

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 14 AVRIL 2014

VOLUME 4

CLAUDE MORIN
Sténographe officiel

COMPARUTIONS

Me HÉLÈNE BARRIAULT
procureure de la Régie;

REQUÉRANTE :

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

INTERVENANTS :

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

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

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
PLAIDOIRIE PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE	4
PLAIDOIRIE PAR Me STÉPHANIE LUSSIER	59
PLAIDOIRIE PAR Me GENEVIÈVE PAQUET	71
PLAIDOIRIE PAR Me HÉLÈNE SICARD	104
PLAIDOIRIE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	116
RÉPLIQUE PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE	160

1 L'AN DEUX MILLE QUATORZE, ce quatorzième (14e) jour
2 du mois d'avril :

3

4 LA GREFFIÈRE :

5 Protocole d'ouverture. Audience du quatorze (14)
6 avril deux mille quatorze (2014), dossier R-3863-
7 2013. Demande d'autorisation du projet Lecture à
8 distance, Phases 2 et 3. Poursuite de l'audience.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Bonjour, Maître Hogue. Nous sommes rendus à vous,
11 je crois, pour débiter cette journée
12 d'argumentation.

13 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

14 Tout à fait. Alors, bonjour, bon début de semaine.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Avec le beau temps. C'est parfait.

17 PLAIDOIRIE PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

18 Avec le beau temps. Je vais commencer par
19 remettre... Est-ce que les copies du plan ont déjà
20 été remises? Oui. C'est fait. Tout est fait. Bon.
21 Parfait. Alors, vous avez donc en main, Madame la
22 Présidente, une argumentation écrite du
23 Distributeur que je n'ai évidemment, je vous
24 rassure tout de suite, pas l'intention de vous lire
25 du début à la fin. Je ne ferai pas cette insulte à

1 tout le monde de lire tout ça.

2 Il y a un certain nombre de points, par
3 ailleurs, à l'égard desquels je vais vouloir
4 m'attarder puis sur lesquels je vais vouloir
5 attirer votre attention. Avant toutefois d'en
6 arriver aux points qui méritent une attention un
7 peu particulière, je vais quand même me permettre
8 de brosser un petit peu le tableau de qu'est-ce qui
9 est devant vous, dans quel contexte est-ce que ça
10 s'inscrit et qu'est-ce que, véritablement, vous
11 devez analyser aux fins de rendre la décision qui
12 vous est demandée.

13 Alors, il faut se rappeler, puis je suis
14 sûre que tout le monde s'en souvient très bien, il
15 faut se rappeler que tout le projet LAD a déjà fait
16 l'objet d'une très longue audition devant votre
17 collègue monsieur le régisseur Lassonde. Et il y a
18 une décision qui a été rendue le cinq (5) octobre
19 deux mille douze (2012), qui est la décision que
20 vous connaissez D-2012-127.

21 Pourquoi j'insiste sur ça? Simplement parce
22 que, comme vous l'avez vous-même indiqué dans des
23 décisions procédurales, il y a un certain nombre
24 d'éléments qui ont déjà fait l'objet d'une analyse
25 lors de cette décision-là qui ont donc, par le fait

1 même et avec justesse, été exclus par vous du cadre
2 d'analyse de cette affaire-ci, et ça fait en sorte
3 que je n'aurai pas, je ne m'attarderai pas sur ces
4 éléments-là, sauf peut-être lorsqu'ils seront
5 nécessaires pour venir éclairer en fait certains
6 aspects des questions qui se soulèvent devant vous.

7 Alors, il faut garder en tête cette
8 décision-là. Il faut garder en tête le fait que ce
9 qui a été présenté à bien des égards dans le cadre
10 de cette audition-là visait le projet dans sa
11 globalité, même si l'objectif qui était poursuivi
12 était d'obtenir strictement l'autorisation pour la
13 Phase 1. Évidemment, il y a plusieurs aspects de
14 tout ça qui ne pouvaient pas être tout simplement
15 isolés au niveau de la Phase 1. Alors, il y a des
16 aspects qui ont déjà été évalués dans leur
17 intégralité.

18 Alors, le Distributeur est donc maintenant
19 devant vous après avoir eu le bénéfice justement
20 d'un déploiement somme toute assez important. Il y
21 avait eu déjà un certain nombre de projets pilotes
22 au tout début. Maintenant, bien, évidemment, on ne
23 peut plus parler d'un projet pilote. Il y a un
24 grand nombre de compteurs qui ont déjà été
25 installés. Il y a toute une structure de

1 télécommunications qui a été installée.

2 Alors, le Distributeur se présente donc
3 devant vous avec cette fois-ci des constats
4 beaucoup plus concrets et très, très pratiques et
5 très réels de la façon, finalement, donc ce projet-
6 là se réalise, la façon dont l'implantation se
7 réalise. Puis, évidemment, je pense que ça fait en
8 sorte que vous allez pouvoir bénéficier d'une
9 lumière beaucoup plus, je ne dirais pas juste,
10 parce que, finalement, ce que ça révèle, c'est que
11 les hypothèses qu'il avait utilisées étaient
12 justes. Alors ce qui avait été présenté au soutien
13 de la demande pour la Phase 1 était tout à fait
14 juste que ce que vous avez maintenant. Mais
15 maintenant, c'est en plus confirmé par la réalité
16 des faits, la réalité du terrain.

17 Alors, la demande, elle est évidemment
18 présentée aux termes de l'article 73 et de
19 l'article 2 du Règlement. Et comme vous le
20 mentionniez dans votre décision procédurale en fait
21 ce à quoi vous devez vous livrer, Madame la
22 Présidente, c'est à une analyse des nouveaux
23 investissements qui sont requis pour déterminer
24 s'ils sont utiles -je reprends vos mots- utiles ou
25 nécessaires dans le contexte de l'évolution du

1 projet.

2 Alors, évidemment, l'audition a commencé
3 avec un certain retour sur le rapport de suivi qui
4 a été déposé. Et je pense que ça vaut la peine
5 qu'on regarde justement un peu ce que le rapport de
6 suivi révèle parce que ça va vous permettre
7 d'évaluer de façon adéquate, je pense, si,
8 effectivement, les investissements qui sont
9 envisagés sont utiles ou sont nécessaires dans la
10 poursuite du projet.

11 Alors, je vous amène, simplement pour vous
12 guider un petit peu, je vous amène à la page 4 en
13 fait de mon plan d'argumentation. Et d'entrée de
14 jeu ce qu'on veut vous dire, c'est que les
15 résultats qui ont été obtenus lors de la Phase 1
16 démontrent en fait que... ou plutôt sont excellents
17 à tous égards. Ils sont excellents à l'égard de la
18 performance tant du Distributeur, et quand je parle
19 du Distributeur, je parle de ses employés
20 directement, mais également au niveau de la
21 performance des sous-traitants du Distributeur dans
22 l'exécution du projet. Ils sont excellents au
23 niveau du respect de l'enveloppe financière. On
24 sait que quelquefois il peut y avoir toutes sortes
25 d'événements qui peuvent survenir qui font en sorte

1 que les hypothèses qui avaient été utilisées à la
2 base doivent être revues. Ce n'est pas le cas dans
3 ce projet-là. En fait, l'enveloppe financière est
4 respectée à tous égards.

5 (9 h 09)

6 Et, également, on a de bons résultats au
7 niveau de l'acceptabilité sociale du projet. J'y
8 reviendrai, évidemment, un peu plus en détail
9 tantôt. Mais, quant au Distributeur,
10 l'acceptabilité sociale du projet semble être
11 acquise. Il y a très peu de résistance, vous aurez
12 remarqué. Je ne vous dis pas aucune résistance, ça
13 serait de faire abstraction de certaines remarques
14 qui sont faites, que ce soit par certains groupes
15 de pression, que ce soit même par certains
16 individus. Mais quand on regarde l'ampleur de ce
17 projet-là, il me semble que la réaction ou la
18 résistance qu'on peut constater est très très très
19 petite. Et dans ce contexte-là, je pense qu'on peut
20 parler avec justesse d'une acceptabilité sociale
21 qui apparaît très grande.

22 Finalement, les choix technologiques se
23 révèlent également être des bons choix et les gains
24 attendus qui avaient été envisagés se sont jusqu'à
25 maintenant matérialisés, évidemment dans la mesure

1 qui était prévue. Ce que j'entends par là c'est que
2 ce ne sont pas la totalité des gains qui seront
3 générés par le projet qui sont déjà réalisés, mais
4 si on tient compte de là où on est actuellement,
5 les gains qui étaient envisagés se sont réalisés et
6 ça fait en sorte qu'on est sur le bon chemin, là, à
7 l'égard de tous et chacun de ces éléments-là.

8 De façon plus spécifique au niveau
9 économique, vous avez entendu la preuve et elle
10 n'est pas véritablement remise en question. Il y a
11 actuellement même un écart favorable de treize
12 point un millions (13,1 M\$) au vingt-huit (28)
13 février deux mille quatorze (2014) par rapport aux
14 coûts qui étaient prévus qui sont dus à différents
15 facteurs. Certains ont engendré un écart
16 défavorable, certains ont engendré un écart
17 favorable. Mais quand on fait le net de tout ça, on
18 a véritablement maintenant un écart favorable d'à
19 peu près treize millions (13 M\$).

20 Certains intervenants remettent en question
21 ou suggèrent que peut-être que ces gains-là seront
22 éventuellement perdus parce qu'ils suggèrent que,
23 dans le cadre de la phase 1, il y aura un certain
24 nombre de cas qui auraient été transférés par le
25 sous-traitant au Distributeur qui devront être

1 gérés et qui seront plus coûteux au niveau des
2 frais d'installation.

3 On parle également de la part de certains
4 intervenants, on suggère qu'il y a peut-être un
5 certain nombre de compteurs, appelons-les les
6 compteurs, les installations difficiles. On suggère
7 qu'à ce moment-là il y aura également des coûts qui
8 seront plus importants.

9 Je vous souligne, et ça c'est très
10 important de le garder en tête, Madame la
11 Régisseuse, les prévisions budgétaires qui ont été
12 faites par le Distributeur tenaient compte de cette
13 réalité-là. Alors il ne s'agissait pas d'utiliser
14 aux fins des projections financières. Ce qui a été
15 fait ce n'est pas d'utiliser le coût de
16 l'installation la plus simple et la plus facile
17 possible, mais bien plutôt, vous l'avez entendu, un
18 coût moyen, un coût moyen qui tient compte de toute
19 l'expérience acquise par le Distributeur au fil du
20 temps.

21 Et ça, ça veut donc dire, bien, c'est ce
22 que c'est, hein, une moyenne. Alors il y a des
23 installations qui peuvent être plus difficiles, des
24 installations qui peuvent être très faciles et au
25 bout de la ligne, bien, le coût moyen c'est le

1 résultat de tout ça.

2 Alors c'est ça qui a été utilisé au niveau
3 des prévisions budgétaires. Alors c'est une erreur
4 de penser que parce que peut-être, peut-être, je
5 dis bien peut-être, il y aura certaines situations
6 où l'installation pourrait être un peu plus
7 difficile ou un peu plus longue que,
8 nécessairement, ça fait en sorte que les
9 projections financières sont erronées, au
10 contraire. Si c'était la façon dont ils le
11 suggèrent, si on avait utilisé strictement le coût
12 des installations faciles, bien là, effectivement,
13 on pourrait s'inquiéter.

14 Mais je pense que ce débat-là il aurait eu
15 lieu au niveau de la première autorisation parce
16 que c'est évident que tout le monde aurait vu que
17 les projections financières ou les données
18 utilisées pour les projections financières
19 n'étaient pas des données qui étaient fiables.
20 Parce qu'évidemment, tout le monde savait dès le
21 jour 1 que les installations ne se feraient pas
22 toutes de la même façon, que certaines seraient
23 plus courtes, d'autres plus longues. Alors c'est ce
24 qui a été reflété dans l'ensemble du scénario
25 d'affaires qui a été analysé par le Distributeur et

1 qui a été présenté à la Régie.

2 Il faut faire attention également, je le
3 souligne même si, quant à moi, ça ne change rien
4 compte tenu de mes propos sur les projections
5 financières qui ont été faites, mais il faut aussi
6 faire attention et ne pas faire une adéquation
7 entre le fait qu'on a, par exemple, des compteurs
8 intérieurs et le fait que ça serait à ce moment-là
9 des installations difficiles ou plus longues ou
10 plus complexes.

11 Vous avez entendu, c'est madame Babin qui a
12 expliqué que, dans bien des cas, même les compteurs
13 intérieurs, c'est extrêmement simple. Il y a même
14 souvent des chambres de compteurs où on peut agir
15 d'une façon très rapide parce que les compteurs
16 sont tous regroupés. Le Distributeur a une clé pour
17 plusieurs chambres de compteurs qui sont situées
18 dans des immeubles où on a plusieurs appartements.
19 Alors c'est une fausse impression que, je pense,
20 certains peuvent avoir que, nécessairement, les
21 compteurs intérieurs sont des compteurs qui vont
22 nécessiter beaucoup plus de temps. Mais quoi qu'il
23 en soit, toutes ces hypothèses-là, tous ces cas de
24 figures là ont été pris en compte dans les
25 projections financières du Distributeur.

1 (9 h 14)

2 J'en arrive maintenant à la question de
3 l'acceptabilité sociale. Je pense que la meilleure
4 façon de vérifier l'acceptabilité sociale d'un
5 projet comme celui-ci c'est par l'expérience du
6 terrain. C'est comme ça qu'on peut voir de quelle
7 façon un projet est accepté ou pas accepté. Puis,
8 évidemment, je vous mets en garde, Madame la
9 Régisseuse, il faut toujours le regarder dans le
10 contexte de la magnitude du projet qui est en cause
11 ici. Ce que j'entends par magnitude, c'est le
12 nombre d'abonnés, de clients qui sont impliqués
13 dans le cadre de ce projet-là, le nombre de
14 compteurs qui doivent être changés. Parce que c'est
15 évident que, si on avait un projet où il y avait
16 mille deux cents (1200) compteurs qui devaient être
17 changés puis qu'on se retrouvait avec deux cent
18 douze (212) plaintes, bien, ce n'est pas la même
19 chose que si on se retrouve avec un nombre de
20 plaintes semblable mais pour un projet qui comporte
21 des centaines de milliers et même des millions de
22 compteurs remplacés. Dans ce cas-ci, on n'en est
23 pas encore aux millions - au pluriel - mais on a
24 excédé le million de compteurs déjà remplacés et il
25 y a eu très, très, très peu de réactions négatives

1 de la part des abonnés. Très peu de plaintes, les
2 chiffres vous ont été communiqués. Et je vous
3 dirais même... même en tenant compte, par exemple,
4 des observations qui sont déposées à la Régie, il
5 s'agit là d'un nombre infime par rapport à
6 l'ampleur du projet qui nous concerne, par rapport
7 au nombre de personnes qui sont touchées par
8 l'implantation qui a eu lieu jusqu'à maintenant et
9 par rapport au nombre total de personnes qui seront
10 éventuellement touchées par le Projet LAD, qui
11 excède, comme vous le savez, trois millions (3 M).

