contexte fort
22 différent que celui des compteurs à roulette. Cette
23 fois-ci, Mesdames les Régisseuses, la grande
24 majorité de la population québécoise est branchée à
25 Internet et peut facilement envoyer son relevé,

1 donc on ne parle plus de petits cartons à renvoyer
2 par la poste.

3 Ensuite, le compteur n'est plus à roulette,
4 il a des caractères numériques, on a su ce matin
5 qu'il y en avait cinq et que ça prenait quelques
6 secondes à lire et à prendre en note; alors il a
7 des caractères numériques, ce qui fait qu'il est
8 facile à lire. Enfin, avec un incitatif à
9 l'autorelève, tel que nous le suggérons plus loin,
10 nous sommes certains que les ingrédients sont
11 réunis pour que l'autorelève soit un succès.

12 Et j'ajouterais que les gens qui optent
13 pour l'option de retrait ne veulent tellement pas
14 de compteur radio-fréquence qu'ils vont faire tout
15 ce qu'on va leur demander, j'en suis certaine.
16 C'est sûr qu'il faut des rappels, par exemple sur
17 la facture rappeler qu'à telle date, ou entre telle
18 date et telle date, il faut renvoyer l'autorelève,
19 sinon il pourrait y avoir des pénalités; mais nous,
20 ce qu'on suggère, c'est un incitatif financier, et
21 c'est sûr que ça va marcher.

22 Donc pour revenir à notre question, je vous
23 réfère aux pages 28, 29 de notre preuve, nous y
24 citons l'article 11.1 des Conditions de service,
25 qui fait référence aux installations éloignées et

1 difficiles d'accès et permet leur lecture moins de
2 trois fois par année. Selon nous, cette exception
3 dans les Conditions de service pourrait être
4 étendue aux compteurs non communicants en général,
5 lesquels sont parfois aussi des installations
6 éloignées ou difficiles d'accès.

7 Par exemple, s'il y a deux optants qui sont
8 à plusieurs kilomètres l'un de l'autre dans la zone
9 2, en région, partout, même en zone 1, dans les
10 Laurentides, et caetera, on peut considérer que ce
11 sont des installations éloignées. Et en deux mille
12 douze (2012), on considérait que les compteurs
13 intérieurs pouvaient être des compteurs difficiles
14 d'accès, et encore aujourd'hui, les citoyens qui
15 refusent de laisser entrer Hydro-Québec dans leur
16 domicile, on peut considérer que c'est des
17 compteurs difficiles d'accès.

18 Donc ces compteurs pourraient n'être lus
19 qu'une fois par année si on inclut, dans la
20 définition du point 11.1 des Conditions de service,
21 que les compteurs non communicants sont, peuvent
22 être inclus dans cette clause-là.

23 Mais notre recommandation des pages 30 et
24 31 consiste à viser trois relèves par année : deux
25 relèves seraient effectuées par l'abonné et une

1 relève par le Distributeur en été. En été pour que
2 ce soit plus facile, voire même pour que ce soit
3 des étudiants qui l'effectuent, là, sur une plus
4 courte période de temps. Alors deux relèves
5 seraient effectuées... bon, je l'ai dit.

6 Comment serions-nous assurés du succès de
7 l'autorelève? En offrant un incitatif aux abonnés.
8 Donc ceux-ci seraient facturés huit dollars (8 \$)
9 par mois, tel que le propose HQD. À chaque quatre
10 mois, donc après avoir facturé trente-deux dollars
11 (32 \$), chaque client qui envoie son autorelève
12 entre telle date et telle date recevrait un crédit
13 de vingt dollars (20 \$), pour un maximum de deux
14 autorelèves par année aux dates prévues par Hydro.
15 Un résiduel de douze dollars (12 \$) resterait à
16 Hydro pour traiter ces autorelèves.

