

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE D'AUTORISATION DU PROJET
LECTURE À DISTANCE - PHASES 2 ET 3

DOSSIER : R-3863-2013

RÉGISSEURS : Mme LOUISE PELLETIER, présidente

AUDIENCE DU 9 AVRIL 2014

VOLUME 1

CLAUDE MORIN
Sténographe officiel

COMPARUTIONS

Me HÉLÈNE BARRIAULT
procureure de la Régie;

REQUÉRANTE :

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

INTERVENANTS :

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

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

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 ENGAGEMENTS	4
LISTE DES PIÈCES	5
PRÉLIMINAIRES	6
PREUVE HQD	12
RENAUD GRAVELINE	14
JOHANNE BABIN	14
GEORGES ABIAD	14
DENIS PARENT	14
FRANÇOIS G. HÉBERT	15
INTERROGÉS PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE	15
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STÉPHANIE LUSSIER	74
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET	97
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	144

LISTE DES ENGAGEMENTS

		<u>PAGE</u>
E-1 (HQD)	Préciser quand a été effectué le dernier sondage dont il est question au paragraphe 1 de la réponse 1.1 de la pièce B-0024 (demandé par l'ACEFO)	76
E-2 (HQD)	Préciser les villes rencontrées et les dates de ces rencontres. Indiquer les dates et les endroits de tenue des journées portes ouvertes (demandé par ACEFO)	86
E-3 (HQD)	Fournir la date de livraison de la solution informatique automatisant entièrement la fonctionnalité interruption-remise en service pour (1) les locaux vacants et (2) le recouvrement (demandé par le GRAME)	116
E-4 (HQD)	Préciser le nombre total de compteurs intérieurs à être installés au cours de la phase 1 (demandé par le GRAME)	136
E-5 (HQD)	Identifier les territoires visés par les différents bureaux d'affaires, si disponible (demandé par SÉ/AQLPA)	177
E-6 (HQD)	Vérifier si des avis de 30 jours ont été envoyés dans le territoire de Mont-Laurier (demandé par SÉ/AQLPA)	186

LISTE DES PIÈCES

	<u>PAGE</u>
B-0062 : Présentation	19
C-GRAME-033 : Décision de la Régie de l'énergie D-2014-037 rendue dans le dossier R-3854-2013 Phase 1	129
C-SÉ/AQLPA-0043 : Regroupement de certaines informations au dossier quant aux territoires des phases 1, 2 et 3	161

1 L'AN DEUX MILLE QUATORZE, ce neuvième (9e) jour du
2 mois d'avril :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du neuf (9) avril
8 deux mille quatorze (2014), dossier R-3863-2013.

9 Demande d'autorisation du projet Lecture à
10 distance, Phases 2 et 3.

11 Le régisseur désigné dans ce dossier est madame
12 Louise Pelletier.

13 Le procureur de la Régie est maître Hélène
14 Barriault.

15 La requérante est Hydro-Québec Distribution,
16 représentée par maître Marie-Josée Hogue et maître
17 Jean-Olivier Tremblay.

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 Groupe de recherche appliquée en macroécologie,
24 représenté par maître Geneviève Paquet;

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

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci, Madame la greffière. Et bonjour à tous. Bon
12 matin. La Régie vous souhaite la bienvenue à cette
13 première journée d'audience qui va traiter du
14 dossier 3863 que nous allons communément appeler ou
15 auquel on référera sous l'acronyme LAD, c'est-à-
16 dire donc la demande du Distributeur pour faire
17 autoriser son projet d'investissement afin de
18 permettre la lecture à distance pour les phases 2
19 et 3.

20 J'aimerais en premier lieu vous présenter
21 l'équipe de travail de la Régie qui a été assignée
22 au traitement de cette demande. L'équipe est
23 composée, comme nous l'avons entendu tantôt, de
24 maître Hélène Barriault, la procureure; le chargé
25 de projet dans ce dossier est monsieur Simon

1 Desrochers qui est malheureusement absent en raison
2 de mortalité subite dans sa famille, je ne crois
3 pas qu'il puisse nous joindre dans les prochains
4 jours. L'équipe, nous sommes donc aussi assistés de
5 monsieur Claude Tissier; les spécialistes et
6 analystes au dossier sont monsieur Pierre Hosatte,
7 monsieur Yacine Toulait et madame Silvia Rodriguez;
8 évidemment non la moindre, madame Johanne Lehuis,
9 notre greffière, qui va assurer une partie de
10 l'ordre lors de cette présente audience prévue pour
11 quatre jours.

12 Donc, justement, nous vous avons fait
13 parvenir hier un calendrier d'audience. Ce
14 calendrier a été préparé en tenant compte des
15 observations et des commentaires que nous avons
16 reçus dans vos communications. Nous vous invitons
17 aussi à vous montrer disponibles dans l'éventualité
18 où nous irions plus vite que prévu. Et si on va
19 plus lentement, bien, là, on tentera de ne pas
20 quand même empiéter sur notre cinquième journée du
21 mardi qui est toujours réservée au besoin.

22 Donc, à moins d'avis contraire, les
23 audiences commencent à neuf heures (9 h) pile et
24 elles devraient se terminer vers trois heures
25 (3 h), si ce n'est vendredi le onze (11) où nous

1 prévoyons seulement une demi-journée. Je crois que
2 personne n'aura d'objection à terminer plus tôt un
3 vendredi. Donc, à moins que...

4 Je vous rappelle aussi que nous avons les
5 services de traduction simultanée. Afin de
6 faciliter et de ne pas trop compliquer leur
7 travail, nous vous demanderions d'adopter un débit
8 un peu plus lent dans vos communications.

9 Finalement, la Régie, je voudrais rappeler
10 que la Régie a défini et établi un cadre d'examen
11 pour l'analyse du présent dossier. Nous l'avons
12 fait dans nos décisions antérieures. Or, nous
13 demandons la collaboration et la coopération de
14 tous afin de s'en tenir au cadre d'examen qui a été
15 défini. Et nous appelons assurément, outre le
16 calme, la collaboration, un certain calme pour que
17 notre audience puisse se dérouler harmonieusement.
18 Or, sur ce, à moins qu'il y ait des commentaires ou
19 des remarques préliminaires, j'imagine que nous
20 serions prêt à débiter la présente audience. Maître
21 Paquet, vous avez un commentaire?

22 Me GENEVIÈVE PAQUET :

23 Oui. Bonjour, Maître Pelletier.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Non, Madame Pelletier. Ils ne m'ont pas donné

1 encore le diplôme d'avocat.

2 Me GENEVIÈVE PAQUET :

3 Pardon.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 J'en ai quelques autres, mais pas celui-là.

6 Me GENEVIÈVE PAQUET :

7 Bonjour, Madame la Présidente. Donc, Geneviève
8 Paquet pour le GRAME. Écoutez, mon commentaire
9 concerne l'entente de collaboration entre Hydro-
10 Québec et les fournisseurs de services Internet
11 sans fil. On a pris note que le Distributeur
12 requérait en fait la confidentialité du document.
13 Par contre, on n'a toujours pas reçu l'affidavit de
14 monsieur Renaud Graveline qui était à l'appui de
15 cette demande d'ordonnance-là. Donc, on aimerait
16 pouvoir en prendre connaissance avant de prendre
17 position puis avant de signer l'engagement de
18 confidentialité. Donc, si on pouvait demander la
19 position du Distributeur.

20 (9 h 10)

21 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

22 L'affidavit, à ma connaissance, a été bel et bien
23 déposé au dossier. Alors, il est accessible
24 l'affidavit de monsieur Graveline (B-48).

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 B-048, il est arrivé peut-être un petit peu plus
3 tard que le document comme tel, que l'entente. Mais
4 il est au dossier. Et une de vos collègues a déjà
5 signé l'entente pour consultation des documents. On
6 peut disposer peut-être... On va vous laisser le
7 temps, peut-être à la pause ou à l'heure du lunch,
8 de pouvoir consulter et signer l'entente de
9 confidentialité auprès du Distributeur.

10 Me GENEVIÈVE PAQUET :

11 D'accord. Merci. Je ne l'avais pas reçu par
12 courriel de ma consœur. Merci.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 C'est bien. Maître Neuman.

15 Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 C'est ça. C'était simplement une précision, que
17 l'affidavit... moi aussi, je croyais qu'on ne
18 l'avait pas. Il n'a pas été transmis par l'avis ou
19 sur le SDÉ. Donc, nous ne l'avions pas reçu. Mais
20 moi-même j'ai remarqué tardivement qu'il était sur
21 le site de la Régie, même si nous n'en avons pas
22 reçu l'avis. Merci.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 C'est bien. Écoutez, vous couvrez essentiellement
25 un point qui est indiqué au calendrier, était de

1 traiter de cette demande de confidentialité. Je
2 crois comprendre que s'il n'y a pas... je n'ai pas
3 entendu d'objection au fait, à la procédure qui est
4 proposée par Hydro-Québec. Nous allons... La Régie
5 va réserver sa décision quant à la confidentialité
6 du document. J'aimerais que dès que maître Neuman
7 et Paquet auront la possibilité de consulter, si
8 les procureurs au dossier veulent revenir sur ce
9 sujet en particulier et adresser quelques questions
10 que ce soit, la Régie apprécierait en être informée
11 à l'avance afin que nous puissions, un, regrouper
12 l'ensemble des questions qui pourraient toucher à
13 ce sujet afin que nous puissions aussi installer la
14 logistique nécessaire à une audience à huis clos
15 sur ces sujets. Voilà! Nous disposerons donc de la
16 confidentialité ultérieurement, et peut-être y
17 reviendrons-nous après la pause lunch au début de
18 l'après-midi. Ça va. Maître Hogue.

19

20 PREUVE HQD

21

22 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

23 Bonjour, premièrement. Ma première question,
24 c'était d'inviter les gens à s'asseoir, mais c'est
25 déjà fait. Vous avez, tel qu'annoncé, un panel qui

1 est composé de cinq personnes. En fait ce sont les
2 cinq personnes qui sont sur la gauche. Et je vais
3 vous, pour le bénéfice de tout le monde, les
4 identifier dès maintenant. Alors, si on commence
5 dans... on va commencer au centre.

6 Alors, vous avez monsieur Georges Abiad.
7 Monsieur Abiad est directeur Infrastructure de
8 mesurage et solutions technologiques. Vous avez à
9 sa droite Johanne Babin qui est chef Mesurage et
10 déploiement de l'infrastructure de mesurage avancé.
11 À la droite de madame Babin, vous avez monsieur
12 Renaud Graveline qui est chef Conduite des
13 activités et gestion de contrats. À gauche de
14 monsieur Abiad, vous avez monsieur Denis Parent qui
15 est chef Ingénierie, processus techniques et
16 projets pilotes. Et vous avez à l'extrême gauche
17 monsieur François Hébert qui est directeur des
18 affaires réglementaires et environnement.

19 Alors, je ferai pour chacun... Les c.v. ont
20 été déposés sous les cotes... Je vous les donne.
21 Les cinq c.v. sont au dossier. Dans le cas de
22 monsieur Abiad, c'est la pièce B-57. Alors,
23 Monsieur Abiad, si vous pouvez simplement nous
24 confirmer qu'il s'agit bien de votre c.v. à jour?

25

1 M. GEORGES ABIAD :

2 R. Oui.

3 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

4 Je m'excuse, vous ne l'avez pas assermenté.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Je vous ai dit que c'est madame qui allait tenir
7 l'ordre ici. Voilà!

8

9 L'an deux mille quatorze (2014), ce neuvième (9e)
10 jour du mois d'avril, ONT COMPARU :

11

12 RENAUD GRAVELINE, chef Conduite des activités et
13 gestion de contrats, ayant une place d'affaires au
14 201, rue Jarry Ouest, Montréal (Québec);

15

16 JOHANNE BABIN, chef Mesurage et déploiement IMA,
17 ayant une place d'affaires au 201, rue Jarry Ouest,
18 Montréal (Québec);

19

20 GEORGES ABIAD, directeur Infrastructure de mesurage
21 et solutions technologiques, ayant une place
22 d'affaires au 201, rue Jarry Ouest, Montréal
23 (Québec);

24

25 DENIS PARENT, chef Ingénierie, processus techniques

1 et projets pilotes, ayant une place d'affaires au
2 201, rue Jarry Ouest, Montréal (Québec);

3

4 FRANÇOIS G. HÉBERT, avocat, directeur Affaires
5 réglementaires et environnement, Hydro-Québec
6 Distribution, ayant une place d'affaires au 75,
7 boulevard René-Lévesque, 2e étage, Montréal
8 (Québec);

9

10 LESQUELS, après avoir fait une affirmation
11 solennelle, déposent et disent :

12

13 INTERROGÉS PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

14 Alors maintenant que tout le monde est assermenté.

15 Q. [1] Monsieur Abiad, vous avez pris connaissance
16 déjà de la pièce B-57 qui est votre curriculum
17 vitae. Pouvez-vous indiquer s'il s'agit
18 effectivement de votre curriculum vitae à jour?

19 (9 h 14)

20 M. GEORGES ABIAD :

21 R. Oui.

22 Q. [2] Madame Babin, vous avez pris connaissance de la
23 pièce B-058 qui est votre curriculum vitae, est-ce
24 qu'il s'agit de votre curriculum vitae à jour?

25

1 Mme JOHANNE BABIN :

2 R. Oui.

3 Q. [3] Monsieur Graveline, alors la même chose pour
4 B-059 qui est, c'est comme le bingo ça, est-ce
5 qu'il s'agit bel et bien de votre curriculum vitae
6 à jour?

7 M. RENAUD GRAVELINE :

8 R. Oui.

9 Q. [4] Monsieur Parent, la pièce B-060 est-ce que
10 c'est votre curriculum vitae à jour?

11 M. DENIS PARENT :

12 R. Oui.

13 Q. [5] Et, finalement, Monsieur Hébert, est-ce que la
14 pièce B-061 est votre curriculum vitae à jour?

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. Oui.

17 Q. [6] Monsieur Abiad, je voudrais également que, je
18 sais que vous en avez déjà pris connaissance, mais
19 on a les pièces HQD-1, Document 1 à HQD-1, Document
20 5. On peut les prendre un à un. J'aimerais que vous
21 nous disiez simplement ce sont les documents
22 déposés au soutien de la demande d'Hydro-Québec.
23 Est-ce que vous pouvez tout simplement nous
24 indiquer s'il s'agit bel et bien de documents qui
25 ont été préparés par votre équipe et que vous

1 reconnaître?

2 M. GEORGES ABIAD :

3 R. Oui.

4 Q. [7] Alors c'est le cas pour HQD-1, Document 1?

5 R. Oui.

6 Q. [8] Même chose pour le document 2?

7 R. Oui.

8 Q. [9] Document 3?

9 R. Oui.

10 Q. [10] Document 4?

11 R. Oui.

12 Q. [11] Et document 5?

13 R. Oui.

14 Q. [12] Il y a eu également, toujours Monsieur Abiad,
15 un certain nombre de demandes de renseignements qui
16 ont été formulées, que ça soit par la Régie ou par
17 les intervenants. Je vous invite à prendre
18 connaissance des documents qui sont les documents
19 HQD-2, Document 1 à HQD-2, Document 7.2, et nous
20 indiquer s'il s'agit là, effectivement, de
21 l'ensemble des réponses qui ont été préparées sous
22 votre supervision par votre équipe et déposées par
23 le Distributeur?

24 R. Oui.

25 Q. [13] Merci. Pour les documents de la séance de

1 travail, ces documents-là portent les cotes HQD-3,
2 Document 1 qui est une présentation qui avait été
3 faite à ce moment-là, ainsi que HQD-3, Document 2
4 qui sont les réponses aux engagements. Alors, dans
5 un premier temps, est-ce que le document HQD-3,
6 Document 1 représente bel et bien la présentation
7 qui a été faite lors de la séance de travail?

8 R. Oui.

9 Q. [14] Est-ce que le document, les documents plutôt
10 HQD-3, Document 2 constituent ça des réponses qui
11 ont été préparées de nouveau sous votre supervision
12 par votre équipe?

13 R. Oui.

14 Q. [15] Maintenant le document de présentation, ici à
15 l'audience on voit qu'il est sur l'écran, alors
16 pouvez-vous nous indiquer c'est un document qui a
17 été préparé par qui, est-ce que c'est votre équipe
18 également?

19 R. Oui.

20 Q. [16] Est-ce que c'est un document dont vous avez
21 supervisé la préparation?

22 R. Oui.

23 Q. [17] Alors ce document-là est sous HQD-4, Document
24 1 et on va l'utiliser ce matin dans un premier
25 temps pour la présentation par les membres du panel

1 qui sera suivie d'un certain nombre de questions de
2 ma part et ensuite on verra au niveau des contre-
3 interrogatoires. B-062.

4

5 B-0062 : Présentation

6

7 Q. [18] Alors, Monsieur Abiad, je pense que c'est à
8 vous que revient maintenant. Il y a deux volets à
9 la présentation qui sera faite. Madame la
10 Régisseur, dans un premier temps, évidemment, on a
11 les rapports de suivi, le rapport de suivi qui a
12 été déposé, dont monsieur Abiad entend vous
13 entretenir pour vous expliquer en gros là où le
14 Distributeur en est. Et, par la suite, on traitera
15 de façon plus spécifique de la demande au niveau de
16 l'autorisation pour les phases 2 et 3 du projet
17 LAD.

18 LA GREFFIÈRE :

19 Est-ce qu'il y a des copies papier?

20 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

21 Oui, il y a des copies papier qui ont été
22 préparées. Je vous laisse les distribuer à ceux qui
23 les voudront.

24 Q. [19] Alors, Monsieur Abiad, dans un premier temps,
25 j'aimerais que vous indiquiez là où le Distributeur

1 en est au niveau du suivi de la phase 1 et, si vous
2 le souhaitez, vous pouvez vous aider, évidemment,
3 de la présentation qui est faite. Mais je sais que
4 vous êtes en mesure de l'expliquer aussi dans vos
5 mots. Alors je vous cède la parole.

6 M. GEORGES ABIAD :

7 R. Merci beaucoup. Alors d'abord, au nom de tous mes
8 collègues ici présents, Madame la Présidente, ça
9 nous fait plaisir de répondre et donner l'état de
10 la situation au niveau de la phase 1 ainsi que les
11 détails de la phase 2 et 3 donc qu'on demande
12 l'autorisation.

13 Pour le suivi, je dois faire ça en deux
14 parties, le suivi de la phase 1 à ce jour dans les
15 principaux résultats, et au trente et un (31) mars
16 deux mille quatorze (2014) nous avons atteint les
17 installations de plus d'un virgule trente-quatre
18 millions (1,34 M) de compteurs.

19 Durant cette période, Madame la Présidente,
20 nous avons réussi un écart favorable en termes des
21 investissements de treize virgule un millions
22 (13,1 M\$) par rapport à ce qui a été prévu, donc un
23 écart favorable. Et nous avons réussi à abolir cent
24 cinquante-cinq (155) postes à l'intérieur des sept
25 cent vingt-six (726) qui étaient prévus pour

1 l'ensemble du projet.

2 (9 h 22)

3 Donc on est en ligne à la fois au niveau de rythme
4 de déploiement, au niveau des budgets et ainsi que
5 pour l'abolition des postes de, principalement de
6 releveur de compteur et les gens de Recouvrement,
7 les postes de branchement/débranchement.

8 Dans cette période-là, il est important de
9 souligner que le respect de l'objectif de un
10 virgule soixante-neuf millions (1,069 M) de
11 compteurs qui est prévu pour le trente (30) juin
12 deux mille quatorze (2014), et réalisable donc
13 compte tenu des résultats que nous avons obtenus à
14 ce jour.

15 L'enveloppe budgétaire de quatre cent
16 quarante millions (440 M\$) qui avait été autorisée
17 pour la phase 1, comme je l'ai souligné tantôt,
18 nous avons déjà un écart favorable de treize point
19 un millions (13,1 M\$) par rapport à ce budget-là.
20 Sur les sept cent vingt-six (726) postes qui
21 devaient être abolis, comme je l'ai mentionné, cent
22 cinquante-cinq (155) sont déjà réalisés.

23 Et tout au long de cette expérience de
24 déploiement, nous avons quand même dû ajuster notre
25 rythme de déploiement, adapter notre stratégie de

1 déploiement en fonction de l'expérience terrain que
2 nous avons pu observer afin toujours, l'objectif
3 ultime, Madame la Présidente, c'est d'assurer la
4 réussite de projets dans la sécurité requise lors
5 des installations, dans l'assurance qualité mais
6 aussi d'assurer une efficience des coûts et une
7 rapidité d'exécution afin, dans le fond, de
8 minimiser l'impact sur les clients, en bout de
9 ligne.

10 Également, à travers cet exercice-là, comme
11 vous le savez, nous avons quand même des
12 partenaires qui travaillent avec nous et nous avons
13 dû mettre en place des assurances qualité et des
14 contrôles pour maintenir un niveau de service de la
15 part de nos prestataires de services, notamment les
16 installateurs par exemple de Capgemini, dans leurs
17 fonctions et dans leurs contacts avec les clients.

18 Si on regarde également plus en détail la
19 planification, nous avons commencé en février deux
20 mille treize (2013), c'est là qu'on a commencé les
21 premières installations et à ce moment-là, et bien
22 sûr, on avait commencé un peu plus tard que prévu
23 lorsqu'on avait soumis le dossier R-3814-2012, et
24 notre objectif, c'était de rattraper le retard pour
25 assurer donc l'atteinte d'un nombre de un million

1 dix-neuf (1 019 M) à la fin de deux mille treize
2 (2013), ce qu'on a réussi à faire à partir du
3 troisième trimestre.

4 Il y a eu un moment donné où on a dû, on a
5 réussi à faire des installations jusqu'à huit mille
6 (8 000) compteurs par jour. Alors juste pour donner
7 un ordre de grandeur, dans la planification
8 originale, on pensait à cinq mille (5 000) par
9 jour, ça ferait le travail, mais on a pu atteindre,
10 avec l'efficience, comme j'ai dit tantôt,
11 l'ajustement de notre approche de déploiement,
12 d'atteindre un chiffre de huit mille (8 000)
13 compteurs.

14 Et ça ne s'est pas fait, dans le fond, de
15 façon, on parle des compteurs, on parle de
16 chiffres, mais il faut se rappeler que quand on
17 installe un million cinquante mille (1,050 M)
18 compteurs, ça veut dire qu'on en a enlevé un
19 million cinquante mille (1,050 M) compteurs aussi,
20 ça fait qu'on a, quelque part en dix mois, entre
21 février et mars et le trente et un (31) décembre,
22 ça a été une très belle expérience pour toute
23 l'équipe et de développement d'expertise, parce
24 qu'on a manipulé deux millions (2 M) de compteurs.

25 Il fallait, à ce moment-là, assurer

1 l'approvisionnement de ces nouveaux compteurs-là,
2 l'assurance qualité des lots qui sont livrés par
3 nos fournisseurs, la formation de nos
4 installateurs, le contact client, la courtoisie,
5 l'approche, les entrepôts, toute la logistique
6 reliée qui entoure un travail aussi colossal que de
7 manipuler deux millions (2 M) de compteurs, alors
8 que, historiquement, Hydro-Québec, on voit à peu
9 près, quand on parle d'assurance qualité plus la
10 croissance au Québec, on fait environ soixante-
11 quinze mille (75 000), cent mille (100 000)
12 installations par année. Donc en un an, on a fait
13 l'équivalent de dix ans de travail, avec tout ce
14 que ça implique par rapport à la logistique.

15 Donc c'était important pour moi de vous
16 donner cette dimension parce qu'on voit les
17 chiffres mais au-delà des chiffres, ça prend tout
18 un travail de, et toute une logistique en arrière
19 pour réaliser un tel exploit, toujours en ayant le
20 client comme un souci, un souci important constant
21 pour nous dans la prestation de service.

22 Pendant cette période-là, Madame la
23 Présidente, nous avons eu cinq cent dix-neuf (519)
24 plaintes, donc il faut vraiment prendre le cinq
25 cent dix-neuf (519) plaintes qui nous ont été, puis

1 là, je vais rentrer un peu plus dans les
2 indicateurs pour que vous ayez une bonne
3 compréhension de comment ça s'est passé sur le
4 terrain, sur un million donc cinquante mille
5 (1,050 M) installations environ, nous avons reçu
6 cinq cent dix-neuf (519) plaintes, donc point zéro
7 quatre pour cent (0,04 %) par rapport à l'ensemble
8 des nombres d'installations.

9 C'est peu, même je dirais c'est très peu,
10 donc ça vous donne une idée comment ça va bien. Il
11 n'en demeure pas moins, et il va de soi d'ailleurs,
12 que cinq cent dix-neuf (519) plaintes, ça veut dire
13 qu'il y a cinq cent dix-neuf (519) clients qu'on a
14 dû prendre en charge dans un processus de gestion
15 de plainte pour assurer donc, le cas échéant,
16 d'apporter les ajustements ou les correctifs qui
17 s'imposent pour ces clients-là.

18 (9 h 26)

19 Alors aucun de ces clients-là bien sûr. Là on parle
20 de pourcentage point zéro quatre (0,4). Ici l'idée
21 c'est de vous donner une dimension du fait que ça
22 se passe bien sur le terrain, mais il en demeure
23 que chacun de ces cas-là a été pris en charge pour
24 assurer donc, comme je vous dis, d'apporter les
25 correctifs qu'il faut.

1 fois, ils posent des questions malgré toute
2 l'information qu'on envoie. Et vous allez voir
3 tantôt quel type d'information qu'on... qu'on
4 transmet à nos clients. Ces questions des clients
5 sont prises en charge par nos installateurs et
6 on... on répond en grande partie à certaines
7 interrogations et ça passe très, très bien lorsque
8 l'information est transmise.

9 Ça va comme ça?

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Pour moi ça allait, Maître Neuman.

12 Me DOMINIQUE NEUMAN :

13 Bonjour, Madame la Régisseur. Je voudrais faire une
14 objection sur le dernier point qui se trouve à
15 l'acétate précédente.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Bien.

18 Me DOMINIQUE NEUMAN :

19 Et c'est quelque chose sur lequel, en tout cas, je
20 vous demanderais de statuer c'est-à-dire le témoin
21 dit : « Constat des installateurs : bonne
22 acceptabilité du projet sur le terrain. » Nous
23 avons tenté dans nos demandes de renseignements
24 d'avoir justement les rapports de ces installateurs
25 pour voir si effectivement ceux-ci font ce constat

1 ou pas.

2 Il y a des règles sur le oui-dire et c'est
3 là-dessus que j'aimerais vous demander de statuer.
4 Est-ce que le témoin, monsieur Abiad, peut
5 témoigner de ce que les installateurs lui auraient
6 dit? D'autant plus que nous n'avons même pas pu
7 avoir la preuve réelle, c'est-à-dire les rapports
8 que ces installateurs ont fait, relatant les... la
9 situation sur le terrain, les... les
10 insatisfactions qu'ils ont pu éprouver. Donc c'est
11 à la fois une question de permissibilité de oui-
12 dire qui se pose et de règle de la meilleure
13 preuve, c'est-à-dire la meilleure preuve aurait été
14 les rapports des installateurs, qui n'ont pas été
15 déposés. Qu'Hydro-Québec n'a pas déposés.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Maître Hogue, vous avez sûrement quelque chose à
18 répliquer.

19 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

20 Oui, écoutez, je vous dirais que c'est justement
21 une des exceptions tout à fait reconnue par les
22 tribunaux à la règle du oui-dire. Lorsqu'on a le
23 dirigeant d'un groupe, dans ce cas-ci c'est ce
24 qu'est monsieur Abiad, cette personne-là est tout à
25 fait et il est tout à fait légitime pour elle de

1 rapporter des données de cette nature-là. Parce que
2 vous pouvez imaginer, sans ça ce serait ça devant
3 la Régie, ce serait ça devant les tribunaux
4 judiciaires. Il faudrait amener des centaines de
5 personnes. Alors c'est pour ça qu'il y a un
6 exception qui a toujours été créée. J'inviterais
7 par ailleurs maître Neuman, s'il le souhaite en
8 contre-interrogatoire, à poser les questions qu'il
9 peut juger opportunes à ce moment-là.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Quelque chose à rajouter, Maître Neuman?

12 Me DOMINIQUE NEUMAN :

13 Oui, bien c'est simplement ce point-là que je vous
14 demande de statuer. Est-ce que, en tant
15 qu'administrateur, est-ce que monsieur Abiad peut
16 rapporter de cette manière les... les constats
17 faits par d'autres personnes et qui ne sont pas ses
18 employés, les installateurs ne sont pas ses
19 employés, il faut le souligner. C'est d'autres
20 personnes. Et nous n'avons le rapport de Capgemini
21 faisant état de la situation ni des installateurs
22 eux-mêmes.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 O.K. La Régie va rejeter votre objection sur ce
25 point particulier. Maître Hogue a soulevé justement

1 la règle du oui-dire qui est acceptable et
2 acceptée, surtout dans un tribunal de régulation
3 économique que nous sommes. Par ailleurs, la Régie
4 peut comprendre qu'à titre de gestionnaire
5 directeur il a un rôle de supervision et de
6 contrôle et de suivi des gens qui travaillent pour
7 lui, qu'ils soient des surnuméraires, des sous-
8 traitants ou des employés directement. Et je vous
9 inviterais, si vous avez encore des questions à ce
10 niveau-là, de les poser dans votre contre-
11 interrogatoire qui ne saurait tarder plus tard en
12 journée.

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 Je vous remercie beaucoup, Madame la Régisseur.
15 C'est le genre de précision que je souhaitais
16 obtenir. Merci.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Merci. Alors on peut poursuivre.

19 (9 h 32)

20 M. GEORGES ABIAD :

21 Merci. Est-ce que vous m'entendez bien, là?

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 Oui.

24 R. Si on va... J'étais rendu à présenter un peu plus
25 en détail, tantôt j'ai mentionné, Madame la

1 Présidente, que nous avons quand même un écart
2 favorable de treize point un million de dollars
3 (13,1 M\$) sur l'ensemble du budget. Je voudrais
4 juste vous donner une explication d'où ça vient
5 cette économie-là.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Q. [20] Monsieur Abiad, moi, je vais vous interrompre.
8 Je vous entends moins bien que tout à l'heure et...

9 R. Bon, bien c'est ça, on m'a demandé d'aller...

10 Q. [21] Oui, bien rapprochez-le.

11 R. Là, c'est-tu mieux?

12 Q. [22] Moi, mes oreilles sont... périclites, ça va
13 avec le restant alors j'ai besoin de ce micro puis
14 n'hésitez pas à parler dedans, dans le micro, il ne
15 bougera pas, il ne vous fera pas mal.

16 R. Parfait. Regardez, en plus, je vais vous regarder.

17 Q. [23] C'est encore mieux Monsieur Abiad.

18 R. O.K. Donc le treize point un million (13,1 M), je
19 disais, je voudrais donner une explication de ce
20 treize point un (13,1).

21 Alors on voit que il y a eu dix millions
22 (10 M) favorable pour les compteurs, pour les
23 achats des compteurs et l'installation. Ça, c'est
24 relié au fait que la densité nous a permis de
25 réduire le coût de transport des compteurs, si vous

1 voulez, de l'entrepôt vers l'endroit où on va
2 installer. Ça, ça nous a amené un dix millions
3 (10 M) favorable par rapport à ce qu'on avait déjà
4 prévu; donc, on a placé des entrepôts de livraison,
5 si vous voulez, de façon un peu plus stratégique
6 par rapport où on va déployer.

7 Il y a cinq point neuf millions (5,9 M)
8 favorable des équipements télécoms également et
9 l'infrastructure TI qui est reliée à ce projet-là,
10 la phase 1. Lorsque nous avons déposé le coût du
11 projet, Madame la Présidente, nous pensions à ce
12 moment-là de commencer le déploiement à quelque
13 part en juin, juillet deux mille douze (2012).
14 Comme vous savez, nous avons plutôt commencé le
15 déploiement, pour toutes sortes de bonnes raisons,
16 en février deux mille treize (2013). Ce report de
17 six mois, il a fallu maintenir des équipes en
18 place, certaines infrastructures en place, pour ne
19 pas retarder le démarrage en février. Ça, ça a
20 occasionné un écart défavorable de huit point huit
21 millions (8,8 M) ainsi que, durant cette période,
22 les six point six millions (6,6 M) défavorable pour
23 les frais d'emprunt à capitaliser.

24 Donc, évidemment, ça, c'est venu comme
25 jouer contre ce qu'on a pu réussir dans la gestion

1 et l'efficience sur le terrain. Ça, c'est au niveau
2 des investissements, Madame la Présidente. Au
3 niveau des charges d'exploitation, il y a eu sept
4 point un millions (7,1 M) favorable pour la
5 relocalisation des ressources, c'est-à-dire que
6 nous avons un budget que nous avons prévu dans le
7 projet pour relocaliser les releveurs permanents
8 pour d'autres endroits et on se disait, à ce
9 moment-là, comme hypothèse, que certains releveurs,
10 lorsqu'ils n'auront plus de travail de releveurs,
11 pourraient prendre quatre, cinq, six mois avant de
12 se trouver une job à l'intérieur de l'entreprise
13 dans d'autres domaines.

14 Nous avons réussi avec la planification que
15 nous avons mise en place d'ajuster, si vous voulez,
16 d'arrimer notre déploiement dans les bureaux
17 également, là où les releveurs étaient dus à
18 prendre leur retraite et qu'ils avaient annoncé
19 qu'ils allaient prendre leur retraite. Donc,
20 lorsqu'on a déployé de cette façon, bien, ces
21 releveurs ont quitté à ce moment-là, ils ont pris
22 leur retraite donc on n'a pas été obligé de les
23 relocaliser, ça nous a permis de dégager sept point
24 un million de dollars (7,1 M\$) favorable par
25 rapport au projet.

1 Ensuite, il y a eu trois point trois
2 millions (3,3 M) favorable de diverses sources,
3 notamment la formation et dans la communication.
4 Alors, voilà, ça, ça fait en sorte que lorsque vous
5 prenez tous les moyens, tout ce qui est favorable,
6 tout ce qui est défavorable, ça nous donne un net
7 d'économie, livré, réel de treize point un millions
8 de dollars (13,1 M\$).

9 En ce qui concerne les postes, je vous ai
10 dit également qu'il y avait sept cent vingt-six
11 (726) postes de ciblés dans le projet. Nous avons
12 livré environ, on a livré environ cent cinquante-
13 cinq (155) postes abolis à ce jour donc, en relève,
14 il y a eu cent vingt-six (126) postes abolis. Il y
15 a eu quatre-vingt-huit (88) départs à la retraite;
16 cinquante-cinq (55) mouvements de personnel, des
17 releveurs, donc, qui ont pu travailler à
18 l'intérieur de l'entreprise dans d'autres domaines
19 ou d'autres activités; il y avait eu dix-sept (17)
20 postes qui étaient occupés par des temporaires que
21 on a dû mettre fin à leur occupation, bien sûr,
22 lorsque le bureau a été fermé; et on a eu deux
23 ressources qui ont été relocalisées dans les
24 bureaux qui sont plutôt ciblés par la zone 2, donc
25 plus tard dans le projet.

1 En ce qui concerne le recouvrement pour la
2 fonction de branchement-débranchement qui
3 maintenant est automatisée, alors qu'avant on
4 envoyait quelqu'un pour brancher ou débrancher le
5 client, ça, ça nous a permis de dégager, d'abolir
6 vingt-neuf (29) postes donc, d'où le cent
7 cinquante-cinq (155) que je vous ai mentionné
8 tantôt.

9 Aussi, il est intéressant de signaler que
10 lorsqu'on fait un déploiement massif où on touche
11 tous les compteurs, Madame la Présidente, on
12 regarde également s'il y a des anomalies non
13 seulement dans l'installation mais des anomalies
14 dans la consommation. Nous avons pu relever, à ce
15 jour, deux cent vingt-quatre (224) cas non
16 conformes, c'est-à-dire où il y avait de la
17 subtilisation de l'énergie qui s'effectuait et il y
18 a six cent quarante-trois (643) cas potentiels qui
19 sont présentement sous investigation.