12 Également, un autre... un autre élément
13 qui, quant à moi, milite et confirme qu'il y a une
14 bonne acceptabilité sociale du projet, le
15 Distributeur a pu atteindre jusqu'à huit mille
16 (8000) installations par jour. Et vous vous
17 rappellerez que... ça vous a été mentionné
18 d'ailleurs, vous ne pouvez pas vous en rappeler
19 sans qu'on vous le mentionne puisque vous n'étiez
20 pas là. Mais, initialement, c'était cinq mille
21 (5000) qui était envisagé comme étant l'objectif au
22 niveau du... du rythme d'installation des compteurs
23 et, finalement, bien, on se retrouve... et c'est
24 certain que ce n'est pas à tous les jours, certains
25 ont soulevé le fait qu'il y avait eu un

1 ralentissement pendant l'hiver. C'est bien évident,
2 quand on installe les compteurs, qu'on est en plein
3 hiver, qu'il y a des tempêtes de neige, que les
4 installateurs doivent trouver du stationnement,
5 bon, il y a toutes sortes de réalités, là,
6 malheureusement, au Québec, l'hiver... bien,
7 malheureusement ou heureusement, dépendamment des
8 intérêts de chacun, mais c'est évident qu'il y a
9 des périodes où ce niveau-là, de huit mille (8000),
10 ne peut pas nécessairement être atteint sur une
11 base quotidienne. Mais le fait qu'on puisse, dans
12 des conditions qui sont optimales, alors quand il
13 n'y a pas de tempête de neige, quand il n'y a pas
14 de froids absolument épouvantables qui ralentissent
15 certaines opérations, qu'on ait pu atteindre
16 jusqu'à huit mille (8000) compteurs démontre qu'il
17 y a très peu de résistance qui est rencontrée au
18 niveau du terrain, peu de difficultés, peu
19 d'objections.

20 L'intervenant qui soulève le plus de
21 préoccupations à cet égard-là c'est le SÉ/AQLPA, je
22 pense. Certains autres suggèrent un certain nombre
23 de... d'éléments, là, que le Distributeur devrait
24 prendre en compte mais SÉ/AQLPA, véritablement,
25 vous avez pu le voir au niveau de la preuve qui a

1 été offerte, soulève des préoccupations que lui
2 considère importantes mais qui, quant à nous, ne
3 révèlent pas véritablement un problème au niveau de
4 l'acceptabilité sociale.

5 Premièrement, SÉ/AQLPA nous parle des
6 Municipalités qui ont adopté des résolutions. Il y
7 a effectivement un bon nombre de Municipalités qui
8 ont adopté des résolutions mais je vous dirais, il
9 faut prendre ça avec... avec beaucoup de réserve,
10 Madame la Régisseuse, les résolutions adoptées par
11 les Municipalités. Ça ne veut pas dire de ne pas
12 les considérer mais je pense que ce que ça
13 signifie, dans bien des cas, c'était au moment où
14 ces résolutions-là ont été adoptées, parce que vous
15 vous rappellerez que plusieurs Municipalités sont
16 même en dehors du périmètre qui était visé par la
17 phase 1. Moi, je pense que plusieurs de ces
18 résolutions-là démontrent tout simplement qu'au
19 moment où elles ont été adoptées, l'information,
20 quant aux tenants et aboutissants du Projet LAD,
21 n'était pas nécessairement connue. Les
22 Municipalités ont adopté des résolutions mais, dans
23 les faits, ce qui a été constaté, pour plusieurs
24 des Municipalités qui étaient situées dans la phase
25 1, c'est que, malgré l'adoption d'une résolution,

1 dans les faits, lorsque le Distributeur est sur le
2 terrain, il n'y a pas de résistance de la part des
3 citoyens de cette municipalité-là. Sauf,
4 évidemment, dans certains cas, des groupuscules,
5 qui ont le droit d'avoir leur opinion, puis là je
6 ne veux pas rentrer dans toute la question de
7 l'option de retrait. Mais le Distributeur a tenu
8 compte de cette réalité-là, qu'il y a des gens qui,
9 pour des raisons qui sont les leurs, des motifs qui
10 leur appartiennent, ne souhaitent pas avoir de
11 compteur communicant. Alors, effectivement, dans
12 certaines des Municipalités, il y a certains
13 groupes comme ça, qui sont... qui sont présents
14 mais qui peuvent avoir... qui peuvent être
15 intervenus au niveau... pour essayer de favoriser
16 l'adoption de résolutions. Ce qui est tout à fait
17 légitime, on vit dans une société où l'action
18 citoyenne est importante. Mais ça ne s'est pas
19 répercuté en une résistance importante de la part
20 des citoyens qui sont répartis sur l'ensemble du
21 territoire d'une Municipalité donnée qui a pu
22 adopter une résolution comme celle-là.

23 (9 h 19)

24 Alors pour moi, ça doit être vu comme
25 n'importe quel instrument, je vous dirais,

1 démocratique. C'est important, le Distributeur en
2 tient compte, il s'assure, lorsqu'il y a des
3 résolutions comme ça, d'accentuer ou d'améliorer la
4 communication qu'il peut avoir avec les
5 Municipalités, s'assurer de donner l'information
6 qui soit la plus complète et la plus juste possible
7 et plus souvent qu'autrement, bien, ça fait en
8 sorte qu'une fois l'information communiquée, les
9 préoccupations qui peuvent être soulevées
10 disparaissent tout simplement.

11 Parce que souvent, on le sait, souvent, on
12 a des difficultés avec des projets, ou des faits,
13 ou des événements qu'on ne connaît pas suffisamment
14 et à défaut de les connaître suffisamment, bien
15 souvent, la réaction, tout à fait normale je pense,
16 c'est d'être peu réceptif. Une fois l'information
17 bien communiquée, bien, on réalise que, très
18 souvent, les craintes qui peuvent exister
19 disparaissent.

20 Et je pense qu'ici, c'est un bon exemple,
21 le Distributeur avait été invité à améliorer sa
22 communication dans le cadre de la Phase 1 et suite
23 à l'audition et c'est ce qui s'est fait, il y a eu
24 beaucoup beaucoup de choses qui ont été mises en
25 place pour s'assurer d'avoir une communication

1 adéquate. Et je pense que c'est à cause de ça que
2 l'acceptabilité, finalement, se révèle être ce
3 qu'elle est.

4 SÉ/AQLPA reproche également au Distributeur
5 de ne pas tenir compte de toutes les expressions de
6 préoccupations de ses abonnés. Ce qui a été suggéré
7 par SÉ/AQLPA, c'est que le Distributeur avait fait
8 un choix de ne retenir que les plaintes
9 véritablement qui sont formulées par des abonnés;
10 je vous dirais que ce choix-là, il est tout à fait
11 légitime et c'est ça qui doit être fait aux termes
12 des règles qui sont applicables.

13 Des préoccupations, pour les mêmes raisons
14 que je vous disais tantôt, des préoccupations en
15 soi, ce que ça veut dire, c'est que quelqu'un, à un
16 moment X, a une préoccupation, quelqu'un, à un
17 moment X, a une opinion ou a une crainte
18 particulière, ou un questionnement particulier. Ce
19 qui est important, c'est de savoir de quelle façon
20 cette préoccupation-là évolue dans le temps, est-ce
21 que, effectivement, elle est résolue tout
22 simplement par le biais de l'information qui est
23 communiquée, ce qui est le cas dans de nombreuses
24 situations où une préoccupation peut être exprimée
25 par un abonné; à partir du moment où le

1 Distributeur lui communique de l'information, bien,
2 l'abonné devient satisfait et, à ce moment-là,
3 bien, il n'y aura pas de suite à cette expression-
4 là de préoccupation.

5 Lorsque, véritablement, la communication ou
6 l'information qui est donnée est insuffisante pour
7 rassurer cet abonné-là, généralement, bien, ça va
8 aboutir justement en une plainte et, à ce moment-
9 là, c'est ce que le Distributeur a corrigé. Il y en
10 a très peu de plaintes qui ont été formulées encore
11 là compte tenu de l'ampleur de ce projet-là.

12 Alors de demander ou de souhaiter qu'on
13 puisse tenir compte de toutes et chacune des
14 préoccupations qui sont exprimées, je vous dirais
15 est une tâche qui serait gigantesque mais surtout
16 qui, je pense, serait tout à fait inutile, parce
17 que ça serait de tenir en compte ou colliger
18 beaucoup beaucoup d'informations qui seraient
19 inutiles puisque dans bien bien bien, une grande
20 majorité des cas, ces préoccupations-là
21 disparaissent purement et simplement lorsque le
22 travail de communication est fait.

23 Alors je vous rappelle que, au niveau du
24 taux de satisfaction de la clientèle chez qui les
25 compteurs ont été remplacés, on a atteint un taux

1 de huit point six sur dix (8,6/10), ce qui, je
2 pense, est un excellent taux de satisfaction, ce
3 qui suggère là aussi qu'au niveau de la qualité du
4 service à la clientèle, le Distributeur s'est bien
5 acquitté de ses obligations, s'est assuré de mettre
6 en place les mécanismes nécessaires pour bien
7 encadrer.

8 On est dans une situation où ce ne sont pas
9 que des employés, il y a également des sous-
10 traitants, alors le travail a été fait pour
11 s'assurer que tant les employés que les sous-
12 traitants, qui sont appelés à intervenir auprès des
13 abonnés, le fassent d'une façon qui soit bien, qui
14 soit respectueuse des abonnés, et le résultat, je
15 pense, au niveau du sondage de satisfaction de la
16 clientèle, bien, en est le reflet.

17 Il y a Union des consommateurs qui, à cet
18 égard-là, souhaiterait que la Régie demande au
19 Distributeur d'assumer les frais de mise en
20 conformité lorsque l'installation qui appartient au
21 client, on parle particulièrement de l'embase, là,
22 qui est la boîte grise, requiert certaines
23 modifications, ou certaines corrections, ou
24 certains déplacements d'objets. Je pense que les
25 photos qui ont été montrées par madame Babin sont

1 assez révélatrices des situations qui peuvent
2 survenir.

3 Et Union des consommateurs, bien, réfère à
4 l'expérience ontarienne, là, semble-t-il qu'en
5 Ontario, le distributeur prendrait à sa charge ces
6 frais-là. Ici, au Québec, bien, on a une
7 réglementation qui est ce qu'elle est et il
8 appartient au client, c'est la responsabilité du
9 client d'effectuer les travaux de réparation de son
10 installation, et c'est un des principes à la base
11 de notre système de réglementation.

12 (9 h 25)

13 L'accès au compteur est une condition
14 préalable à la fourniture du service et il est très
15 clair, tant dans la réglementation que dans les
16 Conditions de service, que Hydro-Québec doit
17 pouvoir, entre autres, effectuer l'installation
18 d'un compteur, y avoir accès. Ce que demande Union
19 des consommateurs, là, qu'il y avait une
20 modification des conditions de service, et je le
21 dis avec égards pour vous, Madame la régisseuse,
22 mais c'est une demande qui n'est pas recevable dans
23 le cadre de ce dossier-ci qui s'inscrit à
24 l'extérieur de la demande qui vous est formulée.

25 Finalement, on a le GRAME, qui soulève

1 certaines préoccupations au niveau des choix
2 technologiques qui ont été effectués par le
3 Distributeur. Mais encore ici, je pense que
4 l'expérience terrain, si je peux employer cette
5 expression-là, vient démontrer que ces
6 préoccupations-là sont tout à fait injustifiées.

7 Elles étaient présentes, d'ailleurs.
8 Monsieur Finamore avait également témoigné lors de
9 l'audition de la phase... pour l'autorisation pour
10 la phase 1 et il avait le même type de
11 préoccupation. On les voit tout simplement en
12 reprise maintenant à l'égard de la demande qui vise
13 les phases 2 et 3.

14 Pourtant, les résultats sont plus que
15 probants. Les résultats qui ont été atteints au
16 niveau technologique sont, quant à moi,
17 exceptionnels. Vous avez un taux de lecture des
18 compteurs, aux frontales d'acquisition, de cent
19 pour cent (100 %). Vous avez entendu, c'est
20 monsieur Parent qui a principalement témoigné à
21 l'égard des aspects de la... technologiques, là.
22 Alors, c'est un taux de cent pour cent (100 %) au
23 niveau des taux de lecture de compteurs aux
24 frontales d'acquisition.

25 Les clients sont facturés à partir d'un

1 relevé réel et vous vous rappellerez, parce que je
2 suis convaincue que vous avez lu d'ailleurs la
3 décision qui avait été rendue par votre collègue
4 Lassonde, que c'était un des grands avantages pour
5 la clientèle du projet LAD. C'est qu'on a
6 maintenant des relevés qui sont fonction de la
7 consommation réelle plutôt que de devoir
8 travailler, dans bien des cas, avec des estimés
9 comme c'était le cas auparavant.