17 Il ne serait pas nécessaire de maintenir
18 une équipe d'employés exclusivement affectés aux
19 compteurs... aux relèves de compteurs, cette tâche
20 pourrait être intégrée à celle d'autres employés
21 d'Hydro-Québec Distribution déjà actifs sur le
22 terrain, tels que les réparateurs qui se déplacent
23 chez les divers abonnés. J'aimerais ajouter que,
24 bien, ce matin on a parlé, là, de trente (30)...
25 trente (30) employés qui seraient absolument

1 nécessaires. J'ai évalué que s'il y avait douze
2 mille (12 000) optants, trente (30) employés à
3 temps plein, douze mille (12 000) optants, ça
4 faisait vingt-cinq (25) relèves par semaine.
5 (14 h 59)

6 Je veux dire c'est une dépense qui n'est
7 pas nécessaire. Il me semble qu'on ne paie pas un
8 salaire complet pour qu'un individu aille faire
9 vingt-cinq (25) relèves par semaine. Je crois que
10 c'est une dépense non nécessaire et qu'il y a
11 d'autres façons de faire, par exemple les
12 autorelèves, plus des étudiants l'été par exemple.

13 Q. [339] Monsieur Fontaine, vous avez exprimé dans le
14 rapport une inquiétude vis-à-vis de l'exactitude
15 des factures entre les relèves. Est-ce que vous
16 pouvez commenter?

17 M. JACQUES FONTAINE :

18 R. Oui. Alors dans notre rapport, nous faisons part de
19 notre préoccupation concernant les écarts de
20 facturation que peut entraîner une mauvaise
21 estimation des factures qui ne s'appuient pas sur
22 une lecture réelle.

23 Nous avons constaté que les factures
24 moyennes d'une année peuvent varier de quinze pour
25 cent (15 %) entre une année froide puis une année

1 chaude. C'est pourquoi nous incitons, nous incitons
2 le Distributeur à demander quelques renseignements
3 non intrusifs aux clients qui réclament l'option de
4 retrait de façon à pouvoir jumeler sa consommation
5 à certains clients qui ont les mêmes
6 caractéristiques d'utilisation d'électricité comme
7 source de chauffage d'habitation et qui, eux, ont
8 des compteurs communicants.

9 Le Distributeur s'assurerait ainsi
10 d'obtenir une estimation raisonnable de la facture
11 du client qui n'a pas de compteur communicant et
12 lui éviterait ainsi des augmentations soudaines et
13 imprévues.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Maître Neuman, juste vous souligner qu'il est déjà
16 quinze heures (15 h), donc peut-être accélérer.

17 Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 D'accord.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Comme vous le savez, on a vraiment pris
21 connaissance de toute votre preuve, peut-être
22 mettre l'accent sur les points, là, résumer
23 rapidement ce qui reste.

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :

25 D'accord. Oui. En tout cas j'ai simplement trois

1 brèves questions.

2 Q. [340] Sur l'autorelève, vous faites mention de la
3 possibilité d'un projet pilote. Est-ce que vous
4 pouvez élaborer là-dessus?

5 Mme BRIGITTE BLAIS :

6 R. Quelle question?

7 Q. [341] Oui, oui, question 12.

8 R. Excusez, mais on n'a pas la même question. Bien, le
9 projet pilote ça serait sur l'autorelève. C'est-à-
10 dire avant de baisser les bras et de ne pas y
11 croire, bien, il faudrait l'essayer parce que,
12 nous, on est convaincus que les gens qui
13 choisissent l'option de retrait vont tout faire
14 pour garder leurs compteurs non communicants.

15 Alors il s'agit qu'il y ait une bonne
16 communication, qu'on les outille peut-être avec une
17 feuille sur laquelle ils peuvent inscrire : « À
18 telle date, il y avait tel numéro sur mon
19 compteur. » Puis ils vont pouvoir faire un suivi
20 eux-mêmes. Et même le fait de les amener à voir et
21 à prendre en note eux-mêmes les chiffres, ils vont
22 prendre conscience de la consommation qu'ils ont,
23 qu'ils ont faite. Alors c'est une façon détournée
24 pour eux de prendre conscience de leur
25 consommation.

1 Mais je me dis que sans projet pilote, on
2 ne peut pas juger. Alors laissons la chance aux
3 citoyens de montrer leur bonne volonté.

4 Q. [342] O.K. Avant-dernière question. Le Distributeur
5 propose d'accorder un crédit aux abonnés ayant déjà
6 obtenu l'installation d'un CNC depuis deux mille
7 douze (2012). Est-ce que vous avez un commentaire à
8 faire sur ce point-là?