20 Ça c'est à l'intérieur du bassin d'un
21 million trois cent quarante mille (1,340 M) qui ont
22 été réalisés à ce jour.

23 (9 H 39)

24 En ce qui concerne l'option de retrait, Madame la
25 Présidente, au trente et un (31) mars deux mille

1 quatorze (2014) nous avons eu cinq mille huit cent
2 soixante-quinze (5875) demandes d'adhésion. Je vous
3 demande de regarder la deuxième ligne pour bien
4 comprendre le tableau. Alors cinq mille huit cent
5 soixante-quinze (5875) demandes d'adhésion, de ce
6 nombre nous avons sur le terrain installé cinq
7 mille trois cent quatre-vingt-dix-huit (5398)
8 compteurs non communicants. Il y a eu également
9 cinq cent soixante-huit (568) clients qui ont
10 demandé, qui ont fait une demande d'option de
11 retrait qui, par la suite, ont changé d'idée, soit
12 avant qu'on procède à l'installation du compteur
13 non communicant, soit la journée même où on l'a
14 installé, soit après l'avoir installé.

15 Donc, sur l'ensemble du déploiement, Madame
16 la Présidente, nous avons un taux d'adhésion de
17 l'option de retrait de point quatre pour cent
18 (,4 %). Rappelons que l'hypothèse qui a été retenue
19 dans le cadre du projet c'était un pour cent (1 %)
20 lorsque ça a été déposé ce programme-là.

21 Donc, pour terminer, dans le fond pour
22 compléter sur comment ça se passe dans la phase 1,
23 nous avons effectué le déploiement massif. On a
24 touché l'ensemble des cas de figure possibles
25 d'installations, que ça soit des maisons, que ça

1 soit des appartements, que ça soit des duplex. Dans
2 le fond toutes sortes de... Vous savez, on est en
3 train vraiment de changer tous les compteurs
4 partout.

5 Alors il est important de se rappeler que
6 dans les concentrations, dans les zones de Montréal
7 il y a des fortes zones où les compteurs étaient à
8 l'intérieur. J'ai trouvé, on a trouvé que c'était
9 important de signaler qu'on a quand même installé
10 cinq cent soixante-dix-huit mille (578 000)
11 compteurs à l'intérieur, qui sont situés à
12 l'intérieur des bâtisses ou d'une maison ou...

13 Alors sur un million (1 M), ça c'est en
14 date du trente et un (31) mars, donc sur un million
15 trois cent quarante mille (1,340 M) installés à ce
16 jour, nous avons cinq cent soixante-dix-huit mille
17 (578 000).

18 Alors la dimension que j'aimerais amener
19 ici, Madame la Présidente, c'est sur le fait que
20 lorsque le rythme ou le ciblage qu'on fait par
21 rapport où on va installer, là, ne tient pas compte
22 seulement que d'un compteur placé à l'extérieur. On
23 a touché à toutes sortes de cas où on a dû, par
24 exemple dans certains cas, prendre rendez-vous avec
25 le client pour changer le compteur. Donc, ce rythme

1 de déploiement que vous avez vu d'un million trois
2 cent quarante (1,340 M) sur environ douze (12),
3 treize (13) mois tient compte de toute cette
4 réalité-là.

5 D'où donc, encore une fois, je reviens sur
6 le fait que pour pouvoir réussir un tel rythme,
7 donc la planification et la logistique, l'approche,
8 la façon de faire doit toujours être revue, mais
9 toujours être impeccable pour pouvoir arriver à ce
10 type de résultat-là.

11 Mais on est constamment en train de
12 s'ajuster pour s'assurer qu'on maintient le rythme.
13 Parce que l'autre élément qui est important que
14 j'aimerais souligner, Madame la Présidente, c'est
15 que, oui, il est important d'avoir la logistique,
16 mais cette logistique nous a amenés à un rythme de
17 déploiement et aujourd'hui on a un rythme de
18 croisière qui fonctionne bien. On a l'expérience.
19 Presque tous les cas de figure possibles qu'on peut
20 rencontrer ont été rencontrés. Et ces cas de
21 figure-là nous ont permis d'ajuster nos façons de
22 faire pour pouvoir toujours réaliser ce projet-là
23 de façon efficiente. Parce que qui dit rythme et
24 logistique, en bout de ligne ça veut dire
25 efficience. Ça veut dire moindres coûts. Ça veut

1 dire en bout de ligne le client qui en sort
2 gagnant. Ça c'est un souci constant pour nous. Il
3 va de soi, bien sûr, que pour le client, notre
4 relation avec ce client-là est également importante
5 là-dedans.

6 Alors pendant cette période-là, Madame la
7 Présidente, donc non seulement qu'on a fait le
8 déploiement, mais on a également mis en place les
9 nouvelles fonctionnalités. Puis ça c'est quelque
10 chose qu'on avait déjà présenté dans le dossier. Ça
11 me fait plaisir de vous partager où on est rendu
12 dans ces nouvelles fonctionnalités-là et vous allez
13 voir, vous allez réaliser c'est quand même, ça
14 fonctionne assez bien.

15 L'aménagement-déménagement. Vous savez
16 quand quelqu'un va déménager d'une place à une
17 autre, dans le passé il fallait qu'il remplisse un
18 papier, prendre une lecture visuelle du compteur,
19 nous l'envoyer. Bon, maintenant avec les compteurs
20 de nouvelle génération, on n'a plus besoin, on peut
21 relever la lecture à distance de celui qui quitte
22 ou celle qui quitte le logement, et à ce moment-là
23 la personne qui arrive qui occupe le logement de
24 nouveau elle repart à neuf.

25 On a eu cent soixante-dix mille (170 000)

1 aménagements-déménagements qui ont été gérés par le
2 système là où, bien sûr, il y avait les compteurs
3 de la nouvelle génération installés. Déjà cent
4 soixante-dix mille (170 000), ce qui est dans le
5 fond énormément d'efficience, là. Au lieu de
6 manipuler des papiers, les erreurs vous savez, les
7 erreurs de facturation parce qu'on n'a pas bien lu
8 le compteur, tout ça maintenant est en marche.

9 En ce qui concerne le recouvrement, Madame
10 la Présidente, bien sûr pendant la période d'hiver
11 nous avons arrêté le branchement-débranchement à
12 distance. Mais un petit peu avant l'hiver on avait,
13 à l'automne on avait commencé. Et là, on reprend
14 les activités à partir, je crois, de la semaine
15 prochaine le branchement-débranchement qui va
16 commencer à se faire à distance pour les clients.

17 (9 H 45)

18 Nous avons également trouvé intéressant lorsque le
19 compteur nous signale qu'il y a une panne dans la
20 région. Vous savez que le compteur nous envoie un
21 signal là où il n'y a pas de... quand il n'y a pas
22 de panne. Et on le voit sur l'écran quand il y a
23 plusieurs compteurs dans la rue qui nous envoient
24 ça, bien là, on sait qu'il y a une panne et non pas
25 particulier, quelque chose de spécifique dans la

1 maison.

2 Ce lien-là entre ces alertes-là qu'on
3 reçoit a été, si vous voulez, a été relayé à
4 l'équipe qui s'occupe des pannes, d'où le mot CED
5 que vous voyez là.

6 Donc, ce lien-là est maintenant automatisé
7 alors aussitôt que les compteurs constatent qu'il y
8 a une panne, l'information nous est transmise au,
9 ce qu'on appelle, nous, le Centre d'exploitation de
10 mesurage, qui est une nouvelle unité chez nous. Et
11 de ce Centre d'exploitation de mesurage,
12 l'information est relayée à l'équipe qui s'occupe
13 des pannes, d'où donc une intervention plus rapide
14 et une meilleure analyse de la situation afin de
15 localiser l'endroit de la panne.

16 Nous avons procédé, il y a environ, il y a
17 quelques mois, Madame la Présidente, à un appel
18 d'offres pour permettre, pour pouvoir acquérir ou
19 mettre en place un outil qui permettra à nos
20 clients, tous nos clients qui ont le compteur de
21 nouvelle génération, d'avoir accès à leur
22 information de consommation et de facturation sur
23 une base quotidienne, parce que là, l'information
24 est disponible, le compteur, il communique sur une
25 base quotidienne.

1 Cet appel d'offres-là est terminé,
2 l'entreprise a été choisie et nous allons
3 commencer, à partir du mois de juin, juin, juillet,
4 environ, dans ces eaux-là, il me semble juin, un
5 projet pilote, où on va permettre aux clients, à
6 travers leurs pages personnalisées d'Hydro-Québec,
7 de pouvoir consulter leurs données de consommation,
8 avec éventuellement des conseils en efficacité
9 énergétique, ça va jusqu'à explication de facture
10 et ainsi de suite. Ça, le projet, ça, l'appel
11 d'offres est fini, nous sommes présentement en
12 train de mettre en place cette solution-là pour nos
13 clients.

14 Et, évidemment, détection de la
15 subtilisation. Tantôt, je vous ai parlé de quelques
16 cas qui se sont avérés non conformes mais ça, c'est
17 lors de l'installation. Nous sommes en train
18 aujourd'hui de regarder, avec cette technologie-là
19 qui nous permet de façon maintenant constante de
20 voir s'il y a d'autres cas qui vont surgir par la
21 suite, après avoir installé le compteur de nouvelle
22 génération, s'il y a d'autres cas de subtilisation.
23 Mais la technologie qu'on a nous permet de les
24 détecter, nous sommes en train de faire le pilote,
25 les essais, pour pouvoir, bien sûr, mettre ça en

1 place et assurer la détection de ces cas-là par la
2 suite.

3 Bon, en résumé, j'ai dit beaucoup de choses
4 mais en résumé, c'est que, ce qu'il faut dire pour
5 la phase 1, Madame la Présidente, c'est que nous
6 avons une capacité de réalisation qui a fait ses
7 preuves, nous sommes en ligne pour aller atteindre
8 le un million six cent quatre-vingt-dix mille
9 (1,690 M) de la phase 1.

10 Vous savez, lorsqu'on installe le compteur,
11 quelques jours après, ce compteur-là, on peut
12 facturer avec le compteur. Bien sûr, on va faire
13 des validations de mesures pour être sûr que tout
14 est correct mais le un million trois cent quarante
15 mille (1,340 M) compteurs dont je vous parlais, là,
16 on facture le client avec ça, là. Ça fait plusieurs
17 mois, là, au fur et à mesure que ça monte, là, ça
18 fait plusieurs mois qu'on envoie les factures et on
19 facture les clients avec ça. Ça va très bien au
20 niveau de l'intégrité des données.

21 Nous avons, je vous ai mentionné lors des
22 dernières audiences qu'on avait installé une
23 sécurité avancée, cette sécurité avancée-là
24 fonctionne très bien. Donc à chaque fois qu'on
25 installe un compteur, la prochaine étape, avant

1 même de faire quoi que ce soit, on met en place
2 tout de suite la sécurité avancée et l'encryptage
3 des données de chacun des compteurs, ainsi que le
4 lien qu'on a avec ces compteurs-là.

5 Cent pour cent (100 %) des compteurs sont,
6 rentrent à tous les jours au frontal d'acquisition,
7 ils sont tous là, cent pour cent (100 %). On
8 facture..., notre facturation réelle maintenant est
9 basée sur quatre-vingt-dix-neuf point huit pour
10 cent (99,8 %); le point deux pour cent (0,2 %), il
11 peut y avoir toutes sortes de situations pourquoi
12 on ne facture pas, pourquoi on ne va pas chercher
13 l'information réelle, ça peut être dans la mesure
14 où la maison n'existe plus, il y a des feux, il y a
15 toutes sortes de situations où on n'a pas la
16 consommation à ce moment-là; mais on est rendus à
17 quatre-vingt-dix-neuf point huit pour cent (99,8 %)
18 de facturation réelle.

19 Et le taux de lecture quotidien est de
20 quatre-vingt-dix-neuf point quatre (99,4). Juste
21 pour ne pas se mélanger entre quotidien puis cent
22 pour cent (100 %), pourquoi quatre-vingt-dix-neuf
23 point quatre (99,4), c'est-à-dire que chaque jour,
24 on peut lire quatre-vingt-dix-neuf point quatre
25 pour cent (99,4 %) des compteurs; le point six pour

1 cent (0,6 %), le lendemain, il peut rentrer, parce
2 que lorsqu'on a lu les compteurs cette journée-là,
3 il peut y avoir une situation de vent, un « truck »
4 devant la maison, on n'a pas pu aller chercher,
5 mais le lendemain, on va le chercher. Et le
6 compteur donc, on a douze jours pour ramasser
7 l'information pour à ce moment-là faire la facture.
8 Alors c'est ça la différence entre quatre-vingt-
9 dix-neuf point quatre (99,4) et le fameux cent pour
10 cent (100 %).

11 Et tout ça donc c'est, ça nous permet de
12 constater que c'est une performance fiable, une
13 technologie fiable, qui est au rendez-vous. Sans
14 oublier, bien sûr, et ça des fois, on néglige
15 souvent, là, mais il y a toute une assurance
16 qualité; livrer un million trois cent quarante
17 mille (1,340 M) compteurs puis aller les changer,
18 là, ça veut dire, il ne faut pas que tu aies des
19 lots de compteurs qui ne passent pas l'assurance
20 qualité.

21 Parce que, Madame la Présidente, je vous
22 assure que chaque lot qui rentre, chaque lot, il y
23 a une assurance qualité qui se fait dans chacun de
24 ces lots-là. Même s'ils sont homologués Mesures
25 Canada, même s'ils sont approuvés par Mesures

1 Canada, nos équipes d'experts, techniciens,
2 ingénieurs, nos experts de mesurage, là, chaque
3 lot, ils passent à travers l'assurance qualité pour
4 être sûr que lorsqu'on installe ces compteurs-là
5 chez nos clients, ils fonctionnent, là, puis ils
6 mesurent « la » consommation du client, pas plus,
7 pas moins.

8 (9 h 51)

9 Pendant cette période-là, Madame la Présidente, on
10 a dû quand même mettre en place la télécom, deux
11 mille trois cent trente (2330) routeurs installés,
12 cent soixante-dix-huit (178) collecteurs. Les trois
13 phases, les deux autres phases de la topologie
14 c'est-à-dire l'endroit où on doit éventuellement
15 installer des collecteurs, des routeurs ou des
16 câbles collecteurs sont déjà, la topologie est déjà
17 en cours. Donc on sait exactement où on va
18 installer ces télécom-là.

19 Et puis lors de la décision prioritaire,
20 les équipements de télécom ont été installés. Donc
21 nous sommes à toute fin pratique prêts à déployer
22 dans les zones prioritaires qui ont été demandées,
23 là, dernièrement et approuvées, autorisées par la
24 Régie.

25 Les modèles, parce qu'il y a des questions

1 des fois, on trouve ça important de donner cette
2 dimension-là. Les modèles qu'on installe ce sont
3 des modèles bien sûr qui sont homologués, comme je
4 disais tantôt, par Mesures Canada. Quatre-vingt-
5 quinze pour cent (95 %) de notre parc de compteurs,
6 Madame la Présidente, est déjà approuvé par Mesures
7 Canada. Ce sont des compteurs résidentiels
8 Landis+Gyr, biénergie, Elster REXU et Itron (non
9 communicant). C'est ce qu'on met présentement
10 c'est-à-dire, comme je l'ai mentionné tantôt, les
11 compteurs sont non seulement homologués et
12 approuvés par Mesures Canada, mais tous ces
13 compteurs-là dans la livraison quotidienne ou
14 hebdomadaire passent par nos équipes d'experts pour
15 l'assurance qualité.

16 Dans les commerciaux triphasés pour cent
17 vingt mille (120 000) compteurs, le S4e donc j'ai
18 mis ici un peu les modèles pour lesquels ils sont
19 déjà homologués et ils sont déjà installés, qu'on
20 procède... qu'on va procéder pour la phase 2 et
21 phase 3.

22 Alors voilà, vous avez vu dans le bas de la
23 page c'est écrit : « Nous sommes prêts pour la
24 phase 2 et 3. » Il y a une raison. La performance
25 de la technologie est au rendez-vous; la télécom

1 également; la sécurité; le rythme; la diminution
2 des coûts; les gains; les partenaires sont au
3 rendez-vous, Madame la Présidente; l'acceptabilité
4 de la clientèle et surtout j'aimerais plus dire la
5 satisfaction de la prestation de services qui est à
6 huit point six (8,6).

7 Alors bref, un travail colossal qui a été
8 fait. Je ne veux pas sous-estimer, et je vous le
9 rappelle, faire ce qu'on a fait ça prend toute une
10 logistique, ça prend toute une planification,
11 toujours en ayant le client comme souci et
12 l'efficience dans le coût. Alors ça va bien pour la
13 phase 1, Madame la Présidente.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Merci.

16 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

17 Q. [24] Alors, Monsieur Abiad, on peut passer au
18 deuxième volet à ce moment-là et j'aimerais que
19 vous expliquiez ce qui est envisagé. Évidemment on
20 a ici une demande pour obtenir l'autorisation de
21 procéder avec les phases 2 et 3 du projet LAD.

22 Alors maintenant qu'on a le statut du
23 projet, de la phase 1 du projet, j'aimerais que
24 vous indiquiez le plus clairement possible ce qui
25 est envisagé au niveau des phases 2 et 3 en

1 insistant sur chacun des éléments, là, dont vous
2 avez déjà traités, mais cette fois-ci en projetant
3 au niveau de l'avenir.

4 R. Merci, Maître Hogue. Oui, pour la phase 2 et 3 en
5 fin de compte, l'expérience de la phase 1... Il y a
6 une chose importante entre la phase 1 et la phase 2
7 et 3. C'est la topologie du terrain, si vous
8 voulez. Dans la phase 1, il y a quand même beaucoup
9 de place, on a pris avantage beaucoup de la densité
10 de la population et la proximité des... la
11 proximité, si vous voulez, des sources
12 d'approvisionnement de compteur par exemple avec le
13 lieu d'installation. Alors la phase 2 et la phase 3
14 on parle un peu plus... un peu plus de distance, un
15 peu plus éloignées.

16 Il n'en demeure qu'on a quand même été dans
17 la phase 1 dans certains endroits où c'était un peu
18 plus rural, si vous voulez, donc a quand même été
19 chercher de l'expérience dans ça dans la phase 1.
20 Alors on va dupliquer la même... la même formule.

21 Un, d'abord ce qui est gagnant, Madame la
22 Présidente, il faut toujours que la télécom soit
23 installée avant d'installer les compteurs. Alors la
24 première chose qu'on fait c'est qu'on installe les
25 équipements de télécommunication. Le compteur,

1 quand on l'installe, il est pour nous primordial
2 qu'il communique tout de suite avec Hydro-Québec,
3 avec le système central pour aller chercher sa clé
4 de sécurité avancée et l'encryptage des données. Si
5 la télécom n'est pas au rendez-vous, cet
6 encryptage-là, cette clé de sécurité ne sera pas
7 là.

8 Alors pour nous, là, c'est non négociable,
9 c'est une directive qui est... qui est une
10 directive comme je viens de dire, là, non
11 négociable. Qu'il faut aller chercher la clé de
12 sécurité.

13 Donc, la télécom commence, ensuite bien sûr
14 les achats des compteurs en fonction des modèles
15 qui nous permettront et les zones qui vont nous
16 permettre de réduire nos coûts. Il y a une chose
17 qui est ressortie dans la phase 1 c'est qu'un type
18 d'installation dans une densité va nous permettre
19 d'aller chercher une grande efficience. Et cette
20 efficience-là c'est ça qu'on a vu dans le treize
21 point un millions (13,1 M), là. Il faut dupliquer
22 cette formule-là dans la phase 2 et phase 3.

23 (9 h 56)

24 Donc on doit acheter deux point un millions (2,1 M)
25 de compteurs pour compléter dans le fond le reste

1 du projet, mais sans passer, sans mettre en péril
2 l'assurance qualité. L'assurance qualité nous a
3 démontré, à ce jour, et c'est pour ça, on facture
4 un million trois cent quarante mille (1,340 M)
5 clients et ça va très bien pour la facture.
6 Pourquoi? Parce que le compteur est de qualité.
7 L'assurance qualité est importante.

8 Donc, outre la télécom qui doit être mise
9 en place, on ne doit pas mettre en veilleuse ou
10 donner moins d'importance à l'assurance qualité des
11 compteurs avant qu'ils soient installés par nos
12 installateurs.

13 La formation, la mobilité de nos équipes,
14 les endroits où on doit installer demeurent
15 également des critères importants parce que une
16 fois qu'on a la télécom, une fois l'assurance
17 qualité a passé, à ce moment-là nous avons les
18 équipes pour pouvoir rendre le service et procéder
19 à cette installation-là et donc le contact client
20 et la relation client, vous allez voir tantôt c'est
21 quoi nos stratégies de communication, Madame la
22 Présidente, qu'on va mettre en place pour les
23 clients et ensuite, bien sûr, une fois que ça c'est
24 fait, on s'assure que la prise en charge de ces
25 compteurs-là par notre centre d'exploitation de

1 mesurage pour assurer, donc, aux fins de
2 facturation.

3 Nos fournisseurs n'ont pas changé, Madame
4 la Présidente, c'est toujours Landis+Gyr et Elster
5 pour la fourniture des compteurs. Landis+Gyr pour
6 la fourniture de télécom, Capgemini ainsi que nos
7 propres installateurs pour la phase 2, pour les
8 zones de la phase 2 et 3, mais pour les zones 2 et
9 3, et Rogers Communications lorsqu'il s'agit de
10 communiquer entre les collecteurs et Hydro-Québec.

11 Alors, donc, à la page 20, dans le fond, ce
12 qu'on dit c'est un résumé de ce que je viens de
13 vous dire. C'est la mise en place des télécoms, on
14 vise les zones ou les régions les plus densément
15 peuplées, c'est ce qui va être priorisé. On va
16 remplacer massivement par secteur et on va faire
17 une, on doit toujours maintenir un pourcentage de
18 flexibilité dans notre déploiement pour saisir les
19 opportunités. Un exemple concret, Madame la
20 Présidente, au début on pensait, par exemple, on
21 rentre dans une ville, on finit la ville puis on
22 commence une autre ville. Dans la phase 1, ce n'est
23 pas ça qu'on a fait. À un moment donné on a
24 constaté qu'on peut prendre trois, quatre villes
25 densément peuplées, si vous voulez, densité forte,

1 puis on peut faire ça en parallèle. On peut faire
2 une ville 1, 2, 3, 4, on envoie des équipes à
3 quatre endroits différents au lieu de le faire de
4 façon séquentielle. Ça, ça a été payant parce que
5 c'est quatre villes à densité forte qui nous ont
6 permis d'aller chercher cette efficience-là. On va
7 appliquer la même stratégie pour le reste du
8 Québec.

9 La stratégie de communication est
10 importante avec nos clients puis on a mis en place
11 un compte à rebours, si vous voulez, une stratégie
12 avec un compte à rebours. Dans un premier temps,
13 plusieurs mois avant l'installation, comme je vous
14 ai dit tantôt, on installe les équipements de
15 télécom. Ensuite, prochaine étape, avant qu'on
16 envoie une lettre aux clients les avisant, les
17 fameuses lettres de trente (30) jours d'avis, là,
18 on va contacter les municipalités, le conseil
19 municipal soit par un appel de courtoisie, et dans
20 certains cas, selon la demande, on peut même
21 rencontrer le conseil municipal pour expliquer le
22 projet, expliquer ce qu'on est en train de faire,
23 répondre à ces questions-là. Ensuite on envoie la
24 lettre donc c'est important que le conseil
25 municipal ou la ville sache que ses citoyens vont

1 recevoir la lettre d'Hydro-Québec.

2 Ensuite on envoie la lettre, trente (30)

3 jours de préavis et pendant cette période-là, on

4 annonce, en plus, Madame la Présidente... Pardon,

5 je vais revenir en avant, non seulement on

6 rencontre le conseil municipal mais on fait des

7 communiqués, des communiqués dans les journaux

8 locaux pour dire que on s'en vient avec le projet.

9 Pendant le trente (30) jours de préavis qu'on

10 envoie aux clients, dans certaines villes, et on en

11 a eu plusieurs, les villes vont demander des portes

12 ouvertes avec leurs citoyens donc les gens, on est

13 là, on passe une journée, une demi-journée avec nos

14 équipes de communication et on répond directement

15 aux citoyens de la ville, les gens qui ont des

16 questions. Donc ça, ça c'est également, ça fait

17 partie de notre approche et la journée même, donc

18 on a reçu le trente (30) jours, et la journée même

19 de l'installation, si le client est présent, on

20 procède à l'installation et on laisse un pamphlet

21 pour lui dire, pour lui expliquer qu'est-ce qu'on

22 vient de faire et si le client n'est pas présent,

23 Madame la Présidente, et que le compteur est

24 accessible, on le change puis on laisse un accroche

25 porte ayant l'information qu'il faut comme quoi que

1 son nouveau compteur est installé.

2 Tout ça, Madame la Présidente, tout ça, et
3 notre ligne Web est mise en place et on donne toute
4 l'information sur cette source-là. Évidemment,
5 toute l'équipe média d'Hydro-Québec dont une
6 personne ou une couple de personnes sont assignées
7 uniquement à ce projet pour s'assurer qu'on répond
8 aux questions qui viennent des médias ou autres.

9 (10 h 01)

10 Notre prévision, Madame la Présidente,
11 c'est qu'on devrait finir le projet, dans la page
12 22 c'est simplement un graphique qui démontre notre
13 planification. Aujourd'hui, comme je vous ai dit,
14 on va finir à un million six cent quatre-vingt-dix
15 mille (1,690 M) tel que prévu au trente (30) juin
16 deux mille quatorze (2014).

17 Et, selon le plan de match qu'on a mis en
18 place, nous anticipons donc finir trois point huit
19 millions (3,8 M) le deuxième trimestre de deux
20 mille dix-huit (2018). Je vous dirais ça c'est pour
21 nous maintenant, ça devient comme au plus tard, là.
22 Si on est capables d'optimiser cette façon de
23 faire, on va le faire. On va le vivre sur le
24 terrain et on va vous en tenir informée. Comme je
25 vous ai dit tantôt, on va présenter, on va proposer

1 une façon de suivre le dossier ou vous soumettre le
2 suivi du dossier à la Régie.

3 En ce qui concerne le budget, c'est le même
4 budget qu'on avait déposé lorsque... au dossier
5 d'origine, là. Donc, je ne repasserai pas en détail
6 le projet, le dossier vous l'avez en termes
7 d'investissements, en termes de charges
8 d'exploitation. Il n'y a rien qui a changé, Madame
9 la Présidente par rapport au dossier qui a été
10 déposé.

11 Ici, on explique un petit peu plus à la
12 page 24 les différences. Donc, il y a quatre cent
13 trente-neuf point cinq millions (439,5 M\$)
14 d'investissements. Rappelons c'est quoi cet
15 investissement-là. C'est en grande partie
16 l'installation, l'achat et l'installation des
17 compteurs. Et dans les charges d'exploitation,
18 bien, c'est bien sûr les frais d'usage reliés aux
19 TI, aux charges diverses de formation de formation
20 et de communication ainsi que la relocalisation des
21 ressources. Ça aussi c'est prévu dans le projet
22 exactement tel que déposé, on n'a pas changé, on
23 n'a pas changé les chiffres là-dessus.

24 Maintenant par souci d'efficience, Madame
25 la Présidente, ça c'est important, on vous l'a

1 mentionné dans les réponses aux questions ou dans
2 notre dépôt de notre demande. Une fois que,
3 souhaitons, que vous autorisez la phase 2 et 3,
4 pour nous ça devient un seul projet. Donc, il n'y a
5 plus de phases 1, 2, 3. On va pouvoir à ce moment-
6 là déployer de la façon la plus efficiente, la plus
7 efficiente pour assurer donc de réduire les coûts,
8 assurer un service de qualité à nos clients et puis
9 rendre ça vraiment de façon très performante.

10 Alors c'est pour cela que nous proposons,
11 Madame la Présidente, de faire un seul projet à ce
12 moment-là où on va vous fournir le suivi de la
13 progression de l'installation des compteurs, de
14 l'ensemble dans le fond, phase 1, phase 2. Il n'y a
15 plus de... On vous donne tout à ce jour.

16 Ce que nous proposons c'est qu'on vous
17 donne le suivi des coûts, le suivi des gains, le
18 suivi de la relation avec le client tel qu'on fait
19 maintenant au niveau trimestriel, et le suivi de
20 l'option de retrait.

21 Alors voilà. Donc, nous sommes, à la
22 lumière des résultats, force de constater que nous
23 sommes prêts. Je pense que nous avons le plan de
24 match qu'il faut, Madame la Présidente, pour
25 arriver à faire de ce projet une réussite et un

1 succès. Merci.

2 Q. [25] Alors peut-être un certain nombre de questions
3 plus spécifiques que je voudrais adresser pour
4 finir de couvrir la preuve présentée par le
5 Distributeur. Dans un premier temps, j'aurais
6 quelques questions pour monsieur Parent. Je vous
7 rappelle qu'il est chef Ingénierie.

8 Alors, Monsieur Parent, certains
9 intervenants ont soulevé des préoccupations
10 particulièrement à l'égard des approbations
11 obtenues ou à être obtenues de Mesures Canada et le
12 risque que certaines de celles-ci ne soient pas
13 obtenues. Pouvez-vous expliquer là où le
14 Distributeur en est actuellement à l'égard de ces
15 approbations-là?

16 M. DENIS PARENT :

17 R. Oui. Je vais faire un peu le statut au niveau des
18 modèles de compteurs, là. Comme vous avez vu dans
19 la présentation, quatre-vingt-quinze pour cent
20 (95 %) des clients ont déjà un modèle qu'on a en
21 notre possession qui est approuvé Mesures Canada.
22 Notre deuxième, pour le client résidentiel, notre
23 deuxième fournisseur, qui est Elster, a reçu
24 l'approbation Mesures Canada au mois de mars. On a
25 reçu, nous, notre premier lot. Et dans notre façon

1 de faire, et, ça, ça existe depuis toujours à
2 Hydro, on débute avec ce premier lot avec un projet
3 pilote. Donc, on va regarder les résultats.

4 Mais il faut comprendre, Madame la
5 Présidente, qu'on a un processus rigoureux qui
6 existe depuis toujours à Hydro-Québec. Avant
7 d'accepter un compteur, bien que l'approbation de
8 Mesures Canada doit se soumettre à nos propres
9 essais qui nous permettent de vérifier des essais
10 supplémentaires tant climatiques, en comptabilité
11 électromagnétique, mécanique, évidemment la
12 précision Mesures Canada, et surtout dans le cadre
13 du présent projet de l'intégration avec le premier
14 manufacturier. C'était une nécessité que l'on doit
15 vérifier en amont.

16 Donc, une fois que tout ça est passé et
17 que, parallèlement, ils obtiennent Mesures Canada,
18 dans notre processus après c'est que les premiers
19 lots qu'on reçoit, on prend, on refait les essais
20 des têtes de séries qu'on appelle, et on va avec un
21 pilote. Et après que le pilote on a validé qu'il
22 n'y a aucun problème de bout en bout jusqu'à la
23 facture du client, on autorise de déploiement.
24 C'est ce qui a été fait pour le biénergie quand il
25 a été introduit en février, et caetera.

1 Donc, pour le résidentiel, on a tous nos
2 modèles. Il y a plus de contraintes qui pourraient
3 être reliées à l'approbation de Mesures Canada. Ça
4 nous ramène sur les compteurs polyphasés ou
5 commerciaux. Vous savez que dans le projet pilote
6 nous avons installé le modèle S4E de Landis+Gyr. Il
7 est toujours, il est Mesures Canada et il est
8 toujours sur-le-champ. Il n'a aucun problème, ça
9 pourrait être une mitigation possible. Mais, comme
10 le projet a retardé un petit peu, qu'on a débuté en
11 février, Landis+Gyr avait annoncé sa nouvelle
12 plate-forme de son modèle, qui devenait le S4x, et
13 étant donné que la stratégie de déploiement était
14 vraiment d'attaquer le marché massif résidentiel
15 pour aller chercher principalement de l'efficience,
16 on a jugé bon, techniquement, il y avait des
17 fonctionnalités et comme le S4e allait être
18 discontinué, bien de faire le déploiement total
19 avec ce modèle-là.

20 (10 h 09)

21 Ce modèle-là est arrivé à la fin deux mille
22 treize (2013) et on a fait, et dans notre processus
23 d'homologation, il est pratiquement terminé, c'est
24 à Mesures Canada présentement pour l'approbation,
25 il n'y aura pas d'embûche, tous les essais qu'on

1 démontre, il n'y a pas d'enjeu technologique au
2 niveau de ce compteur-là, donc il va devenir
3 disponible dans quelques mois pour faire le
4 déploiement, si la stratégie veut qu'on le déploie.
5 Mais en termes de disponibilité de ce compteur-là,
6 il n'y aura pas de problème.

7 Il ne reste plus que le deuxième
8 manufacturier, le modèle commercial d'Elster. Le
9 modèle commercial d'Elster, au niveau métrologique,
10 donc pour mesurer tous les paramètres pour facturer
11 le client, il est déjà approuvé Mesures Canada.
12 Donc ce qui nous reste à faire, c'est de l'intégrer
13 avec la carte de Landis+Gyr et ça, ça va demander
14 seulement une révision par Mesures Canada de ce
15 nouveau modèle-là, et on est en train de terminer
16 des essais d'intégration. Donc, la révision va être
17 demandée par Elster probablement en mai, on est
18 tout proche, et ça va nous assurer d'avoir le
19 deuxième manufacturier au niveau des compteurs.

20 Mais au niveau métrologique, aucun
21 problème, il est déjà approuvé Mesures Canada. Ce
22 que je peux vous dire, tous les compteurs
23 respectent le devis technique qui a été demandé
24 dans l'appel de propositions, donc on a en main
25 tous les paramètres qui étaient requis. On a des

1 compteurs qui peuvent mesurer pour tous les besoins
2 futurs qu'on pourrait imaginer à Hydro-Québec pour,
3 que ça soit de la tarification différenciée, et
4 cetera, si un jour on en vient là, mais tout est
5 là. Donc au niveau technique, je tiens à le
6 rappeler, il n'y a pas d'enjeu au niveau des
7 approvisionnements des compteurs au moment où je
8 vous parle.

9 Q. [26] On a vu également, avec la présentation qui a
10 été faite par monsieur Abiad, que finalement, dans
11 le cadre de la phase 1, l'utilisation du lien
12 cellulaire est plus importante que ce qui avait pu
13 être envisagé à l'origine, est-ce que vous êtes en
14 mesure d'indiquer si vous avez rencontré, à cet
15 égard-là, des difficultés particulières et si vous
16 voyez là un risque qui n'aurait pas été identifié à
17 l'origine?

18 R. Bon, quand on parle de couverture cellulaire, là,
19 il faut bien comprendre que c'est le modem qui
20 devient, c'est le lien entre les systèmes
21 d'entreprises et les collecteurs qui recueillent
22 toute l'information des compteurs, donc ça ne
23 touche pas le réseau mère des compteurs qui est en
24 dessous. Et ce lien-là, quand la couverture
25 cellulaire est là, bien, c'est celui qui est

1 privilégié; sinon, on va aller vers du satellite.

2 Jusqu'à maintenant, les couvertures qui
3 s'améliorent au niveau des fournisseurs de service
4 cellulaire ont fait en sorte qu'on en a plus
5 qu'anticipées. Et on a développé aussi des
6 techniques avec, de façon à améliorer la qualité
7 des signaux lorsqu'on utilise des modems
8 cellulaires. Donc, pour le moment, tout ce que ça
9 peut être bénéfique, c'est que dans les zones 2 et
10 3, comme la couverture va en s'améliorant, bien, ça
11 va nous permettre d'avoir un peu plus de liens,
12 profiter du lien cellulaire qui va être disponible.