10 Et ça, les clients qui sont facturés à
11 partir d'un relevé réel, c'est quatre-vingt-dix-
12 neuf point huit pour cent (99,8 %) des cas. Et les
13 taux de lecture quotidiens qui sont obtenus
14 atteignent quatre-vingt-dix-neuf point quatre pour
15 cent (99,4 %). Et là, je vous souligne ce qu'a dit
16 monsieur Parent, le point six pour cent (0,6 %) qui
17 est manquant, là, ça ne veut pas dire qu'on ne
18 l'obtient pas. C'est que souvent, il va être obtenu
19 le lendemain. L'exemple qui a été donné par
20 monsieur Parent, bien, il peut y avoir un orage, à
21 ce moment-là, dans un secteur donné de la ville où
22 la lecture se fait à ce moment-là moins bien ou
23 encore, il y a un camion... l'exemple qu'il a
24 donné, il y a un camion stationné devant un
25 routeur, puis l'information, bien, elle n'est pas

1 pas si surprenant que ça fonctionne bien au niveau
2 technologique parce qu'on a beau soulever toutes
3 sortes de questions au niveau de certains
4 intervenants, c'est une technologie qui a été
5 utilisée ailleurs déjà. Alors, ce n'est pas une
6 technologie totalement nouvelle, innovatrice dont
7 le Distributeur est le premier utilisateur, là.
8 C'est une technologie qui a déjà fait ses preuves
9 ailleurs et qui a été déployée sur d'autres
10 territoires. Alors, le fait qu'elle fonctionne au
11 Québec, bien, je vous dirais, peut-être le seul
12 enjeu qu'il pouvait y avoir initialement, ce qui
13 fait en sorte qu'Hydro-Québec a jugé nécessaire
14 d'avoir des tests encore plus exigeants que ceux de
15 Mesures Canada, l'enjeu, c'était peut-être notre
16 climat. Évidemment, à chaque fois qu'il y a de la
17 technologie, bien, au Québec, c'est un des enjeux
18 qui vient s'ajouter aux enjeux qui peuvent exister
19 ailleurs. C'est qu'il fait malheureusement très
20 froid, des fois, au Québec, et cet hiver a été un
21 bon exemple de ça. Et ça peut créer un enjeu
22 supplémentaire. Mais ici, dans les faits, ça a été
23 testé avec grand succès et sur le terrain, ça a été
24 maintenant déployé, puis on réalise
25 qu'effectivement, tous les tests qui démontraient

1 que ça performait correctement étaient justes. Il
2 n'y en a pas, de problème, et la technologie
3 utilisée est tout à fait efficace.

4 Au niveau des gains attendus du projet LAD,
5 je parle principalement de la question de
6 l'abolition de postes parce que c'est là beaucoup
7 où des gains sont et seront également réalisés dans
8 le futur. Le Distributeur a effectivement déjà
9 débuté ou déjà commencé à réaliser ces gains-là,
10 puisqu'en date du vingt-huit (28) février deux
11 mille quatorze (2014), il y a cent vingt-six (126)
12 postes qui ont été abolis en relève; il y a dix-
13 sept (17) postes qui ont été temporairement comblés
14 par des ressources qui seront éventuellement mises
15 à pied en fonction de l'avancement du projet; il y
16 a vingt-neuf (29) postes en recouvrement qui ont
17 été abolis puis il y a neuf postes qui ont été
18 comblés de façon temporaire.

19 (9 h 30)

20 Alors on a déjà de ce côté-là une partie
21 des gains qui ont été réalisés, mais évidemment que
22 ça va s'accentuer avec les phases 2 et 3 si vous
23 autorisez le déploiement dans les phases 2 et 3.
24 Mais, pour le moment, ce que ça suggère c'est que
25 les gains qui avaient été anticipés, le plan de

1 match qui était envisagé par le Distributeur se
2 poursuit tout simplement. Il n'y a rien qui l'amène
3 à modifier ses prévisions à cet égard-là et les
4 gains qui étaient envisagés devraient se réaliser.

5 Au niveau de l'analyse économique, et je
6 vous amène maintenant, Madame la Régisseuse, à la
7 page... aux pages 12 et 13. Vous vous rappellerez
8 que l'analyse économique qui avait été présentée au
9 soutien de la demande initiale c'était une analyse
10 économique qui portait sur l'ensemble du projet.
11 C'est bien difficile dans un projet de cette
12 nature-là, et je pense que ça aurait été d'ailleurs
13 tout à fait inexact si l'analyse économique qui
14 avait été faite n'avait visé que la première phase
15 du projet. Alors ce qui a été fait c'est une
16 analyse économique qui portait sur le projet LAD
17 dans son ensemble, et cette analyse économique là a
18 démontré que le projet était avantageux.

19 Dans le cadre de la demande qui vous est
20 maintenant présentée, le Distributeur a fait une
21 mise à jour de son analyse économique et vous
22 l'avez, on l'a repris le tableau 1 « Mise à jour du
23 scénario IMA », vous l'avez à la page 13. Et ça
24 demeure toujours un scénario qui est avantageux.
25 L'analyse économique démontre que c'est un projet

1 qui doit continuer. Tout le monde y trouvera son
2 compte à bien des égards, mais, notamment, au
3 niveau économique.

4 Alors il y a eu un report du projet, ce qui
5 fait que les données réelles sont décalées un petit
6 peu pour tenir compte du report qui a été d'à peu
7 près sept mois. Quand je dis le report c'est tout
8 simplement, bon, les audiences ont été longues,
9 bon, et caetera. Alors ça a fait en sorte que ça a
10 pu décoller sept mois plus tard que ce qui était
11 envisagé.

12 Mais si on décale dans le temps l'ensemble
13 des données économiques, on réalise que,
14 finalement, ce qui était prévu se réalise et même,
15 comme on le disait, un peu mieux. Alors vous avez
16 là aussi des tableaux qui ont été mis à jour qui
17 démontrent qu'il n'y a pas d'inquiétude à y avoir
18 de ce côté-là.

19 Il y a Union des consommateurs qui soulève
20 la question des réseaux autonomes et qui suggère
21 qu'il serait préférable que le Distributeur attende
22 avant de déployer le projet dans les réseaux
23 autonomes.

24 Il y a un certain nombre de choses, je
25 pense, qu'il est important de garder à l'esprit.

1 Premièrement, les abonnés des réseaux autonomes qui
2 sont dans les régions où on a des réseaux autonomes
3 sont des abonnés au même titre que tous les autres
4 abonnés du Distributeur. Et les avantages du projet
5 LAD qui ne sont pas strictement des avantages
6 purement économiques, mais il y a également
7 d'autres avantages, sont également des avantages
8 dont ces gens-là devraient pouvoir bénéficier et je
9 ne pense pas qu'une distinction devrait être faite
10 selon l'endroit où résident les gens, c'est-à-dire
11 dans une région où il y a un réseau autonome ou
12 non.

13 Deuxième élément par ailleurs, et je pense
14 que celui-là est encore, je n'oserais pas dire plus
15 important parce que je ne veux pas les mettre en
16 opposition, mais il faut garder en tête le petit
17 nombre d'abonnés dont on parle.

18 Alors toute cette question-là des coûts
19 absolument inutiles qui est suggérée par Union des
20 consommateurs, qui semble dire : « Écoutez, compte
21 tenu que c'est déjà, les réseaux autonomes sont
22 déjà extrêmement coûteux, il n'est pas nécessaire
23 ou il n'est pas utile d'aller ajouter, d'aller
24 installer des nouveaux compteurs. » C'est un peu un
25 faux débat quand on regarde, on parle de dix-sept

1 mille (17 000), dix-sept mille (17 000) abonnés
2 dans les régions où ce qu'on a ce sont des réseaux
3 autonomes.

4 Et en plus, monsieur Abiad a été très
5 clair. De toute façon, les compteurs doivent, à
6 brève ou à court terme, les compteurs devront de
7 toute façon être changés parce que Mesures Canada a
8 changé les règles, là, au niveau de l'étalonnage
9 puis au niveau des échantillonnages qui doivent se
10 faire. Et ces compteurs-là, on ne peut pas se
11 retrouver avec un peu partout disséminés dans des
12 réseaux autonomes toutes sortes de compteurs et
13 puis qu'à tout bout de champ on est obligé d'aller
14 en remplacer. On va avoir des coûts qui vont être
15 encore plus importants que de procéder dès
16 maintenant - bien dès maintenant dans le cadre du
17 projet LAD, là, j'entends, alors ce n'est pas prévu
18 pour la semaine prochaine - mais dans la séquence
19 qui est prévue, de procéder dès maintenant à un
20 remplacement des compteurs tel que prévu dans le
21 cadre du projet LAD. C'est inévitable, à partir du
22 moment où ces compteurs-là doivent être changés,
23 c'est inévitable que les coûts soient encourus, ça
24 fait partie, ça fait partie des activités de
25 distribution d'électricité, ça fait partie de ce

1 qui doit être fait pour être sûr qu'on a toujours,
2 et ça, c'est un souci, je pense, qui est important
3 puis qui est présent continuellement dans toutes
4 les évaluations qui sont faites, il faut s'assurer
5 que les consommateurs, ultimement, ont une
6 facturation qui représente justement leur
7 consommation d'électricité.

8 (9 h 36)

9 C'est pour ça qu'il y a des règles au
10 niveau de Mesures Canada qui font en sorte que les
11 compteurs, bien, ça ne dure pas ad vitam aeternam;
12 indépendamment de leur durée de vie utile
13 théorique, il y a des règles qui sont applicables
14 qui font en sorte qu'ils doivent, de temps en
15 temps, être changés pour s'assurer qu'il n'y a
16 jamais aucun risque à cet égard-là.

17 Alors, dans ce contexte-là, les compteurs
18 qui sont situés dans le réseau autonome devraient
19 être changés tout comme les autres et il n'y a rien
20 qui justifie, Madame la Régisseuse, qu'un
21 traitement différent soit accordé aux compteurs qui
22 sont dans le réseau autonome.

23 Au niveau, j'arrive maintenant de façon
24 plus spécifique au coût d'achat puis d'installation
25 des compteurs, parce que là aussi, je veux, vous

1 avez remarqué que je m'attarde surtout là où il y a
2 des préoccupations qui ont été identifiées par
3 certains intervenants, parce que, pour le reste, ça
4 me semble, je vous dirais, au risque de sembler
5 présomptueuse, ça me semble assez clair et évident,
6 là, au niveau de ce que vous devez considérer, que
7 je ne veux pas passer beaucoup de temps sur ça.
8 Mais là où il y a des préoccupations manifestées
9 par les intervenants, bien, je veux m'y attarder un
10 peu plus.

11 Alors il y a le GRAME, qui remet en
12 question le coût d'achat et d'installation projeté
13 pour les Phases 2 et 3. Je vous répète que les
14 hypothèses qui avaient été utilisées pour la Phase
15 1 se sont révélées exactes et que les
16 préoccupations qui sont exprimées par le GRAME
17 sont, selon nous, injustifiées compte tenu des
18 motifs pour lesquels, ou plutôt des faits sur
19 lesquels ils se basent pour émettre ces
20 préoccupations-là.

21 Dans un premier temps, ce que le GRAME nous
22 dit, c'est qu'il y a un plus grand nombre
23 d'installations par les employés du Distributeur et
24 que les compteurs Elster vont peut-être eux aussi
25 faire encourir des coûts additionnels. C'est les

1 deux, deux éléments, là, qui ont été mis de l'avant
2 par le GRAME.

3 Je vous dirais que, finalement, c'est un
4 petit peu paradoxal parce que les installations qui
5 ont été effectuées par les employés du Distributeur
6 se sont révélées tellement efficaces, ou les
7 installateurs du Distributeur se sont révélés
8 tellement efficaces que ça a contribué à une partie
9 de la réalisation de gains qui étaient imprévus au
10 niveau de la Phase 1. Alors c'est une mauvaise
11 prémisse que de penser qu'à partir du moment où ça
12 sera les installateurs du Distributeur que
13 nécessairement il y aura des coûts plus élevés,
14 l'expérience sur le terrain démontre absolument le
15 contraire. Alors c'est encore là, je pense, une
16 inquiétude qui n'est basée sur strictement rien.

17 Au niveau des compteurs Elster,
18 l'inquiétude, je pense, du GRAME, c'est quant à
19 savoir à quel moment ils seront disponibles, est-ce
20 que les autorisations ou les approbations de
21 Mesures Canada seront obtenues à temps. Vous avez
22 entendu monsieur Parent qui vous dit qu'il n'y a
23 absolument aucun enjeu à cet égard-là; le premier
24 lot, d'ailleurs, de compteurs Elster a déjà été
25 livré.

1 Les approbations de Mesures Canada viennent
2 toujours après, là aussi, le processus qui a été
3 mis en place par le Distributeur est extrêmement
4 rigoureux, la demande à Mesures Canada vient
5 toujours après que le Distributeur ait effectué ses
6 propres validations, ses propres évaluations, et
7 ait conclu que tout est rencontré. Puis ce que
8 monsieur Parent nous a expliqué, c'est que la barre
9 est mise encore plus haut qu'à Mesures Canada,
10 notamment pour les raisons auxquelles je faisais
11 référence tantôt, c'est-à-dire le fait qu'on a ici,
12 au Québec, un climat un peu plus rigoureux.

13 Alors tout ça est fait et là, il s'attend à
14 obtenir les approbations de Mesures Canada
15 probablement, je pense qu'il a dit au mois de mai.
16 Alors il n'y en a pas, là non plus, d'enjeu, c'est
17 à toutes fins pratiques, je ne voudrais pas
18 insulter Mesures Canada en disant « une
19 formalité », mais compte tenu de tout ce qui s'est
20 fait en amont chez Hydro-Québec pour s'assurer de
21 la performance de ces compteurs-là, bien, c'est
22 encore là, je pense, un faux enjeu et il n'y a pas
23 de raison, là, d'attendre simplement parce que
24 quelqu'un peut, à un moment donné, soulever une
25 inquiétude quelconque qui, dans les faits, n'a pas

1 de fondement.

2 C'est la même chose au niveau de
3 l'inquiétude qui est exprimée par monsieur
4 Finamore, l'expert du GRAME, au niveau du nouveau
5 compteur de Landis+Gyr, le S4x; c'est tout
6 simplement une nouvelle version améliorée, appelons
7 ça comme ça, du S4e et, effectivement, Hydro-Québec
8 a choisi, plutôt que d'y aller avec ce qui était
9 envisagé, S4e, de dire : « Bien, on va y aller
10 plutôt avec la nouvelle version comme modèle de
11 base », et je pense que c'est un choix qui est tout
12 à fait correct et légitime.