9 R. Bien, nous sommes tout à fait d'accord pour une
10 fois avec HQD. Le montant du crédit devrait être
11 ajusté en fonction de la décision finale que rendra
12 la Régie quant au montant de ses frais initiaux, y
13 compris dans le cas particulier des compteurs
14 groupés à l'intérieur d'un même domicile. Ce crédit
15 porterait tant sur les frais initiaux que sur les
16 frais mensuels. Les clients concernés devraient
17 recevoir un avis d'Hydro-Québec Distribution
18 expliquant le crédit qui leur est accordé.

19 Q. [343] Et, finalement, vous proposez deux
20 recommandations connexes. Est-ce que vous pouvez
21 élaborer?

22 R. Oui, deux recommandations. Donc, d'abord en page
23 39, nous invitons la Régie de l'énergie à modifier
24 le délai de trente (30) jours de la lettre par un
25 délai de quarante (40) jours, voire même soixante

1 (60) jours.

2 À l'article 10.4.1 des Conditions de
3 service, monsieur Abiad, ce matin, mentionnait que
4 ça occasionnerait des délais importants. Mais on
5 sait très bien qu'à Saint-Jean-sur-Richelieu les
6 gens ont reçu leur lettre bien avant trente (30)
7 jours. D'ailleurs, on l'avait soulevé quand on
8 était venu ici et ils avaient répondu qu'ils
9 prenaient juste un peu d'avance de façon à pouvoir
10 se préparer puis, quand la décision serait prise,
11 ils pourraient déployer plus rapidement.

12 Alors nous croyons que de prendre de
13 l'avance comme ça, ils sont déjà en avance dans
14 plusieurs cas et il s'agirait de continuer.

15 Et en page 40, nous recommandons qu'HQD
16 améliore encore plus sa communication avec les
17 clients, particulièrement dans la lettre qu'elle
18 leur envoie et sur leur site Web par rapport à
19 l'option de retrait.

20 Q. [344] Et la recommandation se trouve à la page 40.

21 R. Oui.

22 Q. [345] Donc, je vous remercie beaucoup, Madame Blais
23 et Monsieur Fontaine, qui sont disponibles pour
24 répondre à d'autres questions.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Parfait. Merci, Maître Neuman. Est-ce qu'il y a des
3 intervenants qui désirent contre-interroger les
4 témoins de SÉ/AQLPA? Non. Maître...

5 (15 h 5)

6 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

7 Q. [346] Alors, Madame Blais, bonjour.

8 Mme BRIGITTE BLAIS :

9 R. Bonjour.

10 Q. [347] Est-ce que vous avez déjà été impliquée dans
11 des activités de mesurage?

12 R. Bien non.

13 Q. [348] Non?

14 R. Non. Bien non.

15 Q. [349] Est-ce que vous avez été impliquée dans
16 quelque activité que ce soit vous permettant
17 d'évaluer l'efficacité d'une activité comme
18 l'autorelève? Avez-vous quelque expérience dans ça
19 où vous avez été appelée à travailler dans un
20 contexte où des consommateurs devaient faire de
21 l'autorelève?

22 R. Non, mais le contexte a beaucoup changé,
23 technologiquement, et la crise actuelle qui a amené
24 l'option de retrait.

25 Q. [350] O.K., mais vous n'avez jamais été impliquée

1 ni dans le passé ni maintenant?

2 R. Non.

3 Q. [351] Vous suggérez notamment qu'avec de
4 l'autorelève, il pourrait y avoir une amélioration
5 de l'efficacité avec un système de rappel et
6 d'autres incitatifs, est-ce que vous avez procédé à
7 une quantification des coûts que cela engendrerait?

8 R. Non mais j'aurais aimé ça que Hydro-Québec le fasse
9 mais Hydro-Québec n'a évalué qu'un seul scénario
10 et, selon nous, n'a pas fait ses devoirs.

11 Q. [352] Est-ce que vous êtes familière, vous, avec
12 toutes les règles qui entourent les appels
13 d'offres, et notamment avec le principe de
14 l'égalité des soumissionnaires?

