

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 11 AVRIL 2014

VOLUME 3

DANIELLE BERGERON
Sténographe officielle

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 PIÈCES	4
PRÉLIMINAIRES	5
PREUVE UC	5
VIVIANE DE TILLY	6
PAUL PAQUIN	6
INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD	7
INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE	23
PREUVE SÉ/AQLPA	25
BRIGITTE BLAIS	25
JACQUES FONTAINE	25
INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	26
DISCUSSION DE PART ET D'AUTRE	90
CONTRE-PREUVE HQD	95
DENIS PARENT	95
GEORGES ABIAD	95
INTERROGÉS PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE	95
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD	108
INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET	131
INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE	143

R-3863-2013
11 avril 2014

- 4 -

LISTE DES PIÈCES

PAGE

C-UC-0024 : Présentation Power Point

8

1 L'AN DEUX MILLE QUATORZE, ce onzième (11e) jour du
2 mois d'avril :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du onze (11) avril
8 deux mille quatorze (2014), dossier R-3863-2013.
9 Demande d'autorisation du projet Lecture à
10 distance, Phases 2 et 3. Poursuite de l'audience.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci. Bonjour, Maître Sicard.

13 Me HÉLÈNE SICARD :

14 Bonjour.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Je rappelle. Les cellulaires sont fermés, et j'en
17 suis fort heureuse. Merci. À vous, Maître Sicard.

18

19 PREUVE UC

20

21 Me HÉLÈNE SICARD :

22 Bonjour. Hélène Sicard pour l'Union des
23 consommateurs. Nous avons dans la boîte de témoins
24 madame Viviane de Tilly et monsieur Paul Paquin qui
25 vont vous présenter la preuve d'Union des

1 consommateurs. Je rappelle dans un premier temps
2 que, suite à la décision D-2014-057, évidemment, la
3 preuve écrite d'UC que madame de Tilly va adopter
4 dans quelques moments, là, votre décision a exclu
5 de la preuve les pages 15, section 3
6 « interruptions et remises service à distance » à
7 la page 24. On en est conscient. Je ne vais pas
8 faire répéter ces pages de façon détaillée à la
9 témoin. Alors, Madame la sténographe, si vous
10 voulez assermenter nos témoins.

11

12 L'an deux mille quatorze (2014), ce onzième (11e)
13 jour du mois d'avril, ONT COMPARU :

14

15 VIVIANE DE TILLY, analyste Union des consommateurs,
16 ayant une place d'affaires au 6226, rue Saint-
17 Hubert, Montréal (Québec);

18

19 PAUL PAQUIN, consultant en énergie Union des
20 consommateurs, ayant une place d'affaires au 1685,
21 Croissant Séguin, Brossard (Québec);

22

23 LESQUELS, après avoir fait une affirmation
24 solennelle, déposent et disent :

25

1 INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

2 Q. [1] D'abord, Monsieur Paquin, avez-vous pr epar e ou
3 fait préparer sous votre contrôle et est-ce que  a
4 représente bien vos opinions que vous soumettez et
5 votre témoignage la pièce C-UC-0014, rapport
6 d'analyse?

7 M. PAUL PAQUIN :

8 R. Oui.

9 Q. [2] Maintenant, nous avons d epos e votre curriculum
10 vitae, qui est la pièce C-UC-0018. Est-ce que c'est
11 votre curriculum vitae à jour?

12 R. Oui.

13 Q. [3] Je vous remercie. Madame de Tilly. Dans un
14 premier temps, l'Union des consommateurs adopte-t-
15 elle comme sa preuve le rapport d'analyse de
16 monsieur Paul Paquin?

17 Mme VIVIANE DE TILLY :

18 R. Oui.

19 Q. [4] Et vous avez pr epar e un mémoire, qui est la
20 pièce C-UC-0013, assujetti à la décision
21 D-2014-057. Est-ce que vous adoptez ce document
22 comme votre preuve?

23 R. Oui.

24 Q. [5] Et votre c.v., C-UC-0019, représente-t-il votre
25 curriculum... la pièce, pardon, C-UC-0019, votre

1 curriculum vitae à jour?

2 R. Oui.

3 Q. [6] Merci. Alors, Madame de Tilly, je vous
4 inviterais à amorcer la preuve d'UC. Pour ce faire,
5 vous avez préparé un Power Point. Alors, je vais
6 déposer cette pièce. Nous sommes rendus?

7 LA GREFFIÈRE :

8 24.

9 Me HÉLÈNE SICARD :

10 Alors, ce sera C-UC-0024. Allez-y, Madame de Tilly.

11

12 C-UC-0024 : Présentation Power Point

13

14 Mme VIVIANE DE TILLY :

15 R. Bonjour, Madame. Je voudrais d'abord rappeler la
16 mission d'Union des consommateurs qui est de
17 représenter et défendre les consommateurs en
18 prenant en compte de façon particulière les
19 intérêts des ménages à revenu modeste. Les
20 interventions d'UC s'articulent autour de la
21 solidarité, l'équité et la justice sociale.

22 UC rappelle aussi les raisons qui
23 justifiaient la demande du Distributeur de scinder
24 le projet LAD en trois phases. Et je fais référence
25 au document HQD-1, Document 1 de R-3770-2011. Le

1 Distributeur disait :

2 L'autorisation par la Régie de phases
3 distinctes permet au Distributeur de
4 tenir compte d'un possible raffinement
5 des coûts et d'une réévaluation des
6 contingences au cours du projet LAD,
7 en raison de l'expérience acquise et
8 de l'évolution potentielle de la
9 technologie.

10 UC soumet que le raffinement des coûts auquel le
11 Distributeur faisait allusion en deux mille onze
12 (2011) doit englober le projet dans sa totalité et
13 avec ses effets indésirables sur les clients.

14 (9 h 07)

15 Alors je vais aborder deux thèmes, le thème
16 des installations électriques non conformes et le
17 thème des interférences.

18 Alors dans une réponse à un engagement du
19 Distributeur suite à la rencontre qui a eu lieu le
20 quatorze (14) février, où UC voulait avoir un peu
21 plus d'information sur les installations non
22 conformes, le Distributeur disait :

23 Sur le 1,2 M de compteurs de nouvelle
24 génération installés au 13 février
25 2014, le Distributeur estime à peu

1 près 7 000 cas le cas où
2 l'installation du compteur requerrait
3 une intervention du client. Dans 35 %
4 de ces cas, soit environ 2 000 cas, le
5 Distributeur a estimé qu'il devra
6 prendre des mesures pour permettre
7 l'installation d'un compteur.

8 Enfin, on ne sait pas grand chose de ces deux mille
9 (2 000) cas. Comme j'ai dit tout à l'heure, on se
10 préoccupe, à UC, du sort des ménages à faible
11 revenu, ou des ménages à revenu modeste. Hier, le
12 témoin du Distributeur disait que, selon ce que les
13 installateurs d'Hydro-Québec avaient rapporté,
14 enfin, je n'ai pas les notes sténos mais ça
15 revenait à dire que, étonnamment, ce sont les
16 ménages à faible revenu qui sont les premiers à
17 faire les travaux.

18 Moi, j'ai eu deux réactions en entendant
19 ça, la première, c'est que, bon, je ne sais pas si
20 les installateurs du Distributeur sont aptes à
21 identifier les ménages à faible revenu, et ma
22 deuxième réaction, bien, c'est que moi, ça m'a
23 brisé le coeur de savoir que des ménages à faible
24 revenu, si tel est le cas, utilisent peut-être
25 leurs faibles ressources pour apporter des

1 corrections.

2 Un ménage à faible revenu, bien, quand il y
3 a une dépense imprévue qui arrive, il doit couper
4 dans des biens essentiels, dans la nourriture, dans
5 les médicaments, alors c'est, voilà, je... on ne
6 les connaît pas, ces deux mille (2 000) cas-là, on
7 a vu des photos, on a vu des photos choisies par le
8 Distributeur, et j'ai l'impression qu'on abandonne,
9 on abandonnerait peut-être à leur sort des ménages
10 à revenu modeste.

11 Le Distributeur n'a pas fait de balisage
12 sur ce qui s'est passé ailleurs lors de
13 l'installation massive de compteurs de nouvelle
14 génération; en fait, le Distributeur a fait
15 beaucoup de balisage mais pas celui-là. Tout ce
16 qu'on a, UC, c'est ce qui s'est passé en Ontario,
17 où les coûts de mise en conformité ont été pris à
18 la charge des distributeurs d'électricité,
19 évidemment retournés dans les revenus requis.

20 Bien, avec cette information-là, on a
21 l'impression, à UC, que l'Ontario a peut-être eu un
22 peu plus de sensibilité à l'égard des ménages. En
23 fait, le Distributeur dit qu'il y a peu de cas mais
24 pour UC, qu'il y ait peu de cas, ou même peu de
25 petits cas, ne signifie pas que ce n'est pas

1 important. En fait, le Distributeur amène souvent
2 le nombre de cas à un pourcentage de l'ensemble des
3 ménages; on varie entre point quatre (0,4), point
4 zéro quatre (0,04) ou...

5 On pourrait utiliser le même raisonnement,
6 par exemple, sur les gains que le Distributeur
7 prévoit, enfin, le gain qu'il a réalisé ou les
8 coûts qui ne se sont pas réalisés en Phase 1,
9 c'est-à-dire qu'il nous dit que ça a coûté treize
10 millions (13 M\$) de moins, mais treize millions
11 (13 M\$) sur l'ensemble du projet, ça reste juste
12 deux pour cent (2 %) aussi. Alors quand on met des
13 informations de cette façon, de façon relative, ça
14 semble toujours pas grand chose mais ça peut
15 représenter, dans le cas des mises en conformité,
16 des cas problématiques pour des ménages à faible
17 revenu.

18 C'est pourquoi UC demande à la Régie
19 d'exiger du Distributeur un suivi des cas de
20 compteurs non conformes. En outre, parce que les
21 mises en conformité pourraient représenter des
22 dépenses importantes pour les ménages à faible
23 revenu, UC demande également à la Régie d'exiger du
24 Distributeur qu'il assume, comme cela est le cas en
25 Ontario, les coûts déjà engagés et à venir de mise

1 en conformité.

2 Bon, subsidiairement, la Régie pourrait
3 exiger du Distributeur qu'il contribue aux travaux
4 des ménages à faible revenu, travaux qui ont été ou
5 seront nécessaires à l'installation des compteurs
6 de nouvelle génération. Ce montant pourrait être
7 estimé sur la base des cas types les plus courants
8 rencontrés par les installateurs du programme LAD.

9 Les interférences. À la page 11 de HQD-3,
10 Document 1, le Distributeur présente le nombre de
11 plaintes de clients par type de motif. Sur les
12 trois cent treize (313) plaintes comptabilisées,
13 trente-sept (37) concernaient les interférences
14 associées aux compteurs de nouvelle génération.
15 Dans HQD-1, Document 5, cependant, on constate
16 trente-quatre (34) plaintes additionnelles.

17 (9 h 13)

18 J'ai entendu, hier, un témoin du
19 Distributeur dire que, pour le sujet, ils avaient
20 réalisé un balisage pour voir si la problématique
21 des interférences était... avait été observée
22 ailleurs. Et le témoin a dit que, non, ce n'était
23 pas un enjeu majeur ailleurs. Entre pas d'enjeu et
24 enjeu majeur, il y a toute une panoplie
25 d'intensités d'enjeux et ça peut, pour des clients,

1 être un enjeu majeur lorsqu'il s'agit d'avoir à
2 remplacer un vieux système de son. En fait, pour
3 UC, qu'il y ait peu de cas ou qu'il y ait même peu
4 de petits cas ne justifie pas que ce ne soit pas
5 important.

6 UC rappelle que le Distributeur concède sur
7 son site web que des cas d'interférence sont
8 possibles. Alors le Distributeur indique :

9 Tous les appareils fonctionnant dans
10 la bande de fréquence comprise entre
11 902 et 928 MHz et utilisant les
12 technologies numériques de
13 transmission doivent se conformer à la
14 norme CNR 210 d'Industrie Canada.

15 Ainsi, ces appareils sont conçus pour ne causer ni
16 subir de brouillage.

17 Par contre, certains appareils plus vieux
18 font appel à la technologie analogique. On précise
19 que c'est en déclin. Bien qu'ils soient conformes à
20 la norme mentionnée ci-dessus, ils pourraient subir
21 un effet de brouillage provenant d'autres appareils
22 fonctionnant dans la même bande de fréquence.

23 Toutefois, le Distributeur ne passe pas à
24 l'étape suivante. Que fait un client qui constate
25 des interférences avec un appareil? Ce qu'on

1 comprend ici c'est que, si rien n'est fait, le
2 Distributeur a un peu carte blanche et il va régler
3 ces cas à l'interne ou il ne les réglera pas, mais
4 on a aucune information sur la façon dont ça va se
5 faire.

6 Dans ce contexte, UC recommande à la Régie
7 de constater le problème et d'exiger du
8 Distributeur une attitude transparente et proactive
9 en ce qui concerne les interférences causées par
10 les compteurs de nouvelle génération. Si des cas
11 d'interférence s'avéraient, la Régie devrait
12 convenir de mesures compensatoires, justes
13 raisonnables et universelles afin de ne pas laisser
14 de place à des décisions arbitraires du
15 Distributeur.

16 UC recommande à la Régie d'exiger du
17 Distributeur un suivi particulier et détaillé des
18 cas d'interférence qui documenteraient de façon
19 explicite comment se sont réglés les problèmes chez
20 les clients.

21 Ça met fin à ma présentation.

22 Q. [7] Merci, Madame de Tilly. Monsieur Paquin.

23 M. PAUL PAQUIN :

24 R. Bonjour, Madame la Présidente. Je prends pour
25 acquis que vous avez pris connaissance du mémoire

1 de UC et je vais donc faire uniquement un survol
2 des informations qui y sont présentées en tenant
3 compte, par contre, des nouvelles informations qui
4 ont été présentées lors des audiences.

5 Je vais aborder les sujets suivants, soit
6 la rentabilité globale du projet LAD, la
7 rentabilité pour les réseaux autonomes et l'impact
8 du projet pour le Distributeur, l'actionnaire et
9 les clients.

10 En ce qui concerne la rentabilité globale
11 du projet LAD, UC conclut que les données fournies
12 par le Distributeur, le scénario IMA - il
13 s'appelait comme ça dans leurs documents, soit le
14 projet LAD - est plus économique qu'un scénario de
15 référence pour lequel la relève est effectuée de
16 façon manuelle à l'aide de micro-ordinateurs de
17 main dans le cas du réseau intégré.

18 Par ailleurs, il est bon de signaler que
19 l'analyse de la rentabilité du projet ne prend pas
20 en considération les coûts reliés à la radiation et
21 l'amortissement accéléré des équipements en
22 service.

23 En effet, selon les principes de base des
24 choix économiques pour des projets, il faut
25 considérer uniquement les coûts à venir et ignorer

1 les coûts passés, sauf si ceux-ci peuvent être
2 récupérés.

3 Selon l'information fournie par le
4 Distributeur, ces coûts de radiation et
5 d'amortissement accéléré s'élèvent à cent quatre-
6 vingt-onze millions de dollars (191 M\$), en dollars
7 courants ou à cent soixante et un millions de
8 dollars (161 M\$) actualisés à l'année deux mille
9 onze (2011). Ces coûts doivent cependant être
10 assumés par les clients comme nous le verrons tout
11 à l'heure.

12 (9 h 18)

13 Par ailleurs, il est également utile de
14 souligner que la rentabilité globale du projet LAD
15 est atteinte grâce à des gains anticipés résultant
16 de la mise en place des nouveaux compteurs,
17 principalement par l'abolition de postes de
18 releveurs.

19 Selon l'évaluation de UC, il faudrait
20 qu'environ trente-cinq pour cent (35 %) des
21 bénéfices ne se réalisent pas pour que le projet
22 devienne neutre sur le plan économique. Ainsi. UC
23 recommande que la Régie exige un suivi rigoureux de
24 la réalisation des gains anticipés. Ce suivi doit
25 inclure non seulement le nombre de postes abolis,

1 mais aussi les économies monétaires résultant de
2 l'abolition de ces postes et les autres gains
3 économiques s'il y a lieu.

4 Nous allons passer maintenant à la
5 rentabilité pour les réseaux autonomes. En ce qui
6 concerne les réseaux autonomes, la situation est
7 différents car la rentabilité de l'installation des
8 nouveaux compteurs n'a pas été démontrée.

9 En réponse à une demande de renseignements
10 de la Régie, le Distributeur mentionne que les
11 gains prévus du projet LAD ne sont pas importants
12 pour les réseaux autonomes et qu'il n'est pas en
13 mesure de quantifier les impacts d'une éventuelle
14 gestion de la consommation que l'installation des
15 nouveaux compteurs pourraient permettre.

16 À l'audience du dix (10) avril, UC a voulu
17 connaître les coûts et les gains spécifiques reliés
18 au remplacement massif des compteurs en réseaux
19 autonomes et le Distributeur a mentionné qu'il ne
20 pouvait pas fournir ces coûts spécifiques.

21 Sous toute réserve, UC a voulu évaluer un
22 ordre de grandeur de ces coûts. Selon le document
23 qui a été déposé récemment par le Distributeur dans
24 le dossier 3864-2013, HQD-2, Document 2, page 33,
25 il y aurait quinze mille vingt-quatre (15 024)

1 abonnés résidentiels et agricoles dans les réseaux
2 autonomes.

3 En supposant un coût unitaire d'achat et
4 d'installation des compteurs de deux cents dollars
5 (200 \$), soit le coût prévu dans le dossier 3770-
6 2012 pour l'achat et l'installation des compteurs
7 des phases 2 et 3, le coût serait de trois millions
8 (3 M\$), auquel il faudrait cependant ajouter des
9 coûts non négligeables pour les équipements de
10 télécommunication.

11 UC soumet cependant que ce coût est un
12 minimum, car les conditions particulières
13 d'installations dans les réseaux autonomes - on
14 parle au transport, il y n'y a pas de route dans le
15 réseau autonome, tout le transport se fait par
16 avion, l'hébergement et tous les autres coûts
17 afférents - feront en sorte que le coût unitaire
18 pourrait être beaucoup plus élevé que le coût de
19 cents dollars (200 \$) prévu pour les phases 2 et 3,
20 qui est un coût moyen.

21 Il faut donc considérer que le coût de
22 remplacement massif des compteurs dans les réseaux
23 autonomes est un coût important qui viendra
24 accroître le déficit des réseaux autonomes - qui
25 était évalué en deux mille quatorze (2014) dans

1 l'ordre de deux cent millions (200 M\$) - puisqu'il
2 n'y a pas de gains de quantifiés pour
3 l'installation de ces compteurs.

4 Ainsi, UC recommande à la Régie de ne pas
5 autoriser pour le moment les investissements requis
6 pour le remplacement massif des compteurs en
7 réseaux autonomes. Cela aiderait à garantir que les
8 clients y trouvent leur compte et qu'il y ait un
9 gain pour eux éventuellement, si cela peut être
10 démontré.

11 Nous allons passer maintenant à l'impact du
12 projet sur le Distributeur, l'actionnaire et les
13 clients. L'analyse de l'impact du projet LAD sur
14 les clients du Distributeur montre que la
15 rentabilité du projet est marginal pour ceux-ci et
16 est fortement conditionnelle à la réalisation de
17 tous les gains anticipés jusqu'en deux mille
18 trente-et-un (2031).

19 Je vous réfère aux résultats présentés dans
20 le mémoire de UC pour plus de détails. Le résultat
21 est cependant différent de l'analyse du
22 Distributeur du point de vue économique -
23 comparaison économique - principalement parce que
24 les clients du Distributeur doivent absorber dans
25 les tarifs les coûts reliés à la radiation et à

1 l'amortissement accéléré des équipements existants
2 qui sont remplacés avant la fin de leur vie utile.

3 De plus, concernant le Distributeur, UC
4 considère que celui-ci n'assume pas de risque ou
5 très peu de risque concernant le projet LAD
6 puisqu'il compte récupérer l'ensemble de ses coûts
7 par le biais du tarif.

8 Par ailleurs, il est aussi opportun de
9 souligner que le projet est également avantageux
10 pour l'actionnaire du Distributeur parce que le
11 projet a pour effet de remplacer des frais
12 d'exploitation par des investissements sur lesquels
13 celui-ci retire un rendement.

14 Et UC évalue que sur la période deux mille
15 douze-deux mille trente-et-un (2012-2031),
16 l'actionnaire du Distributeur verra une
17 augmentation de son rendement d'environ quarante
18 millions (40 M\$) résultant d'une augmentation de la
19 base de tarification du Distributeur. Ce gain ne
20 comporte aucun risque pour l'actionnaire, puisque
21 les frais financiers sont inclus dans les revenus
22 requis du Distributeur.

23 Par contre, il en est autrement pour les
24 clients du Distributeur. La rentabilité économique
25 est marginale, comme on l'a vu tout à l'heure. Et

1 de plus, ils doivent assumer tous les risques
2 reliés aux dépassements de coûts éventuels et à la
3 réalisation des gains escomptés sur une période de
4 vingt (20) ans.

5 Il est donc primordial de s'assurer que les
6 gains escomptés seront réellement réalisés et que
7 les coûts seront bien contrôlés.

8 (9 h24)

9 UC recommande à la Régie de demander que le
10 Distributeur lui fournisse un suivi détaillé des
11 coûts et des gains monétaires annuels et présenter
12 ça d'une façon séparée pour la Phase 1, les Phases
13 2 et 3, excluant les réseaux autonomes, et les
14 réseaux autonomes, si les investissements sont
15 autorisés pour les réseaux autonomes.