13 (9 h 41)

14 Monsieur Finamore est bien inquiet, tout à
15 coup que le S4x ne reçoit pas les approbations
16 nécessaires, ne performe pas adéquatement ou que,
17 surtout Landi+Gyr n'est pas en mesure de les... de
18 les livrer, vous avez entendu le témoignage de
19 monsieur Parent mais, au-delà de ça, je vous
20 dirais, écoutez, ça c'est comme le jour où on
21 décide qu'on achète le nouveau iPad. Si jamais il
22 n'est pas mis sur le marché, le nouveau iPad, bien,
23 l'ancien va être encore là puis on restera,
24 finalement, avec l'ancien. Alors, il n'y en a pas
25 d'enjeu là non plus, c'est... c'est de... je vous

1 dirais, d'avoir peur de choses qui sont tout à
2 fait, tout à fait hypothétiques et qui, si on les
3 regarde de près, ne sont même pas susceptibles, si
4 jamais ça se réalisait, d'avoir un impact
5 véritable.

6 Alors, il faut aussi, je pense, dans tout
7 ça un peu faire confiance tant au Distributeur
8 qu'aux fournisseurs qui ont été choisis par le
9 Distributeur. Qui sont, là aussi je vous le
10 mentionne parce que vous n'avez pas eu le bénéfice
11 d'entendre toute cette preuve-là dans le cadre de
12 la demande d'autorisation ici, mais on parle de
13 fournisseurs qui ont fait leurs preuves, là. On
14 parle de fournisseurs extrêmement importants dans
15 l'industrie et on parle de fournisseurs qui ont vu
16 leur technologie installée par de nombreuses
17 organisations ou entreprises à travers le monde.

18 Alors, il faut aussi un petit peu, dans
19 tout ça, je vous dirais, faire confiance... faire
20 confiance à l'expertise des différents joueurs qui
21 sont impliqués dans le ce projet-là, incluant
22 Hydro-Québec, qui a une expérience considérable. Je
23 pense que vous avez été à même de voir la qualité
24 au niveau de l'équipe technique qui... qui
25 travaille au sein d'Hydro-Québec, la rigueur avec

1 laquelle tous ces tests-là sont effectués, à quoi
2 c'est soumis, qu'est-ce qu'on a mis en place au
3 niveau de la gestion des risques. Ce n'est pas...
4 ce n'est pas des gens qui s'improvisent tout à
5 coup, là, des experts dans ce domaine-là. Hydro-
6 Québec, là, le Distributeur, c'est sa mission de
7 toujours... de faire du... notamment, de la
8 distribution d'électricité mais également de mettre
9 en place ce qui est nécessaire pour compter
10 l'électricité qui est consommée. Alors, je ne pense
11 pas qu'il faut brandir des épouvantails puis
12 s'imaginer, simplement parce qu'il y a des éléments
13 qui doivent venir un peu dans le futur, de penser
14 qu'il y a là des enjeux qui sont considérables qui
15 pourraient justifier, de quelque façon que ce soit,
16 de retarder la mise en place ou le déploiement des
17 phases 2 et 3.

18 Je vous souligne d'ailleurs... parce que,
19 ça, on pourrait avoir l'impression, à la lecture du
20 rapport de monsieur Finamore, qu'il a... sur un
21 élément, qui est le nombre de collecteurs et de
22 routeurs, que là il aurait identifié vraiment un
23 problème au niveau des prévisions qui ont été
24 faites par le Distributeur, vous avez entendu aussi
25 monsieur Parent qui a expliqué quand monsieur

1 Finamore fait une règle de trois, il regarde
2 combien il y en a installé jusqu'à maintenant, où
3 est-ce que le Distributeur en est puis il dit :
4 « Oups! ça démontre qu'en fait, ça va en prendre
5 beaucoup plus dans le futur que ce qu'il a... ce
6 qu'il a projeté. » Vous avez entendu monsieur
7 Parent qui a dit : « Non, non, c'est parce qu'il y
8 a une mauvaise compréhension de la part de monsieur
9 Finamore. On est toujours six (6) mois en avance au
10 niveau de la télécommunication qui doit être
11 installée. Alors, à ce moment-là, sa règle de
12 trois, elle ne fonctionne juste pas. » Alors, il ne
13 faut pas se laisser impressionner par ce calcul-là
14 qui a été fait. Il l'a aussi basé sur une mauvaise
15 compréhension de la réalité du terrain et du fait
16 qu'on est en avance au niveau... toujours de
17 plusieurs mois, au niveau du déploiement des
18 télécoms.

19 Alors, maintenant je vous amène aux pages
20 21 et 22, Madame la Régisseure. Au niveau de
21 l'impact sur les tarifs. Tout ça avait été fait au
22 niveau de la première demande d'autorisation.
23 Néanmoins, le Distributeur a fait une mise à jour
24 et ce que ça révèle c'est que les projections...
25 les résultats de l'analyse financière demeurent

1 toujours valables. La seule chose c'est que
2 l'impact maximal sur les revenus se déplace de deux
3 mille treize (2013) à deux mille quatorze (2014) à
4 cause du report quant au départ du projet.

5 Et les gains qui sont éventuellement
6 attendus, dès deux mille dix-neuf (2019), des gains
7 récurrents qui sont évalués à quatre-vingt-un
8 millions (81 M) par année, demeurent tout à fait
9 encore dans l'ordre des choses, ça demeure valable.
10 Et vous avez un certain nombre de tableaux
11 d'ailleurs, qui ont été déposés, qui font état de
12 cela.

13 Également, au niveau de la qualité du
14 service, parce que je comprends que vous êtes
15 intéressés à savoir dans quelle mesure ce projet-là
16 est particulièrement... le déploiement des phases 2
17 et 3 aura toujours un impact positif au niveau de
18 la qualité du service qui est rendu aux abonnés. Je
19 peux vous dire, le Distributeur en est également
20 tout à fait soucieux et c'est aussi dans ce
21 contexte-là que le projet LAD s'inscrit. Alors, il
22 y avait des bénéfices concrets qui avaient été
23 identifiés par votre collègue, monsieur le
24 régisseur Lassonde, dans la décision 2012-127. Et
25 je vous dirais particulièrement il y en a trois :

1 l'émission de factures basées sur la consommation
2 réelle et non estimée, à laquelle j'ai fait
3 référence tantôt; le fait qu'il n'y aura plus
4 aucune visite de requise pour les fins de la relève
5 du compteur et le fait que d'avoir des données
6 réelles vont permettre de développer des solutions
7 avantageuses éventuellement pour la clientèle.

8 (9 h 48)

9 Et vous avez entendu d'ailleurs, il y a eu
10 des informations ou des explications qui ont été
11 données quant à la gestion de la consommation, là,
12 qui éventuellement... ce qui est envisagé qui
13 pourrait être disponible sur le Web au quotidien
14 pour qu'un abonné puisse savoir et s'il le
15 souhaite, ajuster sa consommation. Mais tout ça,
16 bien, c'est dû au fait qu'il y aura des données qui
17 seront non pas estimées, mais des données réelles
18 sur une base continue et quotidienne. Alors, ces
19 bénéfices-là sont également présents, évidemment,
20 pour les phases 2 et 3, il n'y a pas de différence.

21 Il y a également un autre bénéfice qui a
22 été mentionné qui était les emménagements et
23 déménagements, là, les... qu'on peut faire à
24 distance. Alors, simplement vous dire qu'au trente
25 et un (31) mars deux mille quatorze (2014), il y a

1 cent soixante-dix mille (170 000) lectures à
2 distance qui ont été faites sans intervention de la
3 part du client.

4 Au niveau de la gestion des pannes, ce sera
5 également un bénéfice important au niveau de la
6 qualité du service. Je ne sais pas si ça fera en
7 sorte qu'on ne se précipitera plus aussi rapidement
8 sur le téléphone, quand on manquera d'électricité,
9 pour aviser Hydro de la panne. À tout le moins, ça
10 devrait... je pense que les systèmes seront encore
11 plus rapides qu'on peut l'être comme client
12 d'Hydro-Québec. Mais il y aura véritablement...
13 Surtout, ce qui est important, c'est en plus de
14 savoir qu'il y aura une panne, bien, une
15 localisation qui sera beaucoup plus rapide par le
16 biais du système LAD.

17 Alors, ce sont tous des avantages qui vont
18 faire en sorte qu'au niveau de la qualité du
19 service qui est offert par le Distributeur, bien,
20 je pense que ça ne peut faire que l'améliorer, et
21 certainement que l'ensemble des abonnés y
22 trouveront leur compte.

23 Au niveau du suivi... Et là, je suis
24 maintenant à la page 23, Madame la régisseuse. Au
25 niveau du suivi qui est préconisé par le

1 Distributeur, si vous autorisez, comme on le
2 souhaite, la poursuite des phases 2 et 3, il serait
3 beaucoup plus efficace pour le Distributeur de
4 planifier, puis de poursuivre le projet dans son
5 intégralité. Pourquoi? Parce que vous avez entendu
6 monsieur Abiad, qui vous a expliqué qu'en fait - et
7 ça fait partie de la qualité, je pense, d'un bon
8 gestionnaire - qu'en fait, au fur et à mesure que
9 le projet se déploie, bien, il se présente des
10 opportunités de réajuster certaines façons de
11 faire, de déployer d'une façon un peu différente de
12 ce qui était peut-être envisagé pour faire en sorte
13 que les gains d'efficience soient encore plus
14 grands.

15 Il y a des gains d'efficience qui sont
16 prévus, mais ils peuvent être encore, dans certains
17 cas, améliorés si on fait un certain nombre
18 d'ajustements. C'est ce qui fait notamment que les
19 compteurs commerciaux, pour le moment, ont été
20 laissés... le remplacement des compteurs
21 commerciaux a été laissé de côté. Et on a dit...
22 Oup! On réalise que c'est beaucoup plus... d'un
23 point de vue économique, beaucoup plus efficient,
24 beaucoup plus efficace de procéder de cette façon-
25 là.

1 Une des choses qui est très clairement
2 constatée par l'équipe du Distributeur, c'est que
3 la poursuite du projet dans son intégralité va
4 permettre justement de saisir comme ça,
5 vraisemblablement, des gains d'efficience au fur et
6 à mesure qu'ils pourraient se présenter.

7 Ça devient un projet global parce qu'à ce
8 moment-là, si vous approuvez le déploiement des
9 phases 2 et 3, l'entièreté du déploiement se trouve
10 à être autorisée et ça permettrait vraiment de
11 traiter ce projet-là comme étant un projet global.

12 Ce que le Distributeur propose, c'est donc
13 d'avoir un suivi global des résultats. Mais par
14 ailleurs, le Distributeur a été très clair à
15 l'effet qu'il est disposé à offrir ou à déposer un
16 rapport de suivi final de la phase 1 lorsque la
17 phase 1 sera terminée. Alors, ça permettra de
18 savoir exactement, au niveau de la phase 1, ce
19 qu'il en est. Mais par la suite, au niveau du
20 projet qui continuera, ce qui serait souhaité,
21 c'est qu'il puisse y avoir un suivi global de
22 l'intégralité du déploiement.

23 Au niveau de ce qui devrait être inclus
24 dans le suivi, ce que le Distributeur souhaite,
25 c'est que ce soit la même chose que ce qui fait

1 actuellement l'objet des rapports de suivi. Le
2 Distributeur est d'avis que ça donne un portrait
3 complet. Vous avez entendu l'ensemble des
4 témoignages qui ont été rendus à cet égard-là. Je
5 sais, on a entendu certains intervenants. Chacun,
6 en fonction des intérêts qu'il représente, peut
7 souhaiter certains ajouts. Je pense que quand on
8 regarde ce qui est déposé au niveau des rapports de
9 suivi, je pense que ça fait état de façon assez
10 claire de la situation, puis je ne pense pas ou le
11 Distributeur ne voit pas véritablement d'utilité à
12 ajouter des choses bien particulières au niveau des
13 rapports de suivi. Et, dans ce contexte-là on vous
14 suggère que ce soit vraiment fonction de ce qui est
15 déposé maintenant.

16 (9 h 54)

17 Je veux, en terminant, parler de la
18 question du déploiement qui s'est effectué jusqu'à
19 maintenant et de l'étendue territoriale de ce
20 déploiement-là. J'avais dit une heure, alors je
21 vais pas mal respecter mon temps. Au niveau de
22 l'étendue territoriale, il y a eu plus qu'une
23 suggestion, il y a eu certaines affirmations qui
24 avaient été faites à l'effet que le Distributeur
25 avait déployé en dehors de la zone qui était

1 envisagée pour la Phase 1. Je veux m'y attarder
2 parce que c'est important.

3 Le Distributeur à tout moment a pris soin,
4 vous avez entendu d'ailleurs, ils ont dit « il y a
5 un seul compteur qui a été installé à l'extérieur
6 de la zone, et c'est pour une nouvelle résidence,
7 là, où ce sera un peu ridicule à ce moment-là
8 d'installer un vieux compteur pour aller ensuite en
9 mettre un nouveau », mais le Distributeur, malgré
10 le fait, et j'y reviendrai tantôt dans ce qu'on va
11 vous demander au niveau des autorisations, mais
12 malgré le fait qu'il aurait été, il serait
13 maintenant très, très opportun de commencer à
14 déployer dans les zones limitrophes les quatre-
15 vingt mille (80 000) compteurs qui restent, le
16 Distributeur s'est assuré de ne pas le faire avant
17 de se présenter devant la Régie justement pour être
18 respectueux de la juridiction de la Régie, de
19 s'assurer d'être tout à fait à l'intérieur de la
20 décision, la première décision qui a été rendue.

21 Et les affirmations qui ont été faites à
22 l'effet que le Distributeur avait ou qui... je ne
23 parlerai pas d'affirmations, je vais laisser le
24 bénéfice du doute, les suggestions à l'effet que le
25 Distributeur s'était, entre guillemets, moqué de la

1 Régie et avait décidé de déployer ça comme il
2 l'entendait sur les territoires où il avait envie
3 de déployer indépendamment de la décision qui avait
4 été rendue, sont tout à fait inexactes. Et, ça, je
5 tiens vraiment à le souligner et à ce que vous en
6 soyez tout à fait consciente.

7 Jusqu'à maintenant, les compteurs qui ont
8 été déployés l'ont été à l'intérieur de la zone qui
9 avait été délimitée. Évidemment, évidemment qu'une
10 zone comme celle-là n'est pas une zone qui est
11 tranchée au couteau. Ça n'a pas été déterminé en
12 disant : tant de latitude par tant de longitude,
13 puis là, bien, vous allez arrêter à l'adresse 237,
14 puis la maison 239 à côté, vous ne la faites pas,
15 ou trois rues plus loin, vous ne les faites pas.
16 C'est une zone qui était, vous l'avez vu, là, dont
17 les limites étaient relativement... « floues »
18 n'est pas le bon terme, mais imprécises. Mais c'est
19 resté à l'intérieur de cette zone-là sans en
20 déborder.