13 Q. [27] Vous avez également, Monsieur Parent, je
14 comprends, pris connaissance du rapport qui a été
15 déposé par notamment l'expert retenu par le GRAME,
16 monsieur Finamore, et en particulier, je veux
17 attirer votre attention sur le bas de la page 16 de
18 ce rapport-là, dans lequel monsieur Finamore
19 exprime une inquiétude, en fait, quant au nombre de
20 collecteurs, de routers, qui pourraient
21 véritablement être requis. Il effectue une règle de
22 3, en fait, pour regarder ce qui a été fait dans la
23 phase 1 et projeter ce qui pourrait éventuellement
24 être requis au niveau des phases 2 et 3 et ainsi
25 mettre en doute les projections qui ont été faites

1 par le Distributeur.

2 Est-ce que vous avez, vous-même, regardé
3 cet aspect-là du rapport de monsieur Finamore et
4 avez-vous des commentaires?

5 R. Oui. Mon commentaire, Madame la Présidente, vous
6 savez que la télécom, on est toujours en amont de
7 trois à six mois, on installe les appareils de
8 façon à être prêts pour le déploiement des
9 compteurs. Quand monsieur Finamore prend le rapport
10 de janvier, de décembre, et qu'il voit le nombre de
11 collecteurs installés et de routers, bien, il fait
12 la relation avec le nombre de compteurs qui sont
13 déployés à cette journée-là.

14 Ce qui est faux. C'est que, actuellement,
15 si vous regardez le dernier rapport trimestriel,
16 vous allez avoir peu de différence entre le nombre
17 de collecteurs entre le mois de décembre et le mois
18 de mars parce qu'ils étaient déjà installés pour le
19 un point sept million (1,7 M) de compteurs. Donc la
20 topologie que vous avez là, c'est pour couvrir
21 l'ensemble de toute la zone 1 et actuellement, on
22 déploie déjà la zone 2, qui a été autorisée
23 limitrophe prioritaire, et les routers
24 n'apparaissent pas au niveau de, parce qu'ils ne
25 sont pas encore mis en service au niveau du CEN

1 mais les installations ont été faites.

2 Donc ce que j'ai à dire, c'est, quand on
3 fait des projections entre les valeurs qui ont été
4 prises dans les différents rapports, bien, on ne
5 peut pas faire des règles de 3 comme ça. Et
6 d'autant plus que la topologie, ce n'est pas une
7 affaire de règle de 3, ça va en fonction du relief,
8 la topographie du terrain, ça va en fonction de la
9 densité de compteurs donc, et maintenant qu'on a
10 deux technologies avec collecteurs gap, ça fait
11 trois ans qu'on travaille au niveau de la télécom,
12 je peux vous garantir que les chiffres qu'on avance
13 pour terminer le projet sont très crédibles et
14 font... font référence à des bases que l'on a
15 acquises, là, dans les trois dernières années.
16 D'autant plus que la zone 1 couvrirait un très grand
17 terrain - vous avez vu qu'on est monté plus haut
18 que le Mont-Tremblant - donc tous les critères de
19 design qui nous permettent de faire des
20 projections, très confiants, très à l'aise que les
21 nombres qu'on vous donne, là, de six cent quatre-
22 vingt-huit (688) collecteurs et un maximum de
23 quatorze mille (14 000) qui est couvert
24 contractuellement, ils vont être rencontrés et sont
25 vraiment la cible la plus logique, avec

1 l'expérience qu'on a jusqu'à maintenant.

2 (10 h 5)

3 Q. [28] Alors maintenant une question pour madame
4 Babin. Également madame Babin et un certain nombre
5 d'intervenants ont soulevé des préoccupations quant
6 à la façon dont les cas complexes - et j'utilise
7 l'expression à escient, là - les cas complexes sont
8 traités par le Distributeur et évidemment en ont
9 extrapolé un certain nombre de projections au
10 niveau financier pour mettre en doute les
11 projections qui ont été faites.

12 Compte tenu rôle que vous jouez, j'aimerais
13 que vous expliquiez un petit peu de quelle façon...
14 qu'est-ce qu'on entend dans un premier temps chez
15 le Distributeur par « cas complexe » et de quelle
16 façon est-ce que ça a été géré cette question-là au
17 niveau du terrain?

18 Mme JOHANNE BABIN :

19 R. En fait, au niveau des cas complexes je veux juste,
20 Madame la Présidente, vous spécifier que ce ne sont
21 pas les compteurs intérieurs. Actuellement au
22 niveau des compteurs intérieurs ça va très bien. De
23 tous ceux qu'on a installés actuellement au niveau
24 des compteurs intérieurs, donc on a déjà fait une
25 visite, on a réalisé quatre-vingt pour cent (80 %)

1 des installations, ce qui suit à peu près le taux
2 de relève qu'on a actuellement à Hydro-Québec
3 annuellement dans ces zones-là.

4 Par cas, par contre, « complexe » moi ce
5 que j'aimerais parler c'est plus les cas difficiles
6 d'accès pour nous autres où les clients ont fait
7 des modifications autour de leur installation. Est-
8 ce que tu peux le projeter? On a amené quelques
9 photos pour vous montrer un peu ce que ça voulait
10 dire. Et ce que j'aimerais vous dire c'est que ces
11 cas-là sont déjà pris en main avec nos intervenants
12 sur le terrain, avec les chefs qui sont sur le
13 terrain.

14 Donc juste pour vous donner une idée, un
15 compteur quand un client fait installer son
16 compteur donc son embase, donc ce qui lui
17 appartient, l'embase, doit avoir un mètre de
18 dégagement. Et il y a des travaux qui se font après
19 pour... pour des raisons d'esthétique ou installer
20 des galeries.

21 On voit la première photo à gauche, il
22 s'est mis une galerie tout près de sa piscine. Donc
23 là on voit que le compteur est bloqué par les
24 barreaux de galerie. On voit aussi en bas que
25 quelqu'un a fait un mur de gyproc autour de ce

1 compteur, fait que ça nous empêche, nous, de
2 pouvoir l'enlever. Merci. Celui à droite en haut,
3 en haut, le monsieur a fait des travaux,
4 probablement une rallonge, là, parce que j'ai juste
5 un bout de la photo. J'ai fait chercher des photos
6 par mes installateurs, donc a fait peut-être une
7 rallonge, mais a fermé autour du compteur donc je
8 n'ai pas accès à l'embase pour pouvoir installer.
9 Et on voit en bas qu'il a probablement changé,
10 quand on regarde la dernière à droite, la
11 configuration de sa galerie - j'ai juste un bout -
12 et il a mis des barreaux.

13 Souvent dans ces cas-là - puis je tiens à
14 le dire, on les adresse sur le terrain - et souvent
15 même les clients nous disent : « Bien revenez, là,
16 il y en a un qui déjà scié sa galerie pour qu'on
17 puisse passer. » Qui vont prendre des actions et il
18 y en a d'autres que les clients sont absents et on
19 va devoir prendre contact avec eux. Il y a une
20 ligne qui est en place qui éventuellement va
21 prendre contact avec les clients pour que les
22 travaux se fassent. Je te demander de changer...
23 Merci.

24 Dans des cas difficiles d'accès on voit
25 aussi des cas faciles. Celui à droite c'est un

1 grillage, nous n'y touche pas, mais on va demander
2 au client de l'enlever pour qu'on puisse faire le
3 changement de compteur. Celui à gauche en haut, le
4 client a fait une modification de sa maison - on
5 voit que c'est récent - a fait une modification de
6 sa maison, il a monté la maison, il a refait un
7 solage et le compteur est à je ne sais pas combien
8 de pieds dans les airs et est totalement
9 inaccessible.

10 Pour donner une chance au client, nous,
11 dans le cadre du déploiement, moi j'autorise un
12 escabeau de deux marches. Parce que quand même il y
13 a des raisons de sécurité. Fait qu'on réussit
14 malgré tout à s'entendre avec les clients, ils vont
15 enlever des barreaux, on prend notre escalier, puis
16 on réussit à installer. Dans ce cas-là c'est
17 vraiment un cas problématique avec... pour nous,
18 là, il va falloir qu'on fasse des interventions
19 auprès des clients.

20 Mais de façon générale, aujourd'hui, comme
21 dans nos activités de base - puis ça je tiens à le
22 dire, c'est sûr que là on fait l'équivalent de dix
23 (10) ans, treize (13) ans d'installation en
24 l'espace d'une année - c'est des cas qu'on a à peu
25 près quatre fois par année et on réussit à

1 s'entendre avec les clients pour faire les travaux.

2 Je voulais vous montrer un cas, parce que
3 là souvent on entend parler : oui, mais j'ai
4 encastré. Les clients sont très conscients quand on
5 leur parle qu'ils ont fait des travaux autour de
6 leur embase. Celui-là a été modifié, le client a
7 tassé sa fenêtre et a tassé son mur pour qu'on
8 puisse, nous, installer les compteurs. Je vais te
9 demander, Nadia, de passer à l'autre. Merci.

10 Là, Madame la Présidente, je vous ai montré
11 des cas de sécurité. Sécurité pour mes
12 installateurs et sécurité pour les clients. Quand
13 on fait des travaux autour d'un compteur, les
14 clients doivent demander une autorisation à Hydro-
15 Québec après pour qu'on puisse vérifier les lieux
16 et il y a des choses qui se font.

17 Je vais juste vous montrer en haut à
18 gauche, c'est une bonbonne de propane qui n'a pas
19 un mètre de dégagement avec des compteurs. On voit
20 que les compteurs sont rouillés, donc le client ne
21 fait pas vérifier ses installations et il pourrait
22 y avoir des arcs électriques qui sont des petites
23 flammèches bleues. Si son tube de propane est
24 percé, il va y avoir une explosion là, O.K. Et nous
25 on les découvre en passant, mais c'est sûr que si

1 toutes les embases sont correctes, puis il n'y a
2 pas de problème, ça va être correct. Mais sauf
3 qu'elles devraient être à un mètre de dégagement.

4 Quand on va chez les clients, à droite je
5 vous montre en haut, c'est que l'embase n'est plus
6 fixée au mur. Pourquoi? Est-ce que le client a fait
7 des travaux? Ça on ne le sait pas, puis on en rend
8 compte. Ce qu'il faut faire c'est juste faire fixer
9 l'embase sur la maison. Mes installateurs
10 n'enlèvent pas le compteur. Moi je ne veux pas
11 parce qu'en enlevant le compteur il doit y avoir un
12 point d'appui pour des raisons de sécurité. En
13 tirant, il peut arracher toute l'installation et ça
14 peut être dangereux d'avoir des arcs électriques.
15 Et j'ai des cas de sécurité aussi où il y a des
16 travaux et là on laisse des messages aux clients,
17 puis les clients nous rappellent quand c'est
18 complété. Là je vous ai sorti quelques cas, on en
19 voit de toute nature, de toutes les couleurs, là,
20 mais de façon générale, aujourd'hui, comme dans les
21 activités de base, on les prend en charge et on
22 s'adresse aux clients pour essayer de régler les
23 problématiques. Est-ce que j'en n'ai plus d'autres,
24 hein? C'est beau.

25

1 (10 h 21)

2 Q. [29] Alors peut-être maintenant, comme suite de
3 cela, une question pour monsieur Graveline qui est
4 responsable de l'aspect plus économique de tout ça.
5 J'aimerais que vous indiquiez à la Régie de quelle
6 façon, si ça a été fait, ces éléments-là ont été
7 pris en compte dans les projections qui ont été
8 faites.

9 M. RENAUD GRAVELINE :

10 R. O.K. Bien premier élément, c'est plus dans les
11 méthodes de travail. Il faut comprendre que ce
12 n'est pas nécessairement les installateurs qui vont
13 aller voir le client, qui vont négocier avec le
14 client. On a mis en place une, puis ça, c'est une
15 pratique gagnante qui est reconnue dans les autres
16 utilités qui ont fait ce genre de projet-là, on a
17 mis en place une équipe multidisciplinaire dans
18 laquelle on en a qui s'occupent des contacts avec
19 les clients, de ce genre de cas-là, donc qui vont
20 préparer le terrain pour les installateurs. Donc...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Q. [30] Il semblerait qu'on ne vous entende pas très
23 bien.

24 R. Oui. Excusez.

25 Q. [31] Rapprochez-le.

1 R. O.K. Donc il y a une équipe multidisciplinaire donc
2 qui est composée de quelqu'un qui connaît le
3 mesurage, quelqu'un qui connaît le recouvrement,
4 quelqu'un qui connaît la clientèle d'affaire et ce
5 sont ces gens-là qui vont préparer le terrain
6 avant.

7 Pour le volet économique, il faut
8 comprendre que dans le cas d'affaire, c'est notre
9 mission de base, comme madame Babin le disait, donc
10 ça fait des années et des années. Quand on a
11 construit le cas d'affaire, on a calculé, on a tenu
12 compte vraiment de chacune des situations, c'est-à-
13 dire est-ce que c'est un type d'installation pour
14 un client commercial, institutionnel, industriel.
15 C'est un client résidentiel, on a prévu, on a tenu
16 compte de la densité de la population. Est-ce qu'il
17 y a plus de déplacements, moins de déplacements?
18 Donc c'est cas-là sont déjà prévus dans les
19 hypothèses du cas d'affaire, Madame la Présidente.

20 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

21 Alors merci. Ça complète ce qu'on voulait présenter
22 ce matin alors j'imagine qu'il y aura des questions
23 de d'autres personnes. Merci.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Bien. Merci Maître Hogue. Il est dix heures et

1 vingt (10 h 20). On serait en retard un peu. On
2 peut procéder immédiatement à une pause. Maître
3 Lussier, voulez-vous procéder tout de suite? Vous
4 en avez pour vingt (20) minutes et on prendra la
5 pause après? Pause. Alors pause de quinze (15)
6 minutes jusqu'à dix heures... Pardon, onze heures
7 moins vingt (10 h 40) en se fiant à nos horloges de
8 la salle d'audience. Merci.

9 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

10 REPRISE DE L'AUDIENCE

11 (10 h 40)

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Vous pouvez vous asseoir.

14 Me STÉPHANIE LUSSIER :

15 Bonjour... Oui...

16 LA PRÉSIDENTE :

17 On est prêt Madame la Greffière? Sommes-nous prêts?

18 Oui. Alors Maître Lussier.

19 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STÉPHANIE LUSSIER :

20 Q. [32] Bonjour Madame la Présidente. Stéphanie
21 Lussier pour l'ACEF de l'Outaouais. Bonjour aux
22 membres du panel. Je vais vous demander de prendre
23 la pièce HQD-2, Document 2, ou la pièce B-0024 qui
24 sont les réponses du Distributeur à la demande de
25 renseignements de l'ACEF de l'Outaouais et je vous

1 réfère tout d'abord à la page à la page 3 à la
2 question 1.1. Au premier paragraphe on nous indique
3 que :

4 Le Distributeur ne consulte pas
5 directement les clients sur le choix
6 des fonctionnalités. Il tient compte
7 des attentes des clients et de leurs
8 habitudes de consommation qui sont
9 reflétées dans les sondages effectués
10 de manière régulière.

11 Avec quelle régularité de tels sondages sont-ils
12 effectués?

13 M. RENAUD GRAVELINE :

14 R. Dans le fond, on parle ici, Madame la Présidente,
15 de la, entre autres, des sondages qui sont faits
16 par nos équipes sur l'ensemble des activités
17 d'Hydro-Québec donc c'est des sondages qui sont
18 faits, je ne pourrais pas vous donner tous les
19 détails, mais c'est des sondages qui sont faits
20 mensuellement. Donc est-ce que toutes les questions
21 sont traitées à chaque mois? Je ne pourrais pas
22 vous le dire. Il y a, exemple, il existe des tables
23 qui recueillent, donc, les besoins des clients, les
24 attentes des clients.

25 Q. [33] Et quand le dernier sondage de ce type, du

1 type dont il est question à la réponse 1.1 a-t-il
2 été effectué? Quand? Je comprends que c'est
3 mensuellement de votre réponse donc le dernier
4 aurait été effectué à quel moment?

5 R. Il faudrait que je vérifie pour être sûr. Je ne
6 connais pas, exemple, les délais de production et
7 tout ça. Je ne connais pas. Il faudrait que je
8 vérifie.

9 Q. [34] D'accord. Alors je vais prendre votre réponse
10 sous forme d'engagement.

11 R. Oui.

12 Q. [35] Donc préciser quand a été effectué le dernier
13 sondage dont il est question au paragraphe 1 de la
14 réponse 1.1 de la pièce B-0024.

15

16 E-1 (HQD) Préciser quand a été effectué le
17 dernier sondage dont il est question
18 au paragraphe 1 de la réponse 1.1 de
19 la pièce B-0024 (demandé par l'ACEFO)

20

21 Vous mentionnez, en fait, le Distributeur écrit
22 toujours à la même réponse, au même paragraphe :

23 Toutes les interactions entre les
24 clients et le Distributeur permettent
25 également de connaître les attentes et

1 les besoins de ces derniers.

2 J'aimerais que vous me précisiez qu'est-ce que le
3 Distributeur entend lorsqu'il indique toutes les
4 interactions entre les clients et le Distributeur.
5 Donc quelles sont ces interactions-là qui vous
6 permettent de connaître les attentes et les besoins
7 des clients?

8 R. La consigne qui est donnée aux gens de, exemple, du
9 centre d'appel ou aux gens qui traitent les
10 plaintes ou tous les gens qui traitent les demandes
11 des clients, il y a toujours une note qui est mise
12 dans le dossier. Si c'est un document qu'on reçoit,
13 c'est joint au dossier du client, de chacun des
14 clients. Donc, tous les dossiers. Les dossiers sont
15 très, très complets dans le sens où tout est noté,
16 un résumé de la discussion avec le client, les
17 faits saillants. C'est quand même assez bref, par
18 exemple.

19 (10 h 47)

20 Q. [36] Au paragraphe 2, il est indiqué :

21 De plus, les tendances du marché sont
22 analysées par le Distributeur pour le
23 guider dans le choix de nouvelles
24 offres de service.

25 J'aimerais savoir de quelle façon lesdites

1 tendances de marché sont-elles analysées?

2 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

3 Je suggère peut-être juste qu'on va donner copie de
4 la réponse dans la mesure où on y réfère, là, peut-
5 être si le témoin pouvait l'avoir devant lui, ça va
6 faciliter les choses pour lui permettre de suivre.

7 M. RENAUD GRAVELINE :

8 R. C'est principalement par les exercices de balisage
9 comme on a fait dans le cadre du projet à certains
10 moments. Donc, il y en a quelques-uns qui avaient
11 été déposés ici. C'est principalement là. Ou quand
12 on travaille avec des firmes qui nous supportent
13 dans ces dossiers-là, c'est là qu'on va chercher
14 justement les éléments quant à l'évolution des
15 tendances du marché.

16 Me STÉPHANIE LUSSIER :

17 Q. [37] Et à quelle fréquence ces tendances du marché
18 sont-elles analysées?

19 R. Je vous dirais, il n'y a pas une fréquence précise.
20 C'est au besoin quand on a des nouveaux projets ou
21 des nouveaux besoins de clients ou des nouvelles
22 fonctionnalités, à ce moment-là on va aller
23 chercher justement l'information requise.

24 Q. [38] Et quand a été effectuée la dernière analyse
25 relative à ces tendances de marché?

1 R. La dernière, à ma connaissance, c'est quand on a
2 déposé justement le dossier de la Phase 1.

3 Q. [39] Et à votre connaissance est-ce que cette
4 analyse de marché là a été déposée dans ledit
5 dossier en tant que tel?

6 R. Il me semble que oui. Oui.

7 Q. [40] Je vous amène maintenant, toujours dans le
8 même document, à la page 6 à la réponse 3.1. À la
9 question donc 3.1, il était question de
10 l'échéancier d'installation. Et à la fin du
11 deuxième paragraphe, la dernière phrase, on nous
12 indique :

13 Ainsi, dans un souci d'efficience, dès
14 que les premiers intervenants dans le
15 cycle ont terminé une étape, ils se
16 dirigent immédiatement dans la région
17 suivante, ceci ayant pour effet de
18 minimiser le coût lié aux ressources
19 non productives.

20 J'aimerais que vous m'expliquiez dans ce cas-ci
21 qu'est-ce que c'est, quelles sont les ressources
22 qui sont non productives?

23 M. GEORGES ABIAD :

24 R. Ici, on vise particulièrement les équipes de
25 télécommunication, c'est-à-dire le personnel

1 terrain qui installe la télécom, lorsque la télécom
2 est terminée dans une région, on envoie notre
3 équipe d'installateurs dans cette région-là. Et
4 l'équipe de télécom, à ce moment-là, se déplace
5 vers une autre région pour faire l'installation de
6 télécom.

7 Si cette synchronisation-là n'est pas
8 faite, soit l'équipe d'installation va attendre que
9 la télécom soit terminée, soit l'inverse, c'est-à-
10 dire que la télécom ne peut pas faire quelque chose
11 tant que la topologie n'a pas été faite avant, et
12 ainsi de suite. Donc, c'est une synchronisation de
13 nos équipes pour que lorsqu'une équipe est à un
14 endroit à faire une activité A, l'autre équipe est
15 dans un autre endroit en train de faire l'activité
16 B.

17 Q. [41] Donc, quand vous parlez, quand il est question
18 en fait de ressources non productives à la réponse
19 en question, ce sont des ressources qui sont
20 disponibles mais non utilisées à un moment donné,
21 est-ce que c'est ça?

22 R. C'est ce qu'on veut éviter, exact.

23 Q. [42] Maintenant, toujours dans le même document à
24 la page 8 à la réponse 4.4. Il en a été question
25 aussi ce matin brièvement de l'utilisation des

1 liens cellulaires versus l'utilisation des liens
2 satellites. Et dans cette question, on demandait au
3 Distributeur : Quelles sont les économies qui y
4 sont associées? Et le Distributeur mentionne dans
5 sa réponse que ces économies sont marginales.

6 J'aimerais que le Distributeur chiffre qu'est-ce
7 que c'est qu'une économie marginale pour lui pour
8 qu'on ait une idée de ce que ça représente.

9 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

10 Je vais juste faire une objection si la question
11 vise à obtenir les chiffres relativement aux
12 ententes qui ont été convenues avec Rogers,
13 chiffres qui sont confidentiels. Si la question
14 vise plutôt à savoir ce qu'on entend par marginal,
15 à ce moment-là, je peux... ça, c'est une question
16 que, à l'égard de laquelle je n'ai pas d'objection.

17 Me STÉPHANIE LUSSIER :

18 Oui, Madame la Présidente, je souhaite respecter
19 l'entente de confidentialité... en fait, non pas
20 l'entente mais la confidentialité qui existe au
21 sujet de l'information concernant Rogers. Ce qui
22 m'intéresse dans le cadre de cette question, c'est
23 de savoir ce que Distributeur entend par marginal.
24 Qu'est-ce que ça veut dire pour lui quelque chose
25 qui est marginal? Un ordre de grandeur par exemple.

1 (10 h 53)

2 LA PRÉSIDENTE :

3 C'est bien.

4 M. GEORGES ABIAD :

5 R. Le marginal veut dans le fond refléter le
6 dimensionnement de la télécomm en utilisant le
7 cellulaire versus le satellite. C'est-à-dire ce
8 qu'on essaie de vous dire ici, c'est qu'il y a
9 beaucoup plus de lignes cellulaire qui vont être
10 utilisées que des lignes satellite. Donc, bien que
11 le satellite coûte, le cellulaire coûte moins cher,
12 donc il y a des économies, ces économies-là sont
13 marginales parce que le nombre de lignes satellite
14 versus le nombre de lignes cellulaire est minime.
15 C'est ça qu'on veut dire.

16 Q. [43] Je vous amène, toujours dans le même document,
17 à la page 9. Concernant la demande 5.1, et
18 particulièrement concernant l'élément
19 « Acceptabilité de la clientèle au remplacement des
20 compteurs comme étant un risque identifié par le
21 Distributeur », j'aimerais que vous m'expliquiez
22 comment se traduit ce suivi serré que vous faites
23 au sujet de l'acceptabilité de la clientèle au
24 remplacement des compteurs.

25

1 M. RENAUD GRAVELINE :

2 R. Dans le fond ça touche tout le suivi des demandes
3 de clients, tout le traitement des plaintes, le
4 traitement des insatisfactions. Quand on regarde
5 l'ensemble du processus qu'on a mis en place
6 justement pour minimiser les plaintes, s'assurer
7 d'avoir justement des taux de satisfaction au
8 niveau de l'installation, regardez déjà dans les
9 éléments contractuels on a prévu des choses. On a
10 prévu au niveau de la formation des installateurs,
11 on a prévu justement des volets qui touchent le
12 comportemental. On a des processus d'assurance
13 qualité pour s'assurer justement que tout est bon.

14 Les gestionnaires vont même faire de
15 l'observation sur le terrain. Ma consœur, madame
16 Babin, est allée même faire des observations sur le
17 terrain. On a, comme je disais, les éléments
18 contractuels. Et je peux vous dire que tout ça, il
19 y a tout la... ce que je parlais tantôt, l'équipe
20 qui est là justement pour suivre le... et
21 prendre... suivre les contacts avec les clients.
22 Toutes plaintes, tous documents reçus, tous
23 documents reçus, toutes plaintes, tout, cette
24 équipe-là les traite. Puis, comme je vous dis,
25 c'est une équipe qui est multidisciplinaire, qui

1 est justement construite pour être en mesure de
2 donner les meilleures réponses aux clients.

3 Et je peux vous dire que cette équipe-là
4 qui traite les plaintes, on s'assure aussi de
5 revenir auprès de l'équipe de madame Babin pour
6 être sûr que, quand il y a des plaintes, quand il y
7 a des insatisfactions, cette équipe-là a un contact
8 direct avec les gens de chez madame Babin pour être
9 sûre que, un exemple, l'installateur est bien avisé
10 d'un événement qui est arrivé ou d'une
11 insatisfaction d'un installateur. Donc, c'est
12 vraiment quelque chose qui est... qui est très
13 rigoureux.

14 M. GEORGES ABIAD :

15 R. Permettez, je vais compléter la réponse. Ce que
16 monsieur Graveline vient d'expliquer c'est tout le
17 processus terrain. En amont, Madame la Présidente,
18 comme j'ai fait dans ma présentation, je vous ai
19 mentionné que, d'abord, on respecte notre processus
20 POUR notre calendrier de communication. On
21 rencontre les villes.

22 Ensuite il y a la plupart du temps des
23 journées portes ouvertes à nos clients, donc les
24 citoyens des villes. Lors de ces rencontre-là, il y
25 a des gens qui viennent nous voir, ceux qui ont des

1 préoccupations, des questions spécifiques de toutes
2 sortes. On est là pratiquement des fois toute la
3 journée jusqu'à la soirée avec des équipes formées
4 et on explique tout ça sur une base un à un,
5 individuel avec les clients. Des fois c'est par
6 groupe.

7 Et l'idée c'est de démystifier ce qu'on est
8 en train de faire, répondre aux attentes, aux
9 préoccupations, et la plupart du temps ça
10 fonctionne très bien. Donc, les gens se présentent.
11 Ils ont des questions, on les pose.

12 Et ça, Madame la Présidente, c'est avant
13 qu'on se rende chez le client, c'est lorsqu'ils
14 reçoivent la lettre de trente (30) jours. Et cela
15 se fait toujours avec l'appui du conseil municipal,
16 donc il y a des officiels ou des conseillers
17 municipaux qui sont également présents. Et le tout
18 est dans le but de communiquer sur une base
19 individuelle avec les clients qui ont des
20 préoccupations.

21 Ensuite on déclenche ce que monsieur
22 Graveline vient d'expliquer. Lorsqu'on est sur le
23 terrain, on ramasse les plaintes, on ramasse des
24 questions et ainsi de suite. C'est ça le processus
25 global.

1 Q. [44] Vous mentionnez le fait que le Distributeur
2 rencontre des villes. Vous mentionnez le fait que
3 le Distributeur tient des journées portes ouvertes.
4 À quel endroit dans le dossier est-ce que je peux
5 voir quand et quelles villes ont été rencontrées,
6 et quand et à quel moment les journées portes
7 ouvertes ont été tenues?

8 R. Je ne sais pas si ça a été déposé, mais... mais il
9 n'y a pas de problème à ce qu'on dépose qu'est-ce
10 qu'on a fait à date, là.

11 Q. [45] Oui, s'il vous plaît.

12 R. Oui.

13 Q. [46] Alors j'aimerais que...

14 R. On prend un engagement.

15 Q. [47] Alors l'engagement numéro 2 de déposer quelles
16 sont les villes qui ont été rencontrées ainsi que
17 les dates de ces rencontres et indiquer les dates
18 de tenue des journées portes ouvertes et à quels
19 endroits elles ont eu lieu.

20

21 E-2 (HQD) Préciser les villes rencontrées et les
22 dates de ces rencontres. Indiquer les
23 dates et les endroits de tenue des
24 journées portes ouvertes (demandé par
25 ACEFO)

1 (11 h)

2 Me STÉPHANIE LUSSIER :

3 Q. [48] Toujours dans le même document, aux pages 13
4 et...

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Excusez-moi, Maître Lussier, pourriez-vous préciser
7 le temps sur lequel cet examen devrait être fait,
8 pour l'ensemble de la phase 1 que vous voulez avoir
9 cette information?

10 Me STÉPHANIE LUSSIER :

11 Oui, s'il vous plaît, Madame la Présidente.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Merci.

14 Me STÉPHANIE LUSSIER :

15 Q. [49] À la page 13, à la question 10.2, concernant
16 les cas d'interférence, au tout début de sa
17 réponse, le Distributeur indique qu'il tient à
18 souligner que peu de cas d'interférence avérés ont
19 été relevés lors de l'analyse des plaintes, combien
20 de cas donc se sont-ils avérés?

21 M. RENAUD GRAVELINE :

22 R. On parle... je vais vous dire que, aujourd'hui, les
23 seuls cas qui se sont avérés, c'est des, on parle
24 d'environ vingt-trois (23) cas, c'est des cas de
25 détection de mouvement pour des lumières; ce sont

1 les seuls cas. On a environ une liste de, je
2 dirais, une vingtaine d'équipements qui ont été,
3 pour lesquels on a eu des plaintes d'interférence.
4 Après analyse par nos ingénieurs, la plupart de ces
5 cas-là se sont avérés, ne se sont pas avérés,
6 c'est-à-dire qu'il n'y avait pas d'interférence ou
7 la cause en était une autre.

8 Donc les seuls qu'il y a, c'est des cas de,
9 comme je disais, des détecteurs de mouvement. Il
10 faut faire attention, quand je parle de détecteur
11 de mouvement ici, je ne parle pas de systèmes
12 d'alarme, je parle d'un détecteur de mouvement où
13 vous avez, à l'extérieur, une lumière qui est
14 située juste juste au dessus du compteur et il se
15 fait de l'interférence, et là, la lumière peut,
16 exemple, clignoter. Ce n'est pas, le dossier est à
17 l'étude présentement mais ce sont les seuls cas qui
18 se sont avérés pour l'instant.

19 M. DENIS PARENT :

20 R. Je peux préciser, parce que la technique, dès qu'il
21 y a un problème d'interférence, on essaie
22 d'investiguer pour voir qu'est-ce qui pourrait être
23 susceptible, il y a seulement, des cas confirmés,
24 là, il y a trois haut-parleurs sans fil, un casque
25 d'écoute sans fil, puis il y a les détecteurs, là,

1 une vingtaine de, pour les lumières qui sont
2 situées au dessus des compteurs, qui ont un
3 détecteur infrarouge.

4 Et ce n'est pas toutes les marques, on a
5 fait des investigations et, évidemment, il y a des
6 belles mises en garde souvent par le manufacturier
7 qui dit : « Bien, placez-le à telle distance... »,
8 il y a des mesures de mitigation qu'on peut
9 suggérer au client dans ce temps-là. Mais sur un
10 point trois cent quarante mille... un million point
11 trente-quatre (1,034 M)... un million (1 M) de
12 compteurs, là, c'est le nombre de cas confirmés.

13 Q. [50] Et dans les plaintes qui ont été rapportées au
14 trente et un (31) mars deux mille quatorze (2014)
15 en suivi du projet lecture à distance de la phase
16 1, par rapport à l'interférence, on passe de
17 trente-sept (37) plaintes pour deux mille treize
18 (2013) à un total de soixante et onze (71) pour...
19 pour le premier, en fait, jusqu'au trente et un
20 (31) mars deux mille quatorze (2014), donc ces cas-
21 là sont sous étude au moment où on se parle,
22 j'imagine?

23 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

24 R. À quelle page, Maître Lussier, êtes-vous du rapport
25 trimestriel?

1 Q. [51] Page 14.

2 R. Juste un instant, on va le récupérer.

3 Q. [52] Oui, à la page 14, c'est le tableau 5,
4 « Nombre de plaintes de clients par type de
5 motif », et à la colonne 1, « 2013 », on indique
6 donc le total des plaintes à ce moment-là et, par
7 la suite, on ajoute les plaintes qui se sont
8 ajoutées depuis deux mille treize (2013) jusqu'au
9 trente et un (31) mars deux mille quatorze (2014).

10 M. DENIS PARENT :

11 R. Je vais vous répéter, là, sur ceux que j'ai, moi,
12 entre les mains, j'en ai soixante-huit (68), puis
13 j'ai les quatre que je vous ai parlé puis les
14 vingtaines de détecteurs, c'est les seuls cas
15 confirmés. Le reste, ce n'était pas confirmé, des
16 systèmes d'alarme, des manettes de garage, et
17 cetera; ça a été démontré que c'était non fondé.

18 M. RENAUD GRAVELINE :

19 R. Ici, je vais juste faire une mise en garde : quand
20 on regarde le dernier, justement dans le dernier
21 trimestre, le nombre de plaintes, il faut faire
22 attention, ce n'est pas nécessairement le nombre de
23 plaintes qui sont rentrées dans le dernier
24 trimestre, c'est le nombre de plaintes qui ont été
25 comptabilisées dans le dernier trimestre, donc

1 c'est des plaintes qui peuvent venir de une
2 semaine, deux semaines, un mois précédent.

3 Donc il ne faut pas nécessairement faire le
4 lien entre le nombre de compteurs et le nombre de
5 plaintes qui sont rentrées, le seul lien qu'on peut
6 faire, c'est comme monsieur Parent disait, dans le
7 fond, c'est de prendre le total de nombre de
8 plaintes entrées, donc soixante et onze (71), sur
9 un point trois cent quarante mille... un million
10 trois cent quarante mille (1,340 M) compteurs, dans
11 le fond, donc c'est un taux qui est très bas.

12 Q. [53] Et, toujours dans le même document, c'est-à-
13 dire, le même document, je précise, les réponses du
14 Distributeur à la demande de renseignements de
15 l'ACEF de l'Outaouais, à la réponse 15.2, on nous
16 indique que le consommateur, le client, est sondé,
17 en fait, on nous indique :

18 Les sondages sont effectués en continu
19 avec les installations de la semaine
20 précédente.

21 Est-ce que donc cela signifie que si l'intervention
22 est effectuée à une date X, au cours de la semaine
23 qui suit, c'est à ce moment-là que le sondage est
24 effectué?

25 (11 h 06)

1 Mme JOHANNE BABIN :

2 R. Oui, effectivement c'est la semaine suivante.

3 Me STÉPHANIE LUSSIER :

4 Q. [54] Et qui décide du nombre de clients qui sont
5 sondés?

6 R. C'est la firme externe avec Hydro-Québec et
7 l'équipe de sondage. Pas chez nous, là, c'est une
8 équipe corporative, là, qui décide avec les firmes
9 externes du nombre.