16 Alors ceci met fin à ma présentation. Je
17 vous remercie.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Merci.

20 Me HÉLÈNE SICARD :

21 Ça termine la preuve d'UC. Les témoins sont
22 disponibles pour contre-interrogatoire.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 C'est bien, merci. Est-ce que, des questions...

25 maître Lussier, je ne la vois pas, donc ACEFO, pas

1 de questions. GRAME, Maître Paquet... aucune
2 question. SÉ/AQLPA, Maître Neuman... non, c'est
3 bien. Maître Hogue?

4 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

5 Pas de questions.

6 INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE :

7 Merci. Une question ou observation.

8 Q. [8] Dans les recommandations que vous faites dans
9 votre rapport, Madame de Tilly, vous recommandez ou
10 vous demandez à la Régie de, ou au Distributeur de
11 compenser ou d'assumer les frais, les coûts de mise
12 en conformité ou à venir, ne croyez-vous pas que
13 votre recommandation est tardive et qu'elle aurait
14 dû être soulevée au niveau de la Phase 1 et qu'on
15 est probablement un peu tard pour reconsidérer cet
16 élément?

17 Mme VIVIANE DE TILLY :

18 R. Oui, je crois que dans la preuve, c'est mentionné
19 aussi que ça aurait dû être fait à la Phase 1, mais
20 comme si, il y a plein d'enjeux qui ont peut-être
21 occulté d'autres enjeux, et c'est pour ça que je
22 fais référence au fait que le Distributeur a scindé
23 sa requête en trois phases, pour justement prendre
24 l'expérience de la Phase 1 et d'apporter les
25 ajustements en Phases 2 et 3. Mais je conviens avec

1 vous, c'est tardif, mais je dis souvent à mes
2 enfants : une erreur n'en justifie pas une autre.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 C'est bien, merci. Alors je n'ai pas d'autres
5 questions. Merci à vous, Madame de Tilly, Monsieur
6 Paquin. Alors je pense que les témoins sont
7 libérés, Maître Sicard?

8 Me HÉLÈNE SICARD :

9 Oui. Merci.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci. Alors nous sommes, et félicitations,
12 Madame... Maître Sicard, vous êtes pile-poil neuf
13 heures trente (9 h 30), ce qui était prévu alors...

14 Me HÉLÈNE SICARD :

15 Ça arrive de temps en temps quand on contrôle .

16 LA PRÉSIDENTE :

17 C'est bien. Alors, Maître Neuman, c'est à vous.

18 (9 h 30)

19

1 PREUVE SÉ/AQLPA

2 Me DOMINIQUE NEUMAN :

3 Bonjour, Madame la Régisseur.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Bonjour, Maître Neuman.

6 Me DOMINIQUE NEUMAN :

7 Dominique Neuman pour Stratégies énergétiques et
8 l'AQLPA. Nous avons deux témoins, madame Brigitte
9 Blais et monsieur Jacques Fontaine, qui sont prêts
10 à être assermentés.

11

12

13 L'an deux mille quatorze (2014), ce onzième (11e)
14 jour du mois d'avril, ONT COMPARU :

15

16 BRIGITTE BLAIS, analyste pour Stratégies
17 énergétiques et l'Association québécoise de lutte
18 contre la pollution atmosphérique, ayant une place
19 d'affaires au 484, Route 277, Saint-Léon-de-Standon
20 (Québec);

21

22 JACQUES FONTAINE, consultant en énergie, ayant une
23 place d'affaires au 10946, avenue de Rome,
24 Montréal-Nord (Québec);

25

1 LESQUELS, après avoir fait une affirmation
2 solennelle, déposent et disent :

3

4 INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 Q. [9] Bonjour, Madame Blais et Monsieur Fontaine. Je
6 vous demanderais d'abord d'identifier et de
7 reconnaître comme ayant été préparé par vous ou
8 sous votre supervision le rapport de madame
9 Brigitte Blais avec la collaboration de monsieur
10 Fontaine pour SÉ/AQLPA qui s'intitule « Le projet
11 de lecture à distance de HQD - examen des résultats
12 de la Phase 1 et recommandations sur la demande
13 d'autorisation des Phases 2 et 3 », c'est la pièce
14 C-SÉ/AQLPA-0034 (SÉ/AQLPA-6, Document 1), et en
15 tenant compte du fait qu'une partie de ce texte a
16 été radié par la Régie dans une décision récente?

17 Mme BRIGITTE BLAIS :

18 R. Oui, je l'affirme.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Madame Blais, vous allez parler un petit peu plus
21 fort que ça s'il vous plaît.

22 Mme BRIGITTE BLAIS :

23 R. D'accord.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci.

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Q. [10] Et je vous demanderais également de
3 reconnaître les pièces. Je vais juste les nommer
4 par leur numéro. Les pièces afférentes auxquelles
5 ce rapport réfère. Donc c'est les pièces :

6 C-SÉ/AQLPA-004, 005, 006, 0029, 0030, 000, 0031,
7 0032 et 0035?

8 Mme BRIGITTE BLAIS :

9 R. Oui, c'est bon.

10 Q. [11] D'accord. Y a-t-il des modifications que vous
11 désirez apporter à ces pièces?

12 R. Oui. Une partie de notre rapport, C-SÉ/AQLPA-0034,
13 a été retirée aux pages indiquées par la décision
14 D-2014-057 de la Régie de l'énergie. Et tel
15 qu'indiqué dans la lettre du sept (7) avril deux
16 mille quatorze (2014) du procureur de Stratégies
17 énergétiques/AQLPA, nous allons déposer ce
18 vendredi, aujourd'hui, une mise à jour de la liste
19 C-SÉ/AQLPA-0008, des associations citoyennes, et
20 une mise à jour de la compilation de
21 C-SÉ/AQLPA-0030, des résolutions municipales. Mais
22 il ne nous sera pas nécessaire de déposer, comme
23 annoncé, des avis de trente (30) jours qui ont été
24 reçus par des citoyens dans différents territoires
25 de la Phase 2 étant donné qu'Hydro-Québec les a

1 admis.

2 Q. [12] Merci, Madame Blais. Je vous demanderais
3 d'abord de décrire quelles sont vos fonctions en ce
4 qui concerne le suivi du projet de lecture à
5 distance d'Hydro-Québec Distribution?

6 R. Je suis responsable au sein de Stratégies
7 énergétiques et l'Association québécoise de lutte
8 contre la pollution atmosphérique du suivi du
9 projet Lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec
10 Distribution depuis deux mille onze (2011). Dans le
11 cadre de mes fonctions, depuis deux mille onze
12 (2011), je suis en contact continu, hebdomadaire et
13 même parfois quotidien avec les différents
14 citoyens, les autorités publiques et les
15 différentes associations citoyennes qui, sur le
16 terrain, récoltent les informations, rencontrent
17 les citoyens, font des représentations et
18 rencontrent différentes autorités dont les
19 autorités municipales tout particulièrement, et
20 souvent rencontrent des représentants d'Hydro-
21 Québec au sujet des compteurs.

22 Dans le cadre de mes fonctions, j'ai
23 notamment eu l'occasion de communiquer des
24 centaines de fois depuis deux mille onze (2011)
25 avec les représentants de ces différentes

1 associations. Presque tous les jours, pas tous les
2 jours, mais presque, je reçois par courriel des
3 nouvelles informations ou communications de leur
4 part. Je ne les lis pas toutes. Il y en a vraiment
5 trop, beaucoup. Je suis également allé à plusieurs
6 de leurs rencontres ainsi qu'à des rencontres sur
7 les compteurs organisés par Hydro-Québec,
8 particulièrement celle de Lachine.

9 Dès le projet pilote dans Villeray en deux
10 mille onze (2011), j'ai rencontré donc les
11 citoyens, les associations. Et j'ai porté une
12 écoute attentive à leurs préoccupations. Je les ai
13 rencontrés donc à quelques reprises pour saisir
14 l'ampleur de leurs observations sur le terrain.
15 J'ai surtout discuté avec les personnes à la tête
16 des mouvements citoyens. J'ai lu une grande partie
17 des échanges courriels. Et j'ai écouté leurs
18 témoignages. Et je vous assure qu'il n'y a rien de
19 superflu là-dedans. J'ai aussi pris connaissance
20 des nombreux rapports d'autorités publiques et
21 recherches scientifiques sur le sujet.

22 (9 h 35)

23 Lors de l'examen de la phase 1 du projet LAD de HQD
24 devant la Régie de l'énergie au dossier 3770-2011,
25 j'ai pris part aux audiences de la Régie et j'y ai

1 témoigné.

2 Q. [13] Merci, Madame Blais. Nous allons d'abord
3 aborder le suivi de la phase 1 d'abord par des
4 commentaires généraux sur ce suivi. Madame Blais,
5 quels commentaires généraux avez-vous à formuler
6 sur les rapports trimestriels du Distributeur?

7 R. Nous avons remarqué qu'il existe un problème majeur
8 d'acceptabilité sociale du projet Lecture à
9 distance. Ce problème majeur se reflète tant au
10 niveau des citoyens concernés qu'au niveau des
11 autorités municipales où ces personnes résident.

12 Le problème majeur d'acceptabilité sociale
13 se traduit par le fait que des milliers de
14 personnes ont communiqué, soit par écrit, soit
15 oralement avec Hydro-Québec Distribution, leur
16 refus du projet tant en ce qui concerne
17 l'installation de compteurs nouvelle génération
18 qu'en ce qui concerne le coût élevé de l'option de
19 retrait et le fait que cette option ne résout pas
20 le problème des citoyens qui sont exposés à des
21 compteurs groupés à l'intérieur de leur logement et
22 à proximité des endroits où des personnes se
23 retrouvent habituellement comme un balcon, un
24 patio, dans un garage, un atelier. Et la même chose
25 pour les routeurs qui sont placés à proximité de

1 différents endroits.

2 Ce problème majeur d'acceptabilité sociale
3 s'est également traduit par le fait que de nombreux
4 citoyens ont physiquement bloqué l'installation de
5 compteurs de nouvelle génération ou omis de donner
6 accès aux installateurs ou de prendre rendez-vous
7 avec eux.

8 Ce problème majeur d'acceptabilité sociale
9 s'est également traduit par le taux élevé de
10 participation aux différentes assemblées publiques
11 organisées par les citoyens surtout. Il y a donc eu
12 plus de participation aux assemblées citoyennes
13 qu'aux assemblées au kiosque d'Hydro-Québec.

14 Ce problème majeur d'acceptabilité sociale
15 s'est également traduit par la soixantaine de
16 résolutions adoptées par des municipalités qui
17 représentent entre un point cinq (1,5 M) et deux
18 millions (2 M) de citoyens, dont la très grande
19 majorité demande un moratoire sur l'installation de
20 nouveaux compteurs et très souvent demande aussi de
21 donner suite à la résolution unanime de l'Assemblée
22 nationale demandant la suppression des frais de
23 retrait exorbitants.

24 Par ailleurs, nous notons que la Régie a
25 conclu au dossier 3770-2011 qu'il n'y avait pas de

1 problèmes de santé démontrés en raison de
2 l'exposition aux radiofréquences. Nous constatons
3 cette décision et nous constatons que le présent
4 dossier n'a pas pour objet de le remettre en
5 question.

6 Mes remarques qui suivent ne visent donc
7 aucunement à remettre en question le cadre du
8 présent dossier. Mais nous constatons aussi qu'un
9 motif très important de non-acceptabilité sociale,
10 un motif important qu'invoquent les citoyens et les
11 municipalités pour s'opposer au déploiement du
12 projet, pour demander une option de retrait sans
13 frais exorbitants sont précisément des problèmes de
14 santé.

15 Vingt-trois pour cent (23 %) des personnes
16 qui ont déposé des observations au présent dossier
17 invoquent personnellement des symptômes de santé
18 suite à l'exposition à des compteurs de nouvelle
19 génération. Ce sont des personnes qui ne se
20 connaissent pas et qui invoquent des symptômes de
21 santé similaires, et similaires à ceux déjà
22 identifiés dans la littérature sur
23 l'électrosensibilité.

24 La Société royale du Canada, dans un
25 rapport déposé il y a quelques jours...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Q. [14] Je m'excuse. Je m'excuse, Madame.

3 R. Oui.

4 Q. [15] Je vous interromps là puis j'attendais que
5 peut-être maître Hogue allait le faire.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Maître Neuman, il était assez clair dans la
8 décision au tout début, D-2014-004, que ce sujet ne
9 fait pas partie de l'analyse du présent dossier.
10 Or, la Régie a lu les observations, quelques quatre
11 cent dix-neuf (419) ou vingt-quatre (424)
12 observations déposées au dossier. Nous en avons
13 compris le sens.

14 Alors j'aimerais que vous soyez prudent
15 dans les commentaires que vous allez nous apporter
16 à cet égard-là sur ce sujet particulier.

17 Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 Absolument. Nous sommes très prudents et nous
19 n'avions pas l'intention d'aller plus loin,
20 simplement de rapporter...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Bien, c'était déjà en masse loin.

23 Me DOMINIQUE NEUMAN :

24 ... les motifs, les motifs d'insatisfaction ou de
25 préoccupations exprimées dans les écrits qui sont

1 au dossier, les observations.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 La Commission. La Commission! Je m'excuse, mon
4 passé me rattrape. La Régie en a pris connaissance,
5 et c'est gentil à vous d'avoir fait un résumé, mais
6 on était capable de le déduire nous-mêmes, de faire
7 ces propres résumés-là et d'en tirer les
8 conclusions qui sont appropriées.

9 Q. [16] Alors je vous invite à continuer, Madame
10 Blais, mais je vous invite aussi, on va prendre en
11 considération l'avertissement que je viens, moi, en
12 tout cas de vous donner là-dessus.

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 D'accord. Mais nous étions très conscients et
15 madame Blais elle-même l'a mentionné que...

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Oui, je le sais, mais elle continue à en jaser. Or,
18 on peut bien dire je ne veux pas parler de ça, mais
19 vous savez... Puis là on tombe dedans pendant une
20 demi-heure même si on ne voulait pas en parler.
21 Alors c'est uniquement un simple avertissement.

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 C'était pas une demi-heure, c'était simplement une
24 parenthèse.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 C'est bien, Maître Neuman.

3 Me DOMINIQUE NEUMAN :

4 Merci.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 On va le prendre à ce compte-là. Merci.

7 (9 h 41)

8 Mme BRIGITTE BLAIS :

9 R. Je vais... je vais m'assurer de ne pas répéter. On
10 voulait simplement mentionner que ce problème
11 d'acceptabilité sociale existe. Bon.

12 Or, plutôt que de prendre acte de ces
13 problèmes, donc, qui sont... qui sont soulevés dans
14 notre rapport, de les gérer et de les intégrer à sa
15 réflexion nous constatons qu'HQD, tant dans ses
16 rapports trimestriels de suivi que dans sa preuve
17 sur le suivi au présent dossier, cherche à faire
18 comme si le problème d'acceptabilité sociale
19 n'existait pas.

20 Le nombre de préoccupations ou refus
21 identifiés au rapport trimestriel ne rapporte pas
22 les milliers de communications reçus à cet effet
23 par HQD de la part des citoyens, mais se limite
24 volontairement aux plaintes que monsieur Abiad
25 d'Hydro-Québec a décrites à la séance de travail du

1 quatorze (14) février comme étant juridiquement
2 valides.

3 Hydro-Québec balaye dans ses témoignages
4 les milliers d'avis écrits reçus en accordant une
5 importance démesurée au fait qu'une ou deux serait
6 provenue d'en dehors du Québec. HQD a aussi indiqué
7 avoir cessé de les comptabiliser. HQD omet de
8 rapporter à la Régie dans ses rapports trimestriels
9 les quelques soixante (60) municipalités qui ont
10 adopté une résolution opposée au déploiement. Il
11 omet de rapporter à la Régie la participation
12 importante des citoyennes aux quelques assemblées
13 publiques qu'elle a organisées, en fait à la seule
14 à la Lachine. Il y avait environ deux cent
15 cinquante (250) personnes.

16 Elle a plutôt choisi de cesser de tenir de
17 telles assemblées, se limitant dorénavant à des
18 rencontres à huis clos avec les élus municipaux et
19 des kiosques d'information discrets et peu
20 annoncés.

21 HQD a réalisé un sondage de satisfaction de
22 la clientèle, dont les questions étaient limitées
23 aux questions d'installation, sans présenter les
24 résultats de chacune de ces questions et en
25 limitant le sondage auprès des seules personnes

1 ayant reçu l'installation d'un compteur de nouvelle
2 génération. En omettant à la population son... en
3 omettant de la population sondée les citoyens
4 n'ayant pas encore de tels compteurs, ainsi que
5 ceux ayant exercé l'option de retrait et surtout en
6 excluant ceux qui avaient refusé l'installation.

7 Il nous semble que HQD aurait dû prendre
8 acte des oppositions qu'elle a reçues, du problème
9 d'acceptabilité sociale qu'elle reflète et ne pas
10 le nier et indiquer comment elle les gérât. Le
11 rapport trimestriel cache l'insatisfaction de la
12 clientèle et n'indique aucunement les difficultés
13 rencontrées sur le terrains.

14 Il manque également de l'information sur
15 l'adhésion à l'option de retrait, tant sur le site
16 Web de HQ que dans la lettre de trente (30) jours
17 que reçoivent les clients. Nous aimerions
18 sincèrement que notre société d'état soit plus
19 transparente, mais malheureusement elle ne l'est
20 pas.

21 Afin que la Régie puisse prendre une
22 décision éclairée, je vais présenter de manière
23 plus détaillée les nombreuses omissions du
24 Distributeur.

25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Q. [17] Alors, Madame Blais, débutons par les
3 préoccupations et refus. Dans son suivi trimestriel
4 se terminant le trente et un (31)... euh... le
5 trente et un (31) décembre deux mille treize (2013)
6 au tableau des plaintes, HQD affirme avoir reçu
7 vingt-cinq (25) préoccupations-refus en un an de
8 déploiement. Et elle indique également vingt-huit
9 (28) de plus pour le trimestre 1 de deux mille
10 quatorze (2014). Qu'avez-vous à dire à ce sujet?

11 R. Notre preuve démontre en détails qu'HQD omet de
12 rapporter à la Régie les plus de deux mille cinq
13 cents (2500) avis de non consentement envoyés par
14 les citoyens, sans compter les autres formes de
15 refus décrits dans notre rapport, comme les
16 affiches apposées aux compteurs, les portes
17 barrées, les non retour d'appel aux installateurs
18 ou à Capgemini. Les résolutions des municipalités,
19 le vote de l'assemblée nationale, les appels au
20 moratoire ou à la gratuité par les ONG.

21 Lors de la séance de travail du quatorze
22 (14) février, monsieur Hébert de HQD a affirmé que
23 les avis de non consentement envoyés par les
24 citoyens n'avaient aucune validité juridique, ce
25 qui expliquerait selon ses dires qu'HQD ne les

1 énonce pas dans ses rapports trimestriels.

2 Nous soumettons à la Régie qu'au-delà de la
3 validité juridique de ces lettres presque
4 totalement envoyées par courrier recommandé à HQD,
5 ces lettres ont une valeur morale et éthique. Une
6 chose est certaine, cacher à la Régie le nombre
7 d'avis de non consentement envoyé par les citoyens
8 empêche la Régie de porter un jugement objectif sur
9 l'acceptabilité sociale ou non du projet et sur la
10 qualité du service offert par HQ.

11 Nous notons également à la Régie qu'HQD
12 refuse depuis septembre deux mille treize (2013) de
13 répondre aux demandes d'accès à l'information
14 relatives au nombre d'avis de non consentement reçu
15 par elle, tel qu'il apparaît au document de HQD
16 annexé aux observations D-0230 de madame Marie-
17 Michèle Poisson.

18 En audience, les responsables nous ont dit
19 de ne pas avoir... ne pas avoir les moyens de
20 comptabiliser ni de gérer tous les avis et donc
21 d'avoir automatisé des réponses pré-formatées, ce
22 qui ne constitue pas une manière optimale de gérer
23 le service de cette clientèle... à cette clientèle.
24 (9 h 46)

25 D'ailleurs, de nombreuses personnes ont

1 écrit, dans les observations, qu'elles ne se
2 sentaient pas écoutées puisqu'elles recevaient une
3 réponse ne tenant pas du tout compte de leur
4 situation qu'elles avaient exprimée dans leurs
5 lettres.

6 Pourtant, au dossier D-0230, page 33, une
7 communication interne de HQD indique qu'en
8 septembre deux mille treize (2013), madame Nadia
9 Cloutier de HQD était mandatée pour dénombrer les
10 avis de non consentement du mois d'août deux mille
11 treize (2013), pourquoi ne pas avoir continué,
12 Madame la Régisseuse, c'est un indicateur
13 fondamental, on a besoin de savoir combien de
14 personnes refusent.

15 Mais au-delà du nombre d'avis envoyés, il y
16 a la raison pour laquelle tous ces clients envoient
17 autant de lettres, c'est que ces clients, qui ne
18 peuvent pas se tourner vers un autre fournisseur,
19 sont mis devant un faux choix entre un compteur
20 émetteur de radiofréquences ou une option de
21 retrait hors de prix et inacceptable là où elle
22 serait le plus utile, soit dans les logements ou
23 les domiciles où il y a plusieurs compteurs.

24 Il n'y a aucune alternative légale pour les
25 gens qui ne veulent ni l'un ni l'autre. Nous

1 recommandons donc, à notre recommandation 1.1, à la
2 Régie d'exiger de HQD qu'elle rapport dorénavant,
3 dans ses rapports trimestriels de suivi du
4 déploiement de la Phase 1 du projet LAD, le nombre
5 réel de préoccupations-refus, que ceux-ci aient été
6 exprimés à HQD sous forme de plainte, de non-
7 consentement, de mise en demeure, d'affiche,
8 d'auto-collant sur les compteurs, de refus d'accès
9 aux installateurs, de refus de prise de rendez-vous
10 ou sous forme de refus verbal, exprimé par
11 téléphone ou sur place, ou toute autre forme
12 d'expression de refus du client.