21 Ça fait toutefois en sorte, Madame la
22 Régisseuse, qu'au niveau de ce qu'on va vous
23 demander... évidemment, la demande principale qui
24 est formulée par le Distributeur, c'est d'obtenir
25 l'autorisation purement et simplement pour procéder

1 aux Phases 2 et 3 du projet. Mais on va vous
2 demander, il y a différentes façons pour vous pour
3 le faire, et on est bien conscient, et je veux le
4 souligner, alors ça ne vise pas à vous bousculer
5 d'aucune façon, mais dans le cadre de la
6 réalisation de ce projet-là, le Distributeur veut
7 vraiment tenter de saisir et de maximiser tous les
8 gains qui peuvent être faits au niveau de
9 l'efficience.

10 Monsieur Abiad a témoigné à l'effet que
11 tout retard représente à peu près des coûts
12 additionnels de plus ou moins deux millions (2 M\$).
13 Et il a dit que ça va également être un peu plus
14 que ça. Plus le temps va passer, plus les coûts que
15 ça peut... pas que ça peut, que ça va engendrer,
16 d'attendre avant de continuer le déploiement, vont
17 être encore plus importants que le deux millions
18 (2 M\$).

19 Alors, ce qu'on vous demanderait, c'est...
20 et vous avez le pouvoir de le faire, c'est de
21 rendre une décision qui soit de manière
22 prioritaire, quitte à ce que les motifs soient à
23 suivre, et de permettre, de permettre dans
24 l'intervalle, il y a quatre-vingt mille (80 000)
25 compteurs qui restent, comme vous le savez, qui

1 devraient être déployés, qui font en sorte qu'on
2 n'excède pas l'enveloppe qui avait été autorisée
3 pour la Phase 1, mais qui devraient être déployés
4 dans des zones qui sont limitrophes à la zone qui
5 avait été identifiée dans le cadre de la première
6 phase, ce qu'on a projeté sur l'écran.

7 Alors, il y a un quatre-vingt mille
8 (80 000) compteurs résidentiels où, idéalement,
9 dans l'intérêt, je vous dirais, dans l'intérêt
10 public, dans l'intérêt de l'ensemble des abonnés,
11 dans l'intérêt de tous ceux qui ont un intérêt
12 d'avoir la meilleure efficacité possible dans le
13 cadre de ce projet-là, il faudrait que ces
14 compteurs-là puissent être, ces quatre-vingt mille
15 (80 000) compteurs-là puissent être déployés, en
16 fait, le plus rapidement possible. Ils sont prêts à
17 être déployés. La seule raison pour laquelle ils ne
18 le sont pas, c'est, ce que je vous indiquais, que
19 le Distributeur voulait s'assurer de se présenter
20 devant vous avant de le faire. Mais ces quatre-
21 vingt mille (80 000) compteurs-là, si vous pouviez
22 autoriser le déploiement dans les zones limitrophes
23 le plus rapidement possible, ça n'excéderait pas le
24 un point six cent quatre-vingt-dix million
25 (1,690 M) de compteurs qui ont déjà été autorisés.

1 Par la suite, et là dépendamment, et c'est
2 pour ça que je vous disais, c'est certainement pas
3 pour vous brusquer, au contraire on veut s'assurer
4 que vous bénéficiez de tout le temps nécessaire
5 pour faire le travail que vous devez faire et
6 rendre éventuellement la décision que vous devez
7 rendre.

8 (10 h)

9 Mais, éventuellement, et on parle à peu
10 près de la mi-mai à cet égard-là, les quatre-vingt
11 mille (80 000) compteurs auraient été déployés et
12 là il y aurait un cent vingt mille (120 000)
13 compteurs additionnels qui devraient pouvoir être
14 déployés si on ne veut pas perdre le bénéfice, là,
15 du rythme d'installation avec tout ce que ça
16 procure au niveau des gains d'efficience.

17 Alors à compter de la mi-mai, il y aura un
18 cent vingt mille (120 000) compteurs additionnels
19 qui devraient être déployés dans les zones pour
20 lesquelles le Distributeur a obtenu l'autorisation
21 prioritaire de déployer la télécommunication.

22 Alors, encore là, ça dépend de ce que vous
23 jugerez nécessaire comme temps pour vous pour
24 rendre la décision, appelons-la la décision
25 principale. Mais, dans la mesure où, moi, je pense

1 que ça va quand même vous prendre un peu de temps,
2 on sait ce que c'est que de rédiger une décision,
3 c'est toujours quelque chose qui prend du temps,
4 bien, à ce moment-là on vous demanderait de façon
5 intérimaire à toutes fins pratiques de permettre le
6 déploiement dans un premier temps de quatre-vingt
7 mille (80 000) compteurs. Et, dans un deuxième
8 temps, si jamais ça devait se rendre jusqu'à la mi-
9 mai, dans un deuxième temps de cent vingt mille
10 (120 000) compteurs additionnels.

11 Et on me mentionne d'ailleurs qu'au niveau
12 du cent vingt mille (120 000), compte tenu que ça
13 excède l'autorisation qui a été accordée, pas le
14 quatre-vingt mille (80 000), ça, ça n'excède pas,
15 mais le cent vingt mille (120 000) excède
16 l'autorisation en termes de nombre de compteurs,
17 là. L'autorisation qui a été accordée, le
18 Distributeur est prêt à prendre le risque au niveau
19 et de comptabiliser en fait les coûts séparément.

20 Alors je pense que ça démontre aussi à quel
21 point il est confiant dans son projet et confiant
22 que ce sera tout simplement, on l'espère, autorisé
23 le déploiement dans les phases 2 et 3. On ne voit
24 aucune raison pour laquelle ce projet-là, parce
25 qu'à toutes fins pratiques si ça ne devait pas être

1 autorisé pour les phases 2 et 3, ça veut dire la
2 fin du projet LAD. Et vraiment, les résultats qui
3 ont été atteints jusqu'à maintenant sont tels que
4 le Distributeur est tout à fait confiant que cette
5 autorisation-là devrait être obtenue.

6 Évidemment, comme on dit si bien, la balle
7 est dans votre cour, Madame la Présidente. Mais
8 dans ce contexte-là il est prêt le Distributeur à
9 prendre le risque au niveau du cent vingt mille
10 (120 000) au niveau financier.

11 Je vous remercie.

12 (10 h 01)

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Merci, Maître Hogue. Vous allez me permettre une ou
15 deux questions sur votre dernier point.

16 Me MARIE-JOSÉE HOGUES :

17 Certainement.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Le quatre-vingt mille (80 000) compteurs en
20 question, il s'agit... à moins que ma compréhension
21 soit erronée, il ne s'agit pas plutôt des quatre-
22 vingt mille (80 000) compteurs commerciaux qu'on
23 n'a pas... qui vont être déployés plus tard?

24 Me MARIE-JOSÉE HOGUES :

25 Bien, c'est ça, c'est que les quatre-vingt mille

1 (80 000) compteurs commerciaux sont remplacés par
2 des compteurs résidentiels. Et pour... Ce qui a été
3 expliqué, c'est que ça permet beaucoup plus
4 d'efficience de procéder avec tous les compteurs
5 résidentiels dans un premier temps. Alors, c'est
6 effectivement quatre-vingt mille (80 000) compteurs
7 résidentiels qui viennent remplacer les quatre-
8 vingt mille (80 000) commerciaux qui, eux, vont
9 être reportés plus tard. Alors, on n'excède pas le
10 nombre de compteurs qui ont été autorisés, mais il
11 y a un changement au niveau de la nature des
12 compteurs. De quatre-vingt mille (80 000)
13 commerciaux, on passera à quatre-vingt mille
14 (80 000) résidentiels. Mais ça implique que ce soit
15 dans la zone limitrophe. Je ne sais pas si je suis
16 claire.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Oui. À moitié, il faut croire. Ces quatre-vingt
19 mille (80 000) compteurs sont... seraient donc
20 inclus dans les coûts globaux de la Phase 1?

21 Me MARIE-JOSÉE HOGUES :

22 Oui.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Les cent vingt mille (120 000) autres compteurs,
25 ils viennent d'où? Ma compréhension était à

1 l'effet, là, qu'il en restait à peu près trois cent
2 quelques mille à installer pour le dernier
3 trimestre de deux mille quatorze (2014), soit le
4 deuxième trimestre, le dernier trimestre de la
5 Phase 1, au coût de trois cent quelques mille
6 compteurs.

7 On nous avait parlé de plusieurs compteurs,
8 cent soixante-neuf mille (169 000), qui étaient
9 intérieurs. Là, j'ai de la misère à vous suivre un
10 peu, là.

11 Me MARIE-JOSÉE HOGUES :

12 Le quatre-vingt mille (80 000), c'est vraiment des
13 compteurs qui s'inscrivent dans la Phase 1, alors
14 qui fait en sorte qu'on n'excède pas, à ce moment-
15 là, le nombre de compteurs qui a été autorisé pour
16 la Phase 1. La seule différence, c'est
17 qu'effectivement, il y aurait quatre-vingt mille
18 (80 000) compteurs qui étaient initialement
19 envisagés pour être des compteurs commerciaux qui
20 seraient des compteurs résidentiels. Mais à cause
21 de ça, il faut étendre un petit peu au niveau des
22 ondes.

23 Les autres compteurs qu'on vous demande la
24 permission de pouvoir installer à compter de la mi-
25 mai, ce sont à l'extérieur des zones qui étaient

1 visées par la Phase 1. Alors, ce sont des
2 compteurs, en fait, qui étaient visés, là, au cours
3 de la Phase 2, et ça, ces compteurs-là, ce sont des
4 compteurs résidentiels également, mais c'est des
5 compteurs qui s'inscrivent en dehors de
6 l'autorisation qui a été jusqu'à maintenant
7 accordée.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 O.K. Donc, si je comprends bien, ces deux cent
10 mille quelques compteurs, ce n'est pas parce que ça
11 dépasse le un million six cent quatre-vingt-dix
12 mille (1 690 000) compteurs auxquels on fait
13 référence dans la Phase 1. Et je ne me rappelle pas
14 que l'autorisation, dans la D-2012-127, parlait de
15 un million six cent quatre-vingt-dix mille
16 (1 690 000) compteurs et non pas six cent quatre-
17 vingt-dix mille (690 000) et zéro un (01)
18 compteurs. Mais c'est beaucoup plus parce que c'est
19 dans un... sont installés dans des régions
20 extérieures des limites relativement floues ou
21 imprécises qu'on avait dans la Phase 1?

22 Me MARIE-JOSÉE HOGUES :

23 Tout à fait, tout à fait. Mais il y en a un autre
24 groupe où là, ça va faire en sorte qu'on va
25 excéder, par ailleurs, le chiffre qui avait été

1 autorisé, qui est la deuxième demande que je vous
2 fais, là, à compter de la mi-mai où là, ça
3 excéderait le chiffre de compteurs qui avait été
4 autorisé dans la Phase 1. Et c'est pour ça qu'on
5 fait la distinction, d'ailleurs, entre les deux
6 groupes de compteurs, là, puis entre les demandes
7 qu'on vous fait, où là on reconnaît que ça ferait
8 en sorte, un peu comme la télécom qui a été
9 demandée, là, pour laquelle on a demandé une
10 autorisation prioritaire de l'installer. Alors,
11 c'est les compteurs qui viendraient suivre cette
12 télécom-là dans les zones où cette
13 télécommunication-là a été installée. Et
14 effectivement, ça, ça serait en surplus, en fait, à
15 l'autorisation qui a déjà été accordée dans le
16 cadre de la Phase 1. C'est des compteurs qui ne
17 sont pas visés par ça.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 O.K. Et le suivi qui avait été même proposé par les
20 témoins pour notamment les quatre-vingt mille
21 (80 000) compteurs commerciaux, les compteurs qui
22 ne seraient... de la Phase 1 qui ne seraient pas
23 installés, on nous a indiqué, si ma mémoire est
24 bonne, qu'un suivi particulier pouvait être fait
25 sur ce qui va rester de la Phase 1, les territoires

1 qui... ou compteurs de certaines... par exemple, de
2 Villera y qui ne seront pas installés, les
3 territoires les plus difficiles.

4 Est-ce qu'on doit bien comprendre que cette
5 comptabilité-là ou le suivi de ce qu'il va rester à
6 faire de la Phase 1 va toujours rester comme
7 pendant? Même si on a un rapport final de la Phase
8 1, ils ne seront pas... excusez l'expression, mais
9 ils ne seront pas « swingés » directement dans la
10 Phase 2 et 3 et là, perdus dans l'ensemble des
11 chiffres ou... Il faut qu'on soit capable aussi de
12 suivre.

13 (10 h 07)

14 Me MARIE-JOSÉE HOGUES :

15 C'est ma compréhension en fonction de ce que j'ai
16 entendu. Je vais juste le confirmer.

17 Alors, on me dit que oui, ça pourrait très
18 bien être comme ça. Ça va être un suivi très
19 rigoureux qui sera fait. Puis le Distributeur va se
20 plier à ce que vous pouvez souhaiter. Mais c'est
21 possible de le faire, effectivement, comme ça. Et
22 c'est ce qui a été indiqué lors de la preuve.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 C'est bien. Je vous remercie, Maître Hogue.

25

1 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

2 Merci.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Merci. Maître Lussier, sommes-nous prêts pour votre
5 argumentation pour l'ACEF de l'Outaouais? Je
6 m'excuse, c'est peut-être à très brève échéance ou
7 à très court délai, il serait peut-être intéressant
8 dans les argumentations à venir qu'on puisse aussi
9 entendre les intervenants sur cette dernière
10 proposition-là que le Distributeur nous fait et qui
11 est, somme toute, une nouveauté printanière. Donc,
12 si vous avez quelques idées ou quelques
13 propositions ou suggestions à faire à la Régie à
14 cet égard, ce sera le bienvenu. Merci. Alors,
15 Maître Lussier.