15 R. Bien moi, je répons à des appels d'offres, puis
16 j'ai déjà été choisie, puis on a modifié le
17 contrat, donc c'était même... on a modifié l'appel
18 d'offres parce que ça ne convenait pas, les dates
19 n'étaient pas les mêmes, on a changé les dates et
20 même après, je veux dire... oui, je soumetts mes
21 services à des offres et ça change.

22 Q. [353] O.K., alors ce que vous affirmez ici, c'est
23 que vous êtes familière avec les règles qui
24 entourent les appels d'offres et donc vous
25 suggérez, tout en étant familière avec ces règles-

1 là, vous suggérez qu'il pourrait être possible tout
2 simplement de réouvrir un contrat comme celui
3 conclu avec Capgemini, est-ce que c'est ça que vous
4 affirmez à la Régie?

5 R. Bien, si j'ai bien compris, le contrat de Capgemini
6 demande ou précise qu'ils vont installer des
7 compteurs de nouvelle génération, c'est ce qu'on
8 nous a répondu dans les DDR. Alors on pourrait tout
9 simplement enlever « de nouvelle génération », on
10 pourrait le remplacer par « résidentiels », ou
11 juste mettre « compteurs » tout court, il me semble
12 que ce n'est pas la mer à boire.

13 On nous parlait tout à l'heure de
14 réorganiser les camions, et caetera, de... il y a
15 moyen d'organiser les choses, d'avoir des
16 procédures plus efficaces pour accommoder
17 Capgemini. En ce moment, Capgemini retourne jusqu'à
18 six fois au même endroit pour essayer d'installer
19 un compteur, convaincre les gens qu'il n'y a pas de
20 danger avec les radiofréquences, et caetera; je
21 veux dire, ce n'est pas efficace retourner six
22 fois au même endroit pour ensuite le remettre aux
23 mains d'Hydro-Québec.

24 Q. [354] Alors, Madame Blais, je vais reposer ma
25 question, ce que je veux savoir, c'est si, à titre

1 de représentante de SÉ/AQLPA, vous affirmez, ici
2 devant la Régie, qu'avec la familiarité que vous
3 avez des règles entourant les appels d'offres, il
4 est de votre opinion qu'il est possible de réouvrir
5 le contrat avec Capgemini, est-ce que c'est ça que
6 vous affirmez à la Régie, en témoignage?

7 R. Selon ma connaissance des appels d'offres, qui
8 n'est probablement pas la même que pour une grosse
9 firme comme Hydro-Québec, je ne sais pas
10 précisément s'il y a des différences entre les gros
11 appels d'offres et les petits appels d'offres, mais
12 si c'est la même chose, c'est possible, c'est une
13 question de volonté, ou de signer un second
14 contrat, qui amenderait le premier, sans que
15 Capgemini ait la possibilité d'augmenter ses frais
16 partout, ça concernerait seulement l'installation
17 des compteurs non communicants...

18 Q. [355] Alors ce que vous suggérez, c'est que ce soit
19 réouvert d'un côté seulement, pas de l'autre?

20 R. Bien moi, je pense que Capgemini serait contente
21 d'ouvrir ce contrat-là parce que les installateurs,
22 qui sont payés à cinq dollars (5 \$) par
23 installation, ils les feraient leurs installations.
24 Au lieu de se faire, de se buter à une porte
25 fermée, d'y retourner six fois, bien ils seraient

1 contents de pouvoir installer un compteur. Qu'il
2 soit non communicant ou communicant, je crois que
3 eux, ils s'en foutent un peu, ce qu'ils veulent,
4 c'est d'installer.

5 Alors je crois que Capgemini aurait même
6 avantage à se rasseoir avec vous et à signer un
7 autre contrat ou à amender le premier. Ça peut être
8 juste une clause du contrat, sans que ce soit le
9 contrat au complet.

10 Q. [356] Est-ce que vous avez souvenir du nombre de
11 soumissionnaires qui avaient déposé des soumissions
12 suite à l'appel d'offres d'Hydro-Québec?