10 Q. [55] Et pourquoi n'y a-t-il pas plus de clients qui
11 sont sondés? On nous indique à la question 15.3
12 qu'au trente-et-un (31) décembre deux mille treize
13 (2013), deux mille onze (2011) client ont été
14 sondés.

15 R. Écoutez, Madame, je ne suis vraiment pas placée...
16 excusez, il faut que je m'adresse à la bonne
17 personne. Je ne suis vraiment pas placée pour être
18 capable de donner la réponse. C'est statistique, il
19 y a des équipes qui sont spécialisées là-dedans
20 avec les firmes externes, là. Il existe des
21 méthodes. Fait que c'est scientifique, je ne
22 pourrais pas vous dire pourquoi. Mais je sais, ça
23 respecte les ratios avec les écarts, les écarts-
24 types. C'est tout.

25 Q. [56] Concernant le plan de communication du

1 Distributeur, il en est question à la... justement
2 à la demande 15.1 de l'ACEF de l'Outaouais. Est-ce
3 que le Distributeur considère, au moment où on se
4 parle, qu'il y a lieu d'apporter des améliorations
5 à ce plan de communication? Ou est-ce qu'il y a
6 lieu de le voir évoluer?

7 M. RENAUD GRAVELINE :

8 R. Madame la Présidente, le plan de communication il
9 évolue, puis il va continuer à évoluer. Vous donnez
10 des exemples, on a... présentement il est en
11 révision d'ailleurs. On se donne à certaines
12 périodes, on se permet de le revoir. Il y a des
13 exemples, on a développé un site Web qui nous
14 permet, justement de, s'il y a des préoccupations
15 des clients de modifier rapidement le site Web. Et
16 quand je vous dis « rapidement » c'est à
17 l'intérieur de quelques heures.

18 S'il y a, exemple, des préoccupations
19 particulières sur un élément d'installation on peut
20 rajouter une question. On l'a d'ailleurs fait quand
21 on avait eu une demande où on voulait, un
22 intervenant nous demandait de rajouter le mot « de
23 visu » dans une question. On l'a rajouté
24 rapidement. On a eu lors de la session de travail,
25 aussi on a eu des demandes sur l'ajout du compteur.

1 Donc on a rajouté une photo du compteur non
2 communicant dans laquelle on indique comment on
3 peut distinguer le compteur non communicant.

4 Ce que je vous parlais tantôt, ce qu'on
5 appelle nous la ligne info nouveau compteur, donc
6 l'équipe dédiée. Cette équipe-là qui est dédiée -
7 puis je vous rappelle que c'est une équipe
8 multidisciplinaire - c'est une pratique gagnante
9 dans l'industrie dans ce genre de projet-là. Donc
10 comme je disais tantôt, quelqu'un qui est
11 spécialisé en mesurage dans la même équipe,
12 mesurage, clientèle d'affaires, recouvrement.

13 Donc cette équipe-là, une équipe qui permet
14 justement de répondre rapidement aux clients, de
15 faire, de regarder le dossier et de rappeler le
16 client avec vraiment une bonne connaissance de tous
17 les aspects du dossier du client. Fait que oui, le
18 plan est en évolution, puis on va continuer à le
19 suivre pour être sûr justement qu'il s'adapte aux
20 préoccupations des clients.

21 Concernant les... les préoccupations des
22 clients qui prennent la peine ou qui ont pris la
23 peine dans le cadre de ce dossier de faire part de
24 leurs inquiétudes par le biais d'observations qui
25 ont été déposées, qui parmi vous prend connaissance

1 de ces observations qui sont déposées au présent
2 dossier?

3 R. C'est la même équipe que je vous parlais tantôt
4 dans le fond, à qui j'avais donné un mandat. Cette
5 équipe-là relève de moi. C'est cette équipe-là à
6 qui j'avais donné un mandat, justement, de regarder
7 toutes les préoccupations et de voir justement, de
8 m'en faire un résumé. Il faut comprendre que ces
9 préoccupations-là qui étaient soulevées nous
10 avaient pour la plupart, je dirais plus que
11 cinquante pour cent (50 %) de ces préoccupations-là
12 qui ont été déposées sous forme d'observation à la
13 Régie nous avaient déjà été signifiées, donc on
14 avait déjà ça dans les dossiers des clients sous
15 une autre forme, soit sous forme d'un appel ou d'un
16 courriel qu'on avait reçu.

17 Q. [57] Donc les... les observations, sous toute
18 réserve, j'en ai compté environ quatre cent
19 quarante-deux (442) qui ont été déposées dans le
20 cadre du présent dossier. Elles vous ont été
21 résumées, c'est ce que vous me dites? Elles ont
22 donc été traitées par le Distributeur, c'est ce que
23 vous me dites?

24 R. Non, on a fait un échantillonnage.

25 Q. [58] Donc une partie de ces quatre cent quarante-

1 deux (442) documents-là ou observations-là a été
2 analysée par le Distributeur, c'est exact?

3 R. Oui. Il faut comprendre aussi en arrière qu'on
4 suit... quand on parle de préoccupations, je vous
5 disais tantôt que tout est noté. Cette équipe-là,
6 justement, qui suit les plaintes, qui reçoit les
7 appels, qui reçoit les courriels, cette équipe-là
8 relève de moi et on a des discussions
9 continuellement à savoir, O.K., quelles sont les
10 préoccupations cette semaine. Est-ce qu'il y a
11 quelque chose de particulier? Donc les
12 préoccupations sont très bien suivies.

13 Je vous dirais que même il y a plusieurs,
14 plusieurs fois moi-même je vois les lettres de
15 réponse aux clients, je signe les lettres de
16 réponse aux clients, je les approuve. Fait que oui,
17 c'est très... c'est très bien suivi. C'est quelque
18 chose qu'on prend au sérieux.

19 Q. [59] Je vous remercie. Madame la Présidente, ça va
20 compléter mes questions pour ce panel. Je vous
21 remercie pour votre écoute.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Bien, merci.

24 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

25 J'ai pas de questions additionnelles suite à

1 celles-ci.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Bien, alors si nous sommes maintenant prêts, nous
4 procédons avec le contre-interrogatoire du GRAME,
5 Maître Paquet.

6 (11 h 11)

7 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET :

8 Q. [60] Rebonjour. Geneviève Paquet pour le Groupe de
9 recherche appliquée en macroécologie. Bonjour aux
10 membres du panel. Mes premières questions vont
11 porter sur la fonction branchement-débranchement et
12 je vous demanderais de consulter la réponse à la
13 pièce B-0035 qui est la pièce HQD-3, Document 2 qui
14 était les réponses aux engagements suite à la
15 séance de travail du quatorze (14) février deux
16 mille quatorze (2014). Donc la pièce HQD-3,
17 Document 2, à la page 3, et c'est la réponse à
18 l'engagement numéro 2 et donc le GRAME demandait de
19 fournir le nombre de branchements-débranchements
20 qui avaient été réalisés jusqu'à présent. En
21 réponse à l'engagement, le Distributeur, en réponse
22 à l'engagement numéro 2, le Distributeur nous
23 indique que :

24 La fonctionnalité branchement /
25 débranchement a été testée de bout en

1 bout pour les locaux vacants dans 142
2 cas.

3 Et ensuite il continue en disant :

4 Le Distributeur a ainsi réalisé 83
5 interruptions à distance et 59 remises
6 en service à distance. Le Distributeur
7 considère donc cette fonctionnalité
8 pleinement opérationnelle.
9 Dès la fin de la période hivernale
10 pendant laquelle les interruptions
11 sont suspendues, cette fonctionnalité
12 sera utilisée dans le cadre du
13 processus de recouvrement.

14 Donc, par rapport à cet engagement-là, Monsieur
15 Abiad, vous êtes peut-être celui le mieux placé
16 pour répondre mais si quelqu'un d'autre du panel se
17 sent interpellé... Donc je voudrais savoir, par
18 rapport à la réponse que vous avez fournie, les
19 tests qui ont été effectués, donc, étaient
20 seulement pour des locaux vacants, c'est exact?

21 M. GEORGES ABIAD :

22 R. Oui.

23 Q. [61] Donc il n'y a pas eu de tests pour la
24 clientèle résidentielle au niveau de la fonction
25 branchement-débranchement.

1 Mme JOHANNE BABIN :

2 R. En fait, les locaux vacants, Madame la Présidente,
3 ça peut être un local résidentiel aussi, c'est une
4 maison qui est vide ça fait que à la demande des
5 clients on s'en va débrancher les compteurs.

6 Q. [62] Je vais adresser ma question peut-être
7 directement à Monsieur Abiad parce que c'est vous
8 qui avez répondu à cette question-là lors de la
9 séance de travail. Simplement confirmer, est-ce que
10 lors de la séance de travail qui portait sur le
11 suivi de la phase 1 le quatorze (14) février deux
12 mille quatorze (2014), est-il exact que vous avez
13 expliqué, en réponse à une demande du GRAME, que la
14 fonctionnalité branchement-débranchement n'avait
15 pas encore été mise en place pour la clientèle
16 résidentielle puisque le Distributeur avait choisi
17 de prioriser la solution pour les locaux vacants
18 considérant, de toute façon, qu'il ne pouvait pas
19 débrancher la clientèle résidentielle durant
20 l'hiver. Est-ce que vous pouvez confirmer avoir
21 affirmé ça lors de la séance de travail?

22 M. GEORGES ABIAD :

23 R. Je crois ce que je disais c'était par rapport au
24 recouvrement et non pas par rapport au type de
25 client. Ce qu'on disait, c'est qu'on n'a pas

1 les locaux vacants, les demandes des
2 clients et le recouvrement est prévue
3 au plus tard en avril 2014 en lien
4 avec la période de reprise des
5 activités d'interruption et de remise
6 en service pour le recouvrement.

7 Donc pourriez-vous concilier votre dernière réponse
8 à l'effet que cette fonctionnalité aurait pu être
9 utilisée avec, en fait, les informations qui ont
10 été fournies dans le suivi à l'effet qu'il manquait
11 la solution informatique pour la fonctionnalité.

12 (11 h 16)

13 M. GEORGES ABIAD :

14 R. Oui. Les locaux vacants ont été utilisés comme
15 pilote. Dans le fond, c'est tout simplement qu'on a
16 commencé par les locaux vacants pour être sûr que
17 nos banques de données clients sont correctes.
18 Lorsqu'on dit que c'est un local vacant, on n'ira
19 pas interrompre quelqu'un qui vit là-dedans. Donc,
20 il y avait certaines inquiétudes. On voulait être
21 certain que lorsqu'on dit c'est un local vacant, le
22 système va l'exécuter. Ce n'est pas là l'enjeu. Le
23 système est fait, il va le faire. Sauf que, est-ce
24 que, par exemple, c'est-tu vrai que c'est un local
25 vacant.

1 Alors, ce qu'on a fait dans le pilote des
2 locaux vacants, c'est que lorsqu'on avait des
3 adresses, on a été visuellement voir si vraiment
4 c'est un local vacant pour ramener l'information
5 dans le cadre du pilote pour dire, oui, les données
6 de Clientèle sont de qualité, donc on peut
7 procéder. Alors, c'était dans cette optique-là.
8 Donc, on est en pilote dans ce temps-là.

9 C'est ça qu'on peut dire pour être sûr,
10 encore une fois, comme je vous dis, ce n'était pas
11 la technologie comme telle, quand on parle de
12 processus, là, la technologie, là, vous pouvez
13 débrancher cinq cent mille compteurs demain matin,
14 là, si vous voulez, il n'y a pas de problème. Ça,
15 c'est fait. Ce qui a été... ce qu'est le processus
16 lorsqu'on parle de ça, c'est pour être d'abord que
17 la qualité des données, que l'information n'est pas
18 erronée, qu'on n'aura pas coupé quelqu'un qui n'a
19 pas d'affaire à être coupé. C'était ça qu'on a
20 fait.

21 Q. [66] Juste pour être certaine. C'est parce que, en
22 réponse à l'engagement numéro 2, vous indiquez que
23 le Distributeur considérait que la fonctionnalité
24 était pleinement opérationnelle. Mais vous nous
25 dites que vous étiez en pilote. Quand le pilote

1 s'est terminé?

2 R. Juste avant la période hivernale pour arrêter les
3 interruptions.

4 Q. [67] Donc, on parle du trente et un (31) mars deux
5 mille quatorze (2014)?

6 R. Non. Le pilote était avant que l'hiver commence.

7 Q. [68] Oui. Donc, à quel moment le projet pilote
8 s'est terminé?

9 R. Je crois sous toute réserve novembre deux mille
10 treize (2013).

11 Q. [69] Donc, le projet pilote était terminé, Monsieur
12 Abiad, c'est simplement parce que je vois certaines
13 contradictions, là, donc le projet pilote, vous
14 dites qu'il était terminé, mais la solution
15 informatique dont vous parlez dans votre suivi du
16 trente et un (31) décembre deux mille treize (2013)
17 n'était pas encore livrée puisqu'elle devait être
18 livrée au plus tard en avril deux mille quatorze
19 (2014), c'est ce que je comprends?

20 Mme JOHANNE BABIN :

21 R. Madame la Présidente, au niveau des... Dans le
22 fond, là, c'est parce que tout a été mis sur une
23 ligne, mais il y a, le recouvrement est une chose,
24 mais les locaux vacants. Les locaux vacants avec
25 mes installateurs dans les opérations, j'en fais à

1 l'année. Le local est vide à la demande du client
2 ou à la demande de Clientèle, au niveau du service
3 à la clientèle. À partir du moment que je n'ai plus
4 d'abonné à Hydro-Québec, service à la clientèle
5 envoie chez moi au Mesurage une demande d'aller
6 débrancher un compteur, parce que j'ai un compteur
7 qui tourne où je ne facture pas. Ça cause des
8 problèmes dans les systèmes.

9 Donc, à l'année, j'ai un processus où je
10 reçois une demande de clientèle pour pouvoir, moi,
11 aller débrancher. Donc, je vais de visu aller
12 débrancher. Je remplis les papiers, je saisis dans
13 les systèmes que je retourne à Clientèle. Quand on
14 parle des systèmes, on parle beaucoup du
15 recouvrement, mais ils existent au niveau des
16 locaux vacants. Et quand on a fait le pilote, ils
17 nous ont demandé d'être présents sur le terrain
18 pour s'assurer, encore là de visu, que le processus
19 serait respecté même si on le faisait de façon
20 automatisé.

21 M. GEORGES ABIAD :

22 R. Maintenant, en ce qui concerne le recouvrement, le
23 type de demande que madame Babin vient d'expliquer
24 et les locaux vacants, mais en termes de processus
25 de liens entre les systèmes, que ce soit un client

1 en recouvrement ou locaux vacants, l'action dans le
2 système est la même. C'est brancher et débrancher.
3 Donc, on a suspendu entre la période de novembre
4 jusqu'au mois de mars le côté recouvrement. Et, là,
5 on commence, comme je vous dis, la semaine
6 prochaine, là, on commence avec cette
7 fonctionnalité-là pour le recouvrement.

8 Me GENEVIÈVE PAQUET :

9 Q. [70] Donc, vous dites, vous allez commencer la
10 semaine prochaine. Là, on est déjà le neuf (9)
11 avril. À partir du premier (1er) avril, le
12 Distributeur a droit de procéder à des
13 débranchements. Est-ce qu'il y a une raison pour
14 laquelle vous n'avez pas encore commencé à utiliser
15 la fonctionnalité?

16 R. C'est parce qu'on voulait vous le dire ici avant de
17 le faire. On voulait être ici.

18 Q. [71] D'accord. Je vais revenir sur un point qui a
19 été évoqué par rapport au fait que vous effectuez à
20 l'année longue des débranchements à distance. Donc,
21 est-ce que je peux comprendre que cette
22 fonctionnalité-là, par exemple, est déjà en place
23 depuis un certain temps par rapport au
24 branchement/débranchement, disons pas pour un
25 recouvrement mais pour un déménagement, par

1 exemple?

2 Mme JOHANNE BABIN :

3 R. Donc, quand je disais que j'effectue à l'année
4 longue des débranchements pour des locaux vacants,
5 c'est dans le cadre de mes activités depuis
6 qu'Hydro-Québec existe. On en fait. Et je n'avais
7 pas de système d'infrastructure de mesurage
8 avancée. Donc, non, ce n'est pas automatisé. J'ai
9 quelqu'un qui se déplace sur les lieux pour aller
10 débrancher un compteur. Et lorsque quelqu'un
11 emménage dans le local ou dans la bâtisse ou dans
12 la maison, on va rebrancher. C'est manuel. C'est
13 une personne, un individu qui se déplace.

14 (11 h 24)

15 Q. [72] Dans votre rapport de suivi au trente et un
16 (31) décembre deux mille treize (2013), il y avait
17 certaines informations par rapport aux
18 fonctionnalités. On était à la page 18, si vous
19 voulez le consulter. C'est la pièce B-013 où on
20 était, HQD-1, Document 3. Et puis j'avais justement
21 une question par rapport aux intentions du
22 Distributeur au niveau des aménagements-
23 déménagements facilité. Le Distributeur nous
24 indique que :

25 En 2014, le Distributeur évaluera

1 l'opportunité d'offrir un service
2 d'interruption du service à distance
3 entre deux locations ou abonnements, à
4 la demande du propriétaire.

5 Donc, est-ce que le Distributeur a évalué cette
6 opportunité?

7 M. GEORGES ABIAD :

8 R. C'est en cours d'évaluation.

9 Q. [73] Merci. Maintenant, Monsieur Abiad, j'aimerais
10 revenir. On est toujours à la page 18 du suivi
11 trimestriel trente et un (31) décembre. Juste pour
12 être certaine de votre réponse. Par rapport à la
13 livraison de la solution informatique dont vous
14 faisiez état, là, en décembre deux mille treize
15 (2013), est-ce que cette solution informatique a
16 été livrée au Distributeur aujourd'hui?

17 R. Oui.

18 Q. [74] Est-ce que la solution informatique qui permet
19 d'assurer la fonction branchement-débranchement à
20 distance a été mise en place?

21 R. Oui.

22 Q. [75] Les tests que vous aviez faits, là, lors du
23 pilote, si je comprends bien, ça n'incluait pas la
24 solution informatique? Est-ce que ça incluait la
25 solution informatique qui vous a été livrée?

1 M. RENAUD GRAVELINE :

2 R. Dans le pilote c'est effectivement la solution
3 informatique qui a été testée. Donc, la solution
4 informatique elle fonctionne quand on appuie sur le
5 bouton, l'interruption se fait. Il y avait, comme
6 madame Babin disait, il y avait des gens sur place
7 qui le confirmaient.

8 Ce qui n'a pas été fait c'est aujourd'hui
9 une demande, exemple, pour un local vacant, ça
10 rentre chez madame Babin. Dorénavant, ça ne
11 rentrera plus chez madame Babin, ça va rentrer
12 ailleurs. Et quand on dit qu'il reste quelque chose
13 à faire dans cette fonctionnalité-là, c'est cet
14 aspect-là. Où la demande va rentrer? Quand la
15 demande va rentrer ou quand une demande de
16 raccordement suite à un débranchement, quand la
17 demande de raccordement va rentrer, si elle arrive,
18 ça change tous les processus. Si elle arrivait à un
19 endroit précis auparavant, est-ce qu'elle doit
20 rentrer cette demande-là au même endroit.

21 Les gens du centre d'appel qui reçoivent
22 justement les demandes de raccordement, il faut
23 qu'ils soient bien informés pour savoir à qui ils
24 vont relayer l'information. Auparavant, ils
25 relayaient l'information à une équipe de

1 recouvrement ou chez madame Babin. Ce ne sera plus
2 le cas. C'est cet aspect-là des processus qu'il
3 reste à finaliser dans le fond.

4 Q. [76] Donc, vous confirmez en fait que la
5 fonctionnalité n'est pas pleinement opérationnelle.
6 S'il reste ces aspects-là de la fonctionnalité,
7 est-ce que vous pouvez confirmer qu'il reste quand
8 même des éléments à terminer avant que la
9 fonctionnalité soit considérée comme pleinement
10 opérationnelle?

11 M. GEORGES ABIAD :

12 R. Elle est pleinement... Voici ma réponse. Elle est
13 pleinement opérationnelle au moment qu'on se parle
14 là.

15 Q. [77] Donc, les éléments dont vous m'avez parlé par
16 rapport aux transmissions des données dans le
17 réseau c'est réglé, là, à l'heure qu'il est?

18 R. Je ne comprends pas la question quand vous dites
19 « réseau ».

20 Q. [78] On m'a parlé de certains aspects de la
21 solution informatique qui n'avaient pas été encore,
22 qui n'étaient pas tout à fait... Bon, écoutez, vous
23 pouvez reprendre peut-être, j'ai peut-être mal
24 saisi qu'est-ce que vous avez dit, mais...

25 R. O.K. Je vais recommencer. La solution est

1 pleinement opérationnelle au moment qu'on se parle
2 sur tous les aspects.

3 Q. [79] Donc, si vous désirez effectuer un
4 débranchement, par exemple pour un recouvrement
5 d'un client qui n'aurait pas payé, vous pourriez le
6 faire aujourd'hui même et puis les données seraient
7 transmises au bon département d'Hydro-Québec, c'est
8 ce que vous me dites?

9 R. Tout à fait.

10 Q. [80] Par contre, vous ne l'avez pas encore fait,
11 vous ne l'avez pas encore utilisé de manière
12 concrète?

13 R. On l'a utilisé à l'intérieur des pilotes avec les
14 locaux vacants. On a simulé. C'est pour ça qu'on a
15 fait des pilotes pour ça et on a simulé des
16 branchements-débranchements avec les ajustements de
17 processus que ça prenait. Je vous confirme...

18 Q. [81] Monsieur Abiad...

19 R. ... que, forts de ce pilote-là, nous sommes prêts à
20 le mettre en place. Il est disponible, il est
21 fonctionnel.

22 Q. [82] Pourriez-vous me confirmer à quelle date la
23 solution informatique, vous m'avez dit qu'elle
24 avait été livrée au Distributeur, donc à quelle
25 date la solution informatique a été livrée? Puis ça

1 sera ma dernière question sur ce point-là.

2 R. Sous toutes réserves, Maître, je pense que ça a
3 commencé le pilote en octobre. Donc, la solution
4 informatique a été autour de ça.

5 (11 h 28)

6 Me GENEVIÈVE PAQUET :

7 Donc, sous toute réserve, je vous demanderais peut-
8 être une confirmation, Madame la Présidente, parce
9 que vous me dites que c'est en octobre, par contre,
10 dans le suivi du trente et un (31) décembre deux
11 mille treize (2013), qui est quand même après le
12 mois d'octobre, là, vous indiquez que la livraison
13 de la solution est prévue au plus tard en avril
14 deux mille quatorze (2014), donc je vois une
15 contradiction, j'aimerais avoir un engagement sur
16 ce point.

17 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

18 Je pense qu'il faut simplement lire ce qui est
19 écrit, en insistant sur le « automatisant », là,
20 dans la phrase qui est écrite. Et je ne vois pas
21 véritablement d'utilité à vérifier la date exacte à
22 laquelle ça a été livré, dans la mesure où on sait
23 que ça a été avant, évidemment, que le projet
24 pilotes débute, parce que ça va de soi qu'il faut
25 l'avoir avant de débiter le projet pilote. Je pense

1 que c'est vraiment de faire du travail pour aller
2 chercher une date précise qui est absolument
3 inutile.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Maître Paquet, quel est l'objectif, là, qu'est-ce
6 qu'on tente de, qu'est-ce qu'on tente de démontrer,
7 là, avec cette date particulière, étant donné que
8 si ça fonctionne aujourd'hui, je me demande, c'est-
9 tu réellement important de savoir depuis quand ça
10 aurait pu fonctionner?

11 Me GENEVIÈVE PAQUET :

12 En fait, je dois prendre les réponses comme elles
13 sont mais c'est qu'on avait, on a eu des
14 informations qui semblent contradictoires donc
15 c'est pour ça qu'on essaie de vraiment s'assurer
16 que la fonctionnalité est en place. Là, on me
17 répond que, et on n'a pas encore commencé à
18 utiliser la fonctionnalité parce qu'on voulait en
19 parler ici, je ne suis pas certaine, là, que cette
20 réponse-là soit la meilleure raison pour laquelle
21 on n'aurait pas commencé à utiliser la
22 fonctionnalité.

23 Nous, ce qu'on veut s'assurer, on a un
24 expert au dossier, on veut s'assurer que,
25 effectivement, ça n'a pas juste été de faire des

1 tests dans des locaux dans un, si on veut, une
2 situation qui n'est pas concrète, on veut s'assurer
3 que la fonctionnalité est pleinement
4 opérationnelle, c'est plus qu'un test en
5 laboratoire qui doit être fait, c'est plus qu'un
6 projet pilote, avant de s'assurer que la
7 fonctionnalité est vraiment en fonction, même si la
8 solution informatique a été livrée, il y a quand
9 même des tests qui doivent être faits.

10 Et puis moi, j'ai reçu une réponse de
11 monsieur Abiad à l'effet que la solution
12 informatique a été livrée au mois d'octobre et puis
13 dans le suivi du trente et un (31) décembre deux
14 mille treize (2013), on me dit que la livraison de
15 la solution informatique, qui va effectivement, là,
16 comme maître Hogue l'a précisé, automatiser
17 entièrement la fonctionnalité, c'est ce qu'on veut
18 savoir, là, au niveau de l'automatisation de tout
19 ça, on me dit que ça va être livré au plus tard en
20 avril deux mille quatorze (2014).

21 Donc en décembre deux mille treize (2013),
22 elle n'était pas livrée, cette solution-là, et
23 monsieur Abiad nous dit qu'elle était livrée en
24 octobre. Donc je vois une contradiction et pour
25 nous, c'est important de s'assurer, en fait, que la

1 fonctionnalité, parce qu'on a des recommandations
2 par rapport à ça, il y a des gains d'efficience qui
3 sont en lien avec cette fonctionnalité-là, on veut
4 simplement s'assurer qu'elle est fonctionnelle et
5 puis faire les recommandations qui en découlent à
6 la Régie.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Maître Hogue, vous avez quelque chose à ajouter?

9 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

10 Bien, écoutez, tout ce que je vous dirais, c'est
11 que vous avez un témoignage qui est clair, non
12 ambigu, qui dit que ça fonctionne, la
13 fonctionnalité, on l'a; on l'a testée dans un
14 projet pilote et on est prêt à débiter. Quant à
15 moi, à moins qu'on ait, de l'autre côté, quoi que
16 ce soit qui viendrait dire que ce qui est dit par
17 monsieur Abiad est inexact, ça me semble absolument
18 inutile qu'on retourne en arrière pour essayer de
19 savoir à quelle date les choses se sont faites, là.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Écoutez, si... la Régie va permettre la question.
22 Alors vous voulez savoir à quel moment la solution
23 informatique a été livrée; je vous demanderais,
24 étant donné que le suivi, auquel vous faites
25 référence, nous parle de trois fonctions, de trois

1 utilisations possibles, est-ce qu'il y a une de ces
2 utilisations pour laquelle cette fonctionnalité ou
3 la solution informatique se rapporte le plus?

4 Parce qu'on parle de l'interruption-remise
5 en service pour les locaux vacants, ensuite le
6 recouvrement, ainsi que les demandes des clients,
7 alors est-ce que c'est pour l'ensemble de tout ça,
8 parce que quand on regarde la mise en application
9 dans le temps, là, il y a certains éléments qui
10 nous ont été présentés ce matin qui s'échelonnaient
11 dans le temps alors, et d'où le avril deux mille
12 quatorze (2014), je présume. Est-ce que vous pouvez
13 être plus précise peut-être quant à votre
14 engagement?

15 Me GENEVIÈVE PAQUET :

16 Oui, certainement, Madame la Présidente. Donc ce
17 serait pour les locaux vacants et pour le
18 recouvrement. Pour les demandes de clients, on
19 n'aura pas besoin de l'information.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 O.K.

22 Me GENEVIÈVE PAQUET :

23 Donc ça serait l'engagement numéro 3, de fournir la
24 date de livraison de la solution informatique
25 automatisant entièrement la fonctionnalité

1 interruption-remise en service pour, premièrement,
2 les locaux vacants et, deuxièmement, le
3 recouvrement. Merci.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Merci.

6

7 E-3 (HQD) Fournir la date de livraison de la
8 solution informatique automatisant
9 entièrement la fonctionnalité
10 interruption-remise en service pour
11 (1) les locaux vacants et (2) le
12 recouvrement (demandé par le GRAME)

13

14 Me GENEVIÈVE PAQUET :

15 Q. [83] Maintenant, je vais aborder un autre sujet.

16 Par rapport aux coûts qui sont prévus pour les
17 trois phases, la Régie avait préparé un tableau
18 dans sa demande de renseignements, à la pièce B-
19 0023, HQD-2, Document 1; le tableau se retrouve à
20 la page 4.

21 (11 h 31)

22 Et toujours dans le même document à la
23 question 1.6, la Régie demandait au Distributeur :

24 Considérant le tableau préparé par la
25 Régie et les informations disponibles

1 au présent dossier, veuillez indiquer
2 si le Distributeur considère être en
3 mesure de respecter le budget [...] LAD
4 prévu au dossier R-3770-2011,
5 voire même de livrer un projet à un
6 coût total moindre qu'initialement
7 anticipé.

8 Donc le Distributeur indiquait en fait qu'il était
9 trop tôt pour prévoir que le coût total des phases
10 2 et 3 sera inférieur au coût initialement
11 anticipé.

12 Et à la toute fin de la réponse :

13 Dans l'éventualité où les coûts
14 s'avéreraient différents de ceux
15 prévus, le Distributeur en fera part à
16 la Régie au moment opportun dans le
17 cadre de ses suivis trimestriels.

18 Dans le tableau de la Régie on arrivait, là, au
19 total à un écart de douze point quatre millions
20 (12,4 M), un écart négatif de douze point quatre
21 millions (12,4 M) pour le total des coûts des trois
22 phases. Est-ce que le Distributeur pourrait mettre
23 à jour ce tableau en fonction, là, du dernier suivi
24 trimestriel qui a été déposé pour permettre... S'il
25 y a des modifications à y apporter, là, si les

1 informations ont changé est-ce que... Premièrement
2 est-ce que vous avez... est-ce que vous auriez des
3 modifications à apporter au tableau qui a été
4 préparé par la Régie? Donc je vais y aller en
5 ordre.

6 M. GEORGES ABIAD :

7 R. Non. Aucun changement.

8 Q. [84] D'accord, merci. J'aborde maintenant un autre
9 sujet et je vous référerai à la page 16 de la
10 présentation qui a été produite ce matin. Donc à la
11 page 16 de la présentation. Le titre est « Modèles
12 de compteurs disponibles approuvés par Mesures
13 Canada : plus de 95 % du parc à remplacer soit,
14 3,54 millions de compteurs ». Est-ce qu'on peut
15 comprendre, là, qu'il y a cinq pour cent (5 %)
16 finalement des compteurs qui ne sont... qui ne sont
17 pas encore approuvés, des compteurs à installer?

18 M. DENIS PARENT :

19 R. C'est comme j'ai mentionné ce matin, ces cinq pour
20 cent (5 %) là sont en cours d'approbation.

21 Q. [85] Pour préciser avec vous, Monsieur Parent, avec
22 les... des informations que vous nous avez données
23 ce matin, vous avez deux fournisseurs pour les
24 compteurs commerciaux. C'est exact?

25 R. On a deux fournisseurs pour le résidentiel et pour

1 certains modèles commerciaux qui sont les plus
2 populaires.

3 Q. [86] Et puis en ce qui concerne vraiment les
4 compteurs commerciaux, là, pouvez-vous confirmer
5 que vous n'avez pas encore reçu l'approbation de
6 Mesures Canada pour la nouvelle version du compteur
7 de modèle Elster A3?

8 R. Alors je l'ai expliqué ce matin. La version du
9 modèle A3, la partie métrologique a déjà une
10 approbation de Mesures Canada. Il va y avoir une
11 révision de cette... étant donné qu'on va intégrer
12 la carte Landis+Gyr dans le compteur, il va y avoir
13 une demande par Elster à Mesures Canada de réviser.
14 C'est un processus beaucoup plus court, donc ça va
15 être fait en mai pour le compteur de Elster.

16 Q. [87] O.K. En ce qui concerne le compteur S4x.

17 R. Oui, il est en test présentement chez Mesures
18 Canada. Parallèlement chez nous on a terminé
19 l'homologation, donc on... il ne devrait pas avoir
20 aucun problème chez Mesures Canada. Donc on attend
21 l'approbation, là, d'ici les prochaines semaines.

22 Q. [88] Donc je comprends que vous êtes confiant, là,
23 pour l'approbation de Mesures Canada. Par contre,
24 si éventuellement, étant donné que c'est pas encore
25 approuvé, là, s'il y avait un problème et qu'il n'y

1 avait pas cette fameuse approbation-là, quel est le
2 plan du Distributeur pour les compteurs
3 commerciaux?

4 R. Un, on a déjà un mitigation parce qu'on a déjà fait
5 des essais en parallèle, donc je suis très, très
6 confiant qu'il n'y aura pas de problème à Mesures
7 Canada. Et au pire on installe le S4e. Il est déjà
8 fonctionnel à Boucherville dans notre projet
9 pilote. C'est seulement qu'un choix stratégique
10 d'attendre la nouvelle version d'un compteur qui va
11 enlever la discontinuité qui va arriver au S4e. Par
12 la suite, on se serait retrouvé avec deux modèles
13 de compteurs.

14 Q. [89] Donc votre plan, ce serait d'installer un
15 modèle de compteur qui est discontinué, si je
16 comprends bien.

17 R. Il ne l'est pas encore, il va l'être lorsque S4x va
18 être officiellement, il va le devenir. Mais si...

19 Q. [90] Le S4e, est-ce qu'il est discontinué en ce
20 moment?

21 R. Non, non, pas du tout.

22 Q. [91] En voie d'être discontinué peut-être, c'est ce
23 que vous avez dit tantôt.

24 R. Ce que je vous dis c'est que Landis sort le S4x et
25 va devenir son modèle de base. Donc par la suite,

1 les prochaines livraisons vont se faire avec le
2 S4x. Mais stratégiquement on a dit : on va déployer
3 le même compteur partout.

4 (11 h 40)

5 M. GEORGES ABIAD :

6 Si je peux compléter la réponse, Maître, si le S4x
7 ne passe pas comme votre hypothèse le dit, le S4e,
8 à ce moment-là, il ne peut pas être discontinué, il
9 devient la base. Alors le plan B, c'est un plan A.

10 Q. [92] On s'entend quand même qu'il va bientôt être
11 discontinué, ce n'est pas la version la plus
12 moderne là.

13 M. DENIS PARENT :

14 R. Il ne sera jamais discontinué tant que l'autre ne
15 sera pas accepté.

16 Q. [93] Mais le Distributeur a quand même décidé de
17 changer la version du modèle de compteur pour
18 certaines raisons, je veux dire...

19 M. GEORGES ABIAD :

20 R. Bien on vient de le dire, c'est un choix
21 stratégique. Autrement dit, on achète un système X,
22 il y a une version X1 qui s'en vient. On dit :
23 Qu'est-ce qu'on fait? On fait-tu le X ou le X1? On
24 attend le X1, on peut se le permettre, on a regardé
25 les risques, il n'y a pas de problème. Le pire : X1

1 ne se présente pas? Le X est là. C'est très, très
2 sain comme gestion.

3 Q. [94] Merci. À ce jour, est-ce que le Distributeur a
4 débuté l'installation des compteurs commerciaux
5 pour la phase 1?

6 R. Pardon. À part des pilotes, on n'a pas fait aucune
7 installation dans les clients commerciaux.

8 Q. [95] Et puis, Monsieur Abiad, il y a cent vingt
9 mille (120 000) compteurs commerciaux. Est-ce que
10 ces cent vingt mille (120 000) compteurs-là sont
11 situés dans la phase 1?