16 PLAIDOIRIE PAR Me STÉPHANIE LUSSIER :

17 Bonjour, Madame la Présidente. Stéphanie Lussier
18 pour l'ACEF de l'Outaouais. J'ai préparé un plan
19 d'argumentation assez détaillé que je vais vous
20 remettre. Maître Hogue, si vous êtes intéressée à
21 suivre, le but est de faciliter le suivi et non pas
22 d'insulter qui que ce soit, parce que j'y resterai,
23 j'y resterai assez fidèle.

24 Donc, l'ACEF de l'Outaouais a été fondée en
25 octobre soixante-six (66) et elle est une

1 association coopérative dont la mission est de
2 conseiller, d'informer et de représenter les
3 consommateurs au sujet de leurs droits et intérêts,
4 incluant les ménages à faible ou moyen revenu.

5 Dans le cadre du présent dossier, l'ACEF de
6 l'Outaouais a préparé une demande de renseignements
7 au Distributeur, ainsi qu'un mémoire qui a été
8 déposé le treize (13) mars deux mille quatorze
9 (2014) et adopté le dix (10) avril deux mille
10 quatorze (2014), et dans lequel des recommandations
11 sont présentées à la Régie de l'énergie suite à
12 l'analyse effectuée et relativement à des
13 préoccupations qui demeurent dans le cadre des
14 phases 2 et 3 du déploiement du projet LAD.

15 Tout d'abord au sujet de la consultation de
16 la clientèle. L'ACEF de l'Outaouais souhaiterait
17 une consultation davantage directe de la clientèle.
18 En réponse à la demande de renseignements 1.1 de
19 l'ACEF de l'Outaouais, et vous avez les références
20 dans le plan que je vous ai remis, le Distributeur
21 indique qu'il « ne consulte pas directement les
22 clients sur le choix des fonctionnalités. Il tient
23 compte des attentes des clients et de leurs
24 habitudes de consommation qui sont reflétées dans
25 les sondages effectués de manière régulière ».

1 Lors du contre-interrogatoire des témoins
2 du Distributeur, il a été indiqué que de tels
3 sondages sont effectués mensuellement. Et lorsque
4 questionné sur le moment auquel a eu lieu le
5 dernier sondage, le Distributeur a indiqué vouloir
6 vérifier cette information. Et donc, l'engagement
7 numéro 1 a été pris, et la réponse fournie par le
8 Distributeur est la suivante :

9 La satisfaction des clients est
10 mesurée en continu de façon
11 quotidienne et les résultats
12 consolidés sont produits
13 trimestriellement. Les derniers
14 résultats sont ceux du trente et un
15 (31) décembre deux mille treize
16 (2013).

17 Selon l'ACEF de l'Outaouais, il serait avantageux
18 de prévoir une façon de consulter et de sonder la
19 clientèle qui soit directe et davantage structurée
20 en ce qui a trait au projet LAD et à son évolution,
21 entre autres, en ce qui concerne les
22 fonctionnalités, incluant celles « hors du
23 périmètre du projet » qui sont et qui seront
24 développées.

25 Nous sommes d'avis qu'une telle approche,

1 qui pourrait favoriser une plus grande
2 acceptabilité du projet LAD, permettrait une
3 meilleure adéquation entre les orientations et les
4 choix du Distributeur, d'une part, et les « besoins
5 réels » de la clientèle, d'autre part. Les besoins
6 réels de la clientèle étant un concept - et là je
7 sors du plan - auquel le Distributeur fait
8 référence à la pièce B-0013 (HQD-1, Document 3)
9 page 19 où il mentionne que les fonctionnalités
10 additionnelles doivent répondre à un besoin réel ou
11 à un réel besoin des clients ou du Distributeur.

12 En conséquence, nous recommandons à la
13 Régie de demander au Distributeur de consulter
14 directement la clientèle afin de s'assurer que les
15 fonctionnalités proposées répondent réellement aux
16 besoins de cette dernière. Nous suggérons de
17 réaliser cette consultation auprès soit d'un groupe
18 de travail formé des représentants de la clientèle
19 résidentielle, incluant les ménages à faible ou à
20 moyen revenu, ou encore la mise en place d'un focus
21 groupe lorsque nécessaire, par exemple, ou toute
22 autre forme que le Distributeur pourrait considérer
23 applicable. Le but étant que la clientèle se sente
24 consultée et qu'on puisse vraiment sonder quels
25 sont ses besoins pour pouvoir, par la suite, avoir

1 une meilleure idée lorsque nous sommes le
2 Distributeur et que nous prétendons que ce que nous
3 faisons nous le faisons pour satisfaire les besoins
4 réels des clients.

5 Concernant les plaintes et la prestation de
6 service. En réponse à l'engagement numéro 11
7 demandé par la Régie de l'énergie, qui consiste à
8 savoir, du un virgule trois million (1,3 M) de
9 compteurs installés au trente et un (31) mars deux
10 mille quatorze (2014), combien ont été installés
11 par les employés de Capgemini et combien par Hydro-
12 Québec, le Distributeur a expliqué qu'un certain
13 retard au niveau de l'installation des employés de
14 Capgemini avait eu lieu et qu'afin de rattraper ce
15 retard, il a dû réviser sa stratégie en faisant
16 appel à ses propres installateurs.

17 (10 h 12)

18 Et donc, lorsque le déploiement s'est amorcé, au
19 sept (7) février deux mille treize (2013), seuls
20 les employés du Distributeur ont procédé à des
21 installations des compteurs. Pour les raisons
22 invoquées, que vous allez retrouver à la réponse à
23 l'engagement, les installateurs de Capgemini Québec
24 ont installé soixante-six pour cent (66 %) des
25 compteurs de type résidentiel et non quatre-vingt-

1 dix pour cent (90 %) tel que prévu.

2 Le suivi trimestriel au trente et un (31)
3 décembre deux mille treize (2013) indique le nombre
4 de plaintes concernant la prestation de service,
5 lequel est mis à jour dans le suivi trimestriel au
6 trente et un (31) mars deux mille quatorze (2014).
7 Le nombre de plaintes est de deux cent cinq (205)
8 au trente et un (31) décembre deux mille treize
9 (2013), il augmente à deux cent quatre-vingt-six
10 (286) au trente et un (31) mars deux mille quatorze
11 (2014).

12 Le Distributeur a indiqué avoir reçu, de
13 ces deux cent cinq (205) plaintes-là au trente et
14 un (31) décembre deux mille treize (2013), quatre-
15 vingt-seize (96) plaintes relatives à la prestation
16 de service de Capgemini sur les deux cent cinq
17 (205) donc. Le constat est que les employés du
18 Distributeur ont généré, au trente et un (31)
19 décembre deux mille treize (2013), plus de la
20 moitié des plaintes relatives à la prestation de
21 service dans le cadre du déploiement des compteurs
22 du projet LAD, et compte tenu que nous avons
23 maintenant comme information qu'il y a eu des
24 installations effectuées par Capgemini dans une
25 proportion plus grande, nous sommes d'autant plus

1 inquiétés par cette proportion de plaintes qui sont
2 suscitées par les employés du Distributeur.

3 On constate également que la clause de
4 rémunération en fonction du nombre de plaintes
5 semble donc avoir peu d'impact lorsque nous
6 comparons le pourcentage des plaintes engendrées
7 par le prestataire de services Capgemini et celles
8 générées par les employés du Distributeur
9 concernant la prestation de service.

10 Et donc afin d'avoir un impact significatif
11 sur la réduction du nombre de plaintes liées à la
12 prestation de service, l'intervenante recommande à
13 la Régie de demander au Distributeur d'apporter des
14 améliorations sur cet aspect du processus global de
15 gestion des plaintes.

16 Concernant les plaintes qui portent sur
17 l'interférence, elles sont au nombre de soixante et
18 onze (71) au trente et un (31) mars deux mille
19 quatorze (2014) alors qu'elles étaient de trente-
20 sept (37) au trente et un (31) décembre deux mille
21 treize (2013). En réponse à une demande de
22 renseignements de l'ACEFO, le Distributeur indique
23 que les systèmes informatiques utilisés ne
24 permettent pas d'extraire l'information du nombre
25 de plaintes par type d'équipement et il énumère les

1 équipements pour lesquels des clients ont allégué
2 subir des interférences.

3 Lors du contre-interrogatoire des témoins
4 du Distributeur par l'ACEFO, le Distributeur a
5 précisé que peu de cas d'interférence allégués se
6 sont avérés et que les cas d'interférence confirmés
7 se limitaient à ce jour à trois haut-parleurs sans
8 fil, un casque d'écoute et une vingtaine de
9 détecteurs de mouvement extérieurs avec lumière.

10 L'ACEFO recommande à la Régie de demander
11 au Distributeur donc de continuer à porter une
12 attention particulière aux cas d'interférence
13 allégués, principalement ou, en fait, aussi en ce
14 qui concerne les services de communication sans fil
15 et en ce qui concerne la sécurité de la clientèle.
16 Et lorsque des allégations sont fondées, nous
17 recommandons à la Régie de demander au Distributeur
18 d'appliquer les mesures de mitigation requises en
19 fonction de la ou des problématiques rencontrées.

20 Concernant l'utilisation grandissante des
21 liens cellulaires, au sujet des économies associées
22 à une plus grande utilisation des liens cellulaires
23 comparativement à l'utilisation des liens
24 satellites, le Distributeur a indiqué que sur
25 l'ensemble des coûts du projet, les économies sont

1 marginales compte tenu, notamment, du fait que la
2 technologie cellulaire était d'emblée priorisée par
3 rapport à la technologie satellite. Le détail des
4 économies n'a pas été fourni, les termes étant
5 confidentiels, les termes de l'entente avec Rogers.

6 Lors du contre-interrogatoire par l'ACEF de
7 l'Outaouais, il a été précisé par le Distributeur
8 qu'il y a beaucoup plus de lignes cellulaires qui
9 vont être utilisées que de lignes satellites et
10 donc, bien que le cellulaire coûte moins cher, il y
11 a des économies, ces économies-là sont marginales
12 parce que le nombre de lignes satellites versus le
13 nombre de lignes cellulaires est minime. Donc, nous
14 nous fions à la parole du Distributeur qui nous
15 mentionne que, effectivement, il n'y a pas d'impact
16 sur les coûts, de sorte qu'on n'en connaît pas
17 l'ampleur autrement que le fait que ce soit un
18 impact marginal.

19 Quant à la technologie, questionné par
20 l'ACEF de l'Outaouais à savoir si la couverture
21 cellulaire dans certaines régions risque de
22 perturber la communication sans fil existante,
23 incluant internet, le Distributeur indique que les
24 réseaux cellulaires ne créent pas plus de problèmes
25 en région rurale qu'en région urbaine.

1 L'intervenante souhaite simplement
2 s'assurer que le changement dans le choix de la
3 technologie, soit l'utilisation des liens
4 cellulaires plutôt que satellites, constitue une
5 solution avantageuse dans le cadre du projet LAD et
6 ne comporte pas d'élément préjudiciable, tant au
7 niveau des coûts qu'au niveau technique, notamment
8 pour la clientèle résidentielle, incluant les
9 ménages à faible ou moyen revenu.

10 Deux petits points additionnels. Au niveau
11 du suivi offert par le Distributeur concernant les
12 Phases 1, 2 et 3, nous avons noté le fait que le
13 Distributeur s'est dit ouvert quant à l'utilité de
14 suivre les coûts spécifiques des Phases 2 et 3 si
15 la Régie le souhaite. Je réfère le tribunal aux
16 notes sténographiques du dix (10) avril, volume 2,
17 aux pages 122 et 123, où il y a eu, justement, un
18 échange entre vous, Madame la Présidente, et
19 monsieur Hébert, monsieur François Hébert, qui nous
20 mentionne :

21 R. On suivra les coûts spécifiques des
22 phases 2 et 3 si la Régie le souhaite,
23 il n'y a aucun, aucun problème.

24 Donc, je voulais souligner que ce serait important
25 qu'on puisse avoir ce détail-là, effectivement,

1 dans les suivis à venir.

2 (10 h 19)

3 Et enfin, une simple parenthèse concernant
4 la section 6, la recommandation 5 et les pages 11 à
5 13 du mémoire qui ont été radiées. Le fait qu'elles
6 ont été, le fait qu'elles ne soient pas traitées
7 dans le cadre de ce dossier par le tribunal,
8 puisque le Distributeur nous écoute n'enlève pas
9 pour l'intervenante le caractère important de cet
10 enjeu. Donc, il n'est pas traité dans ce dossier.
11 Cependant, j'espère que le tribunal, je voudrais
12 simplement que le Distributeur nous entende et que
13 cet enjeu-là puisse éventuellement, dès que
14 possible, être traité dans le prochain dossier
15 tarifaire si le Distributeur est en mesure de le
16 faire. Et je sais très bien que la Régie ne
17 traitera pas de cet enjeu dans le présent dossier.

18 Alors en conclusion, l'ACEF de l'Outaouais
19 demande respectueusement au tribunal de prendre en
20 considération les préoccupations et les
21 recommandations qui sont présentées dans le cadre
22 du présent dossier. Et le tout vous est soumis
23 respectueusement, Madame la Présidente.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci, Maître Lussier. Je n'aurai pas de questions.

1 Tout m'apparaît assez clair. Même la section radiée
2 vous n'avez même pas prononcé les mots auxquels
3 elle se rapporte, donc vous avez été fort prudente.

4 Or, si on se fie à notre horaire prévu pour
5 ce matin, nous sommes exactement dix heures vingt
6 (10 h 20). L'horaire, le calendrier nous propose
7 une pause jusqu'à dix heures trente-cinq (10 h 35)
8 et nous reprendrons avec maître Paquet pour le
9 GRAME. Merci.

10 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

11 REPRISE DE L'AUDIENCE

12 LA GREFFIÈRE :

13 Veuillez prendre place s'il vous plaît.

14 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

15 Avec votre permission puis celle de mes confrères
16 et consoeurs, j'ai un point que j'ai oublié de
17 mentionner puis je voudrais le mentionner tout de
18 suite, de façon à ce que s'il y en a qui ont des
19 commentaires à faire, ils pourront le faire.

20 Au niveau des rapports de suivi, il serait
21 vraiment beaucoup beaucoup apprécié si, au lieu
22 d'être dans les quinze (15) jours de la fin du
23 trimestre, ça pouvait être dans les trente (30)
24 jours. La raison étant simplement que l'ensemble
25 des données ont besoin d'être colligées, analysées,

1 et caetera. Puis, finalement, bien de le faire trop
2 rapidement, tout ce que ça fait c'est qu'il faut
3 faire des évaluations. Ce n'est pas très utile et
4 une période de trente (30) jours permettrait de le
5 faire de façon beaucoup mieux.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 C'est bien. Merci. Alors, Maître Paquet.