13 R. Il me semble qu'il y en avait cinq, six.

14 Q. [357] Est-ce que vous avez quantifié quels seraient
15 les coûts du projet pilote que vous suggérez?

16 (15 h 09)

17 R. Quantifier, vous voulez dire combien ça coûterait à
18 Hydro-Québec?

19 Q. [358] Oui. Avez-vous fait une analyse pour
20 déterminer quels seraient les coûts d'un projet
21 pilote?

22 R. En fait, on a pris les chiffres que vous avez bien
23 voulu nous donner.

24 Q. [359] Oui, mais est-ce que vous avez fait... Vous
25 suggérez la tenue d'un projet pilote?

1 R. Oui.

2 Q. [360] Est-ce que simplement la tenue d'un projet
3 pilote vous avez déterminé quels seraient les coûts
4 afférents à cela?

5 R. Écoutez, j'ai essayé d'évaluer. Il y a déjà sur le
6 site web d'Hydro-Québec une page où on peut faire
7 notre autorelève. Donc, il n'y aurait pas de frais
8 supplémentaires d'informatique. Maintenant, le
9 trente-deux dollars (32 \$), donc quatre mois huit
10 dollars, c'est trente-deux dollars (32 \$), on
11 suggère qu'il y ait un incitatif de vingt dollars
12 (20 \$). Ça pourrait être quinze (15 \$). Mais
13 l'idée, c'est d'inciter les gens à faire leur
14 autorelève.

15 Il y aurait quand même un douze dollars
16 (12 \$), voire un dix-sept dollars (17 \$) qui
17 resterait à Hydro-Québec pour gérer la réception de
18 ces informations-là. Mais encore là, on ne sait
19 pas, nous, chez Hydro-Québec, est-ce que c'est
20 informatisé. Quand on l'envoie par Internet, est-ce
21 que ça rentre dans une banque de données? Est-ce
22 que ça va à la facture automatiquement ou s'il y a
23 des humains en arrière de ça qui travaillent?

24 On a cru comprendre qu'il y a des humains
25 qui évaluent si l'autorelève correspond à son

1 historique ou correspond à la température qu'il y a
2 eu à l'extérieur, et caetera. Donc, il y aurait un
3 douze (120 \$) à dix-sept dollars (17 \$) qui
4 resterait quand même pour ces cas-là. Et on évalue
5 aussi que s'il n'y a pas trente (30) personnes à
6 employer pour aller faire l'autorelève, cet argent-
7 là peut être investi pour réorganiser le système de
8 gestion à l'interne. On pense que c'est une dépense
9 inutile d'employer trente (30) personnes pour aller
10 faire de la relève, vingt-cinq (25) relèves par
11 semaine.

12 Q. [361] Alors, l'évaluation que vous avez faite, vous
13 l'avez faite à partir de certains coûts que vous
14 avez trouvés dans la preuve qui a été déposée et à
15 l'égard d'autres coûts sur la base d'hypothèses que
16 vous posez?

17 R. Oui.

18 Q. [362] Je n'ai pas d'autres questions. Merci.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci, Maître Hogue. Maître Legault?

21 Me LOUIS LEGAULT :

22 Pas de questions.

23 INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE :

24 Q. [363] J'aurais juste une question pour vous. En ce
25 qui a trait à votre recommandation, je crois que

1 c'est 6.5, pour les compteurs regroupés.
2 D'ailleurs, Maître Hogue, je vous inviterais à nous
3 faire part des enjeux juridiques reliés à cette
4 recommandation-là pour le Distributeur.

5 Mais j'aimerais juste vérifier si vous avez
6 évalué l'impact que cette recommandation peut avoir
7 pour les abonnés, les autres abonnés qui se
8 retrouveraient dans une situation où ils auraient
9 un compteur non communicant alors qu'ils ne l'ont
10 pas demandé et qu'ils auraient les inconvénients
11 aussi liés à ce compteur non communicant, c'est-à-
12 dire une facturation qui est moins exacte? Est-ce
13 que ça ne pourrait pas générer, pour solutionner un
14 problème, on en crée d'autres?

15 Mme BRIGITTE BLAIS :

16 R. Bien, là, il y a quelques trucs qui me viennent à
17 la tête. Premièrement, le projet Heure juste n'a
18 pas démontré un intérêt si vif que ça pour la
19 population pour avoir tant d'informations que ça
20 sur leur consommation.