12 R. Non, un peu partout.

13 Q. [96] Combien des cent vingt mille (120 000)
14 compteurs commerciaux sont situés en phase 1?

15 R. Sous toute réserve, ça, ça peut être un engagement,
16 quatre-vingt mille (80 000), sous toute réserve.

17 Q. [97] Écoutez, on...

18 R. Si jamais c'est... Dans le fond, on va le vérifier
19 tantôt.

20 Q. [98] Oui, j'aimerais.

21 R. Si ce n'est pas quatre-vingt mille (80 000)...

22 Q. [99] Merci.

23 R. Mais prenons quatre-vingt mille (80 000) pour...

24 Q. [100] On va prendre ce chiffre-là.

25 R. ... continuer notre discussion.

1 M. DENIS PARENT :

2 R. C'est le bon chiffre. Moi, je confirme quatre-vingt
3 mille (80 000), c'est bon.

4 Q. [101] Donc on me dit, donc vous me confirmez que
5 ces compteurs-là n'ont pas été encore installés.
6 Par rapport au prix des compteurs, le prix de ces
7 compteurs-là, est-ce qu'il a été inclus? Non
8 seulement le prix des compteurs mais également les
9 coûts d'installation. Est-ce que ça a été inclus
10 dans la phase 1?

11 M. GEORGES ABIAD :

12 R. Tout à fait. Quand on a déposé le treize point un
13 millions (13,1 M), Madame la Présidente, le treize
14 point un millions (13,1 M) d'économie prend en
15 considération le fait que présentement on fait du
16 résidentiel et que, éventuellement, on va faire du
17 commercial dont le coût du compteur est supérieur
18 et le délai d'installation est supérieur. Ça fait
19 que le treize point un millions (13,1 M) tient
20 compte de ça qui s'en vient plus tard pour les
21 quatre-vingt mille (80 000) compteurs. Autrement
22 dit, je ne m'en viens pas vous voir pour dire
23 « J'ai treize point un millions (13,1 M)
24 d'économie. » en sachant que ça va baisser parce
25 que je vais faire du commercial plus tard. J'ai

1 pris ça en considération dans le treize point un
2 (13,1).

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Q. [102] Excusez-moi, pouvez-vous le clarifier? Vous
5 avez pris en considération le treize point un
6 (13,1) inclut les économies du travail non fait.
7 Sont-ce réellement de vraies économies ou elles
8 sont reportées dans le temps parce qu'ils seront
9 installés plus tard?

10 R. O.K.

11 Q. [103] Il y a une nuance. Je n'ai pas saisi ce que
12 vous mentionnez.

13 R. Ce sont de vraies économies. Je vais essayer de le
14 briser en deux parties. Admettons je vous aurais
15 donné les économies qu'on a eues à date juste sur
16 le résidentiel, O.K.? Parce qu'on a installé
17 seulement du résidentiel. Le treize millions (13 M)
18 aurait pu être, j'aurais été devant vous
19 aujourd'hui puis je vous aurais dit « Madame la
20 Présidente, nous avons une économie de vingt
21 millions (20 M). » sauf que je vous montre treize
22 millions (13 M). Pourquoi? Parce qu'il y a sept
23 millions (7 M) que je sais que je vais dépenser de
24 plus...

25 Q. [104] Plus tard.

1 R. Plus tard pour les clients commerciaux. Autrement
2 dit, ces soixante mille (60 000) clients
3 commerciaux, je les ai remplacés par soixante mille
4 (60 000) clients résidentiels dans la phase 1 parce
5 que j'ai décidé, nous avons décidé que les
6 commerciaux on va les faire plus tard parce que
7 c'est plus efficient de faire le résidentiel comme
8 on fait maintenant. Alors c'est pour ça que je vous
9 ai montré, Madame la Présidente, treize point un
10 millions (13,1 M) et non pas vingt (20) parce que
11 on voulait qu'on soit clair que le treize point un
12 (13,1) c'est du réel, c'est du net du coût
13 additionnel qui s'en vient.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Q. [105] Merci Monsieur Abiad. Je m'excuse Maître
16 Paquet, mais...

17 Me GENEVIÈVE PAQUET :

18 Pas de problème.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Voilà, clarification.

21 Me GENEVIÈVE PAQUET :

22 Q. [106] Merci. Et puis moi aussi j'aurais une petite
23 question de clarification suite à votre réponse. Au
24 niveau de la présentation des coûts lors des suivis
25 trimestriels par rapport à ces coûts-là et

1 d'installation et d'acquisition de compteurs
2 commerciaux, ces coûts-là qui avaient été prévus
3 initialement en phase 1, est-ce qu'ils vont être
4 présentés de manière distincte des coûts en phases
5 2 et 3 pour permettre un suivi par la Régie?

6 M. GEORGES ABIAD :

7 R. Aucun problème de le faire de cette façon-là, on
8 sait exactement combien de clients commerciaux
9 qu'on ne fera pas dans la phase 1 et le coût à la
10 marge que ça va coûter pour faire la phase 2, on va
11 le présenter, il n'y a aucun problème.

12 Q. [107] Donc il est possible qu'il y ait des coûts...

13 R. Oui.

14 Q. [108] ... qui avaient été prévus en phase 1 qui,
15 finalement, se retrouvent en phase 2.

16 R. Aucun problème, on peut faire le « tracking ».

17 Q. [109] Non, c'était une question.

18 R. Oui, c'est ça.

19 Q. [110] O.K. Merci.

20 R. Puis il n'y a aucun problème de pouvoir cibler le
21 suivi sur ces cas-là.

22 Q. [111] Merci. Pour ma prochaine série de questions
23 je vais avoir un document à déposer. J'ai une copie
24 pour ma consœur, mon confrère, copie pour madame
25 la présidente et je vais vous donner... Donc c'est

1 un extrait de la décision D-2014-037 qui avait été
2 rendue dans le dossier R-3854-2013 Phase 1.

3 (11 h 46)

4 La raison pour laquelle je souhaite déposer
5 ce document en preuve, c'est que, dans votre
6 décision D-2014-057, au paragraphe 58, la Régie a
7 retenu comme pertinente l'analyse du déploiement
8 des compteurs de nouvelle génération en réseaux
9 autonomes ainsi que les bénéfices potentiels qui
10 peuvent en résulter dans le but évidemment de
11 s'assurer que le déploiement qui est prévu en
12 réseaux autonomes pourra supporter des besoins, des
13 besoins spécifiques qui ont été exprimés par la
14 Régie dans sa décision D-2014-037. Et c'est la
15 raison pour laquelle je vous réfère à ce document.
16 Il y a deux paragraphes dont je voudrais que vous
17 preniez connaissance. Ce sont les paragraphes 758
18 et 762. Donc, pour les notes sténographiques, je
19 vais en faire une lecture. Au paragraphe 758, la
20 Régie énonce que :

21 La Régie considère qu'il ne dépend pas
22 seulement des clients du Nunavik de
23 mettre en place, de leur côté, des
24 mesures visant à ajuster leur
25 consommation et à réduire l'impact du

1 taux de la 2e tranche des tarifs
2 résidentiels sur leur facture
3 d'électricité, mais que le
4 Distributeur doit également clarifier
5 ses objectifs et ajuster son offre de
6 programmes, de mesures et de tarifs,
7 en visant une utilisation optimale de
8 l'énergie dans les RA au nord du 53e
9 parallèle.

10 L'autre paragraphe d'intérêt pour mes questions est
11 le paragraphe 762 où la Régie indique :

12 Conséquemment, la Régie demande au
13 Distributeur de présenter, lors du
14 dossier tarifaire 2015-2016, une
15 ébauche de sa stratégie d'exploitation
16 des données du projet LAD prévu être
17 déployé dans les réseaux autonomes
18 vers 2018, afin d'aider les organismes
19 gérant les factures de 95 % de la
20 clientèle résidentielle à orienter
21 leurs interventions et, entre autres,
22 à décourager l'usage du chauffage
23 électrique d'appoint.

24 La Régie conclut :

25 Également, la Régie demande au

1 Distributeur de présenter, dans le
2 prochain dossier tarifaire, un plan de
3 réduction du chauffage d'appoint
4 électrique, en commençant par les
5 réseaux à centrale thermique où des
6 ajouts de puissance sont planifiés
7 dans un horizon de deux à quatre ans.

8 Donc, premièrement, vous aviez... Donc on va coter
9 la pièce C-GRAME-0033. Merci.

10

11 C-GRAME-033 : Décision de la Régie de l'énergie
12 D-2014-037 rendue dans le dossier
13 R-3854-2013 Phase 1

14

15 Donc, vous avez répondu à la Régie lors d'une
16 demande de renseignements que le déploiement des
17 compteurs intelligents en réseaux autonomes était
18 prévu de juin à octobre deux mille dix-sept (2017).

19 C'est exact?

20 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

21 R. Avez-vous la référence sous les yeux? On va vous le
22 confirmer en ayant la référence.

23 Q. [112] C'est la pièce B-0023 (HQD-2, Document 1)
24 page 11, réponse 3.1.

25 R. Pouvez-vous répéter la cote s'il vous plaît, Maître

1 Paquet?

2 Q. [113] Oui. C'est B-0023 (HQD-2, Document 1) qui est
3 la demande de renseignements de la Régie, page 11,
4 et la réponse 3.1.

5 R. C'est bien ce qui est indiqué. De juin à octobre
6 deux mille dix-sept (2017). C'est ce qui est écrit.

7 Q. [114] Oui, c'est ça. Mais en fait, j'avais déjà eu
8 la réponse. Je voulais juste que vous confirmiez
9 que c'est encore dans vos intentions de procéder à
10 ces dates-là.

11 M. GEORGES ABIAD :

12 R. Oui.

13 Q. [115] Donc, en réseaux autonomes, sauf... Est-ce
14 que le Distributeur va utiliser la même version des
15 compteurs que ceux en réseaux intégrés?

16 M. DENIS PARENT :

17 R. Ce sont les mêmes compteurs, Madame.

18 Q. [116] Lors de votre présentation, puis je vous
19 réfère à la page 13, un tableau sur les
20 fonctionnalités, je vous réfère à la fonctionnalité
21 « gestion de la consommation », vous avez dit un
22 mot par rapport à ça ce matin en indiquant que la
23 gestion de la consommation va permettre à tous les
24 clients d'avoir accès à l'information, je pense, à
25 lire la... d'avoir accès à l'information. Est-ce

1 que ça va permettre la lecture de la consommation
2 sur une base quotidienne?

3 M. GEORGES ABIAD :

4 R. Les clients vont avoir accès à leur consommation
5 via le web sur une base journalière, oui.

6 Q. [117] Puis au niveau des réseaux autonomes, la
7 technologie qui va être déployée en deux mille dix-
8 sept (2017), êtes-vous présentement en mesure de
9 confirmer que vous allez pouvoir offrir une
10 tarification différenciée dans le temps pour
11 notamment réduire l'impact de la croissance de la
12 demande à la pointe tel que demandé par la Régie?
13 (11 h 52)

14 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

15 R. Écoutez, la demande de la Régie a été formulée le
16 six (6) mars dernier, c'est tout récent. Elle nous
17 demande de présenter notre plan de match lors du
18 prochain dossier tarifaire et c'est ce qu'on fera,
19 là, et la date prévue c'est le ou vers le premier
20 (1er) août prochain. Alors il est peut-être trop
21 tôt pour se prononcer sur ces questions-là, Maître
22 Paquet. C'est ce que je vous indique.

23 Q. [118] D'accord. Vous indiquiez, par contre, ce
24 matin qu'il y a un finaliste qui a été choisi pour
25 un projet pilote. Est-ce que vous pourriez élaborer

1 un peu? Vous disiez que le projet pilote par
2 rapport à cette fonctionnalité-là allait débiter en
3 juin, donc pouvez-vous indiquer qui est le
4 finaliste qui a été retenu et peut-être élaborer un
5 peu par rapport au projet pilote, là?

6 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

7 Je pense qu'actuellement il est effectivement trop
8 tôt pour révéler qui est le finaliste qui a été
9 retenu. Et encore là, je pense que dans le contexte
10 de ce qui est devant vous maintenant, on est en
11 train d'empiéter sur un autre élément qui viendra
12 plus tard. Mais dans le contexte du dossier qui est
13 devant vous, c'est quelque chose qui ne s'inscrit
14 pas, là, dans ce contexte-là de voir ce qui se fera
15 éventuellement à cet égard-là.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Maître Paquet?

18 Me GENEVIÈVE PAQUET :

19 Oui. Écoutez, je posais la question parce qu'il y
20 avait des informations dans la présentation. Je
21 comprends qu'on est peut-être un peu en avance avec
22 nos questions par rapport à ça. J'essayais de voir
23 s'il y avait des informations qui étaient
24 disponibles. Mais s'il n'y en a pas, je vais
25 retirer la question.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Il apparaît qu'il n'y en a pas.

3 Me GENEVIÈVE PAQUET :

4 Q. [119] O.K. Juste par rapport aux coûts de ce projet
5 pilote-là, est-ce que ça a été inclus dans la
6 présente demande dans une rubrique diverse, là? Ou
7 peut-être que le Distributeur devra présenter une
8 autre demande d'approbation. Seulement confirmer si
9 c'est inclus dans les coûts de la phase.

10 M. GEORGES ABIAD :

11 R. Écoutez, nous sommes à un stade de pilote. On ne
12 sait pas encore le coût final. On verra à ce
13 moment-là comment on va interpréter ou comment on
14 va gérer ce coût-là.

15 Q. [120] Donc, je peux en déduire que les...

16 R. Il n'est pas là.

17 Q. [121] Ce n'est pas dans la présente demande.

18 R. Non, absolument pas.

19 Q. [122] Merci. Je vous remercie. Juste un instant
20 pour retrouver ma page s'il vous plaît.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Peut-être, Maître Paquet, pendant que vous cherchez
23 votre page, je vous demande de faire deux choses à
24 la fois. Pourriez-vous nous indiquer, il est près
25 de midi (12 h), est-ce que vous en avez encore pour

1 longtemps ou est-il préférable de prendre une
2 pause? Je ne veux absolument pas couper votre
3 inspiration d'aucune façon, mais seulement que pour
4 les questions d'intendance.

5 Me GENEVIÈVE PAQUET :

6 J'en ai pour cinq à dix (10) minutes, Madame la
7 Présidente. J'ai presque terminé.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Parfait. Alors retracez votre page puis on
10 continue.

11 Me GENEVIÈVE PAQUET :

12 Q. [123] Donc, j'ai retrouvé la page de la
13 présentation qui est la page 12 où je voudrais vous
14 amener. Et c'est par rapport à l'installation des
15 compteurs intérieurs. Vous indiquez dans la
16 présentation qu'il y a cinq cent soixante-dix-huit
17 mille (578 000) installations de compteurs
18 intérieurs qui ont été complétées. Donc, quel est
19 le nombre de compteurs intérieurs au total à
20 installer?

21 M. GEORGES ABIAD :

22 R. On ne le sait pas. C'est-à-dire qu'à ce moment-ci
23 on n'a pas l'information.

24 Q. [124] Par un engagement est-ce que vous seriez en
25 mesure de répondre à cette question?

- 1 R. Juste un instant, ça ne sera pas long. Bien,
2 l'engagement est oui, dans la mesure où on a le
3 système pour pouvoir sortir cette information-là.
- 4 Q. [125] Certainement. Donc, l'engagement numéro 4, de
5 fournir le nombre total de compteurs intérieurs que
6 le Distributeur doit installer.
- 7 R. Je dis bien dans la phase 1, 2 et 3, Maître?
- 8 Q. [126] Pour la phase 1.
- 9 R. Ah!
- 10 Q. [127] Pour la phase 1, on parle de la phase 1 parce
11 que c'est pour faire une moyenne, là, si on veut.
12 On a déjà cinq cent soixante-dix-huit mille
13 (578 000) qui sont installés, donc on voudrait
14 savoir c'était sur combien au total finalement.
- 15 R. O.K. Donc, les deux cent cinquante mille (250 000)
16 qui restent à venir, là, à peu près pour arriver au
17 million six cent quatre-vingt-dix (1,690 M). Parmi
18 ces deux cent cinquante mille (250 000) qui s'en
19 viennent, combien qu'il y a à l'intérieur? Parce
20 que là le cinq cent soixante-dix-huit mille
21 (578 000) s'applique sur le un million trois cent
22 quarante (1,340 M) et, nous, on veut atteindre un
23 million six cent quatre-vingt-dix (1,690 M), donc
24 c'est les trois cent mille (300 000) installations
25 qui s'en viennent encore. Vous voulez savoir à

1 l'intérieur de ces trois cent mille-là (300 000)
2 combien qu'il y a des compteurs intérieurs et ça se
3 rajoute aux cinq cent soixante-dix-huit mille
4 (578 000) qui est là.

5 Q. [128] Moi, je voudrais savoir combien il y a de
6 compteurs intérieurs en phase 1 que le Distributeur
7 avait à installer, donc incluant les cinq cent
8 soixante-dix-huit mille (578 000) qui sont déjà
9 installés, au total combien on en retrouve.

10 R. O.K., c'est beau.

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 R. Et dans la mesure où l'information est disponible
13 comme l'a mentionné monsieur Abiad...

14 Q. [129] Oui, tout à fait.

15 R. ... il y a quelques minutes.

16 Q. [130] Sous réserve. Merci.

17

18 E-4 (HQD) Préciser le nombre total de compteurs
19 intérieurs à être installés au cours
20 de la phase 1 (demandé par le GRAME)

21

22 (11 h 58)

23 Avez-vous l'information sur les cinq cent soixante-
24 dix-huit mille (578 000) compteurs intérieurs qui
25 ont été installés, combien ont été installés par le

1 sous-traitant Capgemini et combien ont été
2 installés par le personnel d'Hydro-Québec?

3 M. GEORGES ABIAD :

4 R. Cette information-là, nous ne l'avons pas.

5 Q. [131] Donc ce n'est pas compilé, c'est ce que je
6 comprends?

7 R. Non.

8 Q. [132] Donc j'aborde maintenant la dernière section,
9 le mode de suivi du projet, les recommandations du
10 Distributeur. Dans votre requête, sans prendre la
11 pièce, le Distributeur propose de présenter un
12 suivi des résultats des phases 1, 2 et 3 du projet
13 sans distinction des phases. Pourriez-vous
14 expliquer comment la Régie va être en mesure de
15 distinguer les dépassements de coûts de la phase 1
16 des autres phases si vous présentez les
17 informations telles que proposées?

18 R. Bien, c'est parce qu'on a l'installation de
19 présenter un bilan final de la phase 1. Quand on
20 aura atteint le un million six cent quatre-vingt-
21 dix mille (1,690 M) au trente (30) juin ou quatre
22 (4) juillet deux mille quatorze (2014), on
23 déposera, dans les semaines qui vont suivre, le
24 bilan final de la phase 1 pour le rendre-compte
25 final.

1 Q. [133] Donc un bilan final incluant les coûts réels?

2 R. Tout, tout, tout, tout dans le trimestriel sauf
3 que ça va être un bilan final.

4 Q. [134] Vous dites en juillet, en fait, est-ce que
5 vous comptez encore terminer le déploiement de la
6 phase 1 fin juin, là, au premier (1er) semestre
7 deux mille quatorze (2014)?

8 R. Tout à fait, on commence, je crois que la date
9 précise, c'est-tu le trente (30) juin ou c'est-tu
10 la première semaine de juillet, mais la
11 planification est autour de ces semaines-là, Madame
12 la Présidente.

13 Q. [135] Vous avez transmis hier le rapport
14 trimestriel du trente et un (31) mars deux mille
15 quatorze (2014), je vous demanderais de prendre
16 cette pièce-là, qui est la pièce B-0056, HQD-1,
17 Document 5, à la page 11... non, à la page 5, en
18 liasse... excusez-moi, c'est la page 11. Il y en
19 a... je vous amène au « Tableau 3 : Coûts de la
20 phase 1 du projet LAD ». Donc vous présentez le
21 trimestre, le premier trimestre, réel et prévu, et
22 puis pour deux mille quatorze (2014), vous
23 présentez les trimestres 2 à 4, donc pourquoi
24 prévoir des coûts de la phase 1 lors des trimestres
25 3 et 4 si vous prévoyez la fin du, si vous prévoyez

1 compléter la phase 1 en juin? Voulez-vous que je
2 reformule la question?

3 R. S'il vous plaît.

4 Q. [136] Donc vous avez confirmé, vous pensez
5 compléter la phase 1 en, fin juin, début juillet,
6 donc après le premier semestre deux mille quatorze
7 (2014). Dans votre tableau, vous présentez les
8 informations à la Régie pour le premier trimestre,
9 donc jusqu'au trente et un (31) mars deux mille
10 quatorze (2014), et ensuite, pour les trois
11 derniers trimestres de deux mille quatorze (2014),
12 il y a des coûts qui sont prévus, « Prévu T2 à
13 T4 ». Et puis là, peut-être si ça peut vous
14 remémorer, vous rafraîchir la mémoire, on a une
15 note de bas de page, qui indique que :

16 7- Dans le dossier R-3854 [...], le
17 Distributeur a présenté les coûts
18 totaux de 2014 sans distinguer les
19 coûts des phases 1 et 2, jugeant
20 qu'aux fins du dossier tarifaire,
21 l'ensemble des phases du projet LAD
22 formait un projet unique.

23 Et à la note 8, vous indiquez que :

24 8 - Le tableau 3 présente les coûts
25 réels au 28 février 2014 et ceux

1 prévus jusqu'à la fin de 2014.

2 Donc pourquoi on retrouve des coûts de la phase 1
3 après le premier semestre de deux mille quatorze
4 (2014)? C'est ma question.

5 R. Dans la phase... non mais ça, ça veut simplement
6 dire qu'on va donner, les coûts que vous voyez là,
7 ça va jusqu'au trente et un (31) décembre deux
8 mille quatorze (2014), donc c'est sûr que dans
9 cette période-là, on va couvrir les coûts de la
10 phase 2, là, qui sont là-dedans, ce n'est pas, le
11 but ici, ce n'est pas pour finir le rapport final,
12 là.

13 Q. [137] Écoutez, Monsieur Abiad, vous me dites que le
14 tableau 3, intitulé « Coûts de la phase 1 du projet
15 LAD - Année 2014 », à la section « Prévu T2 à T4 »,
16 ça inclut des coûts de la phase 2 et...

17 M. RENAUD GRAVELINE :

18 R. O.K. Dans le fond, il faut comprendre que la phase
19 1, comme monsieur Abiad disait, effectivement,
20 Madame la Présidente, la phase 1, en termes de
21 déploiement des compteurs, va se terminer en juin.
22 Parce qu'il faut comprendre que dans la phase 1, il
23 y avait deux volets, il y avait le volet
24 déploiement des compteurs, qui se terminait le
25 trente (30) juin, mais il y avait tout le volet

1 infrastructures technologiques ici, qui se
2 poursuivait jusqu'à la fin du projet des trois
3 phases. Le volet infrastructure technologique, lui
4 il va se terminer à la fin... mi deux mille dix-
5 huit (2018). Donc ce sont ces coûts-là qui se...
6 qui continuent dans le fond à s'imputer dans les
7 années suivantes pour le volet infrastructure
8 technologique. Pour le volet des compteurs, il se
9 termine en juin.

10 (12 h 04)

11 Fait que la phase 1 en termes de déploiement on va
12 la fermer à la fin juin, mais il va rester les
13 coûts de l'infrastructure technologique qui vont
14 continuer à se comptabiliser dans la phase 1
15 jusqu'en juin deux mille dix-huit (2018). Et c'est
16 d'ailleurs comme ça que ça avait été présenté
17 lorsqu'on avait déposé le dossier.

18 Me GENEVIÈVE PAQUET :****

19 Q. [138] Par contre, il y a une hausse assez
20 importante au niveau des compteurs achat et
21 installation, donc si on prend la hausse, là, puis
22 vous me dites que c'est seulement pour les
23 infrastructures, donc pour les compteurs ça finit
24 en juin. Donc si on prend la colonne prévue
25 trimestre 2 à trimestre 4, il y a une différence,

1 au trimestre 1 on avait quarante-neuf virgule sept
2 millions (49,7 M) et puis donc on considère que le
3 soixante-cinq point quatre millions (65,4 M) va
4 être dépensé lors du premier... lors du trimestre 2
5 et non dans les trimestres 3 et 4. C'est exact?

6 R. Effectivement puisqu'il s'agit des compteurs, donc
7 les compteurs vont... l'installation va se terminer
8 à la fin juin.

9 Q. [139] Et puis ces informations-là vont pouvoir...
10 vont être fournies lors des... lors des rapports
11 trimestriels, est-ce que je... je peux confirmer?

12 R. Oui, effectivement.

13 Q. [140] Oui.

14 R. Oui.

15 Q. [141] Donc on va pouvoir séparer, là, les trois
16 trimestres et voir effectivement quelles ont été
17 les dépenses qui ont été encourues par trimestre.

18 R. Oui.

19 Q. [142] Merci. Donc ça va compléter mes questions,
20 Madame la Présidente, merci.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Merci, Maître Paquet. Maître Hogue, est-ce qu'il y
23 a des questions additionnelles suite à ce contre-
24 interrogatoire?

25 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

1 Non, pas de questions.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 C'est bien. Alors il est midi et cinq (12 h 05),
4 nous allons prendre la pause repas jusqu'à une
5 heure et vingt (1 h 20). Merci.

6

7 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

8 REPRISE DE L'AUDIENCE

9

10 (13 H 25)

11 LA GREFFIERE :

12 Veuillez prendre place s'il vous plaît.

13 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

14 Juste vous communiquer nos excuses. J'étais avec
15 maître Sicard à l'extérieur pour essayer d'éviter
16 un problème qui pourrait survenir sur la
17 confidentialité. C'est ce qui explique qu'on a été
18 quelques minutes, on a été retardées de quelques
19 minutes.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 C'est bien. Alors, Maître Sicard? Bon, attendez un
22 peu on va faire tour à tour. Oui?

23 Me HÉLÈNE SICARD :

24 Juste pour préciser c'est parce que j'avais indiqué
25 dans une lettre que j'allais indiquer à la Régie si

1 j'aurais besoin d'un huis clos pour poser des
2 questions. Nous nous sommes entendues. Je vais les
3 poser, je n'aurai pas besoin de huis clos.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 C'est bien.

6 Me HÉLÈNE SICARD :

7 Que vous le sachiez.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Oui. Maître Neuman, pauvre vous, il y a une autre
10 intervenante. Maître Paquet?

11 Me GENEVIÈVE PAQUET :

12 Oui, bonjour. C'est seulement à votre demande, là,
13 je vous indique que le GRAME ne contestera pas la
14 demande de confidentialité pour l'engagement. Donc,
15 on va signer l'entente éventuellement. Donc,
16 c'était pour vous en aviser. Merci.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 C'est bien. Merci. Alors enfin, Maître Neuman,
19 c'est à vous.

20 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

21 Je vous remercie beaucoup, Madame la Présidente.

22 Q. [143] Alors Dominique Neuman pour Stratégies
23 énergétiques et l'AQLPA. Bonjour, Messieurs, Dame.
24 Pour mes premières questions, je vais d'abord
25 attirer votre attention sur la présentation qui a

1 été déposée ce matin. Donc, c'est le B-0062 et je
2 vais commencer par l'acétate 21. Donc, l'acétate 21
3 montre un peu ce qu'on pourrait appeler le
4 cheminement du processus de déploiement. Et
5 j'aimerais passer avec vous certaines des étapes
6 qui sont indiquées sur ce cheminement.

7 D'abord, l'étape initiale, je comprends
8 donc qu'il y a une décision qui est prise d'aller
9 faire le déploiement dans une certaine ville ou un
10 certain quartier. Cette décision est-ce qu'il est
11 correct de comprendre qu'elle est prise par Hydro-
12 Québec Distribution, ce n'est pas CapGemini elle-
13 même qui décide où est-ce qu'ils vont aller la
14 prochaine fois?

15 Mme JOHANNE BABIN :

16 R. Oui, c'est Hydro-Québec, Madame la Présidente.

17 Q. [144] D'accord. Vous indiquez que, au deuxième, ce
18 qu'on pourrait appeler la deuxième colonne de cette
19 page, que vous faites certains appels de courtoisie
20 ou rencontres avec les municipalités élues ou
21 représentants. Est-ce qu'il est correct, est-ce que
22 vous pouvez confirmer que, fréquemment, Hydro-
23 Québec lors de telles rencontres demande le huis
24 clos, donc ce n'est pas des séances publiques par
25 exemple du conseil municipal ouvertes aux citoyens

1 qui peuvent se présenter lors de ces assemblées,
2 mais ce que vous souhaitez souvent c'est de pouvoir
3 rencontrer à huis clos les représentants
4 municipaux?

5 M. RENAUD GRAVELINE :

6 R. Effectivement, on rencontre les municipalités, on
7 rencontre, habituellement c'est dans le cadre d'un
8 caucus municipal régulier où on est invité pendant
9 environ... pour faire une présentation pendant
10 environ une heure.

11 Q. [145] Et la question c'est que c'est à huis clos,
12 c'est-à-dire ce n'est pas des assemblées publiques
13 comme on peut imaginer des assemblées du conseil
14 municipal où les gens peuvent aller... peuvent se
15 présenter dans la salle?

16 R. Effectivement, lorsqu'on nous invite, on nous
17 invite à présenter au conseil municipal seulement.

18 Q. [146] D'accord. Est-ce qu'il arrive, est-ce que
19 c'est quelque chose de systématique ou est-ce qu'il
20 peut arriver que dans certaines villes, certains
21 quartiers vous choisirez de vous déployer sans
22 faire ce type de démarches auprès des
23 municipalités?

24 R. Dans le fond c'est une opportunité qu'on offre à la
25 municipalité qui veut informer ses citoyens. Donc,

1 c'est-à-dire si on parle des conseils municipaux,
2 oui c'est une opportunité qu'on offre. Comme on dit
3 c'est un avis, c'est un appel de courtoisie. Si les
4 élus municipaux désirent effectivement nous
5 rencontrer, avoir plus d'information, on fait une
6 rencontre avec le conseil municipal. Dans certains
7 cas, on nous demande uniquement d'avoir de
8 l'information, mais c'est vraiment à la discrétion
9 du conseil municipal.

10 Q. [147] O.K. Donc, dans un certain nombre de cas
11 c'est arrivé qu'il n'y a pas eu ce genre de
12 rencontres comme vous venez de le mentionner?

13 R. Effectivement, parce que les élus municipaux
14 jugeaient que l'information qu'on leur donnait
15 était suffisante.

16 Q. [148] On peut dire que c'est quoi, c'est soixante-
17 quinze pour cent (75 %) des cas où il n'y a pas eu
18 ce genre de rencontres ou cinquante pour cent
19 (50 %) des cas?

20 R. Ah, je ne pourrais pas vous le dire, je n'ai pas...

21 Q. [149] Est-ce que vous avez une comptabilisation de
22 cela?

23 R. Non. Non.

24 Q. [150] Vous n'avez pas une comptabilisation des fois
25 où vous avez rencontré des municipalités?

1 R. On a pris un engagement ce matin de déposer la
2 liste.

3 Q. [151] Oui, oui, je sais ça.

4 R. Mais on n'a pas comparé avec l'ensemble, on n'a pas
5 tenu une comptabilité.

6 Q. [152] O.K.

7 R. On n'a pas consigné ceux qui nous ont répondu oui
8 ou non, ceux qui nous ont invités ou pas, non.

9 Q. [153] Alors dans l'engagement on ne le verra pas
10 dans quels cas il y a eu ces rencontres ou non,
11 dans la réponse à votre engagement?

12 R. Non, on va vous donner la liste des endroits où on
13 a présenté aux conseils municipaux.

14 Q. [154] O.K.

15 R. Les endroits où on n'a pas présenté, je ne l'ai pas
16 dans la liste.

17 Q. [155] O.K., d'accord. Vous mentionnez qu'il y a des
18 communiqués de presse dans les journaux locaux du
19 quartier visé ou de la publicité. Est-ce que là
20 encore je peux comprendre que ce n'est pas quelque
21 chose que vous faites de façon systématique, c'est
22 selon votre jugement s'il y a lieu de le faire ou
23 pas?

24 (13 h 30)

25 R. Lorsqu'il y a des portes ouvertes, effectivement,

1 il y a un communiqué dans les journaux. Quand je
2 vous disais ce matin qu'effectivement, le plan de
3 communication évoluée, ce qu'on a fait dernièrement,
4 effectivement, on a publié, de façon beaucoup plus,
5 beaucoup plus large, je pense que c'est dans
6 quarante-trois (43) hebdomadaires régionaux, on a publié
7 justement un communiqué ou une annonce qui demande
8 aux clients, qui avise les clients qui ont de
9 l'information, qui ont besoin d'information, ils
10 peuvent téléphoner puis ils vont rejoindre,
11 justement, l'équipe spéciale que je vous parlais ce
12 matin, donc ils vont pouvoir communiquer puis
13 discuter avec ces gens-là.

14 Q. [156] Oui mais l'item « Communiqués de presse et
15 publicité », ça serait arrivé en combien
16 d'occasions sur le territoire jusqu'à présent?

17 R. Communiqués de presse, je ne pourrais pas vous
18 dire, je n'ai pas le chiffre; je pourrais l'avoir
19 mais ce n'est pas, je vous dirais, de mémoire,
20 c'est environ une dizaine ou une quinzaine de
21 communiqués de presse.

22 Q. [157] Et publicité dans les médias?

23 R. Dernièrement, ça a été dans quarante-deux (42)
24 endroits, dans quarante-deux (42) hebdomadaires régionaux
25 où on a publié simultanément un avis aux citoyens,

1 les informant qu'ils pouvaient nous appeler.

2 Q. [158] O.K. L'avis de trente (30) jours, est-ce que
3 vous êtes au courant qu'il y a des gens qui ont
4 indiqué qu'ils n'avaient pas reçu l'avis dans le
5 plein délai de trente (30) jours, que l'avis ne
6 leur était parvenu que peut-être une semaine ou
7 deux semaines avant que le déploiement procède, en
8 d'autres termes que, il y a une date qui est
9 indiquée en haut de l'avis et l'avis de trente (30)
10 jours, vous me corrigerez si c'est inexact, l'avis
11 de trente (30) jours dit que vous devez exercer
12 votre choix d'option de retrait, ce qui vous permet
13 d'avoir un prix différent, avant l'expiration des
14 trente (30) jours à partir de la date qui est
15 indiquée en haut de l'avis. Mais est-ce que vous
16 êtes au courant que certains, certaines personnes
17 ont indiqué qu'elles n'ont reçu, finalement, l'avis
18 qu'une ou deux semaines avant l'expiration de ce
19 trente (30) jours, qui se calculerait à partir de
20 la date écrite sur l'avis?

21 R. Moi, ce que je peux vous confirmer, c'est quand on
22 lance une impression de lettre, ces lettres-là sont
23 imprimées le lendemain et mises à la poste le
24 lendemain. Donc qu'est-ce qui arrive par la suite
25 dans le processus, dans la poste et tout ça, ça...

1 mais effectivement, on a des, on a eu quelques
2 appels de clients qui nous disaient que, oui, ils
3 l'avait reçu tardivement; ça reste des cas très
4 rares.

5 Q. [159] Et qu'est-ce que vous faites dans de tels
6 cas, est-ce que vous étendez le délai ou?

7 R. Je vais vous dire, on les traite au cas le cas.
8 Quand les clients nous appellent et nous
9 mentionnent qu'ils veulent se prévaloir, parce
10 qu'il faut comprendre que l'option de retrait, ils
11 peuvent s'en prévaloir à tout moment, je pense que
12 ça, c'est connu de tous. La question du trente (30)
13 jours, c'est pour bénéficier du fameux crédit. Donc
14 quand les clients nous appellent, il y a une
15 question de jugement aussi, habituellement, on
16 applique la règle telle quelle; si on se rend
17 compte qu'il y a vraiment eu un problème
18 particulier, il peut arriver qu'on fasse des
19 exceptions où c'est vraiment démontré qu'il y a eu
20 un problème. Mais à ma connaissance, ça a été, je
21 ne me souviens pas, mais je sais qu'il y en a eu
22 peut-être un ou deux, mais c'est très rare.