13 Le nombre de cas que Capgemini a remis à
14 HQD après échec de l'installation devrait également
15 être rapporté distinctement. Il est anormal que
16 cette comptabilisation ne soit pas rapportée.

17 Chaque rapport trimestriel de suivi du
18 déploiement de la Phase 1 du projet LAD, tout comme
19 le suivi annuel du Plan de communication, devrait
20 également énumérer les rencontres tenues avec les
21 citoyens, que ce soit sous forme d'assemblée ou de
22 kiosque d'information. Les rencontres publiques ou
23 à huis-clos avec des élus municipaux et les
24 résolutions adoptées par les autorités municipales
25 sur le sujet devraient l'être aussi, tout comme on

1 a reçu hier, dans l'engagement numéro 4... non,
2 numéro 2, je crois, en annexe... oui.

3 Q. [18] Madame Blais, au-delà des avis de non-
4 consentement des citoyens, SÉ/AQLPA a constaté que
5 de nombreuses municipalités ont adopté des
6 résolutions relatives aux compteurs, est-ce que
7 vous pouvez élaborer sur ce sujet?

8 R. Au treize (13) mars deux mille quatorze (2014),
9 nous avons déposé une liste de cinquante-trois
10 (53) municipalités, sous la cote C-SÉ-AQLPA-0030,
11 qui avaient adopté une résolution en bonne et due
12 forme, donc cinquante-trois (53) municipalités qui
13 ont adopté une résolution en bonne et due forme à
14 leur conseil municipal pour un des motifs suivants,
15 soit pour une option de retrait sans frais
16 exorbitants, soit pour un moratoire sur le projet
17 LAD en entier, soit pour les deux. En date
18 d'aujourd'hui, plus de soixante (60) municipalités
19 ont adopté de telles résolutions, dont les villes
20 de Laval, de Longueuil et plusieurs arrondissements
21 de Montréal, et ça semble vouloir continuer de jour
22 en jour.

23 Malgré l'implication des élus, HQD semble
24 nier le problème et continue son déploiement sur
25 ces territoires. En audience, mercredi neuf (9)

1 avril deux mille quatorze (2014), monsieur Abiad a
2 affirmé qu'aucune de ces municipalités ne les ont
3 empêchés de continuer leur déploiement.

4 Mais, Madame la Régisseuse, les
5 municipalités ne se sentent pas le pouvoir et le
6 droit d'arrêter HQD, c'est à HQD, si elle tient à
7 l'acceptabilité sociale du projet, et à la Régie de
8 l'énergie de déterminer s'il n'y aurait pas lieu de
9 donner une suite favorable aux résolutions de ces
10 municipalités, ne croyez-vous pas? Nous
11 recommandons à la Régie de tenir compte de ces
12 nombreuses résolutions adoptées à l'échelle
13 municipale et du nombre de citoyens que celles-ci
14 représentent.

15 Q. [19] Madame Blais, y a-t-il d'autres organismes que
16 des municipalités qui ont fait part d'une demande
17 de moratoire ou de révision des modalités de
18 retrait?

19 R. Oui, les organismes Union des consommateurs,
20 FRAPRU, Ligue des droits et libertés, le Syndicat
21 de la fonction publique et parapublique du Québec,
22 l'ACEF de l'Est ont tous pris position en ce sens.
23 De plus, la Régie sait qu'il existe un autre
24 dossier, R-3864-2013, Phase 2... non, c'est,
25 excusez-moi, R-3854-2013, Phase 2, où les frais

1 d'option de retrait seront examinés à une date
2 encore inconnue.

3 Par mes propos, je ne souhaite pas faire le
4 débat ici quant à ce qui sera l'objet d'un autre
5 dossier, mais la Régie a connaissance que
6 l'Assemblée nationale a voté à l'unanimité la
7 suppression des frais exorbitants de l'option de
8 retrait afin qu'elle ne pénalise pas les gens qui
9 voudraient s'en prévaloir et que le gouvernement du
10 Québec a adopté un décret D-1326-2013 demandant à
11 la Régie de tenir compte de cette résolution à
12 titre de préoccupations économiques, sociales et
13 environnementales. Et ce décret mentionne aussi les
14 résolutions municipales dont je viens de parler.

15 (9 h 51)

16 Nous recommandons donc à la Régie de tenir
17 compte des prises de position des organismes que
18 nous venons de citer ainsi que du vote de
19 l'Assemblée nationale et du Décret gouvernemental.

20 Il nous semble que tant qu'il n'y aura pas
21 de troisième choix plus respectueux, accessibles et
22 réalistes comme option de retrait gratuit, nous
23 croyons que la résistance citoyenne se poursuivra
24 et grandira.

25 Q. [20] Madame Blais, HQD écrit dans son rapport

1 trimestriel du trente et un (31) décembre deux
2 mille treize (2013) que le taux de satisfaction des
3 clients par rapport à l'installation est de huit
4 virgule huit (8,8) sur dix (10) pour le
5 Distributeur en date du trente (30) septembre.

6 Qu'avez-vous à dire au sujet de ce sondage?

7 R. D'abord, les questions étaient toutes relatives à
8 l'installation des compteurs seulement. Le panel de
9 mercredi l'a confirmé. Ce qui sous-entend qu'une
10 personne qui n'a pas vu son compteur installé n'a
11 pas été sondée. Et d'ailleurs, le Distributeur l'a
12 confirmé également mercredi, seulement les
13 personnes ayant reçu un nouveau compteur ont été
14 sondées.

15 Ce sondage exclut de sa population de
16 référence les gens qui ont refusé le compteur
17 nouvelle génération ou qui ne les ont pas à ce
18 jour. Tous les gens insatisfaits du projet LAD et
19 qui ont réussi à ne pas avoir de compteurs
20 intelligents ne font donc pas partie de
21 l'échantillon. La sélection de la population de
22 référence a ainsi contribué au taux de satisfaction
23 rapporté par le Distributeur.

24 Par ailleurs, nous n'avons pas le détail
25 des réponses à chacune des questions posées. C'est

1 pourquoi, en lien avec la deuxième partie de notre
2 recommandation 1.3, nous invitons la Régie à
3 requérir qu'un sondage d'acceptabilité sociale du
4 projet LAD soit effectué par une firme indépendante
5 auprès de l'ensemble de la population par des
6 questions non biaisées et permettant d'identifier
7 les motifs éventuels d'insatisfaction.

8 Les questions à poser pourraient être
9 déterminées après consultation de la Régie et des
10 intervenants en séance de travail préalable afin de
11 s'assurer qu'elles visent bien l'information que
12 l'on recherche.

13 Nous avons connaissance préliminaire qu'un
14 sondage Léger aurait été effectué en avril deux
15 mille quatorze (2014) à ce sujet à la demande d'une
16 association citoyenne et qui indique que la moitié
17 des répondants de la grande région de Montréal sont
18 en désaccord avec le remplacement des compteurs
19 analogiques par des compteurs intelligents et que
20 soixante-trois pour cent (63 %) d'entre eux sont
21 préoccupés par des enjeux de santé.

22 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

23 Ici je vais faire une objection. Ça c'est
24 clairement du oui-dire, ce n'est pas de la preuve
25 qui est admissible.

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 De toute façon si on peut laisser madame Blais
3 continuer, de toute façon nous ne déposons pas ce
4 sondage, mais nous indiquons que ce qu'il faudrait
5 c'est qu'il y ait un vrai sondage complet tel que
6 nous l'avons demandé dans notre recommandation.

7 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

8 Quant à moi, qu'on dépose le sondage ou qu'on
9 rapporte les résultats d'un prétendu sondage, dans
10 les deux cas, c'est du oui-dire et ce n'est pas
11 admissible.

12 Me DOMINIQUE NEUMAN :

13 Sur le oui-dire, je ne voudrais pas entrer dans ce
14 débat puisqu'il y a eu un débat sur l'admissibilité
15 ou non du oui-dire dans un tribunal administratif,
16 mais nous ne voulons par faire, nous illustrons,
17 nous mentionnons ce sondage simplement pour
18 illustrer qu'il serait souhaitable d'avoir en bonne
19 et due forme, sous la supervision de la Régie, un
20 sondage qui poserait l'ensemble des questions et
21 qui viserait l'ensemble de la population concernée.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Écoutez, la Régie prend bien compte de la
24 recommandation finale que vous avez. Le sondage,
25 madame a indiqué qu'il aurait été rapporté et à ce

1 niveau-là on va un petit peu plus loin que le oui-
2 dire. On est dans les hypothèses. On va un petit
3 peu loin dans ça. Et je pense qu'on va prendre en
4 considération ou on saura donner la valeur probante
5 à cette section-là de son témoignage.

6 Me DOMINIQUE NEUMAN :

7 Notre but n'était pas de mettre en preuve les
8 chiffres comme tels, c'est simplement mentionner
9 que...

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Bien, si le but n'était pas de les mettre en
12 preuve, ne les mettez pas en preuve et ne les
13 faites pas dire par vos témoins, Maître Neuman. Il
14 faut être prudent un petit peu, là. O.K. Voilà!

15 Q. [21] Or, Madame Blais, je vous inviterais à
16 continuer s'il vous plaît.

17 Mme BRIGITTE BLAIS :

18 R. Eh bien, je crois qu'on a dit tout ce qu'on voulait
19 dire et on a recommandé tout ce qu'on voulait
20 recommander sur cette question.

21 Me DOMINIQUE NEUMAN :

22 Q. [22] Madame Blais, brièvement, je vous demanderais
23 d'énoncer les aspects significatifs que vous voyez
24 dans les observations qui ont été déposées au
25 présent dossier et dont vous avez fait une revue au

1 moins des deux cent douze (212) premières.

2 R. Je pourrais dire que la totalité des observations
3 manifestent de l'insatisfaction, de
4 l'incompréhension sauf au choix entre le compteur à
5 radiofréquences et l'option de retrait...

6 (9 h 57)

7 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

8 Là je vais faire... je vais faire une objection à
9 ce type d'exercice-là. Si on débute ce type
10 d'exercice-là, c'est le travail de la Régie de
11 regarder les observations et de les interpréter. Et
12 là si on permet à un témoin qui est ici pour offrir
13 de la preuve de faire ce travail-là, je peux vous
14 dire qu'on n'en sortira pas parce qu'il y a
15 probablement autant d'interprétations qu'il y a de
16 personnes qui sont susceptibles de se livrer à une
17 interprétation. Alors ce n'est clairement pas le
18 rôle d'un témoin.

19 Me DOMINIQUE NEUMAN :

20 Bien écoutez, là-dessus bon j'ai pas tellement
21 insisté dans le sens suivant que... La revue des...
22 la revue des observations a été dépo... a été
23 déposée, ce document n'a pas été radié. Nous
24 n'avons pas l'intention d'élaborer longuement au-
25 delà de ce qui vient d'être dit par madame...

1 madame Blais. Simplement que ces... ces quatre
2 cents (400)... ces quatre cents (400) et quelques
3 observations reflètent un certain niveau
4 d'insatisfaction. C'est plus que les vingt-trois
5 (23) ou vingt-cinq (25) rapports... des cinquante-
6 trois (53)... les cinquante-trois (53)
7 insatisfactions rapportées par HQ dans ses... dans
8 ses rapports trimestriels. Donc simplement... notre
9 point était simplement de montrer qu'il y a une
10 certaine quantité d'insatisfaction qui est plus
11 grande que ce que HQ rapporte.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 C'est bien, la Régie fait droit à l'objection de
14 maître Hogue. Et comme je vous l'ai mentionné je
15 pense un petit peu plus tôt, la Régie en a pris
16 connaissance de ces observations. Le résumé
17 comporte... compte pour les deux cent douze (212)
18 premières et il y en a tout autant ou à peu près
19 déposé ultérieurement. Alors la Régie en a pris
20 connaissance, c'est au dossier, alors on est
21 capable de faire nos propres résumés. On a de
22 superbes bons analystes pour ça, Maître Neuman.
23 Alors on change de sujet.

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :

25 Q. [23] La question concernant les routeurs. Nous

1 avons constaté que HQD n'a pas de politique de
2 localisation de ses routeurs. Qu'avez-vous à
3 recommander à ce sujet? Et peut-être que vous avez
4 quelque chose à nous montrer à ce sujet.

5 (10 h)

6 Mme BRIGITTE BLAIS :

7 R. ... d'aider à visualiser la chose.

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 Q. [24] Ce n'est pas projeté.

10 R. Bien, je pense que ça va apparaître tout seul, là.

11 Q. [25] O.K.

12 R. Ça prend un certain temps. Alors je vais débiter.

13 En effet, à Montréal, de nombreux routeurs se
14 retrouvent à vingt pieds (20 pi) dans les airs, tel
15 que l'a rapporté HQD mercredi, mais ceux-ci sont
16 souvent à huit pieds (8 pi) des balcons ou à onze
17 pieds (11 pi) des chambres à coucher. Il est
18 évident qu'il n'y a aucun enjeu là pour HQD mais
19 pour la population, il y en a.

20 Alors voici, par exemple, ici, on a un
21 routeur, voici, en haut ici, à proximité d'une
22 garderie. Ici, on en a un autre à proximité d'un
23 balcon, et un autre à proximité d'un balcon. Alors
24 il y a évidemment des, il y a des chambres à
25 coucher qui se retrouvent également en avant des

1 domiciles alors...

2 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

3 Je vais encore ici faire une objection.

4 Manifestement, là où on veut aller, c'est réouvrir
5 encore...

6 R. Non, non, non, non.

7 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

8 ... la question du débat sur la santé, alors là,
9 j'ai une objection.

10 R. Ce n'est pas qu'on veut faire.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Q. [26] Ce n'est pas ça que vous vouliez faire?

13 R. Non, non, on veut qu'il y ait une politique de
14 localisation. Alors dans la clause tarifaire...
15 oui?

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Excusez, madame, on va traiter de l'objection.

18 Maître Neuman?

19 Me DOMINIQUE NEUMAN :

20 Bien, tel qu'indiqué par madame Blais, nous ne
21 sommes pas ici pour parler de l'enjeu de santé,
22 simplement qu'il y a, il existe une option de
23 retrait et dans ce contexte, il pourrait être
24 souhaitable, de façon complémentaire, qu'il y ait
25 une politique de localisation pour ne pas faire

1 expès de placer des routeurs à proximité de
2 bâtiments lorsqu'un autre poteau un peu plus loin,
3 qui n'aurait pas cette caractéristique, serait
4 disponible à des conditions techniques
5 équivalentes.

6 C'est ce que nous, nous avons posé une
7 question sans objection de la part d'Hydro-Québec à
8 ce sujet à monsieur Abiad, qui avait indiqué que
9 non, il n'y avait pas de telle politique, mais ça
10 pourrait être souhaitable dans la mesure où, dans
11 les différents bâtiments concernés, les gens ont
12 droit à une option de retrait mais qui ne leur
13 donne pas grand chose s'ils ont un routeur qui
14 pointe vers leur chambre à coucher.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Avez-vous quelque chose à ajouter, Maître Hogue?

17 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

18 Ce que j'ajouterais, c'est qu'on ne va certainement
19 pas débattre d'une politique sans débattre de
20 l'enjeu, et cet enjeu-là, il a été exclu. Alors il
21 a été décidé, cet enjeu-là, il a été débattu lors
22 de la Phase 1, et il est exclu ici alors on arrive
23 par la porte d'en arrière pour tenter de nouveau de
24 le ramener.

25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Je vous soumetts, Madame la Régisseuse, que, non,
3 c'est inexact puisque l'option de retrait existe.
4 Donc, il y a des gens qui ont le droit, pour toutes
5 sortes de raisons qui ne sont pas débattues ici,
6 d'exercer cette option de retrait. Donc, c'est dans
7 ce contexte-là que le fait d'avoir parallèlement
8 une option de retrait avec le fait qu'il n'y ait
9 pas de politique visant à éviter les cas les plus
10 flagrants, puis qui sont illustrés par ces photos,
11 où des routeurs pointent à forte proximité des
12 chambres à coucher des gens, ou d'une garderie
13 comme on a vu tout à l'heure.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Bien, écoutez, la ligne, elle est un peu mince à
16 savoir ce qui doit, devrait être maintenu dans le
17 présent dossier, je sais bien ce que je, ce qui est
18 maintenu ou pas, et ce qui devrait peut-être être
19 présenté ou conservé pour le dossier à venir, qui
20 concernera l'option de retrait.

21 Alors nous, je pense que nous comprenons le
22 point que vous voulez faire, il n'y a pas de
23 politique de localisation, vous aviez brièvement
24 éludé, abordé ce sujet dans le cadre de la
25 tarifaire, si je ne m'abuse, donc je pense que vous

1 pourrez poursuivre peut-être au niveau de votre
2 plaidoirie, exposer les, vos recommandations en ce
3 sens.

4 Il faut, la ligne, elle est très délicate,
5 Maître Neuman, vous en êtes assurément conscient,
6 et il faudrait faire attention, justement, là, à ce
7 qui nous est présenté. On a compris votre point et
8 je vous inviterais peut-être plus à le poursuivre
9 ou à l'élaborer dans le cadre de votre plaidoirie.

10 Me DOMINIQUE NEUMAN :

11 Oui. Oui mais simplement, les photos visent à
12 mettre, à répondre au témoignage de monsieur Abiad,
13 qui a dit : « De toute façon, les routeurs sont
14 toujours loin, ils sont tellement haut que ça ne
15 dérange personne. » Donc les photos visent à
16 montrer, quand même s'ils sont haut, et c'est vrai,
17 qu'il y a différents cas où ils sont à forte
18 proximité de bâtiments résidentiels, ou garderie ou
19 autre.

20 Et c'est dans ce contexte-là, pour
21 supporter notre recommandation, pour que nous
22 puissions vous faire une recommandation, en
23 plaidoirie, ça ne sera pas le moment d'apporter les
24 photos en plaidoirie, donc...

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Non mais là, vous en avez apporté, je pense,
3 quelques-unes et peut-être, pourrais-je dire,
4 suffisamment. Vous en avez probablement d'autres
5 mais je pense qu'on comprend très bien votre point,
6 Maître Neuman.

7 Me DOMINIQUE NEUMAN :

8 D'accord.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Alors, poursuivez, Madame Blais.

11 Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 Q. [27] Donc simplement, la recommandation qui
13 résulte, qui en résulte, Madame Blais, c'est?
14 (10 h 06)

15 R. Donc nous. Nous prenons donc HQD au mot et
16 recommandons ainsi à la Régie d'exiger. Ah, bien là
17 c'est parce que je n'ai pas cité ce qui précédait.
18 Mais recommandons ainsi à la Régie d'exiger de HQD
19 une politique de localisation des routeurs afin de
20 privilégier les endroits où les gens circulent
21 comme le long des routes et autoroutes plutôt qu'à
22 proximité des demeures et autres bâtiments.

23 Me DOMINIQUE NEUMAN :

24 Simplement, Madame la Régisseuse, en rapport avec
25 ça. Le passage que madame Blais n'a pas cité

1 c'était l'extrait du témoignage de monsieur Claude
2 Pedneault dans l'autre dossier 3854, phase 1, où
3 celui-ci disait on essaierait de faire attention.
4 En résumé, là je ne veux pas lire le texte. Donc,
5 c'est dans ce sens-là qu'on le prend au mot. On
6 leur demande justement dans ce dossier, dans le
7 dossier 3854, monsieur Pedneault disait on
8 essaierait de faire attention. Mais, ici, on
9 demande justement d'essayer de faire attention, ce
10 sur quoi monsieur Abiad n'a pas eu, n'a pas tenu
11 tout à fait le même discours que monsieur Pedneault
12 avait tenu dans le 3854.

13 Q. [28] Madame Blais, est-ce que vous pouvez élaborer
14 sur la participation aux séances d'information de
15 HQD auprès du public. HQD affirme qu'il y a eu peu
16 de participation du public.

17 R. Mais d'abord, j'étais présente à la première et
18 dernière conférence publique donnée par HQD à
19 Lachine. J'y suis allée pour entendre ce qu'allait
20 dire HQD, comment elle allait le dire et pour voir
21 la réaction du public.

22 L'atmosphère était électrisante, Madame la
23 Régisseure. Les deux cent cinquante (250) personnes
24 présentes ont exprimé leur colère en personne à
25 monsieur Abiad et à monsieur Cloutier.

1 À partir de cette date, HQD a décidé de ne
2 plus tenir d'assemblées et à la place de tenir des
3 kiosques d'information où les citoyens sont
4 rencontrés un à un, une technique qui empêche les
5 uns de profiter des questions et réponses des
6 autres.

7 Les jeunes embauchés par HQD pour répondre
8 aux questions des clients ne sont pas toujours
9 qualifiés comme a pu le laisser entendre monsieur
10 Abiad mercredi. Ils n'avaient pas tous une
11 formation adéquate. Au kiosque de Laval, par
12 exemple, une étudiante en sociologie était là pour
13 répondre aux questions techniques des citoyens.

14 Ces préposés répètent toujours la même
15 cassette, des réponses formatées par leur employeur
16 et ne répondent pas aux questions précises et
17 embêtantes des citoyens qui sont beaucoup plus
18 informés que vous le croyez.

19 Le peu de participation au kiosque de HQD
20 s'explique aussi par l'annonce tardive dans les
21 journaux locaux de la tenue de ceux-ci et par le
22 fait que les kiosques se tiennent parfois avant
23 même que les citoyens du secteur reçoivent leur
24 lettre d'Hydro-Québec, tel qu'affirmé par monsieur
25 Abiad mercredi dernier, neuf (9) avril.