8 PLAIDOIRIE PAR Me GENEVIÈVE PAQUET :

9 Oui. Bonjour et bon matin, Madame la Présidente.

10 Donc, pour le Groupe de recherche appliquée
11 en macroécologie, je vais débiter l'argumentation.
12 Je vous ai déposé un plan détaillé avec plusieurs
13 références et citations que je ne vais pas
14 nécessairement vous lire, mais je pense que c'est
15 important des fois d'avoir les références exactes
16 ainsi que les mots exacts qui ont été prononcés par
17 certains témoins.

18 J'ai également déposé un cahier d'autorités
19 qui reprend certains extraits de décisions qu'on
20 considère importantes et dont on voudrait que la
21 Régie prenne connaissance dans le cadre de sa
22 décision. Par souci d'économie de papier, je n'ai
23 pas repris l'intégralité des décisions mais
24 seulement les sections que je trouvais pertinentes.
25 De toute façon, on sait que ces décisions-là sont

1 publiques, sont disponibles sur le site de la
2 Régie.

3 Donc, pour débiter on aimerait vous
4 indiquer, Madame la Présidente, que le GRAME,
5 depuis environ une décennie, s'intéresse aux
6 démarches d'Hydro-Québec, dans ses démarches
7 publiques d'évoluer vers une technologie qui
8 permettrait des fonctionnalités telles la gestion
9 de la consommation, la gestion de la demande par
10 les clients via des compteurs intelligents.

11 La première section de notre rapport
12 s'intitulait effectivement « Mise en contexte des
13 objectifs à terme des compteurs avancés » et on
14 traitait dans cette section-là de l'implication du
15 GRAME dans les dossiers portant sur la Vigie sur
16 les compteurs avancés. Le projet pilote de
17 tarification différenciée « Heure juste » et
18 également la hase 1 du projet LAD.

19 Dans son rapport ainsi que dans son
20 témoignage pour le GRAME, madame Moreau a fait
21 référence à un nombre important de décisions. Et,
22 comme je vous ai indiqué en tout début, ces
23 décisions-là sont déposées en liasse de notre
24 argumentation dans mon cahier d'autorités.

25 Sans reprendre la lecture, là, des passages

1 pertinents des décisions, je vais quand même vous
2 indiquer les passages auxquels j'aimerais référer
3 et auxquels j'aimerais que la Régie porte une
4 attention particulière.

5 Donc, au premier onglet on retrouve la
6 décision D-2006-034 qui avait été rendue dans le
7 dossier 3579-2005. Pour cette décision-là, je vous
8 recommande de simplement prendre connaissance de la
9 section 8.1 qui porte sur la Vigie sur les
10 compteurs avancés. C'est un des premiers dossiers
11 où on en parlait. Et à la page 89 de cette
12 décision, le premier paragraphe je pense que c'est
13 celui-là qui serait le plus important où la Régie
14 demande en fait de poursuivre la Vigie sur les
15 compteurs avancés au Distributeur et d'en rendre
16 compte annuellement dans les dossiers tarifaires.

17 La Régie indiquait qu'elle était
18 particulièrement intéressée par les résultats de
19 l'expérience ontarienne et par l'impact de la
20 politique américaine en ce qui a trait à
21 l'obligation pour les distributeurs d'offrir des
22 options de tarification dynamique et des compteurs
23 avancés aux consommateurs qui en font la demande.

24 (10 h 46)

25 À l'onglet numéro 2, on retrouve la

1 décision D-2007-012 qui a été rendue dans le
2 dossier R-3610-2006. Et je vous amène à la page 84,
3 le paragraphe auquel je vous réfère est le
4 cinquième paragraphe, qui débute par :

5 La Régie est intéressée par la
6 tarification dynamique qui pourrait
7 être associée à la lecture par
8 radiofréquence. Elle invite le
9 Distributeur à tenir compte, dans la
10 conception de ce projet, de la
11 proposition de tarification dynamique
12 annoncée pour le prochain dossier
13 tarifaire.

14 À l'onglet numéro 3 maintenant, on retrouve la
15 décision D-2008-024 rendue dans le dossier
16 R-3644-207, qui est également un dossier tarifaire.
17 Et, dans ce dossier, la section qui est pertinente
18 c'est la section 5.4 où on parle du projet pilote
19 de tarification différenciée dans le temps. Je
20 pense que cette section-là, au complet, est
21 importante pour comprendre, là, ce qui est arrivé
22 dans le cadre de ce projet pilote.

23 Maintenant je vous amène à l'onglet numéro
24 4, la décision D-2009-016 rendue dans le dossier
25 R-3677-2008. Et, dans cette décision-là, la section

1 pertinente est la section 5.4, « Projet tarifaire
2 heure juste », à la page 88, tout dernier
3 paragraphe de cette section, la Régie indique que :

4 [Elle] prend note du suivi du projet
5 tarifaire Heure Juste présenté par le
6 Distributeur. [Et] elle lui demande de
7 déposer une mise à jour de ce suivi,
8 lors du prochain dossier tarifaire
9 [...].

10 Je vous amène maintenant à une décision qui
11 a été rendue dans le cadre d'un plan
12 d'approvisionnement, à l'onglet numéro 5, la
13 décision R-3748-2010... la décision rendue dans le
14 dossier 3748-2010, la décision D-2011-162. Et je
15 demanderais à la Régie de porter une attention
16 particulière à la section 3.2.4, qui traite de la
17 gestion de la consommation, et plus précisément les
18 paragraphes 154, 155, 159 et 160.

19 Une autre décision qui a été rendue dans le
20 cadre d'un plan d'approvisionnement est la décision
21 D-2014-017 rendue dans le cadre du prochain plan
22 d'approvisionnement qui vise les années deux mille
23 quatorze (2014) à deux mille vingt-trois (2023) et
24 rendue dans le cadre du dossier R-3864-2013. Il
25 s'agit d'une décision procédurale. Toutefois on

1 attire l'attention de la Régie sur la... à la page
2 9, la section « Compteurs de nouvelle génération »,
3 il y a une section complète sur les compteurs dans
4 cette décision, et on vous réfère aux paragraphes
5 33 et 34. OÙ, notamment au paragraphe 34, la Régie
6 indiquait, ce qu'on trouve assez important au
7 présent dossier est le fait que :

8 [...] , même si le Distributeur ne
9 prévoit pas de nouvelles options
10 tarifaires avant la fin du déploiement
11 des compteurs en 2018, il est opportun
12 d'examiner les possibilités offertes
13 par les compteurs de nouvelle
14 génération dans le présent Plan, dont
15 l'horizon s'étend jusqu'en 2023.

16 La Régie continue en indiquant que :

17 Il y a d'abord lieu de s'interroger
18 sur le bien-fondé du fait qu'aucune
19 mesure ne soit mise en place avant la
20 fin du déploiement des compteurs. Par
21 la suite, même si la Régie en venait à
22 la conclusion qu'il serait préférable
23 d'attendre que tous les compteurs
24 soient installés avant de mettre en
25 place des mesures, il y a lieu, dès à

1 présent, de connaître les intentions
2 du Distributeur quant à leur
3 utilisation en lien avec la gestion de
4 la pointe et l'efficacité énergétique.

5 La dernière décision, pour laquelle on
6 souhaite attirer l'attention de la Régie, est la
7 décision D-2014-037 qui a été rendue dans le
8 dossier R-3854-2013 à laquelle, Madame la
9 Présidente, vous participiez. Et je vous réfère,
10 puisque vous devez connaître... très bien connaître
11 cette décision vu que vous l'avez rendue, je vous
12 réfère simplement aux paragraphes 758 et 762 plus
13 particulièrement, où la Régie demandait au
14 Distributeur :

15 [...] de présenter, dans le cadre de
16 son prochain dossier tarifaire [...],
17 une ébauche de sa stratégie
18 d'exploitation des données sur projet
19 LAD qui est prévu être déployé dans
20 les réseaux autonomes [...] afin
21 d'orienter les organismes gérant les
22 factures de 95 % de la clientèle
23 résidentielle à orienter leurs
24 interventions et, entre autres, à
25 décourager l'usage du chauffage

1 électrique d'appoint.

2 Donc, ça complète mon résumé des décisions
3 auxquelles on voulait faire référence. Et je vais
4 continuer avec mon plan d'argumentation, et je vous
5 amène à la page 2 de ce plan.

6 On considère, effectivement, Madame la
7 Présidente, là, que le suivi de ces décisions-là
8 devrait être pris en considération dans le cadre de
9 la décision que vous aurez à rendre au présent
10 dossier, qui porte sur l'approbation finale des
11 investissements pour les Phases 2 et 3 du projet
12 LAD.

13 À titre de commentaire introductif, on
14 souhaite également vous rappeler que la Régie a
15 reconnu monsieur Finamore, qui était le témoin du
16 GRAME, le statut d'expert en réseaux intelligents,
17 ce statut-là lui avait été reconnu lors de la Phase
18 1 du projet LAD, au dossier 3770-2011. On souhaite
19 vous rappeler que monsieur Finamore c'est un
20 ingénieur, détenteur d'un M.B.A., président
21 fondateur d'une entreprise spécialisée dans le
22 développement d'infrastructures de mesurage avancé.
23 Monsieur Finamore n'a aucun intérêt direct dans le
24 projet, c'est vraiment un expert indépendant, qui
25 était présent à la Régie pour vraiment l'aider à

1 orienter sa décision, mais il n'a aucun... aucun
2 intérêt à ce qu'une décision ou l'autre soit
3 rendue, aucun intérêt économique de sa part.
4 Monsieur Finamore est également l'auteur de
5 plusieurs articles qui ont été publiés non
6 seulement aux États-Unis, mais également au Canada.
7 Et il a également fourni plusieurs témoignages pour
8 des projets d'automatisation de plusieurs
9 distributeurs d'électricité.

10 (10 h 52)

11 Donc, pour toutes ces raisons-là, on
12 recommande à la Régie d'accorder une grande
13 crédibilité, là, à son témoignage ainsi qu'à son
14 rapport. Et également, on recommande à la Régie
15 d'accorder une grande crédibilité au témoignage de
16 madame Moreau, qui a suivi avec intérêt, là, le
17 développement, tous les développements qui étaient
18 liés à la technologie des compteurs intelligents
19 dans le réseau du Distributeur, et ce, depuis plus
20 de dix (10) ans.

21 J'aborde maintenant la première section,
22 qui concerne le suivi de la Phase 1. On a des
23 remarques particulières à faire à la Régie en lien
24 avec la preuve qui a été déposée et ce n'est pas
25 nécessairement... Et ce qui est au rapport est

1 encore... Les recommandations qui sont présentées
2 dans le rapport du GRAME sont encore valides. Par
3 contre, on a plusieurs précisions à apporter à la
4 Régie et on est allé par enjeu.

5 Donc, premièrement, concernant le suivi de
6 la Phase 1, le suivi des fonctionnalités, on a des
7 commentaires... j'ai des commentaires concernant la
8 fonctionnalité « Emménagement, déménagement,
9 facilités ».

10 Comme on l'avait soulevé dans le rapport du
11 GRAME, au départ, le Distributeur présentait son
12 projet en indiquant que la fonction « Emménagement,
13 déménagement, facilités » inclurait deux
14 fonctionnalités : la lecture à distance et les
15 branchements et débranchements.

16 Le neuf (9) avril deux mille quatre
17 (2004) (sic), lors des audiences, le Distributeur a
18 indiqué que la fonctionnalité « Emménagement,
19 déménagement, facilités » est réalisée, puisqu'ils
20 réussissent à lire cent soixante-dix mille
21 (170 000)... ils font cent soixante-dix mille
22 (170 000)... ils ont fait cent soixante-dix mille
23 (170 000) lectures dans le cadre de cette
24 fonctionnalité.

25 Donc, selon le Distributeur, cette

1 fonctionnalité-là serait réalisée. Toutefois, il
2 n'offre toujours pas le service d'interruption à
3 distance et il est toujours en train d'évaluer
4 cette possibilité selon le suivi trimestriel qui a
5 été déposé au trente et un (31) décembre et tel que
6 confirmé également par monsieur Abiad. Donc, il
7 évalue encore cette opportunité.

8 Maintenant, concernant la fonctionnalité
9 « Branchement et débranchement à distance ». Lors
10 de la séance de travail du quatorze (14) février
11 deux mille quatorze (2014), on avait demandé que...
12 à titre d'engagement 2, de fournir le nombre de
13 branchements et de débranchements qui avaient été
14 réalisés.

15 La réponse à cet engagement, qui indique
16 qu'il y a eu cent quarante-deux (142) branchements
17 et débranchements pour des locaux vacants, cette
18 réponse-là, ça suggère que la fonctionnalité, elle
19 serait opérationnelle et que la raison, en fait,
20 pour laquelle on ne l'aurait pas encore réalisée,
21 c'est l'interdiction de suspendre le service durant
22 la période hivernale.

23 Toutefois, dans le suivi trimestriel qui a
24 été déposé le trente et un (31) décembre deux mille
25 treize (2013), on constate que le Distributeur - et

1 c'est une des seules places où le Distributeur en
2 parle - fait état d'une solution informatique qui
3 devrait être livrée en avril deux mille quatorze
4 (2014) afin d'automatiser entièrement la
5 fonctionnalité. Et je vous ai mis la référence
6 exacte.

7 En audience, suite à plusieurs questions
8 sur ce sujet auxquelles les distributeurs... les
9 témoins du Distributeur ne souhaitaient pas
10 nécessairement répondre, on a eu une réponse très
11 importante qui est de la part de monsieur Renaud
12 Graveline qui a confirmé en fait que tous les
13 processus pour acheminer la demande n'avaient pas
14 encore été finalisés.

15 Cette affirmation de monsieur Graveline a
16 d'ailleurs été confirmée par le Distributeur en
17 réponse à l'engagement numéro 3, qui indique que la
18 solution informatique doit avoir lieu le quatorze
19 (14) avril deux mille quatorze (2014), ce qui
20 confirme que la solution informatique n'a pas
21 encore été livrée ni testée avec le système SAP ni
22 pour les locaux vacants, ni pour les interruptions
23 de service aux fins de recouvrement. Et bien que
24 depuis novembre deux mille treize (2013), la
25 fonctionnalité de l'IMA permettant l'interruption

1 des locaux vacants est opérationnelle, elle n'est
2 pas intégrée au système SAP.