23 Q. [160] O.K. Mais est-ce que vous pouvez confirmer la
24 chose inverse, à savoir que, après cet envoi d'avis
25 de trente (30) jours, que dans de nombreux cas,

1 l'installation ne s'est pas faite, que trois,
2 quatre mois après, même six mois après,
3 l'installation, le déploiement ne s'est toujours
4 pas fait après l'envoi de tels avis, est-ce que
5 vous pouvez confirmer ça?

6 R. Non, je ne pourrais pas vous le confirmer. Non.

7 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

8 R. Puis on ne reconnaît pas, Maître Neuman, non plus,
9 là, les... les... vous tentez d'introduire en
10 preuve, en faisant des affirmations qui ne sont pas
11 démontrées, on ne reconnaît pas ces affirmations-là
12 non plus dans le préambule à vos questions.

13 Q. [161] Bon, bien alors, dans ce cas, je vous
14 demanderais de vérifier, si vous pouviez vérifier
15 les occurrences du fait où, après l'expiration du
16 trente (30) jours, le déploiement ne s'est pas
17 fait, est-ce que vous pouvez vérifier, est-ce que
18 vous avez des données, des statistiques là-dessus,
19 puisque maître Hébert indique qu'il ne reconnaît
20 pas, donc j'imagine que vous devez avoir des
21 données là-dessus?

22 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

23 Moi, ce que je suggère, c'est que s'il y a des
24 situations particulières que maître Neuman a en
25 tête, qu'il les indique et la vérification sera

1 faite pour ces situations-là; sans ça, c'est un
2 travail colossal, qui est absolument inutile, et
3 c'est une partie de pêche, là, à laquelle il se
4 livre.

5 Me DOMINIQUE NEUMAN :

6 Bien, c'est pertinent puisque, en tout cas, ce
7 n'est pas à nous de faire, d'avoir le fardeau
8 d'aller dans l'ensemble des... l'ensemble des
9 villes, l'ensemble des territoires, faire un
10 recensement. J'imagine que Hydro-Québec a ces
11 données, c'est eux qui sont en charge de faire le
12 déploiement. S'il y a des avis de trente (30)
13 jours, des territoires où des avis de trente (30)
14 jours ont été donnés et, pour une raison ou une
15 autre, le déploiement n'a pas été fait, Hydro-
16 Québec doit le savoir.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Mais qu'est-ce que vous recherchez par ça, maître?

19 Me DOMINIQUE NEUMAN :

20 Bien, écoutez...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Ça pourrait simplement venir dire que les lettres
23 que vous nous avez soumises pour Saint-Jean-sur-
24 Richelieu, le déploiement n'a pas été fait et qu'il
25 n'y a pas de problème là...

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Ça peut aussi...

3 LA PRÉSIDENTE :

4 ... vous semblez sous-entendre?

5 (13 h 35)

6 Me DOMINIQUE NEUMAN :

7 Ça peut aussi vouloir dire que dans, bien, écoutez,
8 comme... c'est un secret pour personne, dans notre
9 preuve, nous mentionnons que sur le territoire, sur
10 les territoires densément peuplés, sur l'île de
11 Montréal qu'il y a un très grand nombre d'endroits
12 où le déploiement n'a pas été fait. Donc ce
13 serait... ce serait utile d'avoir un inventaire des
14 endroits où les avis de trente (30) jours ont été
15 donnés, où le déploiement n'a pas été fait.

16 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

17 C'est parce que là il y a deux... selon moi on
18 confond deux choses, là. Si ce qu'on veut savoir
19 c'est si c'est exact qu'il y a des territoires ou
20 des secteurs où le déploiement n'a pas été fait,
21 que la question soit posée. Je ne vois pas pourquoi
22 on reviendrait faire toute une analyse pour voir à
23 quel endroit est-ce qu'une lettre... un avis de
24 trente (30) jours a pu être donné, puis où ça n'a
25 pas été déployé dans les trente (30) jours. Ça ne

1 sert aucune fin utile.

2 À moins que ce qu'on veuille c'est regarder
3 ça en fonction de l'option de retrait, ce qui n'est
4 pas... ce qui n'est pas ici en question. Si c'est
5 strictement pour venir bonifier ou supporter ce qui
6 est affirmé par SÉ/AQLPA qu'à certains endroits le
7 déploiement n'a pas encore été fait, les gens sont
8 ici ils peuvent y répondre.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Alors je suis... Oui, Maître.

11 Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 Ce que je vous sou mets c'est que c'est deux choses
13 différentes. Si des centaines ou milliers de
14 personnes reçoivent des avis de trente (30) jours
15 et qu'après le déploiement ne se fait pas, c'est un
16 élément en soi qui... qui est pertinent aux fins du
17 dossier. On parle de service à la clientèle, c'est-
18 à-dire si les avis... c'est-à-dire l'image qui a
19 été projetée par l'acétate 21 c'est que tout se
20 fait dans une séquence très, très logique, très
21 bien ordonnée. Nous avons le droit de poser des
22 questions visant à questionner le fait que ça se
23 fasse de façon si ordonnée que ça.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Q. [162] Est-ce que le Distributeur est en mesure de

1 répondre, à savoir s'il est au fait que oui ou non
2 il y a eu des lettres d'envoyées et pour lesquelles
3 le déploiement ne s'est pas matérialisé dans les
4 trente (30) ou soixante (60) jours suivants? C'est
5 la question que je pourrais autoriser.

6 M. GEORGES ABIAD :

7 R. La réponse strictement à cette question-là, Madame
8 la Présidente, c'est sûrement oui qu'il y a des
9 lettres qu'on a déjà envoyées pour lesquelles nous
10 n'avons pas effectué des installations. Mais
11 permettez-moi, Madame la Présidente, moi je ne
12 pensais pas dans le règlement ou dans la décision
13 de la Régie que lorsque j'envoie une lettre que le
14 trente-et-unième jour ou le jour suivant que je
15 dois effectuer les installations.

16 Le trente (30) jours, le sens du trente
17 (30) jours, Madame la Présidente, rappelons-le,
18 c'est pour donner la possibilité au client de faire
19 valoir de son option de retrait, le cas échéant. Ce
20 n'était pas pour dire : prépare-toi, je m'en viens.
21 Dans le fond c'était pour trente (30) jours, est-ce
22 que vous voulez prendre l'option de retrait, oui ou
23 non?

24 Ensuite, Madame la Présidente, cette
25 région-là a été ciblée, elle rentre dans notre

1 planification, elle peut se faire à l'intérieur de
2 trente (30) jours et c'est pas... c'est pas...
3 absolument pas anormal - et je l'admets ici en
4 toute, de façon très volontaire - que des fois ça a
5 pris quarante (40) jours, des fois soixante (60)
6 jours. Je veux dire, la télécom, l'efficience.
7 Tantôt j'ai parlé qu'on veut faire en sorte que le
8 projet soit le plus efficient possible. Si une
9 région a été un petit peu décalée de quelques jours
10 parce que mes équipes sont à tel endroit, puis je
11 veux finir telle région avant de les déplacer une
12 fois et non pas vingt-deux (22) fois par semaine,
13 oui on a pris ces décisions-là, Madame la
14 Présidente.

15 Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 Oui, Madame la Régisseur, c'est-à-dire ce que je
17 prétends c'est avoir plus qu'un discours. Vous
18 avez... dans votre question reformulée pour parler
19 de soixante (60) jours, je pense qu'on peut avoir
20 ce...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Je m'excuse, là, Maître Neuman, mais on... on va
23 arrêter de jouer chat et souris, là. Alors j'ai
24 demandé si oui ou non il y en avait eu. Vous avez
25 parlé de trente (30) jours, j'ai été un petit peu

1 plus laxiste et j'ai mentionné soixante (60) à
2 titre d'indication. Est-ce que vous... je pense que
3 la réponse de monsieur Abiad elle est complète à la
4 question qui a été autorisée. Alors est-ce que vous
5 en avez une autre?

6 Me DOMINIQUE NEUMAN :

7 Q. [163] D'accord. Vous avez mentionné tout à l'heure
8 que le communiqué de presse, la publicité visait à
9 indiquer qu'il y avait peut-être des kiosques
10 d'information auxquels les gens pouvaient se
11 présenter. Est-ce que j'ai bien compris cela?

12 M. RENAUD GRAVELINE :

13 R. Habituellement, effectivement, quand on fait ce
14 qu'on appelle une porte ouverte il y a une
15 invitation qui est publiée dans les hebdos
16 régionaux, effectivement.

17 Q. [164] O.K. Et donc les... Ces journées portes
18 ouvertes que vous appelez, ces kiosques peuvent
19 précéder l'envoi des avis de trente (30) jours. Ça
20 peut se passer à un stade plus préliminaire au
21 moment où vous contactez la municipalité, les élus,
22 comme vous l'avez mentionné.

23 R. Ça se déroule selon le souhait de la municipalité.
24 Il arrive, ça peut arriver que ça se fasse après le
25 déploiement. On y va, comme je disais tantôt, selon

1 l'invitation des élus municipaux.

2 Q. [165] O.K. Aux étapes suivantes, le déploiement
3 lui-même est-ce qu'il est exact de comprendre qu'il
4 se fait sept jours sur sept ou cinq jours sur sept,
5 les jours ouvrables seulement ou six jours sur
6 sept?

7 Mme JOHANNE BABIN :

8 R. De façon générale, Madame la Présidente, c'est cinq
9 jours semaine. On ouvre quand même les fins de
10 semaine et les soirs pour les clients, pour être
11 plus disponible pour les clients. Et de façon, je
12 vous dirais, générale du côté de Capgemini souvent
13 ils vont travailler aussi le samedi, mais pas le
14 dimanche.

15 (13 h 43)

16 Q. [166] D'accord. Toujours dans le déploiement, est-
17 ce qu'il est... Notre compréhension c'est que la
18 règle initialement - et je vous demanderais de me
19 confirmer que c'est toujours l'usage, la règle -
20 c'est que Capgemini doit essayer six fois, doit
21 tenter six fois de procéder à l'installation. Et
22 si, après la sixième fois, cela n'a pas réussi, à
23 ce moment-là, elle réfère le dossier comme étant,
24 entre guillemets, problématique à Hydro-Québec.
25 Est-ce que c'est ce qu'il faut comprendre?

1 M. GEORGES ABIAD :

2 R. C'est sûr que, oui, on confirme qu'il y a des
3 tentatives qui sont faites par l'équipe de
4 Capgemini à plusieurs reprises de pouvoir accéder
5 au compteur ou prendre rendez-vous avec le client.
6 Et lorsque ça ne se produit pas, comme on l'a
7 mentionné dans les audiences du projet Phase 1, à
8 ce moment-là, c'est transféré à Hydro-Québec pour
9 les prises de rendez-vous.

10 Q. [167] Et le chiffre de six fois que je vous ai
11 mentionné et qui, je pense, a été mentionné
12 initialement, est-ce que c'est toujours ce genre de
13 pratique qu'on a?

14 R. Écoutez, cinq ou six, là, sous toute réserve, oui,
15 six, mais peut-être cinq.

16 Q. [168] Et les compteurs non communicants ne sont
17 jamais installés par Capgemini, c'est bien cela?

18 Mme JOHANNE BABIN :

19 R. Oui, effectivement, les compteurs non communicants
20 sont installés par Hydro-Québec, pas par Capgemini.

21 Q. [169] J'aimerais passer maintenant à la question
22 des zones de déploiement. Et j'ai préparé un
23 document qui reproduit des textes qui émanent soit
24 d'Hydro-Québec, soit de la Régie qui vient de
25 quatre documents différents. Je les ai mis sur la

1 même feuille simplement pour que ce soit plus
2 facile de les consulter. Alors à la page 1 de cette
3 feuille se trouve la carte dont on a fait mention
4 des fois dans certains écrits déposés jusqu'à
5 présent, avec la référence à la source; ensuite au
6 bas de la page 1 se trouve un extrait d'une réponse
7 à notre demande de renseignements par Hydro-Québec,
8 avec la source; à la page 3 se trouve un extrait de
9 la preuve... Donc, tout ça... La page 1,
10 finalement, c'est la zone de Phase 1. Et à la page
11 2 se trouve d'une part le tableau des bureaux
12 d'affaires concernés par les phases 2 et 3, qui
13 fait partie de la preuve principale d'Hydro-Québec.
14 Et également un extrait de la décision de la Régie
15 de l'énergie qui s'est prononcée sur une demande
16 préalable qu'Hydro-Québec avait logée. Nous avons
17 reproduit trois des paragraphes de cette décision.
18 Alors c'est C-SÉ/AQLPA-0043.

19

20 C-SÉ/AQLPA-0043 : Regroupement de certaines
21 informations au dossier quant aux
22 territoires des phases 1, 2 et 3

23

24 D'abord, deux petites questions juste pour... qui
25 concernent la Phase 3. Est-ce qu'il est encore

1 correct d'assumer que les compteurs d'Elster seront
2 ceux de la Phase 3 ou est-ce que c'est plus
3 compliqué que ça?

4 M. GEORGES ABIAD :

5 R. Excusez, je n'ai pas compris la question.

6 Q. [170] Est-ce qu'il est correct de comprendre que
7 les compteurs, que, en Phase 3, ce seront les
8 compteurs d'Elster qui seront installés?

9 R. Pas nécessairement. Ça peut être la Phase 2 aussi.

10 Q. [171] D'accord. Et au niveau de l'installateur, je
11 me rappelle, dans une des acétates de la
12 présentation d'aujourd'hui, le texte de l'acétate
13 disait que Capgemini était associé à la Phase 2. Et
14 lorsque vous avez présenté cette acétate, Monsieur
15 Abiad, vous avez parlé de Capgemini et Hydro-Québec
16 pour les phases 2 et 3. Donc, est-ce qu'il est
17 correct de comprendre que Capgemini, son mandat ne
18 couvrira que la Phase 2 et non pas la Phase 3?

19 R. Oui, effectivement.

20 Q. [172] À l'acétate numéro 4 de cette présentation, à
21 l'avant-dernier boulet, enfin crochet de l'acétate
22 4, vous mentionnez « une adaptation de la stratégie
23 de déploiement en continu ». Et sauf erreur,
24 lorsque vous l'avez présenté oralement, vous avez
25 parlé d'un ajustement de votre approche de

1 déploiement. Est-ce que vous pourriez préciser en
2 quoi consiste cette adaptation, cet ajustement de
3 votre approche de déploiement?

4 R. Madame la Présidente, lorsqu'on a fait le scénario
5 de déploiement du un point sept million (1,7 M) de
6 compteurs pour la Phase 1, au départ, on a pensé
7 aller par région de façon séquentielle. C'est-à-
8 dire on commençait, si je me souviens bien, dans
9 Montréal-Ouest; on finissait Montréal-Ouest, on
10 partait à Laval, puis on finissait Laval, on s'en
11 allait vers le nord de Montréal, puis ainsi de
12 suite. Donc, bref, c'était une stratégie
13 séquentielle.

14 (13 h 49)

15 En cours de route on a réalisé, Madame la
16 Présidente, que si on le pouvait, avec une vitesse
17 d'exécution de la télécom accrue, donc la télécom
18 étant présente dans plusieurs endroits en même
19 temps et non pas juste par ville, ça permettait à
20 l'équipe télécom d'être rotative et non pas
21 d'attendre qu'une zone soit terminée pour passer à
22 une autre et aussi ça nous a permis à l'effet
23 inverse que l'équipe d'installateurs soit dans
24 plusieurs endroits en même temps. Ça nous a amené
25 également, cette stratégie-là, donc, de faire les

1 choses en parallèle et non pas en séquence d'une
2 part et, d'autre part, ça également nous a amené à
3 revoir stratégiquement les endroits des appros, des
4 entrepôts, des approvisionnements qu'on devait
5 mettre en place pour alimenter tous ces compteurs-
6 là.

7 Ça nous a également amené à augmenter le
8 nombre d'installateurs, que ça soit externes ou
9 internes, ça nous a aussi amené à revoir la
10 séquence totale des villes. Il y a des villes qui
11 étaient ciblées, par exemple, qu'on commencerait à
12 partir de l'été deux mille treize (2013) mais,
13 finalement, on les a déplacées pour l'automne puis
14 on a privilégié d'autres villes avant.

15 Donc, cette restructuration de notre
16 stratégie, elle est en grande partie responsable de
17 l'efficience qu'on a pu réaliser présentement,
18 incluant le fait, par exemple, Madame la
19 Présidente, de ne pas tout de suite faire les
20 compteurs CII tout de suite d'abord, comme monsieur
21 Parent l'a expliqué, parce qu'on a un compteur qui
22 s'en vient plus intéressant et aussi parce que en
23 faisant ce qu'on fait là, ça nous permet une plus
24 grande mobilité de nos équipes puisque les
25 installations résidentielles sont beaucoup plus

1 rapides et la proximité par rapport au transport et
2 les approvisionnements est beaucoup plus court.

3 C'est ça qu'on a revu dans notre stratégie de
4 déploiement par rapport à ce qu'on a déposé ici il
5 y a environ un an et demi.

6 Q. [173] D'abord sur les compteurs CII, j'ai cru
7 comprendre, et corrigez-moi si j'ai mal compris,
8 que c'était Hydro-Québec qui ferait les compteurs
9 CII puisque ça ne fait pas partie des compteurs...

10 R. Compteurs à puissance.

11 Q. [174] ... plus simple qui relèvent de Capgemini.
12 C'est bien ça?

13 R. Oui. Dans le fond, quand je dis CII, on va
14 spécifier, Madame la Présidente, c'est des
15 compteurs à puissance.

16 Q. [175] Oui.

17 R. C'est ça, oui. Ça, ça va être Hydro-Québec qui va
18 le faire.

19 Q. [176] O.K. Mais ça, ça n'a pas toujours été le cas?
20 Ça n'a pas toujours été le cas?

21 R. Ça a toujours été le cas, c'est toujours le cas.

22 Q. [177] D'accord. O.K. Donc ça, ce n'est pas une
23 modification, c'était déjà le plan de ne pas faire
24 les CII...

25 R. Non.

1 Q. [178] ... par Capgemini.

2 R. Non. La modification c'était quand on commençait
3 une route de relève, parce que nous, on fait ça par
4 route de relève, si vous permettez l'expression,
5 dans la route de relève, il peut y avoir du
6 résidentiel, du bi-énergie résidentiel, du
7 commercial. Ce que je veux préciser, c'est une
8 bonne question, ce que je précise Maître Neuman
9 c'est que maintenant, oui, je le fais par route
10 mais je fais juste le résidentiel, le bi-énergie,
11 je ne touche pas au commercial tout de suite et, ce
12 que je fais, c'est que les clients commerciaux qui
13 vont continuer à être lus manuellement vont faire
14 partie d'une nouvelle route que une de mes équipes,
15 que mes équipes vont refaire pour faire de la
16 relève manuelle en attendant que je vienne les
17 changer. Je privilégie donc les changements de
18 compteurs résidentiels, bi-énerige et commerciaux
19 sans puissance puis on va différer dans le temps le
20 remplacement des compteurs commerciaux pour aller
21 chercher l'efficience et, efficience pas
22 temporaire, c'est très important, je vais
23 l'expliquer à Madame la Présidente tantôt, c'est
24 une efficience réelle dans les coûts.

25 Q. [179] Toujours sur la question de la stratégie de

1 déploiement, pouvez-vous confirmer que dans le
2 secteur Villeray de Montréal, qui était le secteur
3 du projet pilote, où il y avait quelque dix-huit
4 18), dix-neuf mille (19 000) compteurs identifiés
5 et vous en aviez remplacés douze mille (12 000)
6 dans le cadre du projet pilote, est-ce que c'est
7 exact de dire que la suite de Villeray n'a toujours
8 pas été faite?

9 R. Tout à fait, oui.

10 Q. [180] Ça n'a pas été fait?

11 R. Ça n'a pas été fait.

12 Q. [181] O.K. Lors de la séance de travail du quatorze
13 (14) février deux mille quatorze (2014) ici à la
14 Régie, vous aviez affirmé que sur l'île de Montréal
15 il restait encore quelque cinq cent mille (500 000)
16 compteurs qui n'avaient pas encore été remplacés.
17 Est-ce que vous pouvez confirmer cela?

18 R. Bien, c'est-à-dire que en date d'aujourd'hui, on a
19 un million trois cent quarante mille (1,340 M)
20 compteurs installés donc un million six cent
21 quatre-vingt-dix (1,690 M), ça, c'est toute la zone
22 1 donc il reste trois cent mille (300 000)
23 compteurs, trois cent quarante mille (340 000)
24 compteurs à installer.

25 Q. [182] Et ceux-ci, est-ce qu'ils sont principalement

1 situés sur l'île de Montréal?

2 R. Bien, peut-être principalement, sous toute réserve,
3 il en reste ailleurs mais probablement la plus
4 grande partie qui reste à Montréal.

5 Q. [183] Qu'est-ce qui vous a amené à retarder jusqu'à
6 la fin du déploiement de la zone de phase 1 ces
7 cinq cent mille (500 000) compteurs à l'époque, au
8 quatorze (14) février deux mille quatorze (2014) et
9 quelque trois cent mille (300 000) en plus ou en
10 moins compteurs qui restent sur l'île de Montréal,
11 qu'est-ce qui vous a amené à retarder ça? Et si je
12 vous pose cette question c'est un peu ça l'objet de
13 ma question. C'est que n'était-il pas dans votre
14 plan initial de vous concentrer d'abord sur les
15 zones denses, si je me rappelle les explications
16 qui avaient faites au tout début du projet quand il
17 a été présenté il y a deux ans à la Régie, on
18 visait d'abord les zones denses, donc qu'est-ce qui
19 a amené Hydro-Québec à, au contraire, retarder les
20 zones denses à la fin du déploiement de la phase 1?

21 R. Nous n'avons pas du tout retardé les zones denses,
22 bien au contraire. Madame la Présidente, lorsqu'on
23 a fait les projets pilotes de Villeray et on était
24 venu ici faire les audiences de la phase 1, entre
25 le moment qu'on a commencé les audiences et le

1 moment qu'on a débuté une autre fois les travaux
2 sur le terrain, donc le déploiement, s'est écoulé
3 environ sept mois.

4 Donc, quand, pendant cette période-là,
5 Madame la Présidente, ce qu'on a fait, on a revu
6 notre planification, on a constaté que continuer
7 dans Villeray n'est pas l'option la plus efficace
8 pour le Distributeur. Pourquoi? Parce qu'en
9 commençant dans l'ouest de l'île, en commençant
10 dans Laval, la densité, le nombre de collecteurs,
11 vous savez c'est tout économique ça. L'idée c'est
12 d'aller chercher le plus dense, mais en même temps
13 où la télécom est la plus facile à installer et le
14 moindre coût parce que le moins d'installations
15 possibles. Île Jésus, par exemple, Laval, c'est une
16 île, c'est fermé, c'est plus facile de rentrer
17 mettre les télécoms puis sortir puis aller dans une
18 autre place.

19 (13 h 55)

20 Donc, ce qui nous a guidés à revoir nos
21 endroits et vraiment, si vous voulez, le motif en
22 arrière de ça c'est faciliter pour le télécom. Puis
23 rappelez-vous là on commençait, c'était le début,
24 donc on voulait être certain qu'on parte du bon
25 pied, là. Mobilité de nos équipes. On ne voulait

1 pas avoir une équipe à Montréal, une équipe à Laval
2 puis une équipe à la rive-sud, par exemple. Puis
3 là, on a un problème puis passer le trafic, le
4 transport.

5 Ça fait que l'idée c'était de trouver une
6 concentration où c'est la proximité des appros.
7 Parce qu'à chaque matin, là, il fallait livrer huit
8 mille (8000) compteurs puis, le soir, il fallait
9 ramasser huit mille (8000) compteurs. Je veux dire
10 il y a du trafic là-dedans, il y a le « truck », il
11 y a du temps supplémentaire. Il fallait éviter tout
12 ça. C'est ce qui nous a guidés à revoir le
13 séquençement de nos affaires et non pas parce que
14 c'est dense, pas dense ou... Ce n'était pas ce
15 motif-là qui nous a amenés à faire ça.

16 Q. [184] Mais quand je vous parlais de Montréal, je
17 parlais, je ne parlais pas seulement de Villeroy,
18 je parlais aussi de l'ouest de l'île justement que
19 vous mentionnez, je parlais de Lachine. Vous vous
20 souvenez qu'à Lachine...

21 R. Maître Neuman, on a commencé par Lachine puis
22 l'ouest.

23 Q. [185] Mais vous ne l'avez pas fini, vous ne l'avez
24 pas fini?

25 R. Bien oui.

1 Q. [186] Vous êtes parti sans faire la ville.

2 R. L'ouest c'est fini, Lachine c'est fini, Laval c'est
3 fini. On est rendu au centre-ville. C'est
4 d'ailleurs dès le début, Madame la Présidente, le
5 centre-ville était prévu pour la fin parce qu'il y
6 a beaucoup de compteurs intérieurs dans les
7 chambres de compteurs, ce qui est plus facile à
8 faire que lorsqu'on a des maisons à faire. Donc, on
9 a commencé par ça puis on va finir par le plus
10 simple. C'est pour ça les compteurs qui s'en
11 viennent c'est plus des compteurs à l'intérieur,
12 mais dans des chambres de compteurs pour des grands
13 buildings, des grands condos, ces places-là.

14 Q. [187] Dans la principale ville des Laurentides,
15 enfin une des principales villes, à Sainte-Thérèse,
16 est-ce qu'il est exact que vous n'avez pas encore
17 fait le déploiement?

18 R. Sainte-Thérèse c'est fait. Écoutez, Maître Neuman,
19 de mémoire, là, évidemment sous toutes réserves,
20 Laval, Saint-Jérôme, Sainte-Thérèse c'est tout fini
21 ça. Ça fait longtemps qu'on n'est plus là. On a
22 fini ça cet été, l'été passé. S'il en reste,
23 attention, s'il en reste, Madame la Présidente,
24 j'ai dit tantôt, s'il en reste il en reste des
25 compteurs à puissance.

1 Q. [188] On parle de résidences, de résidences
2 simples, pas d'immeubles.

3 R. Ah! Peut-être la biénergie, oui. Bon, peut-être
4 quelques biénergie parce que la biénergie, le
5 compteur biénergie, Madame la Présidente, on a
6 commencé à l'installer il y a environ trois
7 semaines. Ça fait que probablement la biénergie,
8 là, il y a à peu près... Juste un instant. Combien
9 qu'on a de biénergie? Peut-être soixante mille
10 (60 000) je pense, c'est ça, ou vingt mille
11 (20 000) à Montréal.

12 M. RENAUD GRAVELINE :

13 R. Il y en a pas mal.

14 M. GEORGES ABIAD :

15 R. Oui. En tout cas plusieurs dizaines de milliers de
16 compteurs biénergie qu'on est en train de déployer
17 présentement, Madame la Présidente.

18 Q. [189] Dans la feuille je vous ai remise il y a
19 quelques minutes, qui montre les différents
20 territoires, vous faites référence, donc c'est au
21 bas de cette feuille 1 c'est une citation qui
22 provient d'Hydro-Québec Distribution qui indique
23 que les bureaux d'affaires visés par la phase 1
24 sont Montréal, quatre bureaux; Saint-Bruno, Laval,
25 Saint-Jérôme, Saint-Jovite, Mille-Îles et Joliette

1 en partie. Et à la page suivante, il y a le tableau
2 montrant les bureaux d'affaires qui sont concernés
3 par les phases 2 et 3.

4 Est-ce que vous avez un tableau ou une
5 feuille décrivant les territoires de chacun de ces
6 bureaux d'affaires? Parce que peut-être ça vous est
7 familier à vous, mais, quant à nous, on ne sait pas
8 très bien jusqu'où va... Dans certains cas c'est
9 les noms de villes qu'on connaît, mais on ne sait
10 pas jusqu'où exactement chaque bureau va. Vous
11 devez avoir ça?

12 (14 h 00)

13 R. Bien les bureaux d'affaires sont constitués de
14 routes de relève, il y a des milliers de routes de
15 relève par...

16 Q. [190] Bien vous n'avez pas une description?

17 R. Absolument pas, c'est des routes de relève.

18 Autrement dit, quand on dit, Maître Neuman, vous
19 savez quand on dit Saint-Jérôme, c'est une route de
20 relève. On l'appelle Saint-Jérôme mais la route
21 peut finir à Saint-Antoine, là.

22 Q. [191] Bien justement, pour nous aider est-ce que
23 vous ne pouvez pas déposer une description? Comme
24 ça on saura qu'est-ce qui fait partie de quoi.

25 R. Bien, là, on en a fait un million trois cent

1 cinquante mille (1,350 M), Maître Neuman, vous
2 voulez que je vous donne qu'est-ce que j'ai fait?

3 Q. [192] Vous n'avez pas une carte des bureaux
4 d'affaires ou quoi que ce soit qui puisse nous
5 aider?

6 R. Bien c'est très, oui, ça peut exister, on peut
7 faire tout un travail d'aller sortir toutes les
8 routes de relève qui sont faites par, écoutez...

9 Q. [193] Non, mais...

10 R. ... c'est un travail ça, là.

11 Q. [194] Écoutez, il me semble que quand vous avez une
12 adresse, vous devez pouvoir savoir tout de suite à
13 quel bureau d'affaires ça se rapporte. Donc...

14 R. On a des adresses. On a une liste des adresses.

15 Q. [195] ... vous devez avoir...

16 R. Oui, on a une liste d'adresses, on a des rues, des
17 adresses, c'est sûr mais je ne veux pas m'engager
18 sur quelque chose que peut-être on va avoir de la
19 misère à sortir parce que, vous savez, la carte que
20 vous avez amenée, là, vous êtes conscient, Maître
21 Neuman, c'est une carte artisanale, ça, ce n'est
22 pas à l'échelle du tout, ça. Ça, on l'a fait dans
23 ce temps-là pour donner une indication, une idée à
24 la Régie de qu'est-ce que c'est à déployer mais, je
25 veux dire, c'est fait sur Word ça avec PowerPoint.

1 Ce n'est pas étampé par un architecte, ou un
2 urbaniste plutôt, merci.

3 Q. [196] O.K. Vous n'avez pas une description que vous
4 pouvez nous fournir qui identifierait parce que
5 pour que la description soit, c'est-à-dire vous
6 nous donnez une liste de bureaux d'affaires mais si
7 on ne sait pas à quel territoire ça correspond,
8 c'est...

9 R. Écoutez, je m'engage, Madame la Présidente, de
10 regarder qu'est-ce qu'on a. Est-ce qu'on a par
11 bureau d'affaires, est-ce qu'on a un genre de
12 découpage par bureau d'affaires, je vais regarder
13 ça, Maître Neuman, si je peux vous aider dans votre
14 quête d'information ça me fera plaisir. On va
15 regarder ça puis je vais vous donner ce qu'on a.

16 Q. [197] O.K. Donc l'engagement ce serait numéro...

17 LA GREFFIÈRE :

18 5.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Pouvez-vous le formuler clairement?

21 Me DOMINIQUE NEUMAN :

22 Oui. Alors...

23 LE PRÉSIDENT :

24 Pour définir que c'est différent de la réponse que
25 vous avez déjà obtenue et que vous nous donnez dans

1 votre document.

2 Me DOMINIQUE NEUMAN :

3 Q. [198] Oui. Bien identifier les territoires visés
4 par les différents bureaux d'affaires?

5 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

6 Oui, mais il va falloir juste bien clarifier que
7 c'est selon ce qui est disponible et que ça
8 n'implique pas de faire le travail si l'information
9 n'est pas actuellement disponible de façon, faire
10 un document ou autrement.

11 Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 Oui.

13 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

14 Parce qu'on comprend que c'est énormément de
15 travail et, encore là, je ne vois pas pour quelle
16 fin, qu'est-ce qui est recherché exactement par
17 maître Neuman dans le cadre de ce dossier-ci.

18 Me DOMINIQUE NEUMAN :

19 Alors virgule si disponible?

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Parfait.

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23

24 E-5 (HQD) Identifier les territoires visés par
25 les différents bureaux d'affaires, si

1 disponible (demandé par SÉ/AQLPA)

2

3 A. Parce que, Madame la Présidente, vous comprendrez
4 que la situation aujourd'hui, si vous le permettez,
5 pour compléter, je ne veux pas retarder, c'est que
6 au fur et à mesure qu'on déploie puis qu'il reste
7 des CII à puissance, on refait les bureaux
8 d'affaires, on refait les routes. C'est juste ça...
9 Puis, là, ce qu'on avait avant n'existe plus, on
10 est à distance d'où la difficulté. Alors je vais
11 essayer de voir ce qu'on a puis je vais fournir
12 qu'est-ce qu'on...

13 Q. [199] Est-ce qu'il est nécessaire de préciser la
14 date quand est-ce que l'engagement sera déposé?

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Bien j'allais y venir...

17 Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 Oui.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 ... d'ici la fin de la journée alors pour avoir une
21 date pour l'ensemble des engagements. On va y
22 revenir Maître Neuman.

23 Me DOMINIQUE NEUMAN :

24 O.K. D'accord.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 J'ai une petite note ici.

3 Me DOMINIQUE NEUMAN :

4 D'accord.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Je ne vous oublierai pas.

7 Me DOMINIQUE NEUMAN :

8 Q. [200] O.K. Est-ce que tous les réseaux autonomes
9 font partie du bureau d'affaires Îles-de-la-
10 Madeleine?

11 Mme JOHANNE BABIN :

12 R. Écoutez, Madame la Présidente, de mes
13 connaissances, puis là, il faudrait que je vérifie,
14 quand on parle de réseaux autonomes, c'est sûr
15 qu'il y a les Îles-de-la-Madeleine, il y a le
16 Nunavik puis, là, quand on s'en va vers l'est,
17 Sept-Îles, en montant dans ce coin-là mais, là,
18 exactement les noms des bureaux puis tout ça, je ne
19 pourrais pas vous dire, il faudrait que je fasse
20 des recherches. Moi, je ne connais pas.

21 Q. [201] O.K. Alors ça, ça fera partie de l'engagement
22 précédent si jamais cette information apparaît.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Excusez-moi, Maître Neuman.

25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Que voulez-vous dire par ça?

5 Me DOMINIQUE NEUMAN :

6 Puisque dans l'engagement...

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Ce n'était pas la définition du territoire de la
9 phase 1 qui vous intéressait en tout premier lieu à
10 l'engagement numéro 5? C'était ma compréhension, je
11 veux juste être sûre de clarifier pour savoir ce
12 qu'Hydro va avoir à préparer.

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 Bien, écoutez, je visais l'ensemble des phases mais
15 de toute façon si on a la phase 1, par défaut on a
16 ce qui n'est pas dans la phase 1 donc... D'accord.
17 Mais s'il peut y avoir une précision pour les...
18 Parce que je sais que le sujet des réseaux
19 autonomes a fait l'objet de certaines questions à
20 la fois de la Régie et du GRAME, si on pouvait...
21 Enfin, je présume que ça fait partie de la phase 3.

22 M. GEORGES ABIAD :

23 R. O.K. Juste pour comprendre parce que, après tout,
24 on va le travailler nous. Ceux de l'engagement 5,
25 on va regarder ce qui reste dans la phase 1, à

1 savoir les bureaux d'affaires, si on a de
2 l'information à vous fournir sur la portée,
3 l'étendue de ces bureaux d'affaires-là. Là, ce que
4 vous dites, en plus de cela, vous voulez avoir
5 l'étendue, le quoi exactement?