1 Les citoyens craignent HQD, Madame la
2 Régisseure. Pour eux cette lutte est celle de David
3 contre Goliath. Même les élus municipaux sont
4 tentés de baisser les bras face à ce géant. Les
5 citoyens ont été beaucoup plus nombreux à
6 participer aux conférences organisées par les
7 comités citoyens.

8 Dans les observations envoyées par huit
9 groupes citoyens, on peut voir combien de
10 participants il y a à chaque conférence. On ne se
11 trompe pas en estimant à des milliers de personnes
12 le nombre de participants, soit beaucoup plus
13 qu'aux kiosques de HQD. Je peux vous nommer les
14 pièces si vous voulez.

15 LA JUGE :

16 Q. [29] Non, je n'en ai pas besoin.

17 R. D'accord.

18 Q. [30] On en a pris connaissance. Merci.

19 Me DOMINIQUE NEUMAN :

20 Q. [31] Merci, Madame Blais. Dans votre rapport vous
21 critiquez le fait que HQD semble avoir élargi sa
22 zone 1 bien au-delà de la zone urbaine et que cela
23 a eu pour effet de ne pas montrer à la Régie les
24 difficultés rencontrées en zones denses, urbaines
25 et semi-urbaines, jusqu'à présent. Est-ce que vous

1 pouvez élaborer là-dessus?

2 R. Oui. Nous démontrons un détail dans notre preuve
3 que la Régie et les intervenants, lors du dossier
4 3770-2011, ne semblaient pas conscients pour
5 plusieurs raisons que la zone 1 allait jusqu'à
6 Sainte-Véronique à la hauteur de Mont-Laurier au
7 nord des Laurentides. Cela est contraire à toutes
8 les discussions et à l'intervention de la firme
9 Accenture qui décrivait la zone 1 comme une zone
10 urbaine.

11 De plus, le neuf (9) avril deux mille
12 quatorze (2014), monsieur Abiad a affirmé que la
13 zone 1 comprenait dorénavant tout le secteur du
14 bureau d'affaires de Joliette sauf, évidemment, le
15 réseau municipal du même nom, ce qui inclut donc
16 une partie de la région de Lanaudière, laquelle
17 n'apparaît pas dans la liste des bureaux d'affaires
18 de la zone 2 et 3.

19 Mercredi, neuf (9) avril, HQD semblait dire
20 que ces changements de stratégie étaient dus à
21 toutes sortes de facteurs logistiques crédibles
22 sans jamais mentionner la résistance citoyenne qui
23 oblige HQD à étendre sa zone 1 en des endroits de
24 plus en plus éloignés des quartiers denses de
25 Montréal.

1 Laissez-nous douter, Madame la Régisseure,
2 car depuis le projet pilote de Villeray, en deux
3 mille onze (2011), le mouvement citoyen a
4 grandement pris de l'ampleur. Il y a maintenant une
5 cinquantaine de groupes citoyens qui se sont formés
6 sur le terrain, surtout en milieu urbain et dense,
7 mais en périphérie aussi.

8 Voyant que HQD s'est mise à installer les
9 compteurs nouvelle génération hors des zones dense,
10 il nous semble clair que HQD avait du mal à changer
11 les compteurs intérieurs en milieu urbain dense où
12 soixante-dix pour cent (70 %) des compteurs sont à
13 l'intérieur.

14 (9 h 41)

15 Tel que décrit dans notre preuve, nous croyons que
16 les zones semi-urbaines, agricoles et forestières
17 ont permis à HQD de maintenir un rythme
18 d'installation pendant un certain temps. Mais ce
19 rythme est ou sera visiblement ralenti d'ici la fin
20 du déploiement dans cette zone par la résistance
21 citoyenne des milieux urbains denses.

22 En réponse à l'engagement numéro 4 reçu
23 hier, HQD affirme qu'il reste cent soixante-neuf
24 mille (169 000) compteurs intérieurs à installer
25 pour lesquels la présence du client est requise. De

1 ceux-là, quatre-vingt pour cent (80 %) seraient
2 relativement accessibles et donc vingt pour cent
3 (20 %) le seraient moins. Ce vingt pour cent (20 %)
4 équivaut à trente-trente-trois mille huit cents (33
5 800) compteurs ou plus, car si à de telles adresses
6 il y a six compteurs et que les résidents ne
7 donnent pas accès aux compteurs, ce pourrait être
8 plus que trente-trois mille huit cents (33 800)
9 compteurs.

10 Pour les fins de la discussion, restons à
11 trente-trois mille huit cents (33 800) compteurs,
12 ajoutons les six mille sept cent soixante (6760)
13 compteurs non communicants de l'option de retrait -
14 nous avons extrapolé pour aller jusqu'à la fin de
15 la première zone - cela donne un total de quarante
16 mille cinq cent soixante (40 560) compteurs ou deux
17 point quatre pour cent (2,4 %) des compteurs de la
18 zone 1 et ce, en milieu dense urbain de Montréal
19 seulement. À cela on doit ajouter les résistances
20 citoyennes dans les zones moins denses, dans les
21 basses Laurentides et à Laval entre autres, où la
22 résistance est très forte.

23 Sachant que HQD a déjà déclaré que le
24 réseau maillé peut montrer des défaillances à
25 partir de seulement eux pour cent (2 %) de non

1 adhésion il y a lieu, Madame la Régisseur,
2 d'attendre la fin de la phase 1 avant de décider de
3 la suite pour constater le taux réel de refus.

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 Q. [32] Madame Blais, dans son... dans ses rapports
6 trimestriels du trente-et-un (31) décembre et dans
7 son dossier actuel, HQD affirme qu'elle a
8 considérablement dépassé son rythme moyen
9 d'installation quotidien prévu à cinq mille (5000)
10 compteurs par jour. Est-ce que avez un commentaire
11 à ce sujet?

12 R. Sachant que Capgemini procède à des installations
13 le samedi en divisant par six jours les trente
14 mille (30 000) à quarante mille (40 000)
15 installations par semaine rapportées dans son
16 rapport trimestriel du trente-et-un (31) décembre
17 de HQD, cela donne cinq mille (5000) à cinq mille
18 huit cents (5800) installations par jour, ce qui
19 correspond au rythme prévu.

20 On se demande pourquoi HQD donne l'illusion
21 à la Régie qu'elle a considérablement dépassé son
22 rythme. Entre le treize (13) février - c'est-à-dire
23 la veille de la séance de travail - et le sept (7)
24 avril il y a eu cent quarante-quatre mille (144
25 000) installations selon le nombre rapporté par

1 HQD. À six jours par semaine, cela représente
2 quarante-six (46) jours ouvrables pour le trimestre
3 1 de deux mille quatorze (2014), c'est-à-dire pour
4 cette période donc du treize (13) février au sept
5 (7) avril, cela est donc trois mille cent trente
6 (3130) par jour.

7 À nos yeux, HQD tente de rassurer la Régie
8 par de faux arguments en répétant son succès de
9 huit mille (8000) compteurs installés en une
10 journée et on ne sait pas combien de jours ça va
11 durer ce huit mille (8000) jours... euh... huit
12 mille (8000) compteurs par jour.

13 Q. [33] Madame Blais, HQD a affirmé mercredi à la
14 Régie que les compteurs intérieurs de Montréal ont
15 été installés à quatre-vingt pour cent (80 %) et
16 que ceux qui restent seront les plus faciles
17 d'accès, car ils sont dans des chambres de
18 compteurs dont HQ possède la clé. Est-ce que vous
19 avez des commentaires à ce sujet?

20 R. Oui, selon les informations que je reçois du
21 terrain, il reste de nombreux cas de résistance et
22 qu'il est faux de dire qu'il ne restait... qu'il ne
23 restait que les compteurs des chambres de compteurs
24 à changer. Il semble que les compteurs groupés...
25 ce sont les compteurs groupés tous au même endroit,

1 sans nécessairement être dans des chambres de
2 compteurs, c'est-à-dire des compteurs qui sont par
3 exemple dans des cuisines, sous-sol, chambre à
4 coucher, donc ce ne sont pas des compteurs où HQ a
5 une clé, là, ce sont des compteurs où on a besoin
6 de la présence des personnes pour y accéder. Ceux-
7 là aussi sont difficiles d'accès.

8 Certaines coopératives et syndicats de
9 condos auraient même changé la serrure de la
10 chambre de compteurs afin de s'assurer de ne pas
11 donner accès aux installateurs.

12 Ainsi, c'est malheureux à dire, mais nous
13 doutons des affirmations de HQD. Nous recommandons
14 à la Régie d'attendre d'avoir le portrait final de
15 la résistance avant de décider de la suite ou non
16 des zones 2 et 3.

17 Q. [34] Madame, Monsieur Fontaine, je vais passer à
18 vous. Vous relatez dans votre rapport que les coûts
19 d'installation par les employés de HQD doivent être
20 bien supérieurs à ceux de Capgemini et que cela
21 représente un coût pour le projet LAD. Est-ce que
22 vous pouvez décrire?

23 (10 h 17)

24 M. JACQUES FONTAINE :

25 R. Oui. Alors, en effet nous sommes étonnés d'avoir

1 appris mercredi qu'Hydro-Québec ne comptabilise pas
2 les cas d'installations que Capgemini lui transfère
3 car cela représente un coût important.

4 D'une part, nous croyons que le fait
5 d'avoir gardé les zones les plus difficiles pour la
6 fin fait ou fera en sorte qu'il y aura un gros taux
7 de roulement chez Capgemini puisque les jeunes
8 installateurs payés à la commission feront beaucoup
9 moins d'argent que ceux qui les ont précédés.

10 Ensuite, leur travail est difficile car ils
11 doivent faire face au mécontentement des clients
12 qui refusent, parfois avec colère. Un calcul
13 approximatif nous laisse croire que le coût
14 unitaire du compteur intérieur installé par un
15 employé syndiqué d'Hydro-Québec devient
16 considérablement supérieur au cinq dollars offert
17 aux installateurs de Capgemini. Pour un à trois
18 installations à l'heure, ce serait plutôt de quinze
19 (15 \$) à quarante-cinq dollars (45 \$) par compteur
20 pour un installateur seul ou trente (30 \$) à
21 quatre-vingt-dix dollars (90 \$) par compteur s'ils
22 sont deux par équipe. Là ici, on parle des
23 installateurs d'Hydro-Québec.

24 La preuve d'UC démontre bien que Toronto
25 Hydro a bel et bien prévu que les coûts unitaires

1 des compteurs installés étaient supérieurs
2 lorsqu'on avance dans le temps. Pourquoi est-ce que
3 HQD ne l'a-t-elle pas prévu? Pourquoi la firme
4 Accenture ne lui avait pas fait part de cet
5 obstacle? Pourquoi Accenture n'a-t-elle pas
6 recommandé à Hydro-Québec de débiter par les zones
7 non denses? Nous recommandons à la Régie de tenir
8 compte de ces coûts d'installation plus élevés que
9 prévus vers la fin du déploiement.

10 Me DOMINIQUE NEUMAN :

11 Q. [35] Je vous remercie, Monsieur Fontaine. Je vais
12 revenir à madame Blais, pour vous demander ce que
13 vous pensez de la qualité de l'information à la
14 clientèle donnée par HQD?

15 Mme BRIGITTE BLAIS :

16 R. D'abord, nous voulons féliciter HQD d'avoir
17 amélioré l'information disponible sur son site web
18 afin de répondre aux nombreuses questions des
19 citoyens. Toutefois, nous constatons que ces
20 réponses sont celles d'HQD bien formatées et sans
21 nuance surtout au sujet des radiofréquences et de
22 la santé, et très peu d'informations sur l'option
23 de retrait et les compteurs non communicants.

24 Quant aux clients, nous critiquons le
25 format stratégiquement choisi du un par un. Cette

1 méthode a pour effet de calmer les gens venus en
2 groupe et de les influencer de manière encadrée.
3 Pour ce qui est des rencontres à huis clos avec les
4 municipalités, nous ne comprenons pas que HQ ait
5 ignoré ces rencontres lorsque nous leur avons posé
6 la question en séance de travail ou en demandes de
7 renseignements, et que tout à coup elle nous révèle
8 qu'elle loge un appel ou une rencontre de
9 courtoisie avec les caucus des municipalités.

10 Notre préoccupation, Madame la Régisseur,
11 c'est que HQD soit aussi jovialiste et rassurante
12 avec les municipalités qu'elle l'est avec la Régie
13 et dans ses propres rapports trimestriels, c'est-à-
14 dire qu'elle rassure par tous les moyens les
15 autorités municipales dans le but de minimiser
16 l'existence des inquiétudes des citoyens. C'est
17 très difficile ensuite pour les gens qui se sentent
18 non respectés d'avoir l'appui de leur maire ou
19 député.

20 Q. [36] Madame Blais, je vais vous demander maintenant
21 de traiter de l'information au sujet de l'option de
22 retrait qui se trouve dans les rapports
23 trimestriels et le suivi de son déploiement.

24 R. Donc, je n'aborderai pas les aspects tarifaires ni
25 les conditions de service, mais bien le service à

1 la clientèle et l'information disponible ou non de
2 la part d'Hydro. Donc, en résumé, le Distributeur a
3 omis dans ses deux premiers rapports trimestriels
4 de préciser le nombre de clients ayant demandé
5 l'option plutôt que le nombre installé. Il a
6 corrigé depuis la situation et compte continuer à
7 rapporter à la fois les compteurs demandés, ceux
8 installés et ceux qui ont changé d'idée.

9 Nous recommandons même à la Régie, c'est
10 une nouvelle recommandation, de requérir du
11 Distributeur qu'il précise combien d'abonnés
12 passent du compteur intelligent vers le compteur
13 non communicant puisqu'un tel nombre serait
14 révélateur des cas où le compteur intelligent ne
15 serait pas apprécié.

16 Ensuite, le Distributeur semble de
17 plusieurs façons poser des obstacles aux gens qui
18 désirent opter pour l'option de retrait plutôt que
19 de les traiter avec respect, comme tout bon service
20 à la clientèle l'exigerait. Tout d'abord, la lettre
21 envoyée aux clients semble arriver en retard d'une
22 ou deux semaines dans la majorité des cas. La Régie
23 devrait exiger que les clients aient trente (30)
24 jours pour décider et non pas qu'elle envoie, parte
25 de chez HQD trente (30) jours avant l'échéance. Il

1 se peut que Poste Canada soit concerné, mais on ne
2 le sait pas.

3 Dans les cas des chalets des Laurentides,
4 la lettre a été envoyée aux chalets plutôt qu'à
5 l'adresse de facturation où les gens reçoivent
6 leurs factures habituellement. Ce qui fait que des
7 bureaux de poste, comme ceux de Arundel et de
8 Huberdeau, sont restés pris avec des boîtes de
9 lettres d'HQD non réclamées. Il est à prédire qu'un
10 certain nombre de villégiateurs réagiront à la
11 réouverture de leur chalet. La référence, c'est
12 l'observation D-0067.

13 (10 h 23)

14 La lettre de HQD ne décrit pas pourquoi il y a une
15 option de retrait, ce qui n'éclaire en rien le
16 client qui se demande pourquoi diantre y a-t-il une
17 option. La formulation des phrases quant au tarif
18 effraie le lecteur, on peut lire par exemple qu'il
19 y a des frais mensuels de deux cent six dollars par
20 année (206 \$/a); ce n'est pas clair, pour certains
21 clients du moins.

22 Pendant une partie de l'année, le numéro de
23 téléphone donné dans la lettre n'était pas le bon,
24 il y avait un long temps d'attente, près d'une
25 heure, pour se faire dire finalement qu'il fallait

1 téléphoner à un deuxième numéro de téléphone. Et il
2 y a une des observations qui relate même s'être
3 fait renvoyer de Capgemini à HQ, de HQ à Capgemini,
4 pour se prévaloir de l'option de retrait; c'est
5 l'observation D-203.

6 Ensuite, il y a eu le numéro de Capgemini
7 qui aurait été... ah non, pardon. Je poursuis.
8 Capgemini tente de convaincre les gens qu'il n'y a
9 pas de danger avec les radiofréquences plutôt que
10 de simplement respecter les gens dans leur choix.

11 Certaines personnes, après avoir reçu un
12 compteur nouvelle génération et après avoir demandé
13 et payé l'option de retrait, sont restées plus de
14 trois mois en attente d'un compteur non
15 communicant.

16 La très grande majorité des commentaires
17 des citoyens dans la section « Observations » du
18 présent dossier refusent de payer pour cette
19 option, relatant toutes les injustices qu'elle
20 soulève. Les instructions...

21 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

22 J'ai une objection. Je laisse aller, là, parce que
23 je me dis toujours que ça va juste être abordé puis
24 que ça va se terminer.

25 R. O.K.

1 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

2 On réessaie constamment la même, c'est la même
3 technique qui est prise, on vient affirmer des
4 choses dont on n'a aucune connaissance, ce n'est
5 pas de la preuve, ce n'est pas ça, normalement, de
6 la preuve, et on est ici pour faire un plaidoyer.
7 Je pense que maître Neuman pourra le faire quand ça
8 sera son temps de plaider. Alors je m'objecte à ce
9 qu'on continue de cette façon-là, Madame la
10 Présidente.

11 Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 Madame la Régisseure, il s'agit d'éléments sur
13 lesquels les demandes de radiation logées par HQD
14 ont été rejetées. Nous relatons différentes
15 situations qui sont rapportées dans les
16 observations, et là, je vais faire une parenthèse
17 sur la nature, on pourrait dire juridique, des
18 observations, et c'est comme, de la même manière
19 que HQD qui ne, HQD déclare qu'ils ne reçoivent
20 presque pas de commentaires, presque pas de refus
21 et d'insatisfaction.

22 Nous, nous en avons un certain nombre, qui
23 sont au dossier, et nous en tirons des
24 enseignements, ce que HQD devrait faire, ce que le
25 Service à la clientèle aurait dû faire, en disant :

1 « Il y a peut-être des problèmes quant à
2 l'information, le préavis et tout ça, que
3 l'interrelation entre le client et le Service à la
4 clientèle, ou le client et Capgemini... », c'est
5 des informations utiles.

6 Ce n'est pas, normalement, c'est HQ qui
7 aurait dû révéler ça, qui aurait dû indiquer : « Il
8 y a un certain nombre de problèmes, nous en prenons
9 acte et nous les gérons. » HQD n'a pas fait, n'a
10 pas fait ça. Nous, nous avons, le seul outil que
11 nous avons, nous n'avons pas les documents que HQD
12 a reçus, nous avons ceux que la Régie a reçus, donc
13 nous en avons pris connaissance et nous tirons
14 certains enseignements, qui vont déboucher à
15 différentes recommandations quant à la qualité du
16 service à la clientèle qui est offert à ces
17 clients, qui légitimement veulent ou peuvent
18 exercer l'option de retrait.

19 C'est... pour ce qui est du statut
20 juridique des observations, à savoir que c'est une
21 preuve ou pas, de toute façon, je vais... la Régie
22 est maître de ses règles de preuve, les
23 observations ont une certaine valeur, ce n'est pas,
24 elles ne sont pas inexistantes, le rôle de la Régie
25 n'est pas de dire, il y a un processus qui est dans

1 le Règlement de procédure disant que des gens
2 peuvent déposer des observations. Il y a des gens
3 qui l'ont fait, donc la Régie a le droit d'en
4 prendre connaissance et de leur accorder la valeur
5 probante qu'elle juge opportune.

6 Et de la même manière, les intervenants
7 peuvent se référer à ça puisque nous n'avons pas ce
8 même outil de la part d'Hydro-Québec, nous avons
9 ça, ça fait que nous avons le droit d'y référer.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Maître Neuman, la Régie, en effet, dans la décision
12 qui portait sur la demande de radiation de preuve,
13 a, n'a pas radié votre résumé sommaire des
14 observations, des deux cent douze (212) premières
15 observations, elle s'en est, il me semble bien que
16 votre lettre nous indiquait que ce n'était qu'à
17 titre de résumé et qu'en aucune manière ceci, ce
18 n'était pas un moyen de devenir de la preuve.

19 Et une observation n'est pas une preuve. Je
20 vous ai mentionné tantôt, la Régie en a pris
21 connaissance, elle n'a pas juste le droit, elle a
22 eu le devoir, et elle le fait, d'en prendre
23 connaissance de l'ensemble des observations. Alors
24 on n'a pas besoin d'une interprétation et je vous
25 suggérerais que les éléments que vous avancez de la

1 manière que vous le présentez maintenant est
2 beaucoup plus de la nature de l'argumentation, et
3 je ne suis pas inquiète, j'imagine que vous allez
4 aborder cela dans le cadre de votre argumentation.

5 Alors on a mentionné tantôt, on n'est pas
6 pour reprendre l'ensemble des observations, les
7 gens ne sont pas ici pour en témoigner, ce n'est
8 pas de la preuve, et la Régie en a pris
9 connaissance déjà. Alors on a permis que vous
10 présentiez votre résumé parce que vous nous avez
11 clairement indiqué, dans votre lettre, que ce
12 n'était qu'à titre de résumé et que ça n'allait pas
13 en constituer de la preuve.

14 Alors il faut faire attention, la marge est
15 encore un peu délicate, là, on se promène sur un
16 fil de fer, là.

17 (10 h 28)

18 Me DOMINIQUE NEUMAN :

19 C'est exactement ce que nous faisons.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Oui, mais l'argumentation je me permettrai de vous
22 dire que je ne suis pas avocate, mais je pense que
23 c'est de la nature et du rôle de l'avocat et pas de
24 l'analyste. Puis ça c'est lundi matin ou lundi
25 après-midi dépendant où on en sera rendu.