21 Deuxièmement, on a dit aux gens qui
22 voulaient l'option de retrait qu'ils peuvent, par
23 exemple, le boîtier appartient au propriétaire.
24 Alors, le propriétaire pourrait faire déplacer le
25 boîtier du compteur pour l'éloigner de tel endroit

1 ou de telle personne.

2 Alors, pourquoi est-ce que l'inverse ne
3 serait pas vrai? Si quelqu'un a son compteur chez
4 son voisin. Quelqu'un est au troisième, son
5 compteur est chez le voisin du rez-de-chaussée, il
6 veut absolument avoir sa page web avec toutes les
7 informations qu'un compteur intelligent peut lui
8 procurer, alors qu'il fasse déplacer son boîtier
9 chez lui et ça va être équitable. En ce moment, on
10 demande à quelqu'un du rez-de-chaussée d'accepter
11 d'avoir du rayonnement électromagnétique et des
12 radiofréquences sans qu'il l'ait demandé puis sans
13 qu'il n'ait aucun pouvoir sur ces compteurs-là qui
14 sont chez lui. C'est tout à fait injuste et
15 inéquitable. Alors, si quelqu'un veut absolument le
16 compteur intelligent, qu'il le déménage chez lui à
17 ses frais, parce qu'Hydro-Québec ne veut pas payer.
18 Mais c'est surtout ça. Excusez-moi! J'ai perdu le
19 fil de mes idées.

20 Q. [364] Le locataire pourrait difficilement procéder
21 à ce déménagement-là. Mais... C'est beau.

22 R. Bien, c'est la même chose pour les optants. Quand
23 ils sont locataires, ils ne sont pas propriétaires
24 du boîtier, ils ne sont pas propriétaires du
25 compteur qui leur est imposé, mais ils sont

1 l'abonné. Puis des fois, ils ne sont pas abonnés.
2 Des fois, c'est le propriétaire qui paie la
3 facture. Des fois, ils sont colocataires. Écoutez!
4 Donc, les gens qui sont le plus préoccupés par ces
5 compteurs-là qui veulent le moins les avoir ont peu
6 de pouvoir. Donc, l'option de retrait, c'est leur
7 seul pouvoir. Et ce qu'on suggère aussi, c'est que
8 les locataires autres qui n'ont pas le compteur
9 chez eux n'auraient pas à payer une option de
10 retrait. Ils n'auraient pas à payer parce que ça ne
11 serait pas eux les demandeurs, ce serait la
12 personne ou la famille qui abrite les compteurs
13 dans leurs locaux.

14 Q. [365] C'est bien. On vous remercie. Maître Neuman,
15 est-ce qu'il y a un réinterrogatoire?

16 RÉINTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

17 Oui, Madame la Présidente. J'aurais simplement une
18 question à monsieur Fontaine.

19 Q. [366] Maître Hogue a posé certaines questions tout
20 à l'heure quant à la possibilité de modifier des
21 contrats qui ont été octroyés après un appel
22 d'offres. Est-ce que vous avez certaines
23 connaissances ou certains commentaires à faire à ce
24 sujet d'après ce que vous connaissez?

25

1 M. JACQUES FONTAINE :

2 R. Bien, je pense qu'il existe dans bien des types de
3 contrats la possibilité d'introduire des
4 modifications à des clauses, à mettre des extras et
5 à regarder ça.

6 Q. [367] Je vous remercie.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci. Donc ça termine la preuve de SÉ/AQLPA. On
9 vous remercie pour votre témoignage. Donc, on se
10 quitte jusqu'à demain matin à compter de neuf
11 heures (9 h). On va débiter avec la plaidoirie
12 d'Hydro-Québec, Maître Hogue. Bonne soirée.

13 AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

14

1

2

3

4 SERMENT D'OFFICE

5

6 Nous, soussignées, DANIELLE BERGERON et ROSA
7 FANIZZI, sténographes officielles, certifions sous
8 notre serment d'office que les pages qui précèdent
9 sont et contiennent la transcription fidèle et
10 exacte des notes prises dans cette cause au moyen
11 de la sténotypie.

12

13 Le tout, conformément à la loi.

14

15

16

17 DANIELLE BERGERON, s.o.

18

19

20

21 ROSA FANIZZI, s.o.