6 Q. [202] Bien, c'est simplement une confirmation que
7 les réseaux autonomes font bien partie, donc, de la
8 phase 3 et donc le bureau d'affaires qui me semble
9 être celui, dans la liste qui toucherait les
10 réseaux autonomes, serait Îles-de-la-Madeleine
11 puisque je sais que le personnel qui s'occupe des
12 réseaux autonomes et le personnel qui se trouve au
13 bureau d'affaires...

14 A. Si c'est ça que vous voulez savoir, c'est la
15 confirmation que les réseaux autonomes feront
16 partie de la phase 3, la réponse c'est oui.
17 (14 h 08)

18 Q. [203] D'accord. Est-ce qu'il est exact que vous
19 avez amorcé le déploiement à la ville et aux
20 territoires du bureau d'affaires de Saint-Jean-sur-
21 Richelieu?

22 R. Non. Madame la Présidente, au niveau de Saint-Jean-
23 sur-Richelieu, nous avons installé, tel que nous a
24 permis la décision prioritaire, les équipements de
25 télécom, nous avons installé ça, tel que la Régie

1 nous a autorisé de faire, nous avons envoyé les
2 lettres en prévision de préparer la suite du
3 dossier, mais nous n'avons installé aucun compteur
4 sur Saint-Jean-sur-Richelieu.

5 Q. [204] Est-ce que c'est votre intention de le faire
6 après les trente (30) jours qui résultent de ces
7 lettres que vous avez envoyées?

8 R. Si vous me permettez, Maître Neuman, on va allonger
9 un petit peu la réponse. On a quelque chose à vous
10 montrer, les cartes que madame... Ce qu'on voit
11 ici... Ça, c'est la fameuse carte artisanale dont
12 je vais parler, là, qu'on a déposée.

13 Dans les faits, tout ce que vous voyez
14 comme bleu, là, en même temps qu'on a déposé le
15 dossier, on vous a montré cette carte-là, mais en
16 même temps, on vous a dit les bureaux d'affaires
17 qui composent cette carte-là, mais en bleu, Madame
18 la Présidente, là, c'est là que sont les bureaux
19 d'affaires. Alors, on voit bien, on constate bien
20 que, oui, on vous a donné ça comme idée à savoir
21 c'est quoi la zone 1, mais en précision à des
22 questions à savoir quels sont les bureaux
23 d'affaires visés par la zone 1, on constate que...
24 sans ça, le dessin aurait été jusque-là, on aurait
25 descendu jusque-là. Donc, c'était juste une idée

1 pour donner un peu c'est quoi la zone 1. La vraie
2 description de ça, c'est l'étendue ou l'emplacement
3 de nos bureaux d'affaires.

4 Donc, à date, tout ce que vous voyez comme
5 bleu, c'est là qu'on est en train de déployer, qui
6 est la définition... qui est la totalisation du un
7 point sept million (1,7 M) de compteurs. Et, Maître
8 Neuman, si vous pouvez constater, Saint-Jean-sur-
9 Richelieu, en réalité, se trouve pas mal à
10 l'intérieur de cet...

11 Q. [205] Excusez, je regrette, Saint-Jean-sur-
12 Richelieu est clairement à l'extérieur de la carte,
13 c'est plus au sud.

14 R. Ceci étant dit, vu qu'on ne l'avait pas déposé dans
15 les bureaux d'affaires, dans la description des
16 bureaux d'affaires de la zone 1, c'est pour ça
17 qu'on l'a mis dans la demande prioritaire. Et au
18 moment qu'on se parle, Madame la Présidente, on n'a
19 pas déployé aucun compteur dans cette région-là. Le
20 un point sept million (1,7 M) de compteurs,
21 lorsqu'on l'a calculé, excluait Saint-Jean-sur-
22 Richelieu.

23 Q. [206] Mais c'est exact de dire que vous avez envoyé
24 les avis de trente (30) jours...

25 R. Tout à fait.

1 Q. [207] ... à Saint-Jean-sur-Richelieu, dans le
2 bureau d'affaires, c'est-à-dire la zone?
3 R. Pas juste là. On l'a envoyée à plusieurs villes
4 limitrophes de la zone 1, parce que notre
5 intention, c'est que, espérons-le, nous sommes
6 confiants que lorsque... en tout cas, nous le
7 souhaitons, lorsque la décision va sortir pour
8 aller de l'avant avec la Phase 2, Phase 3, il faut
9 continuer le déploiement. Nous avons un rythme de
10 déploiement extrêmement efficace pour le moment,
11 là. Il ne faut pas ralentir ce rythme-là. Et c'est
12 pour cette raison-là, on prend les devants, on est
13 proactif. Cependant, il n'y a... En réalité, je
14 vais corriger. Dans toutes les villes limitrophes
15 en dehors de la zone 1, Madame la Présidente, il y
16 a un seul compteur qu'on a installé, on l'admet, un
17 seul qui est techniquement dans la zone 2, mais
18 c'est une nouvelle construction. Et on savait, dans
19 quelques mois, on va être là. Ça aurait été
20 ridicule d'aller installer un compteur de
21 l'ancienne génération pour lequel on va payer,
22 après ça, j'envoie un autre installateur l'enlever
23 trois mois plus tard, là, pour mettre un compteur
24 de nouvelle génération. D'autant plus que le
25 compteur de nouvelle génération est reconnu

1 maintenant étant l'offre de base d'Hydro-Québec.

2 C'est le seul endroit, la seule place où j'ai
3 installé un compteur de nouvelle génération en
4 dehors de la zone, entre guillemets, zone 1.

5 Q. [208] Mais vous reconnaissez, parce que vous aviez
6 dit au début que vous croyez que Saint-Jean est
7 dans la zone 1, c'est clairement pas dans la zone
8 1?

9 R. Je vous ai dit qu'on aurait pu, dans la carte,
10 juste pour vous donner une idée que la carte était
11 là à titre indicatif. Parce que si vous regardez la
12 carte, j'aurais dit, bien, c'est dans la zone 1.
13 Mais je ne l'ai jamais interprété dans la zone 1.
14 Le un point sept million (1,7 M) ne tenait pas
15 compte de Saint-Jean-sur-Richelieu. Et je ne suis
16 pas à Saint-Jean-sur-Richelieu en train d'installer
17 des compteurs. C'est ça mon point.

18 Q. [209] Est-ce que vous avez envoyé des avis de
19 trente (30) jours également... Bien, écoutez, j'ai
20 sur la feuille que j'ai distribuée tout à l'heure
21 les endroits qui vous préoccupaient
22 particulièrement lorsque vous avez fait une demande
23 prioritaire à la Régie, donc j'ai Châteauguay,
24 Granby, Saint-Hyacinthe, Saint-Jean-sur-Richelieu,
25 Sorel, Valleyfield, Vaudreuil. Est-ce que vous avez

1 envoyé des avis de trente (30) jours dans ces
2 zones-là?

3 R. Absolument, on a envoyé des avis. Ou nous sommes en
4 train d'envoyer des avis à toutes les villes
5 limitrophes qui sont... où nos équipes sont là
6 présentement en prévision du fait que lorsque, nous
7 le souhaitons, on aurait une autorisation d'aller
8 de l'avant avec la Phase 2 et Phase 3, qu'on ne
9 ralentisse pas les équipes, qu'on n'est pas obligé
10 de mettre du monde dehors et recommencer de
11 déployer. Vous avez vu dans ma présentation comment
12 l'effort ça a pris pour atteindre un rythme de
13 croisière. Et si on perd ce rythme de croisière là,
14 c'est des millions de dollars qu'on va être obligé
15 d'imputer au projet.

16 Alors donc c'est une saine gestion, mais
17 toujours dans le respect de la décision de la
18 Régie. Comme je vous dis, outre ce fameux compteur-
19 là, et là, pour que je vous dise c'est un seul
20 compteur, parce qu'on a fait une analyse
21 rigoureuse, suivi très rigoureux pour être sûrs
22 qu'on est à l'intérieur de la zone 1, qui a été
23 définie auprès de la Régie.

24 Q. [210] O.K. Lors de la réunion technique du quatorze
25 (14) février, vous aviez mentionné Mont-Laurier, or

1 je vois que Mont-Laurier est dans la liste des
2 bureaux d'affaires de la phase 2, est-ce que vous
3 avez déployé déjà Mont-Laurier?

4 R. Non, c'est Mont-Tremblant qu'on est, on n'est pas à
5 Mont-Laurier.

6 Q. [211] O.K. Est-ce que vous avez envoyé des avis de
7 trente (30) jours à Mont-Laurier?

8 R. On va vérifier, un autre engagement, on va
9 vérifier, je ne le sais pas.

10 Me DOMINIQUE NEUMAN :

11 Oui, oui donc, engagement 6, donc vérifier si des
12 avis de trente (30) jours ont été envoyés dans le
13 territoire de Mont-Laurier.

14

15 E-6 (HQD) Vérifier si des avis de 30 jours ont
16 été envoyés dans le territoire de
17 Mont-Laurier (demandé par SÉ/AQLPA)

18

19 Q. [212] Et j'ajouterais également Joliette, à moins
20 que vous ayez la réponse, Joliette, je parle de la
21 partie Hydro-Québec parce que je sais qu'il réseau
22 municipal sur une partie de la ville, mais je parle
23 de la partie Hydro-Québec.

24 R. Joliette faisait partie des bureaux d'affaires
25 visés par la zone 1, on a dit Joliette en partie,

1 elle faisait partie, d'ailleurs, c'est dans votre
2 document...

3 Q. [213] Oui, le bureau, mais pas la ville, pas la
4 ville.

5 R. Non, la ville, elle est, elle est, c'est une
6 ville...

7 Q. [214] Une partie de la ville, une partie de la
8 ville est municipalisée, mais une partie de la
9 ville est aussi de la responsabilité d'Hydro-
10 Québec.

11 R. Oui, c'est ce que je vous répons, là, mais dans
12 votre document que vous venez de nous donner...

13 Q. [215] Oui.

14 R. ... on vous a répondu que la partie de Joliette,
15 Hydro-Québec fait partie de la zone 1, fait partie
16 de la phase 1, et dans votre document que vous nous
17 avez remis, là...

18 Q. [216] O.K., O.K., même si c'est sur, pas sur la
19 carte, donc est-ce que vous avez déjà envoyé des
20 avis de trente (30) jours à Joliette, dans la ville
21 de Joliette?

22 R. Écoutez, c'est dans la zone 1, à savoir les trois
23 cent mille (300 000) compteurs qui restent, en
24 grande partie, tantôt, je vous ai répondu que
25 c'était à Montréal. Je vous ai également dit qu'il

1 en reste une partie en dehors de Montréal, est-ce
2 que Joliette fait partie de ceux-là, je peux
3 vérifier, Madame la Présidente, puis revenir, là,
4 mais... mais Joliette, la partie sous Hydro-Québec
5 faisait partie de la phase 1, et votre document que
6 vous avez déposé le dit.

7 Q. [217] O.K., donc même si ce n'est pas sur la carte,
8 ce qu'on voit ici encore à l'écran, vous...

9 R. Bien, je vous ai dit tantôt que la carte est
10 vraiment une carte, comment je pourrais dire ça,
11 amateur, là, c'est... c'est juste pour avoir une
12 idée. Je vous ai, justement, je vous ai remis les
13 lignes bleues pour que vous puissiez constater
14 ensemble que c'était juste une indication, la
15 carte, là. La vraie réponse, c'est quoi les bureaux
16 d'affaires, et le bleu, ce sont les bureaux
17 d'affaires.

18 Q. [218] O.K., je comprends, mais pour être cohérent
19 avec votre réponse, même Joliette n'est pas en bleu
20 non plus sur cette carte-là, mais là, vous me dites
21 que ça l'est?

22 R. Je vais corriger : sous le bleu, ce que j'ai
23 compris, j'avais compris, c'est mon erreur, là, que
24 le bleu, c'est toute la zone 1; oui, c'est bien la
25 zone 1 mais seulement la partie déployée, alors il

1 reste encore des éléments à déployer, qui vont
2 devenir bleus quand ça va être fait... c'est ça?

3 Q. [219] O.K. Et donc votre compréhension, c'est que
4 vous estimez être déjà autorisés à faire le
5 déploiement dans la ville de Joliette, c'est bien
6 ça?

7 R. Absolument, elle fait partie de la phase 1.

8 Q. [220] D'accord...

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Non, excusez-moi, est-ce qu'on peut clarifier quel
11 est cet engagement numéro 6, c'est de savoir s'il y
12 a des lettres de trente (30) jours qui ont été
13 envoyées à Mont-Laurier?

14 Me DOMINIQUE NEUMAN :

15 À Mont-Laurier, à Mont-Laurier.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Parfait. On se comprend, Maître Neuman, que la
18 lettre de trente (30) jours n'a, dans le fond, que
19 d'utilité aux fins de l'option de retrait, elle n'a
20 aucune, ne démontre aucune obligation pour le
21 Distributeur de déployer, de le faire dans les
22 faits, là.

23 Me DOMINIQUE NEUMAN :

24 Je comprends qu'il n'y a pas d'obligation, mais
25 c'est une question de rapport avec la clientèle...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Oui, oui, oui, ça va, je voulais juste m'assurer
3 qu'on avait la même compréhension...

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 Oui, c'est ça.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 ... de l'objet de la lettre de trente (30) jours.

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 Oui, c'est ça, c'était un peu le sens d'une
10 question que j'avais posée un peu plus tôt...

11 LA PRÉSIDENTE :

12 C'est bien.

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 ... où j'interrogeais le panel sur le fait que
15 malgré l'avis de trente (30) jours, le déploiement
16 ne se fait pas immédiatement.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 C'est bien, Maître Neuman, peut-être un aparté,
19 peut-être serait-il utile, Maître Hogue, de déposer
20 cette carte ou, si ça vaut la peine étant donné le
21 flou qu'on peut y voir, de la déposer, elle n'est
22 pas au dossier, je ne pense pas, alors...

23 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

24 Oui, je pense qu'on est mieux de la déposer puis de
25 la coter à ce moment-là, tout à fait.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 C'est bien.

3 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

4 Alors on sera rendus à, si on... ou je peux la
5 déposer tantôt.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Bien, tantôt, oui, c'est ça, puis on lui donnera sa
8 cote.

9 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

10 Je le ferai tantôt, puis on vérifiera la cote pour
11 le dépôt tantôt.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 C'est bien, parfait. Merci. Poursuivez, Maître
14 Neuman. Désolée.

15 Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 Q. [221] Oui. Une dernière question sur cet aspect
17 territorial-là. Sur la Rive-Sud, donc la partie
18 riveraine de la Rive-Sud qui borde le Saint-
19 Laurent, Candiac, la zone de Candiac, Saint-
20 Constant, est-ce que vous avez également envoyé des
21 avis de trente (30) jours à cet endroit, et
22 j'essaie de voir à quel, puisque ce n'est pas dans
23 la, ce n'est pas dans le territoire du bureau
24 d'affaires de Saint-Bruno, qui est sur la carte,
25 j'essaie de voir à quel bureau d'affaires ça

1 appartiendrait, ce serait soit Saint-Jean-sur-
2 Richelieu encore ou Châteauguay.

3 (14 h 19)

4 M. GEORGES ABIAD :

5 R. Si ça fait partie du bureau de Châteauguay - parce
6 que nous on marche différemment, là - donc oui, on
7 a sûrement envoyé des lettres, oui.

8 Q. [222] Ou Saint-Jean-sur-Richelieu aussi puisque
9 c'est les deux bureaux qui semblent les plus
10 proches.*****

11 R. Les villes limitrophes à la zone 1, je vous le dis,
12 là, Maître Neuman, soit les lettres sont déjà
13 envoyées ou sont en cours d'être envoyées.

14 Q. [223] Vous aviez parlé des compteurs intérieurs à
15 l'acétate 12 de votre présentation de tout à
16 l'heure. Donc vous aviez indiqué qu'il y a cinq
17 cent soixante-dix-huit mille (578 000) compteurs
18 installés. Et je crois comprendre que vous avez
19 pris un engagement tout à l'heure face au GRAME
20 d'indiquer le nombre total de compteurs intérieur,
21 est-ce que c'est bien cela qui existent.

22 R. C'est ça, oui.

23 Mme JOHANNE BABIN :

24 R. Bien en fait avec l'engagement, dans la mesure du
25 possible de ce qu'on va être capable de fournir on

1 va le faire, là, c'est ce qu'on a dit.

2 Q. [224] D'accord. Je vais vous diriger vers votre
3 rapport trimestriel du trimestre 1 de l'année deux
4 mille quatre (2004). En fait, c'est peut-être pas
5 nécessaire d'aller le voir, c'est peut-être une
6 donnée que vous connaissez... que vous connaissez
7 aisément. Vous indiquez qu'au trente et un (31)
8 mars deux mille quatorze (2014) il y a cent trente-
9 quatre... il y aurait cent trente-quatre mille
10 (134 000) compteurs installés, c'est bien cela? Et
11 si nous avons correctement noté, enfin excusez. Je
12 vais rectifier. C'est un million trois cent
13 quarante-quatre mille (1,344 M) compteurs
14 d'installés.

15 (14 h 21)

16 Puis au quatorze (14) février lorsque vous
17 aviez pris part à la séance technique à la Régie,
18 on parlait d'un million deux cent mille (1,200 M)
19 compteurs installés à cette date, c'est bien cela?

20 R. Bien, si c'est ça qu'on a dit, c'est parce que ça
21 devait être ça.

22 Q. [225] D'accord. Ce qu'on constate c'est que donc si
23 on prend l'écart entre le treize (13) ou le
24 quatorze (14) février et le trente et un (31) mars,
25 donc ça fait un écart de... attendez, cent

1 quarante-quatre mille (144 000) compteurs de plus.
2 Est-ce que ça... Donc, en six semaines, ça
3 constitue, est-ce que ça ne constitue pas un
4 ralentissement de votre rythme par rapport au
5 rythme même antérieur et même antérieur durant la
6 première moitié du trimestre 1?

7 R. Forcément, Maître Neuman, vous avez été en voyage,
8 vous, pendant le mois de février et mars. Il
9 faisait très froid, beaucoup de neige.

10 Q. [226] Oui.

11 R. Alors on est très fier en six semaines de faire
12 cent quarante-quatre mille (144 000) alors que le
13 meilleur mois en été on en a fait cent cinquante
14 mille (150 000). Je vais vous dire, chapeau! Il y a
15 un beau travail toujours en s'assurant qu'il n'y a
16 pas d'accidents de travail puis toute la logistique
17 qui suit avec ça, là. Six semaines, cent quarante-
18 quatre mille (144 000), Madame la Présidente, c'est
19 très bonne performance de l'équipe.

20 Q. [227] D'accord. Et c'est par le climat que vous
21 expliquez le ralentissement du trimestre 1 de deux
22 mille quatorze (2014) par rapport aux deux derniers
23 trimestres de deux mille treize (2013)?

24 R. Il n'y a pas de ralentissement parce que vous
25 comprenez, Maître Neuman, quand on a fait nos

1 planifications, quand on a fait notre
2 planification, d'ailleurs la preuve est faite, on
3 est en ligne avec la planification parce qu'on a
4 pris déjà en considération le fait que janvier,
5 février, mars on va en faire moins que, par
6 exemple, juin, juillet, août. Ça va de soi. Juste
7 le trafic, juste la mobilité des équipes. Ça fait
8 qu'on n'est pas en ralentissement. C'est des mois
9 moins, on fait moins pendant ces mois-là que les
10 mois d'été.

11 Q. [228] Au niveau de ce qu'on pourrait appeler le
12 service à la clientèle ou le rapport que vous avez
13 avec votre clientèle, vous savez que l'option de
14 retrait existe et donc que différentes personnes
15 pourraient, soit au début du déploiement, soit à
16 des dates ultérieures, exercer cette option. Dans
17 un tel contexte, est-ce que vous avez une politique
18 pour la localisation des routeurs afin qu'ils
19 soient, lorsque c'est possible, éloignés ou le plus
20 éloigné que vous pouvez des résidences, l'idée
21 étant d'éviter que quelqu'un qui exercerait
22 l'option se retrouverait, malgré tout, avec un
23 routeur en face de son balcon.

24 R. Un instant, Maître Neuman. Votre question est
25 spécifiquement à quelqu'un qui a une option de

1 retrait?

2 Q. [229] Non. La question porte sur le déploiement.

3 Est-ce que vous avez, dans le cadre du déploiement,
4 une politique de localisation des routeurs de
5 manière à ne pas les placer, lorsque c'est possible
6 j'entends, lorsque c'est possible, lorsqu'il est
7 possible à des conditions adéquates de les placer,
8 lorsque c'est possible, de façon éloignée des
9 bâtiments, des résidences, l'idée étant que vous ne
10 pouvez pas savoir d'avance, si vous le mettez
11 devant une résidence, vous ne pouvez pas savoir
12 d'avance si cette résidence ça ne sera précisément
13 pas celle-là qui va... où il y aura un exercice
14 d'option de retrait. Donc, l'idée c'est en le
15 mettant de façon éloignée, vous évitez des
16 situations qui pourraient générer des
17 insatisfactions parmi les gens qui exercent leur
18 option et qui se retrouveraient, malgré tout, avec
19 un routeur en face, en face de leur fenêtre, en
20 face de leur balcon.

21 R. Bien d'abord, Maître Neuman, les routeurs sont
22 installés sur les poteaux d'Hydro-Québec à la
23 hauteur de vingt (20) pieds dans les airs, là, déjà
24 là. Et on a fait tous les tests qu'il faut pour
25 savoir s'il y a des enjeux de radiofréquences, de

1 santé, tout ça. On est bien en deçà des normes de
2 Santé Canada et de ce point de vue-là les mesures
3 mondiales, là, Donc, nous, on ne regarde pas ça.
4 Parce que, justement, Maître Neuman, on ne sait pas
5 qui va prendre l'option de retrait, c'est quoi le
6 motif de l'option de retrait.

7 Nous, on a fait nos devoirs par rapport à
8 la performance de ces routeurs-là. On a désigné
9 avec les ingénieurs l'endroit où ils seraient
10 placés. Déjà il est à vingt (20) pieds dans les
11 hauteurs, vingt (20) pieds dans les airs, là. Donc,
12 l'important pour nous c'est s'assurer qu'il y a une
13 couverture adéquate pour la lecture des compteurs.

14 Q. [230] Mais est-ce que c'est quelque chose que vous
15 pourriez considérer? Et je vous donne l'exemple,
16 vous avez deux poteaux, un qui est en face d'une
17 fenêtre, par exemple d'un immeuble de deux étages
18 ou plus, et un autre qui n'est pas en face d'une
19 résidence. Vous n'avez pas... Et à proximité
20 lorsque les conditions techniques sont telles que
21 les deux routeurs aux deux endroits seraient tout
22 aussi efficaces l'un que l'autre, est-ce que vous
23 n'auriez pas, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu pour
24 vous que vous ayez une politique de localisation
25 pour que ce soit pris en compte dans la décision de

1 localisation? S'il y a un problème technique, je
2 comprends. S'il y a un problème technique, je peux
3 comprendre votre réponse. Mais si les deux
4 situations sont également valides pour vous de
5 pouvoir effectuer un choix de localisation qui soit
6 moins proche des résidences.

7 (14 h 28)

8 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

9 J'ai une objection qui a deux volets. Dans un
10 premier temps, la réponse a été donnée par le, par
11 monsieur Abiad, à l'effet qu'il n'y a pas de
12 politique, et il a indiqué pour quelle raison il
13 n'y a pas de politique de cette nature-là. Alors,
14 quant à moi, ça clôt tout simplement cette ligne de
15 questions-là. Et le deuxième volet, c'est que,
16 manifestement, ce qu'on veut faire, là, c'est aller
17 au niveau de l'option de retrait, ce n'est pas, ça
18 ne fait pas partie du débat qui est devant vous
19 maintenant.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Avez-vous quelque chose à ajouter, Maître Neuman,
22 avant que je...

23 Me DOMINIQUE NEUMAN :

24 Ça ne touche pas l'option de retrait, c'est sur la
25 politique de déploiement, c'est, ma question, c'est

1 d'examiner avec monsieur Abiad si, à qualité
2 technique égale, est-ce qu'il y aurait lieu que la
3 politique de localisation des routeurs puisse tenir
4 compte de cet aspect-là.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Il m'apparaît... il m'apparaît que monsieur Abiad a
7 répondu à cette question-là, la réponse a été non.
8 Est-ce qu'ils le jugeront dans le futur utile,
9 c'est une autre question complètement différente.

10 Me DOMINIQUE NEUMAN :

11 D'accord.

12 Q. [231] Je passe sur un aspect mais qui recoupe un
13 élément que j'ai déjà, sur lequel j'ai déjà posé
14 une autre question, qui est à votre acétate 25, où
15 vous proposez de fusionner les phases 1, 2 et 3 en
16 un seul projet intégré aux fins des rapports
17 trimestriels futurs. Et j'ai bien entendu les
18 réponses que vous avez données au GRAME tout à
19 l'heure à l'effet que la phase 1 se terminerai bel
20 et bien au trimestre 2 de l'année deux mille
21 quatorze (2014).

22 Est-ce que vous pouvez confirmer que, même
23 dans les cas limitrophes qu'on a vus sur la carte
24 qui a été projetée tout à l'heure, il y a un
25 instant, enfin, même dans les cas limitrophes à

1 ceux de la zone 1, donc qui ne sont pas en zone 1
2 et où vous avez déjà donné des avis de trente (30)
3 jours, que vous n'allez, que votre rapport
4 trimestriel, d'abord, si la décision de la Régie
5 éventuellement est rendue et vous autorise à
6 procéder en phase 2, et que cette décision survient
7 avant le trente (30) juin, que vous allez maintenir
8 une séparation entre les données résultant de la
9 suite de la phase 1 et les données éventuelles de
10 la phase 2, donc des territoires de la phase 2?

11 M. GEORGES ABIAD :

12 R. Tout à fait. Le seul élément, Madame la Présidente,
13 qui pourrait survenir, c'est que, dans la mesure où
14 c'est l'efficience qui guide notre décision,
15 vraiment l'efficience pour baisser les coûts de ce
16 projet-là, les façons réelles, les quatre-vingt
17 mille (80 000) compteurs que j'ai mentionnés tantôt
18 pour le CII que je vais avoir déplacés de la phase
19 1, pour faire plus tard, dans le fond, les quatre-
20 vingt mille (80 000) de la phase 1 que je vais
21 installer plus tard, ça peut être deux mille quinze
22 (2015), ça peut être fin deux mille quatorze
23 (2014), ces quatre-vingt mille (80 000) là, et
24 advenant le fait, Madame la Présidente, que vous
25 nous autorisez d'aller de l'avant avec la phase 2,

1 phase 3, ces quatre-vingt mille (80 000) compteurs-
2 là de la phase 1 CII vont être remplacés, si vous
3 voulez, par quatre-vingt mille (80 000)
4 résidentiels des villes limitrophes.

5 Et donc on va vous l'expliquer, on va le
6 détailler dans le rapport final, puis on va
7 expliquer à ce moment-là comment on a terminé la
8 phase 1 et les ajustements qu'on a faits à
9 l'intérieur de la phase 1. Donc, voilà, je viens de
10 vous donner un peu c'est quoi la planification, du
11 moins ce que nous souhaitons faire, parce que, en
12 bout de ligne, là, ça va nous permettre davantage
13 d'économiser et baisser les coûts dans ce projet.

14 Q. [232] O.K. Mais au niveau de la présentation des
15 données, vous nous confirmez que vous ne
16 fusionnerez pas les données des résultats de la,
17 d'une éventuelle phase 2 qui commencerait avant le
18 trente (30) juin, si ça existe, aux données de la
19 phase, aux données de la suite de la phase 1?

20 R. Je viens de le confirmer que non.

21 Q. [233] D'accord.

22 R. À l'exception de ce que je viens de dire au niveau
23 des CII, des quatre-vingt mille (80 000)
24 installations qui vont être décrites, là, qui vont
25 être expliquées à l'intérieur du rapport d'étape.

1 Q. [234] O.K.

2 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

3 R. Et on a également pris l'engagement, Maître Neuman,
4 de déposer un rapport final sur la phase 1 ce
5 matin.

6 Q. [235] O.K. Sur les installations non conformes,
7 madame Babin a projeté tout à l'heure certaines de,
8 certaines photographies qui montraient différentes
9 situations d'installations non conformes, des
10 compteurs qui ne sont pas, qui ne sont pas
11 accessibles, qui sont recouverts de différentes
12 manières, ou devant lesquels il y a des obstacles.

13 Ma surprise, et c'est le sens de ma
14 question, c'est comment se fait-il que les
15 releveurs, qui vont faire la relève dans beaucoup
16 de cas tous les deux mois, de la consommation des
17 clients, comment se fait-il que les releveurs
18 n'ont, n'avaient pas détecté toutes ces situations
19 et que c'est maintenant, dans le cadre d'un projet
20 différent, d'un projet de remplacement des
21 compteurs, que vous vous apercevez qu'il y a toutes
22 ces situations à gérer?

23 Mme JOHANNE BABIN :

24 R. Madame la Présidente, on n'a jamais dit que les
25 releveurs n'avaient pas détecté ces situations-là,

1 pour les releveurs, c'est très facile de lire un
2 compteur, il n'y a aucun problème. Nous, la
3 problématique, et quand je disais que je le
4 rencontrais lors de mes activités de base quand je
5 fais l'étalonnage et l'échantillonnage, c'est à ce
6 moment-là qu'on intervient avec les clients parce
7 que c'est impossible pour moi d'avoir accès à
8 l'embase pour changer les compteurs. Ceci étant
9 dit, dans les activités courantes des releveurs il
10 n'y en a pas de problème. Ça ne veut pas dire
11 qu'ils ne les ont pas remontés. Il n'y a pas de
12 danger à partir du moment où que moi je
13 n'interviens pas sur le compteur, je ne lève pas le
14 « flag » au client.

15 Fait que s'il a mis ses installations comme
16 ça, ça ne me dérange pas tant que j'ai pas besoin
17 d'y toucher, mais si je dois aller changer les
18 compteurs ou même si le client fait des travaux
19 chez lui il va être obligé de faire défaire ses
20 installations pour pouvoir faire les modifications.
21 Mais non, les releveurs ça ne veut pas dire qu'ils
22 n'ont pas vu que les compteurs n'avaient pas été
23 encastrés.

24 Q. [236] Sur votre rapport trimestriel, je vais
25 revenir au tableau 4 de votre rapport trimestriel

1 du trimestre 1 de deux mille quatorze (2014) sur
2 les options de retrait. Les statistiques relatives
3 aux options de retrait. On voit une augmentation
4 constante de l'adhésion à l'option de retrait, mais
5 au trimestre 2 de deux mille quatorze (2014) vous
6 prévoyez zéro adhésion à l'option de retrait. Est-
7 ce que vous pouvez expliquer?

8 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. À quelle page, Maître Neuman?

10 Q. [237] Attendez un petit instant. Pardon, c'est
11 plutôt le tableau 1, je m'excuse. C'est le tableau
12 1 de la page... de la page 7. Oui, le tableau 1.
13 Donc la troisième ligne se lit : « Compteurs non
14 communicants installés ». Donc on voit deux mille
15 (2000) compteurs non communicants installés pour
16 chacun des trimestres 3 et 4 de deux mille treize
17 (2013) et 1 de deux mille quatorze (2014). Et une
18 prévision de zéro au trimestre 2, deux mille
19 quatorze (2014).

20 M. GEORGES ABIAD :

21 R. En ce qui concerne, Maître Neuman, l'option de
22 retrait il y a deux choses. Il faut juste revenir.
23 La première c'est : vous, vous interprétez qu'il y
24 a une augmentation, nous on voit toujours que c'est
25 un pourcentage qui ne bouge pas, proportionnel au

1 nombre de compteurs qu'on installe. C'est toujours
2 point quatre pour cent (0,4 %). Donc il n'y a pas
3 une augmentation de l'option de retrait, je dirais
4 plutôt c'est un... c'est un pourcentage de point
5 quatre pour cent (0,4 %) constant d'une part.

6 Et d'autre part, c'est difficile pour nous
7 de prévoir c'est combien de personnes qui vont
8 prendre l'option de retrait si on ne fait pas de
9 prévision à ce niveau-là. Nous, dans le fond, on
10 fait notre prévision sur le fait qu'on va remplacer
11 l'ensemble des compteurs. Maintenant, si dans une
12 région il y en a qui en prennent moins ou plus, là,
13 c'est un état de fait l'option de retrait. C'est
14 pas une planification de travail. C'est pas une
15 planification à faire, là, c'est un état de fait,
16 c'est un état de chose. Les gens prennent l'option
17 de retrait, puis on remplace le compteur.

18 D'autant plus, Maître Neuman, ce que vous
19 avez constaté aussi c'est que c'est difficile à
20 planifier parce qu'il y en a qui engagent, qui le
21 prennent et vous avez remarqué quand même pas loin
22 de dix pour cent (10 %) avant même qu'on... qu'ils
23 commencent à payer ils débarquent puis ils
24 reviennent au compteur de nouvelle génération, donc
25 c'est une situation en évolution cette option-là.

1 Q. [238] Justement quant au cas de... ce qu'on
2 pourrait appeler les abandons d'option de retrait,
3 dans quelle proportion ces abandons surviennent-ils
4 dans des cas où les compteurs sont groupés? Et je
5 vais faire une parenthèse pour vous indiquer de
6 quoi je parle, c'est que... comme vous savez
7 lorsqu'il y a plusieurs compteurs d'abonnés
8 différents qui sont groupés et qui se trouvent au
9 même endroit chez un des abonnés, l'abonné peut
10 contrôler le fait que son propre compteur à lui
11 sera non communicant, mais il ne peut pas contrôler
12 le fait que les autres compteurs groupés qui se
13 trouvent au même endroit le seront ou pas. Donc
14 dans quelle proportion c'étaient des cas de
15 compteurs groupés?

16 M. RENAUD GRAVELINE :

17 R. On ne dispose pas de cette information-là, Madame
18 la Présidente.

19 Q. [239] Est-ce que vous pouvez l'obtenir?

20 R. Non, c'est un travail énorme. Ce serait de faire...
21 ce serait de faire des extractions de données puis
22 à la mitaine comparer. C'est énorme comme travail.

23 Q. [240] Est-ce que vous avez des statistiques sur le
24 délai d'attente entre le moment où une personne
25 demande l'option de retrait et le moment où elle

1 l'obtient?

2 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

3 Je laissais maître Neuman aller, mais on est en
4 train clairement, là, de dérailler à l'extérieur du
5 dossier qui nous occupe, là. Alors j'attendais de
6 voir s'il y avait peut-être une pertinence qui
7 m'échappait, mais là clairement, là, on a les deux
8 pieds dans le... la question de l'option de
9 retrait.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Si c'en n'est pas deux, on en a un dangereusement
12 en tout cas. Maître Neuman?

13 (14 h 40)

14 Me DOMINIQUE NEUMAN :

15 Je vous soumets respectueusement que nous n'avons
16 pas le pied dans le sujet du dossier R-3854, phase
17 2 qui portera sur le coût de l'option de retrait.
18 Par contre, notre pied se trouve dans le suivi de
19 la Phase 1 qui comprend différentes informations
20 sur l'option de retrait et qui est présenté ici,
21 qui est présenté dans le présent dossier. Donc, il
22 s'agit simplement, c'est-à-dire de voir si, au
23 niveau du rapport entre Hydro-Québec et ses
24 clients, puisque c'est un élément que nous avons
25 soulevé, que le délai était parfois long entre le

1 moment où un client demande l'option de retrait et
2 le moment où il obtient son compteur. Puis il y a
3 eu des cas d'installation par erreur de compteur
4 communicant alors que le client attendait toujours
5 son compteur non communicant.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Maître Neuman, si ma mémoire est bonne de la
8 preuve, on parle de cinq cent soixante quelques cas
9 où des gens, ayant manifesté le désir de procéder à
10 l'option de retrait, ont changé d'idée. Et, vous,
11 ce que vous voulez savoir, c'est quelle proportion
12 de ces cinq cent soixante-huit là (568) sur les
13 cinq mille quelque qui ont énoncé option de retrait
14 sur le un million trois cent trente-quatre
15 (1,334 M) sont groupés avec un voisin, ou fait
16 l'objet de plus d'un compteur? Est-ce que c'est ça
17 que je comprends?