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Mais c'est à lundi que vous allez avoir
5 l'opportunité de nous proposer votre argumentation.

6 Me DOMINIQUE NEUMAN :

7 Si je peux me permettre, ces quelques remarques que
8 madame Blais fait sont au soutien des
9 recommandations dans son rapport qui demandent
10 d'améliorer le service à la clientèle de
11 différentes manières. En ce sens que s'il y a zéro,
12 zéro problème, il n'y a pas lieu de faire des
13 recommandations. C'est parce que nous avons des
14 indications qu'il y a quelque chose à améliorer que
15 nous recommandons de l'améliorer. C'est dans ce
16 cadre-là.

17 Les recommandations auxquelles je vous fais
18 référence, que madame Blais va mentionner dans un
19 instant, sont les 1.4, 1.5, 1.6 et 1.9 de notre
20 rapport. Ce sont des recommandations qui n'ont pas
21 été radiées et c'est pour pouvoir les soutenir.
22 C'est-à-dire s'il y avait zéro problème, on
23 n'aurait pas à faire ces recommandations. C'est
24 parce qu'il y a des indications qu'il y en a.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 C'est bien. Je vous rappelle la Régie a pris
3 connaissance des observations et, oui, on a pu
4 constater qu'il y avait des difficultés dans la
5 communication entre Hydro et certains citoyens qui
6 n'ont peut-être pas pris en considération ou lu
7 l'ensemble des preuves ou des éléments qui ont déjà
8 été traités. Radiofréquence, il n'y en a pas de
9 difficultés, il n'y en a pas d'impact sur la santé.
10 Rien de prouvé. On a eu un expert hier qui nous a
11 dit qu'il n'y en a pas de problème de
12 radiofréquence à sa connaissance et ce qu'il a vu.

13 Or, je vous demanderais limitez-vous à vos
14 recommandations et de façon générale. Comme on dit
15 souvent dans les tarifaires, allez aux points
16 principaux de votre rapport. La Régie l'a lu le
17 rapport, elle a lu l'ensemble de vos pièces. Or, ça
18 fait quelques mois que vous nous alimentez alors on
19 n'hésite pas à vous lire. O.K.

20 Or, que l'on procède avec l'explication et
21 la présentation des diverses recommandations qui
22 sont déjà dans votre rapport, soit.

23 Me DOMINIQUE NEUMAN :

24 Q. [37] Donc, Madame Blais, je vous inviterais à
25 présenter les quatre recommandations que j'ai

1 mentionnées tout à l'heure. Donc, les
2 recommandations 1.5, 1.4, 1.6 et 1.9.

3 Mme BRIGITTE BLAIS :

4 R. Alors pour toutes ces raisons, nous recommandons à
5 la Régie, tel que le mentionne notre recommandation
6 1.5, qu'elle exige de HQD et de Capgemini un
7 respect total des personnes qui optent pour
8 l'option de retrait en cessant de tenter de les
9 convaincre de ne pas opter pour cette option.

10 Et tel que le recommande notre
11 recommandation 1.4, qu'elle exige, que la Régie
12 exige d'HQD qu'elle indique dans ses rapports
13 trimestriels à la fois le nombre de clients ayant
14 demandé l'option de retrait, le nombre de clients
15 dont le compteur d'option non communicant a été
16 installé, des statistiques sur le délai d'attente
17 et aussi sur les cas où les CNG, donc nouvelle
18 génération, auraient été installés par erreur suite
19 à des demandes d'option de retrait.

20 Dans sa preuve écrite au présent dossier,
21 HQD proposait de cesser de rapporter le nombre de
22 demandes d'option mais uniquement... Attendez un
23 instant s'il vous plaît. Nous avons compris hier
24 qu'HQD était d'accord à continuer de rapporter
25 finalement le nombre de personnes avec un compteur

1 demandé et le nombre avec un compteur installé et
2 le nombre de personnes qui ont changé d'avis entre-
3 temps. Et, tel que dit précédemment, on aimerait
4 également savoir combien de personnes passent du
5 compteur nouvelle génération au compteur non
6 communicant.

7 Pour notre recommandation 1.6, on
8 recommande que la Régie exige de HQD qu'elle...
9 Est-ce qu'on le dit?

10 Me DOMINIQUE NEUMAN :

11 Mais en fait c'est la recommandation 1.6 qui est au
12 dossier. Écoutez, il y a deux autres
13 recommandations, ce n'est pas la peine de les lire
14 intégralement. Mais 1.6 où nous constatons la
15 sagesse d'HQD d'avoir retardé jusqu'à maintenant
16 les cas qu'on dit les plus difficiles, donc les cas
17 en zones denses. Et nous recommandions...

18 R. Pour la dernière recommandation.

19 Q. [38] Oui.

20 R. J'aimerais la maintenir. Oui, excusez-moi.

21 Q. [39] Oui.

22 R. Que la Régie exige de HQD qu'elle fournisse toute
23 l'information nécessaire sans ambiguïté sur la
24 façon de se prévaloir de l'option de retrait en
25 ajoutant un onglet « Option de retrait » au site

1 web de HQD, où toute l'information serait
2 rassemblée plutôt que dispersée. Et cela inclurait
3 de l'information précise et technique sur les
4 compteurs non communicants.

5 (10 h 34)

6 Q. [40] Madame Blais, je vais vous amener un petit peu
7 plus loin. Vous aimeriez aussi que les clients
8 aient un numéro de confirmation lorsqu'ils optent
9 pour l'option de retrait.

10 Mme BRIGITTE BLAIS :

11 R. Oui, car certaines personnes n'ont... n'ont pas
12 reçu quelque confirmation que ce soit qu'un
13 compteur non communicant leur serait installé après
14 l'avoir signifié à Capgemini. Quelques témoignages
15 dans les observations l'affirment.

16 Nous recommandons à la Régie, selon notre
17 recommandation 1.10, qu'elle demande à HQD que le
18 numéro de téléphone indiqué sur les avis de trente
19 (30) jours d'option de retrait soit un numéro de
20 téléphone aisément rejoignable et que le client
21 n'ait pas l'obligation de composer un deuxième
22 numéro de téléphone après avoir rejoint le premier
23 pour exercer son option.

24 Et nous recommandons, à notre
25 recommandation 1.11 à la Régie, qu'elle demande à

1 HQD de remettre un numéro de confirmation à toute
2 personne qui opte pour l'option de retrait et que
3 le délai de remplacement d'un CNG installé par un
4 CNC soit de moins d'une semaine. Voilà. C'est tout.

5 Q. [41] Madame Blais, je vais passer à la demande
6 d'autorisation du projet en phases 2 et 3. Hier il
7 a été question du déploiement dans les zones... des
8 réseaux autonomes. Vous avez un commentaire à faire
9 sur les recommandations de UC et du GRAME au
10 présent dossier. Est-ce que vous avez une remarque
11 à ajouter à ce sujet?

12 R. Avec votre autorisation, Maître Neuman, on
13 sauterait cette question. Merci.

14 Q. [42] Donc quelle décision la Régie devrait-elle
15 prendre sur la présente demande de HQD
16 d'autorisation d'investissement du projet LAD en
17 phases 2 et 3?

18 R. En raison du problème majeur d'acceptabilité
19 sociale du projet, tant de la part des citoyens que
20 de leurs élus municipaux et du fait que les coûts
21 des situations les plus complexes n'apparaîtront
22 que dans le bilan de la fin du projet de phase 1,
23 nous recommandons à ce stade le rejet de
24 l'autorisation demandée.

25 HQD devrait plutôt présenter son bilan

1 final de la phase 1 indiquant notamment la partie
2 du déploiement qui sera alors effectuée tels que
3 les cas de compteurs CII et les cas de citoyens qui
4 auront refusés une installation. Et indiquant les
5 autres informations que nous avons recommandés. Ce
6 bilan devrait ensuite pouvoir être examiné en
7 séance de travail à la Régie avec les intervenants.
8 La difficulté rencontrée dont celle de
9 l'acceptabilité serait discutée. Ce n'est
10 qu'ensuite qu'il serait déterminé s'il y a lieu ou
11 non pour HQD de présenter une demande pour
12 poursuivre les deux autres phases dudit projet.

13 J'aurais aimé que la version idéalisée
14 d'acceptabilité du projet rapportée par HQ mercredi
15 soit la seule version des choses. Mais
16 malheureusement, depuis plus de deux ans et demi
17 maintenant et suite à la lecture de quatre cent
18 quarante-et-une (441) lettres des observations des
19 résolutions municipales - parce que j'ai poursuivi
20 la lecture moi aussi suite au treize (13) mars -
21 trop de témoignages contredisant Hydro me
22 parviennent venant d'un trop grand nombre de
23 personnes.

24 Le panel de mercredi nous a donné
25 l'impression que le service à la clientèle est

1 respectueux de ses clients, mais ce n'est pas du
2 tout ce qui ressort des témoignages des
3 observations. Il est possible que l'exaspération
4 gagne les préposés au téléphone et les
5 installateurs, mais cela ne doit pas faire en sorte
6 que le client soit mal servi.

7 Nous nous demandons également comment il se
8 fait qu'une grande entreprise comme Hydro-Québec
9 ignore toute une série d'informations qui,
10 normalement, devraient être colligées dans le but
11 d'améliorer son service.

12 Par exemple, combien d'avis de non
13 consentement ont été reçus? Combien de compteurs
14 barricadés? Combien de gens témoignent être
15 affectés par les compteurs? Combien de logement
16 contiennent des compteurs multiples, etc.? On a
17 toujours eu de la difficulté à obtenir ces
18 informations.

19 En somme, si les clients de HQD avaient la
20 possibilité de changer de fournisseur, ils le
21 feraient. Mais voilà, ils sont prisonniers de ce
22 Distributeur qui a le monopole. C'est pourquoi la
23 Régie doit jouer son rôle de surveillance et de
24 médiation.

25 Notre recommandation finale ne peut donc

1 pas être la poursuite du déploiement, car cela
2 irait à l'encontre de nos constats, non pas en
3 termes financiers du projet, mais en termes de
4 développement durable du projet. Ce projet n'est
5 pas durable, car il ne tient pas compte des aspects
6 sociaux et environnementaux. Il ne tient pas compte
7 des impacts témoignés sur la qualité de vie des
8 clients touchés financièrement et par rapport à
9 leur santé. Ce projet générera des profits pour le
10 gouvernement, mais ces profits iront
11 vraisemblablement au système de santé.

12 Ainsi, nous recommandons à la Régie de
13 l'énergie de refuser l'autorisation demandée par
14 HQD pour son projet des phases 2 et 3 tel que
15 soumis et en convoquant plutôt une séance de
16 travail d'examen du bilan final de la phase 1.

17 (10 h 40)

18 Si toutefois la décision de la Régie était
19 contraire à notre recommandation, nous souhaitons
20 que la Régie mette en application de nombreuses
21 recommandations précédemment élaborées.

22 Nous recommandons...

23 ... notamment, à notre point 1.12,

24 ... à la Régie de l'énergie de ne
25 prendre sa décision sur la demande

1 d'autorisation par HQD des phases 2 et
2 3 du projet LAD qu'après le mois de
3 juin 2014, à la lumière du succès ou
4 non des installations des compteurs
5 intérieurs en milieu dense tel qu'il
6 apparaîtra aux rapports trimestriels
7 T1 et T2 de l'année 2014 en Phase 1.

8 Q. [43] Madame Blais, si la Régie également décide
9 d'autoriser malgré tout l'investissement, est-ce
10 qu'elle devrait assortir cette autorisation de
11 conditions quant à la qualité des prestations de
12 service de distribution d'électricité? Et je vous
13 demanderais donc d'indiquer simplement la
14 recommandation qui est faite à cet égard?

15 R. Nous recommandons à la Régie de l'énergie lors de
16 l'évaluation de la présente demande d'autorisation
17 de tenir compte du mécontentement d'une partie
18 importante de la population face à ce projet et
19 face à la piètre qualité du service à la clientèle,
20 ainsi que de...

21 Q. [44] Votre recommandation?

22 R. Alors le 1.16 :

23 Nous soumettons qu'un traitement
24 différent des zones denses et non
25 denses pourrait améliorer la qualité

1 du service.

2 Mais pas totalement.

3 Ainsi si, [...], celle-ci choisissait
4 de ne pas autoriser le déploiement en
5 zone dense, il en résulterait des
6 effets nettement bénéfiques pour la
7 qualité de service.

8 Les « préoccupations/refus »
9 diminueraient nettement. Les citoyens
10 dont les compteurs sont groupés,
11 situés à l'intérieur ou proches des
12 lieux où les gens se trouvent
13 habituellement...

14 ainsi que les personnes qui se disent électro-
15 sensibles,

16 ... seraient davantage satisfaits car
17 ils auront pu éviter d'être exposés à
18 des compteurs à radiofréquences. HQD
19 aurait moins de plaintes et
20 insatisfactions à gérer.

21 Q. [45] Et, finalement, si la Régie décide d'autoriser
22 l'investissement, quel changement devrait être
23 apporté à la liste des suivis trimestriels, et que
24 pensez-vous des changements que HQD demande à cette
25 liste?

1 R. HQD demande un suivi global des trois phases. Nous
2 ne sommes pas d'accord car nous ne verrions plus
3 clairement le nombre de refus. HQD demande de
4 continuer à préciser les adhésions à l'option de
5 retrait selon le nombre de demandes, le nombre de
6 compteurs installés et le nombre de gens ayant
7 changé d'idée. Nous sommes d'accord avec cette
8 décision. Mais comme nous disions tout à l'heure,
9 nous suggérons d'ajouter le nombre d'optants qui
10 avaient déjà reçu un CNG et le font changer pour un
11 CNC. HQ recommande un suivi de la progression de
12 l'installation des compteurs. Nous sommes d'accord,
13 mais par zone.

14 Q. [46] Par zone, vous voulez dire phase?

15 R. Par phase, oui, effectivement. HQ recommande un
16 suivi des coûts. Nous sommes d'accord. Recommande
17 un suivi des gains. Nous sommes d'accord mais par
18 phase. HQ demande un suivi des relations à la
19 clientèle des plaintes. Nous sommes d'accord mais
20 en incluant toute forme de plaintes, même si elles
21 sont juridiquement invalides, et en les ventilant
22 incluant les plaintes relatives à la santé. HQ
23 demande aussi un suivi de l'option de retrait. Nous
24 sommes d'accord tel que présenté depuis le
25 trimestre... trimestre du trente et un (31)

1 décembre deux mille treize (2013).

2 De plus, HQ demande d'inclure toute
3 information sur les insatisfactions et
4 préoccupations à la clientèle, les rencontres avec
5 les municipalités, et, tel que nous le voyons à
6 l'annexe A de l'engagement 2 de l'ACEFO. C'est
7 tout.

8 Q. [47] Je vous remercie beaucoup, Madame Blais et
9 Monsieur Fontaine. Les témoins sont disponibles
10 pour répondre à d'autres questions.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci, Maître Neuman. Bon. L'ACEFO est absente.
13 Est-ce que maître Paquet pour le GRAME a des
14 questions?

15 Me GENEVIÈVE PAQUET :

16 Pas de questions.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Aucune question. Maître Sicard? Elle est disparue.
19 Hydro-Québec?

20 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

21 Pas de questions.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Pas de questions. Maître Barriault?

24 Me HÉLÈNE BARRIAULT :

25 Pas de questions. Je vous remercie.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Pas de questions. Je n'en ai pas non plus. Je vous
3 remercie, Madame Blais, Monsieur Fontaine. Les
4 témoins sont... À moins que vous ayez des questions
5 additionnelles.

6 Me DOMINIQUE NEUMAN :

7 Je n'ai pas de réinterrogatoire.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Parfait. Donc les témoins sont libérés. Merci. Ce
10 qui compléterait la preuve des intervenants et
11 compléterait notre journée, à moins, Maître Hogue,
12 que vous ayez autre chose, une contre-preuve.

13 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

14 Il y aura une courte contre-preuve. Alors, moi, je
15 suggère, on peut peut-être prendre la pause puis la
16 faire tout de suite par la suite. J'entrevois peut-
17 être une vingtaine de minutes au niveau de la
18 contre-preuve.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Excellent! Maître Sicard, vous êtes de retour,
21 aviez-vous des questions pour les témoins que j'ai
22 déjà libérés?

23 Me HÉLÈNE SICARD :

24 Non.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Non. C'est bien. Parfait. Nous allons donc prendre
3 une pause jusqu'à onze heures et dix (11 h 10).
4 C'est suffisant. Onze heures et dix (11 h 10), et
5 nous revenons pour une contre-preuve. Merci.

6 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

7 REPRISE DE L'AUDIENCE

8

9 (11 h 09)

10 DISCUSSION DE PART ET D'AUTRE

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Il y a foule! Alors Maître Hogue, avez-vous
13 objection à ce qu'on traite des deux observations?

14 Oui, Maître Neuman.

15 Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 Simplement, j'en ai fait part à ma collègue
17 d'Hydro-Québec il y a quelques instants que, après
18 discussion, finalement, nous n'avons pas besoin de
19 déposer la mise à jour qui a été annoncée de la
20 liste des associations citoyennes et la liste des
21 municipalités. Ce serait un travail un peu
22 fastidieux et, de toute façon, on sait qu'il y en a
23 eu plus que la dernière fois, mais ce n'est pas
24 absolument indispensable de déposer au complet
25 cette mise à jour. Donc, nous n'avons pas de

1 document supplémentaire à déposer.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 C'est bien. Merci. Maître Paquet.

4 Me GENEVIÈVE PAQUET :

5 Bonjour, Madame la Présidente. En fait, c'est un
6 commentaire concernant la contre-preuve. Je n'ai
7 pas eu d'indication, là, sur quoi ça allait porter.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Personne d'ailleurs n'en a eu.

10 Me GENEVIÈVE PAQUET :

11 C'est ça. Mais écoutez, on sait... je pense que ma
12 consoeur est bien au courant des règles concernant
13 la contre-preuve. Ça doit porter sur des éléments
14 nouveaux qui ont été amenés en témoignage. Donc,
15 seulement, je vous sou mets que le seul élément
16 nouveau qui a été apporté lors du témoignage de,
17 par exemple de monsieur Finamore, c'était l'article
18 qu'on a déposé sous la cote C-GRAME-0035. Donc, si
19 ça porte sur cet article-là, évidemment, il n'y a
20 pas d'objection à la contre-preuve. Par contre, si
21 ça porte sur d'autres éléments, on vous soumet que
22 cette preuve-là aurait pu être faite lors de la
23 présentation. Donc, je vais attendre de voir en
24 quoi ça consiste, mais je trouvais que ce
25 commentaire-là était important à vous faire avant

1 que ça débute.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 C'est bien. Je vous remercie. Ça met à jour mes
4 notions de droit, apprises sur le tas. Maître
5 Sicard.

6 Me HÉLÈNE SICARD :

7 Puisque tout le monde est en avant. Si on pouvait
8 profiter du fait que ma consœur, maître Hogue, va
9 être au micro pour lui demander et s'assurer que
10 nous aurons tous les engagements avant la fin de la
11 journée. Et vous aviser que, pour ce qui est de
12 l'ordre des plaidoiries, j'ai de nouveau échangé
13 mon poste avec celui de monsieur Neuman. Donc, nous
14 plaiderons... En fait, je vais vous déposer une
15 plaidoirie écrite. Et j'avais annoncé une demi-
16 heure. Je n'aurai probablement pas besoin de toute
17 la demi-heure, mais je vais vous mentionner les
18 grands points de la plaidoirie quand je la
19 déposerai lundi. Merci.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 C'est bien, Maître Sicard. Maître Hogue.

22 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

23 Oui. Alors deux choses. Première chose,
24 effectivement, j'avais l'intention justement
25 d'indiquer où c'en était au niveau des engagements.

1 Alors, hier, les réponses aux engagements 1, 2, 3,
2 4 et 6 ont été déposées; seront déposées
3 incessamment ce matin les réponses aux engagements
4 5, 7, 8, 10, 11, 12 et 13. Il ne manque donc que la
5 réponse à l'engagement 9. Peut-être que les gens
6 chez le Distributeur pourront avoir la réponse
7 d'ici la fin de la journée, sinon ce sera au plus
8 tard lundi, parce que ça demande de compiler un
9 certain nombre d'informations. C'est un engagement
10 concernant...

11 LA PRÉSIDENTE :

12 De la Régie.

13 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

14 L'engagement 9 pour les motifs de...

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Des vingt-neuf (29) postes...

17 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

18 C'est ça.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 ... en recouvrement, à quelles fonctions ils se
21 rapportent.

22 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

23 C'est ça.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Et simplement pour compléter votre rafraîchissement

1 au niveau des règles de droit, vu que maître Paquet
2 jugeait opportun de le faire un peu, simplement
3 mentionner la contre-preuve, c'est tout à fait, ça
4 doit être une réponse à ce qui est offert en preuve
5 au niveau des intervenants. Ceci étant dit, ce
6 n'est pas limité à des commentaires sur une pièce
7 nouvelle seulement qui serait déposée lors d'un
8 témoignage, mais également sur des propos qui
9 peuvent être tenus lors du témoignage des
10 représentants des intervenants. Ceci étant dit,
11 j'en ai au maximum pour vingt (20) minutes. Je vais
12 commencer avec... Vous avez vu que le panel est pas
13 mal restreint d'ailleurs. On est passé de cinq à
14 deux. Puis il doit y avoir l'assermentation avant.
15 On me l'a rappelé.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 On vous rappelle des trucs de droit vous aussi.

18 Oui.

19 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

20 Tout à fait. Puis je les reçois avec beaucoup de...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 C'est bon.

23 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

24 ... d'humilité.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Madame la greffière.

3

4 CONTRE-PREUVE HQD

5

6 L'an deux mille quatorze (2014), ce onzième (11e)
7 jour du mois d'avril, ONT COMPARU :

8

9 DENIS PARENT, chef Ingénierie, processus techniques
10 et projets pilotes, ayant une place d'affaires au
11 201, rue Jarry Ouest, Montréal (Québec);

12

13 GEORGES ABIAD, directeur Infrastructure de mesurage
14 et solutions technologiques, ayant une place
15 d'affaires au 201, rue Jarry Ouest, Montréal
16 (Québec);

17

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

20

21 (11 h 15)

22 INTERROGÉS PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

23 Q. [48] Alors, Monsieur Abiad, dans un premier temps,
24 certains intervenants ont suggéré qu'en fait, il y
25 aurait des économies à réaliser pour le

1 Distributeur si les compteurs n'étaient pas
2 installés, les nouveaux compteurs n'étaient pas
3 déployés dans les réseaux autonomes. Strictement
4 sur la question des économies, pouvez-vous indiquer
5 à madame la Présidente si, effectivement, des
6 économies pourraient être réalisées dans un tel cas
7 de figure?

8 M. GEORGES ABIAD :

9 R. Madame la Présidente, tel que déposé dans le cadre
10 du dossier R-3770, nous avons expliqué les motifs
11 pour lesquels nous devons changer les compteurs. Je
12 pense, hier, j'avais expliqué l'histoire de la
13 pérennité, mais il y a un autre élément également,
14 j'aimerais attirer votre attention sur le fait que
15 Mesures Canada a changé ses règles concernant les
16 compteurs électromécaniques.

17 Alors nonobstant le fait que l'âge moyen de
18 notre parc est de vingt-six (26) ans, ce qui est un
19 an de plus en moyenne que la durée de vie des
20 compteurs, ainsi que plusieurs ont quarante (40),
21 cinquante (50) ans, les règles d'étalonnage et
22 d'échantillonnage, c'est-à-dire les règles qui
23 permettent à Hydro-Québec de renouveler un lot de
24 compteurs dans le champ, sont devenues beaucoup
25 plus sévères à partir de cette année par rapport à

1 ce renouvellement-là.

2 Ce qui nous oblige, dans la plupart des
3 cas, de renouveler ou de changer les compteurs. Ça
4 veut dire, c'était le motif pour lequel, lorsque
5 j'avais déposé le dossier, qu'on savait que ça s'en
6 venait en deux mille treize (2013), à l'horizon
7 2013-2014, ce changement-là, et c'est, outre la
8 pérennité, il y a cette règle-là qui nous oblige à
9 changer les compteurs.

10 Ce qui veut dire, sur la base économique,
11 pour les compteurs situés en réseaux autonomes, je
12 dois absolument quand même changer ces compteurs-
13 là, ce qui veut dire, ça me prend des
14 installateurs, il faut que j'achète ces compteurs-
15 là, admettons que je trouve des compteurs autres
16 que nouvelle génération, je dois absolument les
17 changer, ce qui veut dire que l'économie reliée à
18 l'installation ou à l'achat de compteurs ne sera
19 pas présente puisque je dois quand même planifier
20 et pouvoir le faire.

21 Rappelons également que présentement, le
22 fait qu'on achète en grande quantité de compteurs
23 de nouvelle génération, on bénéficie de certaines
24 économies d'échelle, ce qui ne sera pas le cas
25 lorsqu'on va acheter des petites quantités pour,

1 par exemple, cinq mille (5 000) ou dix mille
2 (10 000) ou quinze mille (15 000) compteurs qui
3 sont situés dans les réseaux autonomes. Donc les
4 économies reliées à l'achat des compteurs et
5 installation de compteurs ne seront pas présentes à
6 ce stade-ci.

7 Q. [49] Dernière question pour vous, Monsieur Abiad :
8 certains intervenants ont suggéré qu'il pourrait
9 être opportun d'attendre avant d'autoriser le
10 déploiement des Phases 2 et 3, d'attendre selon
11 différents jalons, là, selon les intervenants, je
12 voudrais simplement, très rapidement, que vous
13 indiquiez quels sont les coûts, s'il y en a,
14 additionnels qui seraient encourus s'il devait y
15 avoir des retards au niveau de la suite du
16 déploiement.

17 R. Les infrastructures sont mises en place
18 présentement pour atteindre le rythme que nous
19 avons atteint cet été, de huit mille (8 000)
20 compteurs par jour et cet hiver, d'environ cinq
21 mille (5 000). Rappelons qu'en janvier, février,
22 mars, nous avons fait quelque chose comme, en
23 moyenne, cent mille (100 000) installations par
24 mois.

25 Si on arrive à la fin de la Phase 1 et nous

1 n'avons pas maintenu ce rythme-là, Capgemini, d'une
2 part, devrait à ce moment-là renvoyer, si vous
3 voulez, abolir des postes d'installateurs et on
4 n'est pas certains de pouvoir réembaucher, mettons
5 si on reprend la Phase 2 et 3 plus tard, les mêmes
6 installateurs, ce qui veut dire qu'il va falloir
7 qu'on reforme de nouveaux installateurs, et ça,
8 c'est, le temps, c'est très très long puisque les
9 installateurs de Capgemini doivent passer à travers
10 la même... pratiquement la même formation que nos
11 propres installateurs.

12 Nous mêmes, on doit, à ce moment-là, les
13 installateurs temporaires que nous avons embauchés,
14 on va être obligés de les remercier temporairement.
15 Nous devons maintenir l'infrastructure en place,
16 l'infrastructure des systèmes, le bureau de projet,
17 en attendant qu'on puisse repartir.

18 Et on l'a vu dans le retard, si vous
19 voulez, ou dans l'écart entre le moment où on a
20 commencé en février et le fait qu'on a maintenu
21 l'infrastructure dans la Phase 1, ça a coûté pas
22 loin de treize, quatorze millions de dollars (13 -
23 14 M\$), donc on peut penser, c'est autour de deux à
24 trois millions de dollars (2 - 3 M\$) par mois, ce
25 retard-là. Et aussi, un plus, une plus longue

1 période pour retrouver le rythme et l'efficience
2 que nous avons présentement.

3 Q. [50] Merci. Alors, Monsieur Parent, une seule
4 question : monsieur Finamore a, dans le cadre de
5 son témoignage, suggéré un certain nombre d'égards,
6 alors sur un certain nombre de sujets, que Hydro-
7 Québec aurait avantage à mettre en place une
8 gestion des risques qui soit différente de ce qui
9 semble avoir été fait jusqu'à maintenant.
10 J'aimerais simplement que vous nous expliquiez la
11 façon dont la gestion des risques a été dessinée et
12 de quelle façon est-ce qu'elle est réalisée dans le
13 cadre du projet.

14 (11 h 20)

15 M. DENIS PARENT :

16 R. Oui, certainement. Madame la Présidente, je veux
17 vous expliquer un peu parce que c'est assez unique
18 à Hydro-Québec. Quand je mentionne dans mon
19 témoignage de mercredi que les essais
20 d'homologation internes ont été réussis ou
21 complétés pour les modèles, et caetera, je veux
22 vous expliquer et j'en avais parlé dans mon
23 témoignage de la phase 1. Et, comme vous n'étiez
24 pas présente, juste pour vous... un peu vous
25 montrer comment que notre mitigation est prise en

1 compte dans ce processus.

2 Pour tout nouveau modèle de compteurs, et,
3 ça, ça existait avant AMI, nous exigeons
4 contractuellement que les compteurs, les nouveaux
5 compteurs réussissent cent pour cent (100 %) des
6 tests de nos essais d'homologation.

7 Notre homologation c'est un rassemblement
8 de normes internationales, et caetera, que l'on a
9 adaptées spécifiquement aux conditions
10 d'exploitation au Québec de façon à pousser un peu
11 plus loin ce que Mesures Canada va faire dans ses
12 essais.

13 Mesures Canada va valider la précision des
14 compteurs dans des conditions normales d'opération.
15 Et ces essais-là on les fait, mais on en rajoute
16 une complexité supplémentaire. C'est-à-dire qu'on
17 va faire des essais aussi climatiques. On va aller
18 mettre les compteurs dans des chambres à moins
19 quarante (-40) degrés Celsius, c'est des conditions
20 qu'on peut rencontrer, pour s'assurer que le
21 compteur va toujours fonctionner, qu'à différentes
22 charges il va garder sa précision. On fait des
23 essais cycliques. On va faire des essais chaleur
24 humide, et caetera. On va rajouter des essais en
25 comptabilité électromagnétique. On a beaucoup de

1 compteurs qui se retrouvent en usine où est-ce
2 qu'il y a des environnements où est-ce qu'il y a
3 beaucoup de magnétisme, et caetera. C'est de
4 l'électronique, on veut s'assurer que le compteur
5 va toujours avoir sa précision. Donc, on va
6 toujours un peu plus loin de façon à assurer une
7 pérennité de notre parc et sur une facture exacte
8 en tout temps.

9 C'est très exigeant. C'est un processus qui
10 demande six mois de tests. On fait ça dans nos
11 laboratoires. On fait ça dans des laboratoires
12 externes comme le CRIQ. Et puis après avoir fait
13 autant la robustesse mécanique, nous faisons des
14 rencontres hebdomadaires de suivi avec le
15 manufacturier pour tout lui dire ce qui est réussi,
16 ce qui est échec, ce qu'il doit corriger de façon à
17 rencontrer cent pour cent (100 %) des critères que
18 l'on a mis dans notre norme.

19 Depuis l'arrivé du AMI, là le changement
20 que ça apportait, maintenant il fallait ajouter des
21 essais d'intégration. Qu'est-ce que je veux dire
22 c'est que maintenant, même si le compteur mesure
23 très bien, la donnée remonte par un système de
24 communication jusqu'à un frontal. Un frontal va
25 jusqu'à MDMS, jusqu'à SAP.

1 Et c'est là qu'est les essais de bout en
2 bout. Il fallait trouver une manière originale de
3 pouvoir valider tout ça avant d'approuver un
4 nouveau compteur ou une nouvelle version de
5 « firmware ».

6 Alors on a développé avec les gens de TI
7 qui avaient déjà leur environnement de
8 développement pour faire des tests SAP, et caetera,
9 et on a fait la chaîne complète. On s'est doté d'un
10 « meter farm?? » au niveau des compteurs. Qu'est-
11 ce que c'est? C'est qu'on a vingt (20), vingt-cinq
12 (25) compteurs de tous les modèles différents qu'on
13 peut intégrer dans ce banc d'essais-là et on a mis
14 des charges à l'arrière qui peuvent être commandées
15 par des automates, en tout cas, pour pouvoir
16 simuler différentes charges.

17 Il y a des caméras qui voient l'affichage
18 des compteurs et les gens de TI peuvent, à partir
19 de SAP, passer des commandes dans des
20 environnements exactement similaires à ce qu'on a
21 actuellement, mais en développement dans un
22 environnement parallèle pour faire la chaîne pour
23 s'assurer que toute la donnée qui est lue, qui est
24 remontée, qui s'en va à SAP, qui est facturée, que
25 tout ça concorde avant qu'on donne l'autorisation

1 que le test d'homologation est réussi.

2 Donc, c'est une autre mitigation. Quand je
3 vous dis que le REXU, l'homologation est terminée
4 et réussie, c'est six mois d'ouvrage où est-ce que
5 les gens techniques de Landis+Gyr, Elster et Hydro-
6 Québec ont partagé toutes les anomalies qui ont été
7 rencontrées.

8 Par la suite, avant de donner le go, on
9 exige un test de sécurité. La compagnie, le
10 manufacturier doit utiliser une firme externe, il
11 doit avoir des tests d'intrusion qui soient
12 réussis. Notre personnel en sécurité aussi fait des
13 tests. Et une fois que tout est positif, on
14 considère que l'homologation est réussie.

15 Parallèlement à ça, il y a l'approbation de
16 Mesures Canada qui est nécessaire. Alors on nous
17 disait qu'on était à la merci de Mesures Canada.
18 Dans la réalité, le manufacturier va soumettre sa
19 candidature à Mesures Canada à peu près à quatre-
20 vingts pour cent (80 %) du déroulement des essais
21 d'homologation. Parce que là il se met en ligne
22 puis quand il demande les compteurs, on a terminé
23 et ils envoient vraiment la version qu'on a
24 acceptée autant au niveau météorologique que tous
25 les essais qu'on a demandés.

1 Q. [51] Monsieur Parent, quand vous dites à quatre-
2 vingts pour cent (80 %) de l'homologation, est-ce
3 que je dois comprendre l'homologation interne?

4 R. Interne.

5 Q. [52] Ça c'est Hydro-Québec.

6 R. Interne. Donc, pour nous, une mitigation, même si
7 on est tributaire de la décision finale de
8 l'approbation de Mesures Canada, on a quand même
9 géré notre risque. Le produit va probablement
10 passer avec succès le contrôle de Mesures Canada.

11 (11 h 25)

12 Par la suite avant de commander le premier
13 compteur, une fois que Mesures Canada a obtenu, on
14 a fait en parallèle un audit de l'usine du
15 manufacturier. Parce que c'est beau que le compteur
16 soit parfait, mais après ça vient des problèmes de
17 qualité au niveau de l'assemblage des lignes de
18 productions. Donc il doit réussir l'audit, il ne
19 faut trouver aucune non conformité, il faut
20 s'assurer que les sous-traitants, la... qu'il y ait
21 un contrôle de qualité de toutes les pièces qui
22 arrivent, qu'est-ce qu'il y a en place.

23 Et par la suite, nous, à chaque lot qu'on
24 reçoit on fait un échantillonnage pour s'assurer
25 que la qualité de production soit toujours la

1 meilleur, réponde aux attentes qu'on a. Donc ça
2 c'est au niveau de l'assurance qualité.

3 Puis avant de déployer le premier compteur,
4 je vous ai parlé d'un pilote. Alors actuellement,
5 on reçu le premier lot. Avant de le mettre sur le
6 terrain on va prendre deux semaines parce que là
7 c'est vraiment des compteurs de ligne de
8 production. C'est un lot, là, qui a été fait en
9 usine. On revalide que tout est beau. Si tout est
10 beau, on donne le go pour déployer un pilote. Un
11 pilote c'est quelques centaines de compteurs et on
12 va attendre le go des gens de facturation une fois
13 que le CN va avoir reçu toutes les données, que le
14 maillage est... Les derniers petits pépins qu'on ne
15 peut pas prévoir - mais d'habitude ça va super bien
16 - on attend, puis si le CN nous dit : « Tout est
17 beau », on autorise maintenant le déploiement de
18 tous les compteurs et on met en place l'assurance
19 qualité de chacun des lots.

20 Donc des phénomènes comme on voit, comme
21 ils nous sont présentés hier où ce qu'il y a des
22 rappels massifs de compteurs, on a mis en place
23 beaucoup, beaucoup de « check point » pour
24 s'assurer qu'on va détecter rapidement s'il y a un
25 problème et qu'on ne se retrouve pas dans une

1 situation où est-ce qu'on devrait faire un rappel
2 massif.

3 En plus de ça, on a une garantie de trois
4 ans sur tous les compteurs et une obligation
5 contractuelle de Landis d'un taux de performance de
6 quatre-vingt-dix-neuf point quatre (99,4) en
7 lecture des compteurs d'Elster. Donc dans le pilote
8 c'est ce qu'on va valider. On va tout valider que
9 tout est beau, que les performances sont là et
10 après ça on autorisera le déploiement.

11 Donc ce que je voulais vous dire c'est
12 qu'on n'est jamais à l'abri de tout, mais on a mis
13 en place un sys... des mesures qui, je pense, vont
14 minimiser tout impact et qu'on est en... bien
15 qu'on... un bon contrôle qu'on a, ce processus-là
16 est en vigueur depuis longtemps à Hydro et il a
17 fait ses preuves.

18 Me MARIE JOSÉE HOGUE :

19 Q. [53] Merci, alors c'est tout pour la contre-preuve.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 C'est bien, merci, Maître Hogue. Vous allez me
22 permettre de poser une ou deux questions
23 additionnelles à vos témoins. Ah, vous avez
24 d'autres? Mais... Bon. Pardon? Ce sont des
25 questions? Sur la contre-preuve? Bon, bien venez,

1 on va commencer par maître Paquet. Bon, allez-y
2 avec maître Sicard. C'est bien, ne vous offusquez
3 pas, Maître Sicard. Vous n'avez qu'à vous lever et
4 habituellement je vous vois.

5 Me HÉLÈNE SICARD :

6 Je ne m'offusque pas, c'est juste...

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Alors...

9 Me HÉLÈNE SICARD :

10 Les règles de droit étant ce qu'elles sont, on...
11 je m'attendais à ce que...

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Je suis sûre que vous allez m'aider à ce propos.

14 Oui.

15 Me HÉLÈNE SICARD :

16 Je m'attendais à ce que vous nous invitiez à venir
17 contre-interroger avant de... Mais si vous voulez
18 poser votre question avant, allez-y.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Non, non, non. Allez-y. Allez-y, Maître Sicard. Mes
21 questions seront ultérieures.

22 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

23 Q. [54] O.K. Alors bonjour, Monsieur Abiad. Vous nous
24 avez parlé tout à l'heure du changement des règles
25 d'étalonnage qui maintenant sont plus sévères. Je

1 vais vous référer à... Vous avez témoigné
2 d'ailleurs en phase 1 là-dessus. Les témoins de UC
3 ont indiqué - parce qu'on n'a pas eu encore la
4 réponse à l'engagement - mais peut-être êtes-vous
5 au courant déjà qu'il y a à peu près quinze mille
6 (15 000) compteurs dans les réseaux autonomes.

7 M. GEORGES ABIAD :

8 R. Je pense que c'est seize mille quatre cents
9 (16 400), là, dans la réponse de l'engagement, oui.

10 Q. [55] Autour de. Et à l'heure actuelle quand un
11 compteur n'est plus bon dans les réseaux autonomes,
12 comment vous procédez pour le changer?

13 R. C'est-à-dire il y a deux façons de changer les
14 compteurs, Madame la Présidente. On a un
15 signalement qui se fait par le client par exemple,
16 qui dit : « Moi, ma facture tout d'un coup elle est
17 différente de façon importante par rapport à
18 l'année passée. », par exemple. On fait des... on
19 envoie un inspecteur, on fait des analyses. Si
20 c'est la facture, si c'est dû à la température on
21 l'explique au client, mais si vraiment on trouve
22 une défectuosité du compteur, à ce moment-là on
23 change le compteur. Ça c'est une façon.

24 L'autre façon, de façon pro-active, les
25 compteurs qu'on reçoit c'est par lots et ces lots-

1 là sont installés un peu partout au Québec. O.K.
2 Mettons il y a dix (10) ans, là, quinze (15) ans,
3 on a installé des lots partout au Québec et ils ont
4 passé l'assurance qualité que monsieur Parent a
5 expliquée.

6 Après X années, on fait un échantillonnage
7 de ces lots-là parce qu'ils ont une durée de vie.
8 Mesures Canada nous autorise, par exemple, que le
9 lot est bon pendant dix (10) ans dépendamment des
10 résultats d'assurance qualité. Si après dix (10),
11 pour renouveler le lot, on retourne sur le champ,
12 on va aller chercher des compteurs et on va les
13 tester une autre fois et selon les résultats
14 obtenus, bien on a à ce moment-là un nombre
15 d'années X qui est attribué à ce lot-là pour être
16 extensionné. Ça peut être trois ans, quatre ans,
17 cinq ans.

18 (11 h 31)

19 S'il ne passe pas ces tests-là, à ce
20 moment-là, il faut tout ramasser le lot un peu
21 partout. Les lots dans le réseau autonome, ils
22 peuvent provenir, ou les compteurs, si vous voulez,
23 ils peuvent provenir de plusieurs lots, parce qu'on
24 n'a pas installé un lot dans le réseau autonome.
25 C'est au fur et à mesure. Donc, quand on fait

1 l'étalonnage, échantillonnage, on constate, par
2 exemple, qu'un lot n'est plus bon, ou il ne passe
3 pas les tests. Là, on change l'ensemble des
4 compteurs à travers le Québec de ce lot-là.

5 L'autre élément, c'est que, des fois, on
6 sait que la dernière extension du lot était de deux
7 ans, et c'est la dernière, c'est fini. Ça fait que,
8 là, on fait un étalonnage, c'est-à-dire on va
9 changer le lot. C'est ça. C'est ces critères de
10 tests d'extension de nombre d'années de lots que
11 Mesures Canada a changé. Puis des résultats
12 maintenant que, avant, pouvaient extensionner un
13 lot de quatre ans, cinq ans, ces mêmes résultats
14 maintenant nous exigent de l'enlever directement.
15 C'est ça qu'ils ont fait.

16 Q. [56] Mais ma question portait plus sur, si vous
17 devez changer un compteur qui est dans un réseau
18 autonome, à l'heure actuelle, est-ce que vous devez
19 envoyer quelqu'un de Montréal pour aller changer ce
20 compteur-là ou s'il y a des gens en réseau autonome
21 sur place qui sont qualifiés pour le changer puis
22 mettre un nouveau compteur, je parle, pas des LAD,
23 situons-nous, par exemple, dans un scénario de
24 référence qu'on avait dans le...

25 R. Non, on a des installateurs un peu partout au

1 Québec.

2 Q. [57] Donc qui sont sur place?

3 R. Absolument.

4 Q. [58] Maintenant, dans le scénario de référence,
5 puis je vais vous référer, la Régie a déposé un
6 extrait de R-3870, pièce HQD-1, Document 1, Annexe
7 B, elle l'a déposé en contre-interrogatoire. Je
8 n'ai pas le numéro de la pièce dans ce dossier-ci.
9 Mais c'est la pièce qui a été... Vous l'avez?