18 Me DOMINIQUE NEUMAN :

19 Ça, c'était ma question précédente. Et monsieur
20 Abiab, enfin monsieur Graveline a dit qu'il n'avait
21 pas l'information. Mais ma question maintenant, ma
22 question suivante était de voir si Hydro avait des
23 statistiques sur le délai d'attente entre le moment
24 où un client demande l'option de retrait et le
25 moment où il l'obtient, obtient le compteur. Parce

1 que c'est quelque chose que nous avons soulevé. Et
2 je pense qui se trouve aussi dans plusieurs des
3 observations déposées que, souvent, le délai a été
4 très long, et il y a eu des cas d'installations
5 erronées de compteurs communicants alors que le
6 client attendait un compteur non communicant.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Monsieur Abiad veut vous offrir une réponse. Alors
9 je vais le laisser aller.

10 M. GEORGES ABIAD :

11 R. Merci, Madame la Présidente. Sur la première partie
12 de la question, à savoir est-ce qu'il y a eu des
13 délais, la réponse, oui, en début de processus,
14 Madame la Présidente, nous avons un certain délai.
15 Mais nous avons rattrapé cela puisque, dans la
16 présentation que j'ai faite ce matin, à la page 10,
17 vous pouvez constater, Madame la Présidente, qu'il
18 y a eu cinq mille huit cent soixante-quinze (5875)
19 demandes d'adhésions. Et nous avons installé cinq
20 mille trois cent quatre-vingt-dix-huit (5398).
21 Alors donc, on a presque quatre-vingt-quinze pour
22 cent (95 %). Dans le fond, cet écart-là va demeurer
23 là parce que c'est toujours le temps de planifier,
24 d'autres demandes qui rentrent.

25 Donc, nous avons rattrapé le retard, Maître

1 Neuman. Mais, effectivement, vous avez raison quand
2 vous dites dans vos observations que, oui, au
3 début, il y a un certain retard. Sur votre deuxième
4 affirmation, ça, on n'a pas observé ça du tout. Je
5 crois que vous disiez dans la deuxième affirmation
6 de votre question qu'il y en a qui ont eu des
7 compteurs communicants à la place. Ça, on n'a
8 pas... Je ne sais pas si... Oui, tu peux répondre,
9 Johanne.

10 Mme JOHANNE BABIN :

11 R. Madame la Présidente, de façon générale, on
12 respecte les clients dans leur demande puis on
13 s'assure qu'on installe les compteurs non
14 communicants. Par contre, ce qu'il faut comprendre,
15 c'est le cheminement du dossier. Les gens doivent
16 appeler au centre d'appels pour faire leur demande,
17 doit être traité à la clientèle maximum trois
18 jours. Généralement dans une journée, c'est traité.
19 Mais si le client nous fait sa demande trop juste
20 parce qu'il voit qu'on est dans un secteur donné,
21 la problématique, c'est que, moi, j'ai des
22 assignateurs qui envoient ça puis ça rentre dans
23 des machines où les installateurs sont sur le
24 terrain. Ça fait qu'il est possible que ça arrive.
25 Puis ce n'est pas arrivé souvent, mais je sais que

1 c'est possible que ça arrive.

2 À ce moment-là quand les clients appellent,
3 c'est directement l'équipe de Renaud, puis, là, il
4 pourra vous en parler, qu'ils le prennent en
5 charge, ils communiquent directement avec mon
6 équipe chez nous. Et, nous, on parle au terrain.
7 Puis on s'assure d'aller remplacer rapidement le
8 client... chez le client le compteur qui est
9 communicant pour un compteur non communicant. Mais
10 je vous le dis, on les prend en charge aussitôt que
11 les clients nous appellent, on les priorise.

12 Me DOMINIQUE NEUMAN :

13 Q. [241] Question suivante. J'ai compris que, pour les
14 fins de vos rapports trimestriels futurs, vous
15 proposiez de ne plus comptabiliser les demandes de
16 retrait, les demandes d'option de retrait, mais les
17 compteurs de retrait, les CNC, effectivement
18 installés. Quelle est la raison pour laquelle vous
19 proposez ce changement au suivi?

20 M. RENAUD GRAVELINE :

21 R. Non, on ne propose pas de changement. Dans le fond,
22 on a toujours comptabilisé les compteurs installés.
23 Et c'est ce qu'on continue à faire.

24 Q. [242] Mais initialement, et je n'ai pas le document
25 devant moi, mais votre premier rapport du trimestre

1 deux de deux mille treize (2013) comptabilisait
2 juste les installés, les compteurs installés,
3 ensuite dans les rapports trimestriels de la fin
4 deux mille treize (2013) et je crois celui de deux
5 mille quatorze (2014), vous mentionnez à la fois
6 les demandes et les installés, mais, là... et
7 c'était les demandes d'option de retrait qui vous
8 étaient demandées par la décision initiale de la
9 Régie. Puis, là, maintenant, vous demandez de
10 pouvoir rapporter seulement les compteurs installés
11 et non plus les demandes d'option de retrait?

12 R. Non, je peux tout de suite vous rassurer, Madame la
13 Présidente, il n'y aura pas de changement sur le
14 rendre-compte sur le volet option de retrait. Donc,
15 l'information qu'on a donnée à ce jour dans chacun
16 des rapports, c'est la même information qu'on va
17 continuer à donner.

18 (14 h 46)

19 Q. [243] O.K. Alors donc je prends note parce que le
20 texte de votre preuve principale change la
21 formulation par rapport à la formulation d'il y a
22 deux ans donc vous confirmez que vous souhaitez
23 continuer de rapporter les demandes d'option de
24 retrait?

25 R. Juste préciser, on rapporte le nombre, dans les

1 statistiques on rapporte le nombre de, en fait, on
2 rapporte les deux.

3 Q. [244] Oui.

4 R. On rapporte les compteurs installés et les demandes
5 également et les gens qui ont abandonné,
6 finalement, la demande. On rapporte donc trois
7 chiffres.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Maître Neuman.

10 Me DOMINIQUE NEUMAN :

11 Oui.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 J'ai horreur de vous couper comme ça. Question
14 d'intendance, vous aviez prévu une heure, ça
15 fait...

16 Me DOMINIQUE NEUMAN :

17 Oui, je sais.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 ... une heure et demie. Votre collègue, maître
20 Sicard, veut probablement savoir si ça ira à demain
21 matin parce qu'elle en a prévu pour une heure et,
22 habituellement, elle est rarement en-dessous des
23 temps estimés, c'est une réalité, alors je vous
24 demanderais, je pense que vous en avez encore pour
25 combien de temps vous?

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 J'ai encore toute une série de questions donc il y
3 en a peut-être pour encore... Je pense qu'on finit
4 à trois heures et quart (15 h 15) ou quelque chose
5 comme ça aujourd'hui parce que je...

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Oui, mais ce n'était pas une obligation de penser
8 que le temps est seulement à vous.

9 Me DOMINIQUE NEUMAN :

10 Je sais, je sais, c'est comme les avis de trente
11 (30) jours mais c'était... Mais, en tout cas, j'ai
12 encore toute une série de questions, on avance mais
13 il en reste encore.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 C'est bien. Tentons d'avancer. Je pense qu'on peut
16 d'ores et déjà dire que le contre-interrogatoire de
17 UC sera demain matin neuf heures (09 h 00) Maître
18 Sicard. Nous ne continuerons pas au-delà de quinze
19 heures quinze (15 h 15) ou à peu près. Les
20 sténographes ont des restrictions eux aussi et nous
21 entendons bien respecter le tout si vous voulez
22 avoir des notes sténographiques demain matin alors
23 nous allons tenter de respecter leurs contraintes.
24 O.K.? Alors poursuivez.

25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Alors Maître Sicard, à moins que vous ayez quelque
5 chose à dire, ça sera demain matin.

6 Me HÉLÈNE SICARD :

7 Neuf heures (09 h 00) pas huit heures et demie
8 (08 h 30)?

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Non, non, neuf heures (09 h 00), neuf heures
11 (09 h 00). Neuf heures (09 h 00). On est à
12 Montréal, il y a de la circulation pour les gens de
13 la Rive-Sud ou d'ailleurs aussi alors c'est bon
14 Maître Neuman.

15 Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 Pour les gens qui viennent de toute la zone de la
17 phase 1.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Avec des compteurs déjà installés.

20 Me DOMINIQUE NEUMAN :

21 Q. [245] J'attire votre attention à la dernière page,
22 la page 19 du rapport trimestriel quant à la
23 définition des mots « préoccupations - refus »,
24 c'est la même définition qu'on trouve dans tous les
25 rapports trimestriels, vous indiquez que :

1 Le motif « préoccupations - refus »
2 vise les cas où le client refuse, par
3 le biais d'une plainte, l'installation
4 d'un compteur de nouvelle génération
5 ou fait valoir ses préoccupations à
6 l'égard du projet.

7 Dans ce contexte, et, là, je cherche la page qui
8 recense les plaintes, oui, c'est à la page 14, le
9 tableau 5, donc vous continuez de rapporter un
10 nombre très peu élevé de préoccupations - refus
11 donc je vois un total de vingt-cinq (25)
12 préoccupations - refus tel qu'on l'a défini, tel
13 que c'est défini pour l'année deux mille treize
14 (2013) et vingt-huit (28) préoccupations - refus en
15 deux mille quatorze (2014). J'essaie de concilier
16 ce chiffre très bas avec toute sorte d'autres
17 données, c'est-à-dire vous aviez mentionné, et je
18 vous donne la référence rapidement, à la pièce B-
19 0023, HQD-2, Document 1, réponse 6.1 à la Régie de
20 l'énergie, que au treize (13) février deux mille
21 quatorze (2014) vous aviez deux mille cinq cents
22 (2500) avis de non-consentement qui avaient été
23 reçus; vous aviez également énuméré dans certaines
24 réponses à des demandes d'accès à l'information qui
25 sont au dossier de différents citoyens, un nombre

1 dans les plus de mille (1000) d'avis de non-
2 consentement reçus et, là, on parle de dates
3 passées, on ne parle pas d'en date d'aujourd'hui.
4 On a quelque chose comme quatre cents (400) ou
5 quatre cent quatorze (414) observations qui ont été
6 déposées au présent dossier puis vous avez
7 mentionné tout à l'heure que la plupart d'entre
8 elles vous les aviez déjà reçues distinctement donc
9 ce n'est pas quatre cent quatorze (414) nouvelles
10 qui arrivent au début de deux mille quatorze
11 (2014), vous les aviez déjà.

12 On a une soixantaine de municipalités qui
13 vous ont exprimé par résolution ce qu'on pourrait
14 appeler des préoccupations et/ou refus selon le
15 texte de la résolution donc comment est-ce que vous
16 conciliez un nombre si bas de préoccupations -
17 refus dans votre tableau alors qu'on parle de
18 milliers de personnes concernées? Et si je vous
19 pose cette question, c'est dans le sens suivant :
20 le but de ce tableau n'est-il pas d'informer les
21 lecteurs quant à l'état des lieux, l'état de la
22 situation quant aux satisfactions ou
23 insatisfactions de la clientèle. Est-ce que ce
24 n'est pas ça le but de ce tableau? De montrer
25 l'état de la situation?

1 (14 h 52)

2 Puis je me permets juste de faire une
3 parenthèse. Tout à l'heure, monsieur Abiad avait
4 dit en montrant le nombre très bas en disant :
5 « Alors ça va bien. » Mais si on en enlève quelques
6 milliers pour dire qu'il n'en reste plus que
7 cinquante-trois (53), c'est-à-dire c'est quoi le
8 but d'arriver à ce chiffre dont on ne sait pas d'où
9 il vient de vingt-cinq (25) plus vingt-huit (28)?

10 M. RENAUD GRAVELINE :

11 R. Un, la définition d'une plainte il faut vraiment
12 qu'il y ait eu un service rendu. Donc, le client
13 qui dépose une plainte, soit écrite ou verbale, ce
14 sont des clients chez qui on a installé le compteur
15 et donc c'est des clients dont à qui on répond, on
16 donne toujours le recours justement à la Régie si
17 les clients ne sont pas satisfaits.

18 Il faut comprendre aussi, juste pour bien
19 ramener les proportions, même si je ramène le deux
20 mille cinq cents (2500) qui était un estimé, je
21 précise qui était un estimé donc, et non pas un
22 chiffre calculé, même si je ramène le deux mille
23 cinq cents (2500) puis je l'additionne à tous les
24 autres chiffres qu'on a, on va se ramasser à peu
25 près à point six de un pour cent de la clientèle ou

1 des compteurs installés.

2 Et même là, je suis, comment je pourrais
3 dire ça, je suis pas conservateur du tout parce que
4 dans les avis de non-consentement il y a des avis
5 de non-consentement qui nous proviennent de
6 plusieurs endroits. J'ai reçu un avis de
7 consentement qui venait de la France. J'ai reçu des
8 avis de non...

9 Q. [246] Excusez-moi, je vous interromps parce qu'à la
10 séance de travail vous avez mentionné il y a peut-
11 être un ou deux, même s'il y en a dix (10), qui
12 viennent de France, de Tombouctou ou n'importe où,
13 on parle, ce n'est pas le fait, l'élément
14 déterminant. Il y en a deux mille cinq cents
15 (2500), là il n'y en a pas deux mille cinq cents
16 (2500) qui viennent de France. Donc, j'aimerais
17 qu'on reste un peu dans le sujet.

18 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

19 Bien, je pense que si on permet au témoin de
20 compléter sa réponse, il aura l'ensemble de
21 l'information.

22 R. Le mécanisme des plaintes aussi est un mécanisme
23 qui nous sert à nous pour justement améliorer la
24 qualité de notre service. Je le disais tantôt quand
25 on a des plaintes, on examine la plainte. On

1 revient auprès des équipes de chez Johanne si ça
2 concerne les équipes de madame Babin.

3 Un avis de non-consentement c'est un client
4 qui utilise un formulaire qui est prédéfini, qui
5 n'est pas précis, qui ne fait que dire que le
6 client ou le citoyen ne consent pas à ce qu'on
7 aille installer un compteur.

8 Moi, je ne vois pas l'utilité, je ne vois
9 pas comment je peux utiliser ça pour améliorer la
10 qualité de mon service par la suite. Et je n'ai pas
11 de moyens, je n'ai pas de moyens de compiler cette
12 information-là. De compiler cette information-là,
13 il faut comprendre puis on le disait tantôt, toute
14 documentation, que ça soit un courriel, que ça soit
15 une lettre qu'on envoie, que ça soit une lettre
16 qu'on reçoit, c'est tout consigné dans le dossier
17 du client. Pour être en mesure de faire le décompte
18 des avis de non-consentement, il faudrait que je
19 passe les trois point huit millions (3,8 M) de
20 dossiers de clients un par un et de voir dans
21 l'ensemble des communications qu'il y a avec le
22 client d'aller voir est-ce que c'est un avis de
23 non-consentement. Dans certains cas c'est libellé
24 « Avis de non-consentement », dans certains cas ça
25 porte un autre libellé. Donc, c'est un travail qui

1 est colossal de répondre à ça.

2 Et, comme je disais, ça ne me permet pas
3 d'améliorer. Je ne vois pas, je ne vois pas
4 l'utilité pour nous, à partir du moment où on fait,
5 puis on le disait tantôt, on fait des sondages sur
6 la satisfaction des clients. Donc, on fait des...
7 On a plein d'autres mécanismes qui nous permettent
8 d'avoir une bonne idée de comment, quelle est la
9 réception de la clientèle.

10 Q. [247] Oui. Mais je voudrais revenir sur les avis de
11 non-consentement, puis avec avis de non-
12 consentement il y a d'autres documents aussi. Vous
13 reconnaissez que vous avez reçu ce qu'on appelle
14 des mises en demeure également, des mises en
15 demeure de ne pas installer. Mais n'avez-vous pas
16 une personne qui était justement en charge de
17 compiler ça, et je vous réfère, je n'ai pas la cote
18 D, c'était les observations de madame Marie-Michèle
19 Poisson qui vous posait dans le cadre de demandes
20 d'accès à l'information différentes demandes pour
21 avoir l'information quant au nombre d'avis de
22 consentement.

23 Et au début jusqu'à différentes dates en
24 deux mille treize (2013), vous donniez cette
25 information pour les périodes qui étaient demandées

1 puis on avait même le nom de la personne chez
2 Hydro-Québec qui était assignée à comptabiliser ça.
3 Donc, vous faisiez cette comptabilisation. Donc,
4 pourquoi ne pas transmettre cette information parce
5 que les chiffres qu'on a sortis, qu'on a mentionnés
6 tout à l'heure, deux mille cinq cents (2500), c'est
7 des chiffres à la mi-février. Pourquoi est-ce qu'il
8 n'y aurait pas cette information au public, à la
9 Régie, aux intervenants, par les rapports
10 trimestriels quant au nombre réel
11 d'insatisfactions?

12 Puis je reviens à la définition du mot
13 « préoccupation refus » que vous-même avez indiqué.
14 C'est... le mot préoccupation vise deux choses, le
15 cas où le client refuse par le biais d'une plainte
16 l'installation d'un compteur ou fait valoir ses
17 préoccupations à l'égard du projet. Pourquoi est-ce
18 que vous ne transmettez pas cette information de
19 façon ouverte dans vos rapports trimestriels? Parce
20 que le but c'est justement de permettre à
21 quelqu'un, comme monsieur Abiad l'a dit, on a très
22 peu de plaintes, donc ça va bien. Peut-être qu'il
23 va dire encore ça va bien si on a deux mille cinq
24 cents (2500), peut-être qu'il va dire encore ça va
25 bien si on a quatre mille (4000). Mais l'idée c'est

1 d'avoir le chiffre, d'avoir l'information.

2 M. GEORGES ABIAD :

3 R. Maître Neuman, on demeure dans la position de dire
4 que ça va très bien et ce n'est pas pour vous
5 contredire, là. La situation est telle qu'on doit,
6 il y a une règle qui a été mise en place qui est
7 l'option de retrait.

8 (14 h 58)

9 Il y a plusieurs mécanismes qui ont été mis
10 en place pour être sûr que les clients, nos clients
11 sont informés, c'est-à-dire, les rencontres avec
12 les municipalités, les journées portes ouvertes,
13 les annonces dans les journaux, les dépliants, le
14 site web, les communiqués que Hydro-Québec fait
15 dans les journaux locaux, tout ça dans le but
16 d'inviter les citoyens ou les clients d'aller
17 chercher de l'information.

18 Une fois que cette information-là a été
19 relayée à travers la phase 1, expliquée, avec
20 toutes sortes d'appuis d'organismes gouvernementaux
21 qui se sont prononcés sur toutes sortes d'éléments,
22 sécurité, santé, une fois que tu as passé...
23 ratissé tout ça, en ayant une règle, la loi, que la
24 Régie dit : « Vas-y de l'avant avec le projet », le
25 dernier recours qui nous reste pour les gens qui ne

1 sont pas contents là-dessus, c'est l'option de
2 retrait.

3 Après ça, on invite le trente (30) jours,
4 le client, un pamphlet dans la lettre, et le
5 client, malgré toute cette démonstration-là, le
6 client qui n'est pas content, le client qui n'est
7 pas satisfait, pour toutes sortes de bonnes raisons
8 et ça lui appartient, il y a le recours à l'option
9 de retrait. Donc il nous reste deux indicateurs à
10 suivre, nous : la plainte reliée à une prestation
11 de service chez le client et l'option de retrait.

12 Je ne peux pas aller autrement. La
13 spéculation, quand ça fait dix fois que j'essaie
14 d'expliquer à une personne, ou vingt fois ou trente
15 fois, on déploie tous les efforts possibles pour
16 l'expliquer et malgré ça, malgré ça, la personne,
17 elle a des craintes. Bien, à un moment donné, tu
18 vas t'accrocher sur ce qui est légal, sur la loi,
19 sur les éléments dans lesquels tu peux agir. Ces
20 éléments-là, on ne veut pas agir dessus, lettre de
21 consentement ou non consentement, je ne peux
22 aucunement agir sur ça, autre de ce que je viens de
23 vous dire, Maître Neuman, rien. Je ne peux pas rien
24 faire à part de ça.

25

1 Q. [248] Mais l'objet de ma question était de demander
2 pourquoi vous ne rapporteriez pas cette
3 information. Peut-être que vous pensez que tous ces
4 deux mille cinq cents (2 500) clients, ils ont
5 tort, mais ce n'est pas ça, le point, pourquoi vous
6 ne rapporteriez pas cette information?

7 M. RENAUD GRAVELINE :

8 R. Parce que l'information n'est pas disponible. Il
9 faut comprendre qu'au début, il y avait très peu
10 d'avis de non-consentement; il y en a encore très
11 peu mais c'est quand même un volume qu'on estime à
12 deux mille cinq cents (2 500). Au début, je peux
13 vous dire que c'était quelqu'un qui, effectivement,
14 compilait, tout ça était traité manuellement, donc
15 ça impliquait beaucoup de personnes. Et toutes nos
16 correspondances, quand elles atteignent un certain
17 volume, ça devient un processus qui est mécanisé.

18 Donc on reçoit un avis de non-consentement,
19 on s'en va dans le dossier du client, on envoie une
20 lettre au client, c'est un automatisme, il n'y a
21 aucune autre saisie à faire. Donc c'est ce qui fait
22 qu'au début, on avait de l'information;
23 aujourd'hui, on n'a plus d'information parce que
24 c'est un mécanisme qui est, pour des fins
25 d'efficience, on a dû mécaniser, comme toutes les

1 autres lettres qu'on envoie aux clients sont
2 mécanisées.

3 Mais je reviens, dans chaque dossier de
4 client, vous avez plusieurs correspondances, donc
5 je ne peux pas extraire, je dois passer les
6 dossiers, trois point huit millions (3,8 M) de
7 dossiers un par un pour voir s'il y a un avis de
8 non-consentement; c'est un travail colossal. Et je
9 vais aller plus loin, quand je disais tantôt que
10 deux mille cinq cents (2 500) sur, on est portés à
11 dire c'est deux mille cinq cents (2 500) sur un
12 million trois cent quarante mille (1,340 M)
13 compteurs installés, mais les avis de non-
14 consentement, ils viennent de partout dans la
15 province, donc mon deux mille cinq cents (2 500),
16 je dois le diviser par trois point huit millions
17 (3,8 M) si je veux avoir un vrai chiffre. Donc
18 c'est encore plus petit. Et, je reviens là-dessus,
19 je suis incapable de vous donner l'information,
20 incapable.

21 Q. [249] O.K. Et pour vous, pour le type de service
22 que vous rendez, le type de rapport à votre
23 clientèle, est-ce que ça vous amène à un changement
24 quelconque, la quantité de lettres, qu'il s'agisse
25 de plaintes, d'avis de non-consentement,

1 d'observations déposées dans le dossier de la
2 Régie, la quantité de municipalités, c'est-à-dire,
3 il me semble, sauf erreur, que la quantité de
4 municipalités de la zone 1 est maintenant
5 supérieure... qui ont adopté des résolutions, est
6 maintenant supérieure en termes de population
7 représentée à la population des municipalités qui
8 n'ont pas adopté de telles résolutions, donc est-ce
9 que ça vous amène à faire un changement quelconque,
10 une... au niveau de votre rapport avec la clientèle
11 de la manière dont vous déployez le projet?

12 M. GEORGES ABIAD :

13 R. Je l'ai mentionné tantôt, on fait les appels avec
14 les municipalités, on organise des journées portes
15 ouvertes, on essaie d'avoir des discussions un à un
16 avec les clients de par l'entremise de nos
17 installateurs. On essaie d'amener, Madame la
18 Présidente, la communication sur une base
19 individuelle; bien sûr, on ne peut pas parler avec
20 les trois point neuf millions (3,9 M) de compteurs,
21 de clients, mais nos équipes, les municipalités qui
22 le désirent, on essaie d'avoir ce contact avec nos
23 clients, les citoyens, pour expliquer.

24 Maintenant, Maître Neuman, vous savez,
25 comme je vous dis, là, nous, c'est la plainte qui

1 est importante à suivre, c'est moi qui ai donné la
2 commande de systématiser. Les gens qui font des
3 avis de consentement, on commence à me dire que les
4 avis de consentement viennent de Québec, viennent
5 de partout dans les régions du Québec, on n'a même
6 pas eu la chance encore d'expliquer c'est quoi le
7 projet, on n'a même pas eu la chance de rencontrer
8 ces citoyens-là.

9 (15 h 05)

10 Alors on est poli, on envoie une lettre en
11 leur disant : lorsqu'on va être dans votre région
12 vous allez voir ce qu'on a à vous expliquer, vous
13 allez avoir vos droits, vos options de retrait. Ils
14 sont pris en charge ces gens-là, là, c'est sûr.
15 Mais de là à dire que c'est ça que le projet parce
16 que c'est deux mille (2000) de plus, ça va mal?
17 Non. Loin de là.

18 D'ailleurs comment qu'on pourrait imaginer
19 faire huit mille (8000) installations par jour,
20 généralement c'est huit mille (8000) compteurs par
21 jour dans une vingt-quatre (24) heures. Bien ça va
22 pas mal sur le terrain, là. Comment on peut réussir
23 ça pendant plusieurs semaines si ça va mal sur le
24 terrain? Si les gens sortent de leur maison, puis
25 ils nous arrêtent ou ils ne sont pas contents.

1 Comment vous pouvez imaginer faire huit mille
2 (8000) installations par jour, quand même! Trois
3 mille (3000) de plus que qu'est-ce que je vous ai
4 déposé ici en planification. C'est parce que sur le
5 terrain ça va bien.

6 Q. [250] Vous parliez des municipalités que vous avez
7 rencontrée. Mais les municipalités qui ont adopté
8 des résolutions dans la totalité ou quasi totalité
9 des cas c'est des municipalités que vous aviez
10 effectivement rencontrées.

11 R. Oui et vous savez, oui. Et Madame la Présidente, on
12 est là pour ça vous donner l'heure juste, c'est les
13 municipalités qui ont passé des... des résolutions,
14 mais on... plusieurs d'entre elles maintenant ont
15 des contrats de nouvelle génération, Madame la
16 Présidente. On a changé les compteurs pareil. On a
17 appliqué le processus réglementaire, on a envoyé
18 des lettres de trente (30) jours, les gens option
19 de retrait, les gens ont compris. Il n'y a personne
20 qui nous a empêché de changer le compteur, même si
21 la municipalité a pris une résolution en ce sens-
22 là. D'ailleurs toutes ces municipalités-là, si ma
23 mémoire est bonne, toutes maintenant sont en
24 nouvelle génération.

25 Q. [251] Vous avez parlé de sondage... de sondage

1 auprès de la clientèle que vous avez effectué. Est-
2 ce qu'il est correct de dire que sondage a été fait
3 uniquement auprès de clients qui ont déjà reçus les
4 installations de compteurs de nouvelle génération?
5 Et donc que ça exclut à la fois les clients qui
6 n'ont pas reçu de compteurs ou ceux qui ont reçu
7 des compteurs non communicants?

8 Mme JOHANNE BABIN :

9 R. Madame la Présidente, l'objectif du sondage était
10 de sonder ceux à qui on a installé des compteurs,
11 justement pour s'assurer qu'on a respecté nos
12 engagements auprès du client en termes de qualité
13 du service. Fait qu'au niveau de courtoisie,
14 s'assurer qu'ils ont libéré les lieux, est-ce
15 qu'ils ont laissé les dépliants, est-ce que
16 l'information était claire? Fait que l'objectif de
17 ce sondage-là qui s'est fait auprès des un point
18 trois millions (1,3 M) de compteurs qu'on a
19 installés, c'était justement pour s'assurer de la
20 qualité du service.

21 Q. [252] Est-ce que vous êtes en train de faire ou
22 est-ce que vous considérez faire un sondage qui
23 viserait l'ensemble de la clientèle, donc qui
24 permettrait de mesurer la satisfaction par rapport
25 au projet de l'ensemble de la clientèle. Donc ce

1 qui permettrait à la fois de capter ceux qui ont
2 reçu des compteurs non communicants, mais aussi
3 ceux qui, pour une raison ou une autre, n'en ont
4 pas ou ont refusé de s'en faire installer et...

5 M. GEORGES ABIAD :

6 R. Pas à ma connaissance, Maître Neuman, puis on n'a
7 pas l'intention de le faire non plus.

8 Q. [253] Est-ce que vous avez des statistiques sur le
9 nombre de cas que Capgemini vous a relayés, faute
10 d'avoir réussi à installer les compteurs?

11 Mme JOHANNE BABIN :

12 R. Madame la Présidente, j'ai quelques chiffres, mais
13 la problématique depuis le début du projet... en
14 fait c'est pas une problématique, les systèmes sont
15 faits de même. À partir du moment où c'est
16 transféré chez moi et qu'on installe les compteurs
17 dans les systèmes d'Hydro-Québec ça devient
18 transparent, c'est un compteur installé, je ne peux
19 pas retracer - à moins que je me mette à prendre
20 un par un, puis voir si un jour j'ai envoyé un
21 ordre de travail - je ne suis pas capable de voir,
22 ça n'a pas été fait pour ça dans le fond.

23 Moi l'important c'est qu'il soit installé.
24 Fait qu'au bout de la ligne j'en ai peut-être, j'ai
25 quelques cas que j'ai là, quand ils m'en

1 transfèrent un peu à chaque mois, mais j'ai pas la
2 totalité, je ne pourrais pas vous dire depuis le
3 début, là.

4 Q. [254] Est-ce que vous avez une approximation?

5 R. Non, je ne suis pas capable de vous donner
6 d'approximation en ce moment.

7 Q. [255] Est-ce que c'est quelque chose que vous
8 pourriez considérer comptabiliser pour l'avenir?

9 R. Pour le moment, on ne prévoit pas faire ça. Ça ne
10 fait pas partie de notre suivi.

11 Q. [256] Il me reste que très peu de questions.

12 D'abord concernant la page 13 de la présentation.

13 Je vois que vous mentionnez différentes
14 fonctionnalités dont certaines qui sont classées
15 comme étant hors du périmètre du projet LAD. Est-ce
16 qu'il faut comprendre donc que les coûts associés à
17 ces trois fonctionnalités qui sont décrites comme
18 hors du projet LAD ne font pas partie du coût
19 d'investissement qui est présenté au présent
20 dossier?

21 (15 h 08)

22 M. GEORGES ABIAD :

23 R. Effectivement, les investissements qui vont être
24 encourus pour ces trois fonctionnalités-là vont
25 faire l'objet d'un cas d'affaires séparé que le cas

1 qui nous concerne ici.

2 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

3 R. Et c'est d'ailleurs ce qu'on avait précisé en phase
4 1 du dossier, Madame la Présidente.

5 Me DOMINIQUE NEUMAN :

6 Q. [257] Une question sur l'entente CANWISP, enfin
7 CANWISP et Communautel, ForSAK. Est-ce que... Ce
8 n'est pas une question d'ordre confidentiel. Mais
9 est-ce qu'il est exact de comprendre que cette
10 entente que vous avez faite avec ces entreprises
11 couvrirait soit uniquement, soit inclura le
12 territoire de la zone de Phase 1 puisque je
13 constate que deux des entreprises sont situées dans
14 les Laurentides, dans la partie qui se trouve sur
15 la carte de la Phase 1?

16 M. GEORGES ABIAD :

17 R. Non, c'est une entente pour tout le Québec.

18 Q. [258] Donc toutes les trois phases?

19 R. Oui.

20 Q. [259] Tous les trois territoires de phases?

21 R. Oui, oui.

22 Q. [260] Vous êtes sans doute au courant que, en
23 Ontario, à l'occasion du déploiement de leurs
24 compteurs nouvelle génération, une problématique
25 est survenue en territoire rural à l'effet qu'il y

1 aurait un problème de communication dans les
2 territoires... bien, je parle rural et avec
3 dénivellation, comme montagneux, qu'il y aurait eu
4 un problème de fonctionnement des compteurs. Est-ce
5 que ce problème est déjà apparu ou est-ce que vous
6 examinez ce problème-là au niveau d'Hydro-Québec?

7 M. DENIS PARENT :

8 R. Le projet dont vous parlez, ce n'est pas la même
9 technologie, et même ce n'est même pas dans les
10 mêmes fréquences. Donc, ça ne peut pas se
11 transposer chez nous.

12 Q. [261] D'accord. Il n'y a pas de problème de
13 communication dû au dénivellement dans les
14 territoires où vous avez procédé à des
15 installations?

16 R. Non. On a démontré les performances sont au rendez-
17 vous. On a des quatre-vingt-dix-neuf point huit
18 pour cent (99,8 %) de taux de relève. Il n'y a
19 aucun problème au niveau de la télécom jusqu'à
20 maintenant.

21 Q. [262] Il y a une information qui circule, et que je
22 vous demanderais de valider ou d'invalider, selon
23 laquelle les compteurs non communicants émettent
24 quand même peut-être à une fréquence moindre, peut-
25 être une fois par mois, donc qu'on comporte à une

1 émission de radiofréquence à une périodicité très
2 moindre à celle des CNG, mais qui émettent quand
3 même des radiofréquences à certaines périodicités.
4 Est-ce que vous pouvez commenter là-dessus?

5 R. Non, à ma connaissance, il n'y a aucune émission
6 radiofréquence des compteurs non communicants.

7 Q. [263] Alors ça complète mes questions. Et je vous
8 remercie beaucoup messieurs, dames et Madame la
9 Régisseuse.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci, Maître Neuman. Écoutez, il est trois heures
12 et dix (3 h 10), presque et quart. Nous allons donc
13 comme entrevu plus tôt, Maître Sicard, procéder
14 avec votre contre-interrogatoire dès demain. Vous
15 voulez nous entretenir à ce sujet peut-être?

16 Me HÉLÈNE SICARD :

17 Juste deux petites choses, m'assurer que, demain,
18 les photographies qui ont été montrées des
19 problèmes des installations seront disponibles. Et
20 je vais demander tout de suite, comme on nous les a
21 montrées, et elles sont intéressantes, mais
22 qu'elles ne sont pas produites, serait-il possible
23 pour ma consœur de les produire de façon à ce
24 qu'elles soient officiellement au dossier? Puis
25 j'aurai des questions qui vont suivre.

1 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

2 Oui, j'ai l'intention de le faire en même temps que
3 je produirai la carte, on leur donnera une cote à
4 ces documents-là.

5 Me HÉLÈNE SICARD :

6 Pour sauver du temps.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci. Question... Donc carte, c'est fait. Eu égard
9 aux engagements, est-ce qu'on peut prévoir que les
10 réponses à ces engagements, idéalement, pourraient
11 être produites dans quel délai, Maître Hébert?

12 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

13 R. Écoutez, déjà les notes ont été prises quant aux
14 engagements. Les gens y travaillent déjà. Alors le
15 plus rapidement possible. On souhaite tenter de le
16 faire avant la fin de nos dépositions Hydro-Québec.
17 On va essayer de respecter ce court délai.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 C'est bien. S'il n'y a pas autre chose, je vous
20 souhaite un bon retour. Et demain matin neuf heures
21 (9 h). Merci.

22

23 AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

24

25

1 SERMENT D'OFFICE :

2 Je soussigné, Claude Morin, sténographe officiel,
3 certifie sous mon serment d'office, que les pages
4 qui précèdent sont et contiennent la transcription
5 exacte et fidèle des notes recueillies par moi au
6 moyen du sténomasque, le tout conformément à la
7 Loi.

8

9 ET J'AI SIGNE:

10

11

12

Sténographe officiel. 200569-7