10 R. Oui.

11 Q. [59] Bon.

12 Alors, Madame la Présidente, pour votre
13 information, c'est la pièce qui donnait
14 « volumétrie des compteurs et l'état de
15 modification ».

16 Dans le scénario de référence, qui couvrait donc
17 Phase 1, Phase 2 et Phase 3, je suis au tableau B1,
18 je comprends que vous modifiez, il fallait changer,
19 on arrivait en deux mille trente et un (2031) qui
20 était la fin pour notre scénario de référence, du
21 changement des compteurs où on changeait cent
22 trente-huit mille quatre cent quinze (138 415)
23 compteurs par année à compter de deux mille dix-
24 sept (2017). C'est correct?

25 R. Oui.

1 Q. [60] Donc, je dois comprendre de ça, là, il y a,
2 parmi vos compteurs qui sont installés à l'heure
3 actuelle, des compteurs qui ont une durée de vie
4 qui va jusqu'à deux mille trente et un (2031)?

5 R. C'est des compteurs électroniques. On a huit cent
6 mille (800 000) compteurs électroniques dans le
7 scénario de référence qu'on a installés il y a
8 environ sept, huit ans, neuf ans, qui vont venir à
9 échéance plus tard. On a presque un million en
10 passant sur le quatre millions (4 M) que c'est de
11 l'électronique ancienne génération.

12 Q. [61] Donc, vous avez, vous me dites cent mille
13 (100 000) compteurs, un lot que vous avez eu, c'est
14 un seul lot ou c'est plusieurs lots?

15 R. Depuis que l'électronique est discontinué, si vous
16 voulez, qu'on savait qu'il est discontinué, on
17 remplace l'électromécanique depuis quelques années
18 avant la venue de LAD, là, par des compteurs
19 électroniques ancienne génération.

20 Q. [62] Électroniques ancienne génération. Et ceux-là,
21 vous en avez à peu près cent mille (100 000)?

22 R. Non, on a à peu près... Le dernier chiffre, sous
23 toute réserve, à peu près huit cent mille
24 (800 000).

25 Q. [63] Huit cent mille (800 000) de ces compteurs. Et

1 ceux-là en ce moment, vous êtes en train de les
2 enlever pour les remplacer par les nouveaux
3 compteurs LAD?

4 R. Oui, qui font partie de toute la pérennité, oui.

5 Q. [64] Maintenant, ces compteurs électroniques, ils
6 doivent se lire manuellement, on doit se rendre sur
7 place pour les lire?

8 R. Toujours, oui.

9 Q. [65] Maintenant, quand vous allez déployer le
10 scénario IMA et que vous nous dites qu'il n'y a pas
11 de gains en réseaux autonomes, avez-vous pris en
12 compte le fait que si vous installiez, par exemple,
13 ces compteurs électroniques, si on en prenait
14 quinze mille (15 000) sur les huit cent mille
15 (800 000) ou seize mille (16 000) pour les mettre
16 en réseaux autonomes, on pourrait attendre avant de
17 déployer les routeurs et tous les autres
18 équipements de télécommunication qu'il faut aussi
19 installer en réseaux autonomes puis avec lesquels
20 vous allez devoir communiquer?

21 R. Si je comprends bien ce que vous... je veux juste
22 comprendre ce que vous dites. C'est qu'il faut que
23 je change les lots électromécaniques. Ce que vous
24 me dites, si vous changez les lots
25 électromécaniques qui sont dans le réseau autonome,

1 par exemple...

2 Q. [66] À mesure qu'ils arrivent en fin de vie.

3 R. Oui. Je les remplace par l'électronique que je...

4 Q. [67] Que vous avez en stock.

5 R. Que l'ancienne génération?

6 Q. [68] Oui.

7 R. Bien, lui, ce compteur électronique ancienne
8 génération lui aussi, ces compteurs-là eux aussi
9 doivent passer le même test de renouvellement de
10 lot.

11 (11 h 36)

12 Q. [69] Hum-hum.

13 R. Et ce sont des compteurs éventuellement qui sont
14 discontinués puisque les compteurs de nouvelle
15 génération, c'est rendu le standard. Ça fait que ça
16 veut dire que cela impliquerait que je dois aller
17 chercher un compteur électromécanique, remplacer
18 par un compteur électronique ancienne génération...

19 Q. [70] Hum-hum.

20 R. ... et quelques années après, ou un an, deux ans
21 après, il faut que je retourne changer ça une autre
22 fois, parce que s'il ne passe pas le test, par de
23 nouvelle génération. Ça veut dire que ça implique
24 que je vais retourner deux fois changer le
25 compteur.

1 Q. [71] Mais j'essaie de, en ce moment, là, les
2 nouvelles règles d'étalonnage dont vous nous avez
3 parlé qui sont plus sévères, ce n'est pas à la
4 première année où le compteur est installé qu'on
5 doit faire l'inspection?

6 R. Non, l'électromécanique, la durée de la... du sceau
7 d'un lot électromécanique...

8 Q. [72] Oui.

9 R. ... avant était plus longue déjà qu'un sceau
10 électronique, un sceau d'un lot électronique à
11 moindre durée.

12 Q. [73] Quelle est la durée du sceau?

13 R. Bien, c'est, en général, c'est moins, dépendamment
14 des résultats, là, ça ne serait pas la même, ça ne
15 sera pas la même extension de lot qu'on avait
16 avant. Autrement dit, avant, j'avais des bons
17 résultats, je pouvais extensionner sept ans; dans
18 l'électronique, c'est moins que ça, ce qui me
19 permet, ce qui m'oblige à retourner faire de
20 l'étalonnage plus souvent.

21 Q. [74] Mais la durée de vie initiale que vous avez
22 obtenue, là, puis qui est valable encore, puisque
23 son renouvellement n'est pas arrivé, pour les
24 compteurs que vous avez en main, elle est quoi?

25 R. L'électromécanique, c'est vingt-cinq (25) ans, et

1 l'électronique, c'est quinze (15) ans. Je crois.

2 Q. [75] Bon, alors je dois comprendre que...

3 R. Quinze (15) ans ou dix (10) ans, sous toute
4 réserve, là, je ne suis pas certain sur la durée
5 électronique, là.

6 Q. [76] Alors électromécanique, vos derniers achats
7 d'électromécaniques, dernière livraison et
8 approbation pour un lot, datent de quand?

9 R. Écoutez, sous toute réserve encore, ça fait dix
10 (10) ans de ça.

11 Q. [77] Donc ils auraient, ce lot-là aurait vécu dix
12 (10) ans donc il aurait encore, ils seraient encore
13 bons pour quinze (15) ans avant qu'on aille
14 demander une nouvelle, un nouvel étalonnage?

15 R. Non, ce n'est pas à tous les vingt-cinq (25) ans
16 qu'on doit faire ça, c'est la durée de vie du
17 manufacturier, ça, le vingt-cinq (25) ans.

18 Q. [78] Oui, alors moi, je vous parle d'étalonnage
19 dans ma question, la durée de vie, là, pour Mesures
20 Canada, elle a approuvé...

21 R. Ce n'est pas la durée de vie, c'est la durée du
22 lot...

23 Q. [79] Alors la durée du lot, pour Mesures Canada,
24 des compteurs plus récents, les compteurs
25 électroniques première génération, est de combien?

1 R. Ça varie de la... du résultat d'assurance qualité
2 du lot. En partant, là, je ne suis pas, j'ai peut-
3 être un nombre d'années...

4 Q. [80] Alors ça varie de combien à combien? C'est
5 parce que là, vous nous dites : « Il faut tous les
6 changer maintenant de toute façon à cause des
7 règles de Mesures Canada », puis vous ne pouvez
8 même pas...

9 R. J'ai dit que c'est un des éléments, Maître Sicard,
10 j'ai dit que, je voulais souligner le fait qu'il y
11 a la pérennité des compteurs, le fait qu'il y a la
12 discontinuité, la sécurité des approvisionnements
13 des compteurs, et un des éléments, c'était, il y
14 avait quatre éléments dans R-3770, si je me
15 souviens bien, pourquoi Hydro-Québec, les motifs
16 pour lesquels on change les compteurs...

17 Q. [81] Oui, mais on parlait...

18 R. ... c'était pour la pérennité du parc, qui était
19 âgé, et qu'il y avait également la situation,
20 plusieurs éléments qui nous amènent à faire ça.

21 Q. [82] Monsieur Abiad, on parlait à ce moment-là de
22 millions de compteurs; là, on parle de quinze à
23 seize mille (15 000-16 000) compteurs dans un, des
24 réseaux autonomes, qui est une zone qui est
25 régulièrement traitée indépendamment dans nos

1 tarifs quand on parle de coûts, et qui est une zone
2 qui coûte très cher aux consommateurs en général à
3 travers le Québec.

4 Alors je cherche à avoir un éclairage
5 intelligent, et je pense que la Régie veut la même
6 chose, sur les compteurs qui sont disponibles à
7 l'heure actuelle et qui ont encore une durée de
8 vie, et qu'on pourrait utiliser dans les réseaux
9 autonomes en attendant, ou à la limite, même, je
10 vous dirais, installez au fur et à mesure les
11 compteurs du LAD, si vous m'expliquez qu'il n'y a
12 pas d'autres compteurs de disponibles, mais
13 n'installez pas, là, tout le système de routeurs et
14 de télécommunication puis continuez de lire vos
15 quinze mille (15 000) ou seize mille (16 000)
16 compteurs à la main, qu'on voie venir le
17 développement du reste du projet puis qu'on ait des
18 chiffres plus clairs sur qu'est-ce que ça coûte au
19 niveau des réseaux autonomes et qu'est-ce qu'il y a
20 à faire d'autre préalablement dans les réseaux
21 autonomes pour qu'on puisse tirer un avantage du
22 déploiement du LAD.

23 R. O.K. Regardez, je vais essayer de vous présenter
24 toutes les possibilités.

25 Q. [83] Voilà.

1 R. Je commence, par exemple, je constate que le réseau
2 autonome peut être composé de compteurs électro-
3 mécaniques et électroniques d'ancienne génération;
4 mettons qu'on parte avec cette hypothèse-là.
5 L'électromécanique, c'est sûr qu'il faut qu'il soit
6 remplacé. Je vais aller prendre de l'électronique
7 ancienne génération, par exemple, que j'ai ramassé
8 à Montréal, qui est encore bon pendant deux, trois
9 ans, que je refais le test et je retourne remplacer
10 et électromécanique-là dans le réseau autonome.

11 C'est un scénario. Vous me suivez?

12 (11 h 42)

13 Q. [84] Oui.

14 R. Bon, parfait. Là, il faut que j'envoie des
15 installateurs, il faut que je « shippe » le
16 compteur d'ici, de Montréal, je l'envoie à Réseau
17 autonome. Je change de trois à quatre. Mettons on
18 va dire la moitié-moitié pour faire une histoire
19 courte, là. Mettons j'ai huit mille (8000)
20 compteurs électromécaniques. Là, il faut que je les
21 remplace les huit mille (8000).

22 Q. [85] Pourquoi? Je vais vous interrompre pour suivre
23 comme il faut. Pourquoi il faut remplacer les huit
24 mille (8000) d'un seul coup, pourquoi ne pas
25 attendre...

1 R. Parce que...

2 Q. [86] ... la fin de vie utile de ceux qui sont déjà
3 là sur place?

4 R. Parce que ces compteurs-là sont reliés à un... ils
5 font partie de d'autres lots pour lesquels la
6 décision de R-3770 ça n'est pas dépenser de
7 l'argent, de commencer à ramasser, à faire la
8 qualité de ces lots-là.

9 Vous savez au moment qu'on se parle il y a
10 un million quatre cents (1,400 M) compteurs
11 installés dans la phase 1, là, à peu près.
12 Probablement, probablement une bonne partie de ces
13 compteurs électromécaniques qui sont dans les
14 réseaux autonomes, là, qui sont déjà, font partie
15 de lots que j'ai déjà changés aujourd'hui par la
16 nouvelle génération. Donc, je n'ai plus assez
17 d'étalonnage, échantillonnage pour aller les voir.
18 Donc, je suis obligé de les changer sans ça je ne
19 passe pas le test devant Mesures Canada. Alors
20 c'est trop tard.

21 Q. [87] Et vous êtes...

22 R. Il faut que je les change.

23 Q. [88] Et vous êtes convaincu que dans les réseaux
24 autonomes, sans avoir fait de relève ou d'examen,
25 qu'il y a vraiment tous ces compteurs-là de tous

1 ces lots variés?

2 R. Les probabilités sont... Écoutez, c'est un tiers du
3 parc, ce qui veut dire que quand je reçois, quand
4 j'installe environ cent mille (100 000) compteurs
5 par année à travers le Québec, il est fort possible
6 que j'en aie installé au moins quatre, cinq, là,
7 par année là-dedans.

8 Q. [89] Vous n'avez pas envoyé vos lots en réseaux
9 autonomes par boîte?

10 R. Non, non, non, ça ne marche pas.

11 Q. [90] C'est tout le même lot puis j'envoie.

12 R. Non, non.

13 Q. [91] Pour qu'ils aient une réserve en réseaux
14 autonomes.

15 R. Ça je l'ai expliqué, ça ne marche pas comme ça.

16 Q. [92] O.K.

17 R. Donc, déjà là mettons une hypothèse. Parce que
18 j'essaie de suivre pour faire un scénario ensemble,
19 là. Donc, huit mille (8000) compteurs déjà je vais
20 être obligé de les changer.

21 Q. [93] O.K.

22 R. Mettons dans le contexte où c'est huit mille (8000)
23 électromécaniques, là.

24 Q. [94] O.K.

25 R. Il faut que j'envoie du monde pour les changer. Et

1 là, après ça il faut que je prenne l'électronique
2 que j'ai que j'ai ramassé, il faut que je les
3 envoie, il faut que les... il faut que j'enlève le
4 sceau. Il faut que je refasse un autre sceau, il
5 faut que je les retourne. Tu sais c'est de la
6 manipulation, là, pour remplacer ça.

7 Là, l'électronique. L'électronique ça fait
8 dix (10) ans puis je sais que sa durée de vie est
9 de dix (10) ans puis les durées de l'ancienne
10 génération est encore aussi sévère. Ça fait que là
11 il faut que je retourne à ces lots-là qui ont eu
12 probablement le même impact que j'ai eu dans
13 l'électromécanique parce que quand j'ai installé un
14 million quatre cent mille (1,400 M) compteurs, j'ai
15 certainement touché à des lots électroniques que
16 j'avais reçus il y a dix (10) ans pour lesquels une
17 partie est installée aux réseaux autonomes.

18 Ça fait que je vais arriver à la
19 conclusion, saine conclusion qu'au lieu de
20 commencer à fouiller quels lots que j'ai faits il y
21 a dix (10) ans pour les réseaux autonomes, tant
22 qu'à y aller je vais tous les changer.

23 Q. [95] O.K. Alors si on prend le scénario où vous
24 vous rendez à ce moment-là puis vous changez tous
25 les compteurs puis vous mettez des compteurs du

1 projet LAD. Quelle est la nécessité à ce moment-là
2 d'installer les routeurs? Ces compteurs-là peuvent
3 être lus manuellement?

4 R. Oui, absolument.

5 Q. [96] Voilà. Alors quelle est la nécessité dans le
6 contexte actuel et quel est le prix, avez-vous
7 calculé le coût d'installer les routeurs, les
8 appareils de communication, parce qu'il faut que ça
9 communique tout ça avec votre centre à Montréal
10 aussi et il faut que l'information soit retournée
11 aux gens dans chacun des réseaux autonomes et les
12 collecteurs et tout ça. Quel est l'intérêt, vu les
13 distances, de faire ça à ce moment-là? Seriez-vous
14 prêt à attendre avant de compléter ces dépenses-là
15 de voir, là, qu'est-ce qu'on va faire avec et quel
16 avantage on peut en tirer?

17 R. C'est bon. On va continuer le scénario, Maître
18 Sicard.

19 Q. [97] Oui.

20 R. C'est parfait, on va le continuer. Là,
21 présentement, lorsqu'on a déposé le projet on avait
22 des collecteurs et des routeurs.

23 Q. [98] Hum, hum.

24 R. Landis+Gyr nous a amené une nouvelle technologie
25 qu'on a installée à Montréal qui s'appelle « Gab

1 Collector ». Ça veut dire que ce n'est pas un
2 collecteur, ce n'est pas un routeur, c'est un peu
3 plus fort qu'un routeur. Puis on va prendre, par
4 exemple, l'hypothèse que ce « gab collector » là,
5 mettons, pendant les pires des cas il lit deux
6 mille (2000) compteurs à la fois. Parce qu'un
7 collecteur vous pouvez aller jusqu'à sept (7000),
8 huit mille (8000), on va dire en milieu rural va
9 aller lire quatre mille (4000). On va dire un « gab
10 collector » c'est la moitié de ça, deux mille
11 (2000) compteurs.

12 Un « gab collector », Madame la Présidente,
13 coûte à peu près trois mille dollars (3000 \$). Bon.
14 Mettons deux mille (2000)... seize mille (16 000)
15 clients, ça fait huit « gab collector » à trois
16 mille dollars (3000 \$), ça fait vingt-quatre mille
17 dollars (24 000 \$). Mettons vingt-quatre mille
18 dollars (24 000 \$) d'installation. C'est vraiment
19 pas le cas, là, mais mettons vingt-quatre mille
20 (24 000 \$) d'installation. Ça fait cinquante mille
21 dollars (50 000 \$) d'investissement et là je peux
22 lire à distance face à deux postes, seulement
23 dans...

24 Je ne parle pas les dix pour cent (10 %) ou
25 le vingt pour cent (20 %) d'économie de mes

1 collègues qui m'aident là-dedans, je parle juste
2 des deux postes de releveurs que je coupe qui sont
3 à peu près, vous savez, à coût complet cent
4 soixante mille dollars (160 000 \$) par année. J'ai
5 un « payback » de six mois. Ça fait que ma décision
6 financière est très simple. Tant qu'à changer les
7 compteurs, je vais dire à Denis : « Installe six
8 'gab collector' ou huit 'gab collector' pour
9 cinquante mille dollars (50 000 \$). » Puis on a une
10 économie en dedans de six mois, là. Financièrement
11 parlant.

12 (11 h 47)

13 Q. [99] Et vous êtes prêt, là, à garantir à la Régie
14 que le développement des réseaux autonomes, avec le
15 collecteur, malgré les distances et tout ça, qu'il
16 en faut juste huit pour nos seize (16) réseaux
17 autonomes ou quinze (15) réseaux autonomes. Et que
18 ça va fonctionner?

19 R. Écoutez, mettez seize (16). Mettez un par... par
20 réseau autonome. Mettez-en seize (16).

21 Q. [100] O.K. Mais c'est parce que là vous me remettez
22 d'autres chiffres...

23 R. Ce que je veux dire c'est que... ce que j'essaie de
24 vous dire, Maître Sicard, là, parce que je bâtis le
25 scénario avec vous. Mettez-en vingt (20) lectures à

1 trois mille (3000), ça fait soixante mille (60
2 000). Mettez un autre soixante mille dollars (60
3 000 \$) pour les installer, ça fait cent vingt mille
4 dollars (120 000 \$). Deux postes à terre, à coût
5 complet de releveurs c'est quatre-vingt mille
6 dollars (80 000 \$), c'est cent soixante mille
7 dollars (160 000 \$). J'ai huit mois de « pay
8 back ». C'est vraiment... je suis en train de bâtir
9 ça avec vous, là, de façon très... très
10 préliminaire. Il n'y a rien de scientifique, mais
11 juste des chiffres qu'on connaît ça. C'est des...
12 En tout cas le trois mille dollars (3000 \$), ça
13 c'est vrai. Puis le deux mille (2000) compteurs
14 par... par « guide collector », là je vous ai mis
15 seize (16) pour seize mille (16 000). Ça veut dire
16 mille (1000).

17 Q. [101] Mais je vais vous demander autre chose,
18 Monsieur Abiad. Seriez-vous prêt, si la Régie vous
19 le demandait, admettons que je demande à la Régie,
20 là, de suspendre la décision par rapport au réseau
21 autonome jusqu'à ce que vous ayez déposé un plan
22 financier économique, là, du développement du LAD
23 en réseau autonome pour les coûts, les gains
24 escomptés, que vous l'imbriquiez dans la logique de
25 tout le projet, puis ce qu'on a vu en 3870 et lier

1 les avantages, j'ai pas d'objection. Mais les coûts
2 et les motifs pourquoi, selon vous, il n'est pas
3 rentable d'attendre de le faire en réseau autonome?
4 Je vais vous expliquer, Madame... Seriez-vous prêt
5 à faire ça?

6 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

7 Bien là j'ai une objection, là. C'est pas du
8 contre-interrogatoire sur des faits. C'est on veut
9 changer finalement la demande qui est déposée par
10 le Distributeur. C'est pas une question de contre-
11 interrogatoire.

12 Me HÉLÈNE SICARD :

13 En fait, je ne cherche pas à changer la demande,
14 Madame la Présidente, c'est que les réseaux
15 autonomes, traditionnellement devant la Régie, on
16 traite toujours ce qui les concerne, que ce soit au
17 niveau des mesures d'efficacité énergétique, des
18 approvisionnements, ils sont traités dans une
19 petite bulle séparément. Parce que ça représente
20 une dépense importante, puis parce qu'ils sont dans
21 un... ils ne sont pas connectés au reste du réseau.
22 Ils ont des besoins particuliers. Ils entraînent
23 des dépenses importantes.

24 Les réponses qu'on me donne à l'heure
25 actuelle me démontre que l'évaluation pour le

1 réseau autonome n'a pas été faite de façon
2 réfléchie par le Distributeur. Je veux dire, on me
3 parle de maximum, j'aurais besoin de huit gap
4 collecteurs, déjà on me parle d'une technologie qui
5 n'est plus la même que celle qui nous a été
6 présentée en phase 1. C'est quelque chose dont on
7 entend parler, c'est nouveau « gap collector » qui
8 coûte moins cher et qui couvre plus de choses. Et
9 on me parle de huit, alors que déjà en partant j'ai
10 quinze (15) réseaux, là. Ça ne peut pas répondre.

11 Ensuite, alors on change les chiffres, puis
12 là on arrive à vingt (20). Il y a une évolution de
13 pensée et de coûts à travers les réseaux autonomes
14 qui nous met à risque et, bon. J'aimerais poser la
15 question à monsieur Abiad pour voir s'il serait
16 prêt à le faire si je vous le demande et si c'est
17 faisable. Puis peut-être qu'il me dire que c'est
18 pas faisable, mais peut-être qu'il va me dire que
19 c'est faisable. Et dans combien de temps il peut le
20 faire, puis on pourrait à ce moment-là prendre tout
21 le monde une décision éclairée par rapport au
22 réseau autonome.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Écoutez, Maître Sicard, il me semble que dans la
25 preuve originale, là, on a déjà indiqué que le

1 raffinement de l'identification des coûts-bénéfices
2 uniquement pour les réseaux autonomes n'était
3 pas... n'était pas actuellement documenté. Il
4 m'apparaît - vous ferez votre recommandation à la
5 Régie - mais il n'est pas... à l'heure actuelle il
6 faut faire attention de ne pas changer le projet
7 qu'on a devant nous. Alors le projet qu'on a devant
8 nous il a été assez clairement défini, un, dans la
9 phase 1. Il est maintenant principalement pour
10 cette région qui inclura les réseaux autonomes dans
11 la phase 3. Mais vous ferez la recommandation à la
12 Régie...

13 Me HÉLÈNE SICARD :

14 En disposera.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 ... puis la Régie va en disposer, puis s'il faut
17 obliger, si elle juge qu'elle obligera le
18 Distributeur à le faire, bien ils vont devoir s'y
19 conformer.

20 Me HÉLÈNE SICARD :

21 Bon, O.K. Alors bien ça termine, je pense, mes
22 questions.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Bien.

25

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Je vous remercie.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 C'est bien, merci, Maître Sicard. Maître Paquet
5 est-ce que vous avez toujours une quest... des
6 questions? Oui.

7 (11 h 52)

8 INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET :

9 Oui, alors bonjour. Geneviève Paquet, pour le
10 GRAME. Ça ne sera pas très très long.

11 Q. [102] Premièrement, Monsieur Abiad, bonjour.

12 Concernant l'installation des compteurs en réseaux
13 autonomes, vous avez, et là, ça a été assez rapide
14 donc corrigez-moi si je me trompe dans les propos
15 que vous avez dits, mais vous avez traité du fait
16 que le fait de ne pas installer les compteurs en
17 réseaux autonomes, ça viendrait chambouler, là,
18 votre rythme d'installation qui était prévu et,
19 éventuellement, peut-être remercier des employés de
20 Capgemini, est-ce que c'est exact?

21 M. GEORGES ABIAD :

22 R. Pardon, maître, non, c'était sur une question à
23 savoir si la Phase 1, si on ne continue pas tout de
24 suite avec la Phase 2, la Phase 3 et qu'il y a un
25 arrêt, quel aurait été le coût. Ce n'était pas par

1 rapport aux réseaux autonomes.

2 Q. [103] Ah! d'accord. Maintenant, concernant les, je
3 pense que ça va être pour monsieur Parent les
4 prochaines questions, concernant les informations
5 que vous nous avez données concernant les
6 homologations, et cetera, nous, ce qu'on voudrait
7 savoir, c'est, au niveau des compteurs résidentiels
8 Elster, est-ce que le Distributeur a une date
9 limite qui est prévue, une date ferme, pour la
10 livraison de ces compteurs-là au Distributeur?

11 R. Excusez, maître, juste être sûr, date ferme envers
12 Elster, contractuellement parlant?

13 Q. [104] Oui, oui, exactement.

14 R. O.K., contractuellement parlant, c'est autant
15 Landis+Gyr que Elster, ils se sont engagés à ce que
16 le compteur d'Elster soit pris en charge par
17 l'infrastructure télécom de Landis; ça, un
18 engagement. Maintenant, il n'y a pas vraiment de
19 date, là, on disait tout simplement que pour la
20 Phase 1 ou la Phase 2, il y a un engagement en
21 termes de pourcentage de compteurs.

22 Q. [105] Donc il n'y a pas d'ultimatum, vous n'avez
23 pas donné un ultimatum pour la livraison?

24 R. Oui, c'est-à-dire qu'il faut, au cours de la Phase
25 2, il faut qu'on recouvre vingt pour cent (20 %),

1 au terme du projet, Phase 1, 2 et 3, il faut qu'on
2 ait au minimum vingt pour cent (20 %) de compteurs
3 d'Elster installés.

4 Q. [106] Oui, ça, je l'avais saisi, mais c'est au
5 niveau de la livraison des compteurs, là, on
6 voulait savoir, est-ce qu'il y a une date qui est
7 prévue, ou que vous avez donné, par exemple, un
8 ultimatum en disant, bon, s'il y a des délais, qui
9 ne sont pas de votre ressort, à ce moment-là, on va
10 peut-être se tourner vers un autre fournisseur,
11 donc est-ce qu'il y a une date qui est prévue comme
12 ultimatum?

13 R. Oui, ça a été donné il y a environ, je pense en
14 novembre l'année dernière, là, c'était pour dire
15 que la Phase, le début de la Phase 2, donc à partir
16 du mois de juillet, on se doit de commencer à
17 installer des compteurs Elster.

18 Q. [107] Puis c'est prévu contractuellement, cette
19 date-là?

20 R. Contractuellement, comme je vous dis, c'était le
21 vingt pour cent (20 %), sauf que dans les
22 rencontres statutaires qu'on a, on a des rencontres
23 pour voir comment ça avance, il y a eu des
24 discussions et des ultimatums qui ont été donnés,
25 oui.

1 Q. [108] Mais je comprends que ce n'est pas prévu
2 contractuellement?

3 R. Encore, contractuellement, l'engagement de
4 Landis+Gyr est de le faire.

5 Q. [109] Donc, oui, il y a un engagement de le faire
6 mais il n'y a pas de date précise? C'est ma
7 question.

8 R. À l'intérieur de la Phase 1, 2, 3.

9 Q. [110] Est-ce que le Distributeur a prévu, avec son
10 autre fournisseur principal, qui est Landis+Gyr, la
11 possibilité d'acheter plus de compteurs, là,
12 éventuellement s'il y avait un problème avec le
13 fournisseur Elster?

14 R. Oui, c'est prévu, c'est possible, c'est-à-dire que,
15 contractuellement, il n'y a rien qui nous empêche
16 de le faire, rien ne nous empêche de le faire.

17 Q. [111] Non, non, ce n'est pas ma question, ce n'est
18 pas si c'est possible, c'est est-ce que vous l'avez
19 prévu avec Landis+Gyr.

20 R. Oui, tout à fait, si jamais Elster ne serait pas
21 là, oui, on avait déjà prévu.

22 Q. [112] O.K., puis vous avez négocié un prix?

23 R. C'est-à-dire, le prix, non, c'est un prix
24 contractuel, il y a des paliers : plus on achète,
25 mieux c'est.

1 Q. [113] Est-ce qu'on s'entend, Monsieur Abiad, que si
2 on va dans le temps, plus vous attendez, si vous
3 n'avez pas négocié encore un prix, c'est possible
4 que ce prix-là soit plus élevé, là, que le prix que
5 vous payez actuellement pour le quatre-vingts pour
6 cent (80 %) de compteurs?

7 R. Ce n'est pas ça que j'ai répondu. Ce que j'ai dit,
8 c'est qu'il y a un prix par quantité, c'est un prix
9 escalier ou, si vous voulez, décroissant : plus on
10 achète de Landis+Gyr, plus le prix baisse. Puis il
11 n'y a pas de limite, là, à un moment donné, il y a
12 des quantités : à trois millions (3 M), c'est tel
13 prix; à quatre millions (4 M) de compteurs, tel
14 prix; il n'y a pas de...

15 Q. [114] Ça, oui, oui, je comprends, mais vous avez
16 déjà négocié un prix, Monsieur Abiad, pour quatre-
17 vingts pour cent (80 %) des compteurs avec
18 Landis+Gyr; maintenant, si vous voulez acheter plus
19 de compteurs, ça va être un autre contrat, ou peut-
20 être c'est prévu, je n'ai pas eu accès au contrat,
21 donc est-ce que c'est prévu dans le contrat que
22 vous allez avoir au même prix que celui qui avait
23 été prévu dans votre contrat, vingt pour cent
24 (20 %) de compteurs additionnels, c'est ferme,
25 c'est prévu, ou non?

1 (11 H 58)

2 R. Bien, regardez, il y a deux éléments dans le
3 contrat, sans rentrer dans la confidentialité du
4 contrat. Il y a un élément qui parle des quantités
5 visées, donc un engagement qui est visé. On dit à
6 Landis : « On va t'acheter au moins ça. » O.K.

7 Après ça, il y a la formule de prix. La
8 formule de prix ne tient pas compte de cette
9 quantité-là. La formule de prix qu'il nous a donnée
10 c'est une formule de prix dans laquelle, Madame la
11 Présidente, il disait mettons : « De zéro à un
12 million (1 M) de compteurs achetés, tu me paies
13 tant. D'un million (1 M) à deux millions (2 M), tu
14 me paies tant. De deux millions (2 M) à trois
15 millions (3 M) tu me paies tant. De trois (3 M) à
16 quatre millions (4 M). » Ne tient pas compte du
17 quatre-vingts pour cent (80 %). Quatre-vingts pour
18 cent (80 %) c'est pour qu'il s'assure, lui, qu'il y
19 a autant, il y a mettons X quantité de compteurs
20 qu'il va acheter. Après ça, il a donné une formule
21 de prix pour m'inciter, c'est incitatif dans le
22 fond que j'achète plus de lui. C'est normal. C'est
23 très commercial. C'est « cute », là. Si j'achète
24 quatre millions (4 M) je vais payer moins cher que
25 si j'achète trois millions (3 M).

1 Puis Elster dans son contrat, lui, quand il
2 voit ça, ça fait que, lui aussi, il me fait la même
3 affaire. Il dit : « Sais-tu quoi? Si tu achètes de
4 moi à la place, tu vas payer encore moins cher que
5 l'autre. » Ça fait que je les ai mis un contre
6 l'autre pour qu'on puisse payer le moins cher
7 possible. C'est ça le but.

8 Q. [115] Donc, vous garantissez qu'éventuellement, si
9 les compteurs Elster, pour quelque raison, venaient
10 à ne pas être disponibles, le vingt pour cent
11 (20 %) de compteurs Elster résidentiels, dont vous
12 garantissez aujourd'hui à la Régie que le prix pour
13 ce vingt pour cent (20 %) additionnel-là ne sera
14 pas supérieur au prix des autres compteurs qui sont
15 dans le quatre-vingts pour cent (80 %). Est-ce que
16 vous pouvez confirmer ça?

17 R. Ce que je peux vous confirmer c'est que le cas
18 aujourd'hui, Madame la Présidente, c'est que Elster
19 on a commandé quatre cent cinquante mille (450 000)
20 compteurs. Les lots sont arrivés, on est en train
21 de le faire. Ça fait que scénario-là il n'existe
22 plus, j'ai... Toute la planification est faite. Le
23 premier lot est arrivé, on est en train de les
24 installer. Ce n'est plus le cas. Et Elster a pris
25 ses engagements et il est en train de livrer.

1 Q. [116] Vous avez reçu déjà les compteurs
2 résidentiels Elster?

3 M. DENIS PARENT :

4 R. Oui, je l'ai mentionné à mon témoignage mercredi.
5 Le premier lot de compteurs Rexu est arrivé chez
6 nous et on va l'installer en pilote à la fin avril,
7 début mai.

8 Q. [117] Oui, c'est le premier lot, c'est ça. Mais
9 vous n'avez pas nécessairement...

10 R. Comme j'ai mentionné, je vais attendre le succès du
11 pilote pour enclencher les commandes des quatre
12 cent vingt-cinq mille (425 000) qui vont arriver à
13 partir de juillet.

14 Q. [118] Par contre, il n'y a pas de date ferme de
15 livraison qui est prévue par contrat?

16 M. GEORGES ABIAD :

17 R. Ah oui, oui.

18 Q. [119] À part l'obligation de fournir les contrats.

19 R. Non, non, on a donné un calendrier, mais monsieur
20 Graveline dans son équipe donne des calendriers six
21 mois à l'avance. On a quatre cent cinquante mille
22 (450 000) compteurs Elster prévus dans le pipeline,
23 là, qui vont rentrer pour la phase 2. C'est du
24 Elster qu'on installe.

25 Q. [120] Et puis concernant les compteurs commerciaux,

1 est-ce que le Distributeur a une date prévue pour
2 la livraison de ces compteurs-là qui devaient être
3 installés en phase 1?

4 M. DENIS PARENT :

5 R. Nous sommes, comme j'avais expliqué, notre
6 homologation au niveau météorologique est terminée.
7 J'attends la dernière version d'intégration avec le
8 frontal, donc ça va se faire. Pour demander une
9 révision de l'approbation de Mesures Canada en mai,
10 donc probablement début... À l'automne on va être
11 prêt à installer les autres compteurs.

12 Q. [121] Oui. Ma question, par contre, c'est est-ce
13 que, contractuellement, il y a une date qui est
14 prévue avec les fournisseurs pour la livraison de
15 ces compteurs-là? Parce qu'ils devaient quand même
16 être installés d'ici le mois de juin, je comprends
17 qu'il y a certaines décisions qui ont été prises du
18 côté du Distributeur puis on présume que c'est
19 peut-être parce qu'il n'y a pas encore
20 l'homologation de ces compteurs-là. Mais, nous, ce
21 qu'on voudrait savoir c'est est-ce que vous avez
22 prévu une date avec les fournisseurs pour la
23 livraison des compteurs commerciaux.

24 M. GEORGES ABIAD :

25 R. Je vais vous répondre pour l'histoire des dates.

1 Dans les engagements contractuels, puis vous pouvez
2 le consulter sous pli confidentiel.

3 Q. [122] Non, on n'a pas accès.

4 R. O.K.

5 Q. [123] C'est seulement les...

6 R. Mais dans ces contrats-là, je vais vous
7 l'expliquer, il n'y a pas de date, mais il y a une
8 fiche de planification dans laquelle il y a des
9 dates. Et cette fiche-là, si elle est acceptée, une
10 fois qu'elle est acceptée par le fournisseur, là il
11 y a des pénalités qui s'appliquent s'il n'y a pas
12 livraison. Donc, lorsqu'on a signé le contrat, on a
13 dit on a besoin de tant. Ils ont dit : « O.K. On va
14 s'intégrer avec Landis+Gyr. »

15 N'oublions pas la raison pourquoi il n'y a
16 pas de date. Parce qu'on prend, on prend, c'est
17 quand même nouveau, on prend la télécommunication
18 de Landis+Gyr puis on oblige Elster de transiter
19 par cette télécommunication-là. Donc, il y a un
20 engagement que les deux s'intègrent.

21 Donc, lorsqu'on dépose la fiche de
22 planification et le fournisseur signe, ça devient
23 un engagement contractuel avec des dates. Et là
24 s'il n'a pas respecté ces dates-là, là il y a des
25 pénalités qui s'appliquent.

1 Q. [124] Donc, vous avez des dates prévues pour la
2 livraison des compteurs commerciaux. Donc, quelle
3 est la date prévue?

4 M. DENIS PARENT :

5 R. Bien, comme je vous disais c'est à l'automne qu'on
6 prévoit terminer l'intégration des compteurs
7 commerciaux d'Elster. J'essaie de voir, là, dans...
8 Ça va avec la version. Oui.

9 Q. [125] Est-ce que c'est ça la date qui est prévue
10 contractuellement à l'automne?

11 R. Oui, c'est ce qui a été changé actuellement qui
12 avait été planifié.

13 Q. [126] Ça a été changé. Est-ce que ça a été modifié
14 parce que ça devait être prévu, ça devait être
15 installé en phase 1, donc le contrat a été modifié,
16 c'est ça?

17 M. GEORGES ABIAD :

18 R. Non. C'est que la fiche de planification qu'on a
19 remisE on l'a modifiée compte tenu de deux choses.
20 Monsieur Parent a expliqué que Landis+Gyr arrivait
21 avec un compteur meilleure qualité au niveau
22 commercial, donc on a voulu l'attendre. Et notre
23 expérience de déploiement, Madame la Présidente,
24 nous a démontré que, si on fait le résidentiel en
25 premier, le plus facile, puis qu'on fait le

1 commercial plus tard, c'est plus bénéfique ou plus
2 économique pour le projet. Donc, on a donné la
3 planification à Elster en fonction de cette
4 nouvelle stratégie de déploiement-là, Maître.

5 (12 h 03)

6 M. DENIS PARENT :

7 R. Madame, dans les opérations, là, il faut tenir
8 compte de tout ce qui peut arriver en cours de
9 déploiement. On a treize (13) modèles de compteurs
10 qu'on installe au niveau du projet. On s'est assuré
11 que les modèles à fort volume soient disponibles le
12 plus rapidement possible et on a demandé des
13 efforts des deux manufacturiers en conséquence.
14 Donc il y a quand même une capacité de
15 développement qui est... qui est à considérer et on
16 s'est entendu sur le plan de match.

17 La biénergie a déjà été intégrée, là,
18 depuis février, le pilote. On a deux autres modèles
19 qui sont là. On a quatre-vingt-quinze pour cent
20 (95 %) de nos clients qui ont maintenant un
21 compteur qui ont... on a la disponibilité du
22 compteur. Et puis on poursuit, selon la
23 planification qu'on s'était entendue avec les deux
24 fournisseurs. Et le Rexu, évidemment touche la
25 clientèle résidentielle, fait partie du déploiement

1 de masse. Il était prioritaire avant la version
2 commercial d'Elster.

3 Me GENEVIÈVE PAQUET :

4 Q. [127] Merci. Donc écoutez, ça va compléter nos
5 questions. C'est sûr que c'est un peu difficile vu
6 qu'on n'a pas accès aux documents confidentiels,
7 mais on compte sur la Régie pour vérifier, là, les
8 affirmations qui ont été faites, la conformité des
9 réponses. Merci.

10 INTERROGÉS PAR LA PRÉSIDENTE :

11 Merci, Maître Paquet. Maître Neuman, vous n'avez
12 pas de questions, vous? Bon. O.K.

13 Q. [128] Alors j'aurais peut-être finalement une
14 question ou interrogation. Et cela se rapporte à la
15 preuve de UC. Leur recommandation que j'ai
16 qualifiée plus tôt de tardive, c'est-à-dire de
17 considérer que le Distributeur puisse compenser
18 pour les installations, les mises en conformité,
19 les installations qui seraient non conformes, les
20 installations des clients.

21 Est-ce que... j'aimerais savoir est-ce que
22 l'entreprise, est-ce qu'Hydro-Québec a considéré
23 cette opportunité-là ou cette... cette solution ou
24 cette avenue-là actuellement? Et vous l'estimeriez
25 à combien à peu près les coûts de ça? On parle, là,

1 qu'il y en aurait à peu près comme deux mille
2 (2000) de ce qui reste à venir, c'est pas ce qui a
3 été fait. Ça ne considère pas les clients qui ont
4 déjà pris par eux-mêmes de supporter ces coûts-là.
5 Mais est-ce qu'Hydro-Québec a considéré cette
6 option-là, ce qui a été fait en Ontario, par
7 exemple?

8 M. GEORGES ABIAD :

9 R. Madame la Présidente, l'alignement qu'on a donné à
10 ce jour c'est que si c'est un dégât ou un élément
11 dont nous sommes la cause, une embase que nous
12 avons causée la défektivité, ça oui, nous le
13 faisons.

14 Pour les autres, le mot d'ordre c'est de
15 savoir comment on peut s'arranger avec les clients,
16 là. Des fois c'est... comme madame Babin l'a
17 expliqué, c'est des... des petits ajustements de
18 rien des fois, là, c'est juste tasser un mur ou...
19 Bien pas un mur, mais enlever un gyproc ou quelque
20 chose, là.

21 Mais l'alignement qu'on a présentement,
22 Madame la Présidente, c'est aux frais du client
23 parce que dans le fond c'est la décision... c'est
24 des travaux faits par le client, agrandir. Alors
25 donc pour nous ces deux mille (2000) cas-là, c'est

1 d'aviser le client pour qu'il nous donne accès.
2 Non, ça n'a pas été considéré.
3 Q. [129] C'est bien je n'ai pas d'autres questions.
4 Alors je vous remercie toutes et tous de votre
5 collaboration. Nous... merci, Messieurs d'Hydro.
6 J'imagine que je dois vous libérer encore, alors je
7 vous libère. Nous nous reverrons lundi matin dès
8 neuf heures (9 h) avec la présentation des
9 argumentation. Alors sur ce, bon week-end. Merci.

10

11 AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

12

13

14

1 Je, soussignée, DANIELLE BERGERON,
2 sténographe officielle dûment autorisée à pratiquer
3 avec la méthode sténotypie, certifie sous mon
4 serment d'office que les pages ci-dessus sont et
5 contiennent la transcription exacte et fidèle de la
6 preuve en cette cause, le tout conformément à la
7 Loi;

8

9 Et j'ai signé :

10

11

12

13 DANIELLE BERGERON
14 Sténographe officielle, 289077-1