3 Et dans son témoignage, en réponse à une
4 question de Madame la présidente, l'expert du
5 GRAME, monsieur Finamore, a expliqué que
6 l'intégration d'une fonctionnalité de branchement
7 et débranchement dans le système de facturation des
8 clients, et on parle du système SAP, c'est très
9 complexe.

10 La fonctionnalité branchement-débranchement
11 à distance est importante pour permettre au
12 Distributeur de réaliser les gains d'efficience de
13 quatre-vingt-un millions de dollars (81 M\$) annuels
14 qui sont prévus pour ce projet.

15 On rappelle que lors de la présentation du
16 projet LAD en Phase 1, la fonctionnalité
17 branchement-débranchement était également prévue
18 pour deux mille douze (2012). Et puis c'est
19 confirmé dans le tableau 6 du suivi trimestriel du
20 trente et un (31) décembre deux mille treize (2013)
21 que cette échéance a été retardée.

22 La preuve du Distributeur démontre qu'il
23 n'y a aucun débranchement à distance pour le
24 recouvrement qui a été réalisé et qu'on a seulement
25 quatre-vingt-trois (83) interruptions à distance et

1 cinquante-neuf (59) remises en service à distance
2 qui ont été effectués par le Distributeur seulement
3 pour des locaux vacants et seulement à partir de
4 l'IMA et non à partir du système SAP.

5 On considère que ça doit... que cette
6 situation doit inciter la Régie à la prudence en
7 s'assurant de l'« opérationnalité » de cette
8 fonctionnalité qui doit générer des gains
9 d'efficience pour le Distributeur, et ce, avant que
10 les Phases 2 et 3 ne soient déployées.

11 J'aborde maintenant la section 1.2, nos
12 commentaires portant sur les coûts d'installation
13 des compteurs. Et on a séparé ces coûts
14 d'installation là entre les coûts d'installation
15 des compteurs résidentiels et ceux commerciaux.

16 (11 h)

17 Donc, allons-y avec les compteurs
18 résidentiels. Dans sa présentation du neuf (9)
19 avril deux mille quatorze (2014), le Distributeur a
20 indiqué qu'il y avait cinq cent soixante-dix-huit
21 mille (578 000) installations de compteurs
22 intérieurs qui ont été réalisées en Phase 1.

23 En réponse à l'engagement numéro 4, sans
24 préciser combien de compteurs intérieurs restent à
25 installer au total afin de compléter le déploiement

1 de la Phase 1, le Distributeur indique le nombre
2 estimé de compteurs intérieurs où la présence du
3 client est requise, soit cent soixante-neuf mille
4 (169 000) compteurs, c'est un nombre très, très
5 significatif, soit près de la moitié des compteurs
6 restant à installer en Phase 1.

7 De plus, en réponse à l'engagement numéro
8 11, qui a été demandé par la Régie, à savoir
9 combien de compteurs avaient été installés par le
10 sous-traitant Capgemini et combien par les employés
11 du Distributeur, le Distributeur énonce que
12 seulement soixante-six pour cent (66 %) des
13 compteurs résidentiels ont été installés par le
14 sous-traitant au lieu des quatre-vingt-dix pour
15 cent (90 %) prévus initialement.

16 Je vous réfère ici au témoignage de Jacques
17 Fontaine de SÉ/AQLPA qui indiquait que les coûts
18 d'installation par des employés du Distributeur
19 seront certainement supérieurs à ceux des
20 installateurs de Capgemini qui sont payés à
21 l'unité, cinq dollars si je ne me trompe pas par
22 unité. Et, ça, si on calcule un coût unitaire d'un
23 compteur intérieur installé par un employé syndiqué
24 du Distributeur, ce coût unitaire pouvant doubler
25 si les employés du Distributeur oeuvrent en équipe

1 de deux. Et je vous réfère ici au témoignage de
2 monsieur Jacques Fontaine qui disait que les coûts
3 pourraient aller de trente (30 \$) à quatre-vingt-
4 dix dollars (90 \$) par compteur s'ils sont deux par
5 équipe.

6 Donc, pour toutes ces raisons, le GRAME
7 appuie et réfère la Régie à la recommandation
8 numéro 7 de son expert qui énonce que la Régie
9 devrait exiger un bilan plus détaillé des coûts
10 liés à l'installation des compteurs intérieurs de
11 la Phase 1, notamment concernant les compteurs qui
12 sont retournés par le sous-traitant Capgemini et
13 les coûts liés à ces installations par le personnel
14 du Distributeur.

15 J'aborde maintenant l'installation des
16 compteurs commerciaux. Donc, en réponse à une
17 demande de renseignements du GRAME, le Distributeur
18 précisait que la nouvelle version du compteur
19 commercial Elster était toujours en cours
20 d'approbation. Dans son rapport, l'expert en
21 réseaux intelligents monsieur Finamore énonce ses
22 préoccupations concernant les coûts d'installation
23 des compteurs commerciaux qui pourraient découler
24 des délais dus à l'approbation par Mesures Canada
25 des compteurs commerciaux.

1 Lors des audiences, le témoin du
2 Distributeur a confirmé que les compteurs
3 commerciaux qui devaient être déployés en Phase 1
4 n'étaient pas encore installés et ne seraient pas
5 installés lors de la Phase 1, d'où la réduction de
6 coûts annoncée pour la Phase 1.

7 Selon le témoignage du témoin du
8 Distributeur, on a substitué soixante mille
9 (60 000) clients commerciaux par des clients
10 résidentiels, indiquant par ailleurs que les coûts
11 seront reportés en Phase 2 et seraient présentés à
12 la Régie de manière détaillée.

13 Tel qu'indiqué par l'expert du GRAME, le
14 coût par unité de compteur et d'installation ne
15 peut être le même que celui pour les clients
16 résidentiels. Et bien que le GRAME soit en faveur
17 du choix du Distributeur d'attendre la version la
18 plus récente de compteurs commerciaux, une partie
19 des économies présumées de la Phase 1 représente un
20 transfert de coûts de la Phase 1 vers les Phases 2
21 et 3.

22 Afin d'assurer un suivi adéquat, le GRAME
23 recommande à la Régie d'exiger du Distributeur que
24 le bilan de la Phase 1 inclut les coûts à venir des
25 compteurs commerciaux dont l'installation était

1 prévue en Phase 1, le témoin du Distributeur ayant
2 affirmé que ces compteurs seraient installés à
3 l'automne deux mille quatorze (2014).

4 De plus, le GRAME appuie et réfère la Régie
5 à la recommandation numéro 3 du rapport de son
6 expert en réseaux intelligents, qui estime que les
7 risques liés à l'approbation de compteurs
8 polyphasés par Mesures Canada doivent être résolus
9 avant l'autorisation de procéder au déploiement des
10 Phases 2 et 3 puisque ces compteurs sont essentiels
11 à la bonne performance du réseau intelligent. Selon
12 lui, en fait selon un expert réputé dans le
13 domaine, les problèmes de performance des compteurs
14 pourraient augmenter de manière significative le
15 temps de déploiement du projet ainsi que les coûts
16 si une solution alternative devait être trouvée.

17 Dans la recommandation numéro 5 de son
18 rapport, l'expert énonce que le Distributeur
19 devrait présenter une analyse de sensibilité plus
20 approfondie et prudente comprenant les risques
21 externes à la réalisation du projet. Enfin, dans sa
22 recommandation numéro 7, l'expert énonce que la
23 Régie devrait exiger un bilan plus détaillé des
24 coûts liés à l'installation des compteurs
25 commerciaux.

1 (11 h 5)

2 J'aborde maintenant le plan d'achèvement de
3 la Phase 1 et les commentaires du GRAME par rapport
4 à ce bilan final qui sera présenté par le
5 Distributeur, en fait pour lequel il s'est engagé
6 de déposer.

7 On vous réfère à la recommandation numéro 2
8 du rapport de l'expert Finamore, qui énonce que,
9 qui énonçait déjà que le Distributeur devrait
10 soumettre un plan détaillé d'achèvement de la Phase
11 1, qui devrait préciser les quantités de
12 collecteurs, de routeurs, de compteurs, les frais
13 d'installation, les dépenses et les bénéfices
14 obtenus à la Régie de manière détaillée.

15 Il indique également que le nombre
16 d'installations de compteurs qui sont retournés par
17 le sous-traitant devrait être inclus dans le plan
18 d'achèvement de la Phase 1, ainsi que les coûts qui
19 sont liés à ces installations par le personnel du
20 Distributeur.

21 Et il recommande également que les coûts
22 des compteurs commerciaux soient inclus dans les
23 investissements, en fait, qu'ils soient inclus dans
24 la Phase 1 puisque ce sont des coûts qui avaient
25 été autorisés en Phase 1. Donc ça va permettre à la

1 Régie d'assurer un suivi de ces coûts-là s'ils sont
2 présentés distinctement.

3 Maintenant, concernant les suivis
4 trimestriels, on vous réfère, Madame la Présidente,
5 à la décision D-2014-057, où la Régie avait
6 effectivement statué qu'elle pourrait modifier les
7 informations requises dans les rapports de suivis
8 trimestriels.

9 On vous soumet également que les suivis qui
10 avaient été requis par la Régie dans la décision D-
11 2012-127 sont vraiment essentiels pour assurer un
12 suivi rigoureux par la Régie de ce projet
13 entraînant des investissements d'une ampleur
14 considérable et se poursuivant jusqu'en deux mille
15 dix-huit (2018).

16 Dans la décision D-2014-037, rendue dans le
17 cadre du dernier dossier tarifaire du Distributeur,
18 la Régie avait demandé au Distributeur de déposer
19 le suivi annuel du projet LAD et a également
20 maintenu le dépôt trimestriel du suivi de la Phase
21 1 sur une base annuelle et cumulative. Aussi, au
22 présent dossier, le Distributeur énonçait
23 qu'advenant des coûts différents de ceux qui ont
24 été estimés, il en ferait part à la Régie dans le
25 cadre de ses suivis trimestriels.

1 En réponse à une demande de la Présidente,
2 le témoin du Distributeur, maître Hébert, énonçait
3 qu'il serait possible de distinguer les coûts
4 spécifiques des différentes phases et de les
5 présenter distinctement, ce que le GRAME
6 recommande. Tel qu'indiqué par madame la
7 Présidente, madame Pelletier, le GRAME considère
8 que les suivis trimestriels doivent également
9 inclure l'état d'avancement des différentes
10 fonctionnalités.

11 Aussi, tel que confirmé par un témoin du
12 Distributeur en réponse à une demande de la
13 procureure de la Régie, maître Barriault, les
14 suivis trimestriels du Distributeur devraient
15 également inclure les gains associés au projet LAD
16 tels que présentés en réponse à une demande de
17 renseignements de la Régie.

18 Et à cet égard, Madame la Présidente, on
19 appuie la recommandation numéro 8 de notre expert,
20 qui énonce qu'un calcul plus détaillé des gains
21 d'efficience devrait être inclus dans les rapports
22 trimestriels, le Distributeur devant surveiller les
23 réductions de personnel dans toutes les catégories
24 afin de vérifier que des postes ont effectivement
25 été éliminés et des gains d'efficience directs ont

1 été réalisés et permettront d'atteindre les quatre-
2 vingt-un millions de dollars (81 M\$) d'économies
3 annuelles qui sont réclamées pour justifier le
4 projet LAD.

5 J'aborde maintenant la deuxième partie de
6 mon argumentation qui porte sur l'approbation des
7 investissements liés aux Phases 2 et 3. J'ai deux
8 enjeux principaux dans cette section, donc je vais
9 débiter par la section 1.1, qui porte sur les
10 réseaux autonomes.

11 Nos recommandations par rapport à ça
12 découlent d'abord d'une réponse à une demande de
13 renseignements de la Régie qui portait sur les
14 gains d'efficience au niveau de la gestion de la
15 consommation découlant du déploiement du projet LAD
16 dans les réseaux autonomes, où le Distributeur
17 énonçait en fait qu'il n'était pas en mesure de
18 quantifier les impacts en ce moment.

19 En réponse à l'engagement numéro 7, le
20 Distributeur confirmait que le nombre de compteurs
21 à installer en réseaux autonomes, en fait, il
22 confirmait le nombre de compteurs à installer en
23 réseaux autonomes et ainsi que le fait que chaque
24 résidence dispose d'un compteur.

25 En réinterrogatoire, monsieur Abiad a

1 indiqué que la décision de changer l'ensemble des
2 compteurs était un enjeu de pérennité du parc, sans
3 préciser de raison particulière pour ceux des
4 réseaux autonomes.

5 Dans sa décision D-2014-057, qui a été
6 rendue au présent dossier, la Régie retenait comme
7 pertinente l'analyse du déploiement des compteurs
8 de nouvelle génération en réseaux autonomes et des
9 bénéfices potentiels qui peuvent en résulter, et
10 notamment dans le but d'assurer que le déploiement
11 qui est prévu en réseaux autonomes pourra supporter
12 les besoins exprimés par la Régie à l'égard de la
13 gestion de la consommation, ces préoccupations et
14 besoins ayant été exprimés dans la décision D-2014-
15 037.

16 (11 h 10)

17 On a déposé en preuve un extrait de cette
18 décision sous la cote C-GRAME-033 lors de laquelle,
19 un peu comme je vous ai indiqué en tout début, au
20 paragraphe 762 de cette décision-là la Régie
21 aborde, là, cette question.

22 Le Distributeur prévoit le déploiement des
23 compteurs en réseaux autonomes de juin à octobre
24 deux mille dix-sept (2017), donc dans trois ans.

25 Tel que souligné par madame Moreau, qui est

1 témoin du GRAME, si on considère le déficit prévu
2 de deux cent deux millions de dollars (202 M\$) pour
3 deux mille quatorze (2014) dans les réseaux
4 autonomes et si on considère la demande de la Régie
5 au Distributeur de présenter dans le prochain
6 dossier tarifaire une ébauche de sa stratégie
7 d'exploitation des données du projet LAD, on
8 considère que la gestion de la demande ça pourrait
9 être un bénéfice économique du projet LAD.

10 Madame Moreau indiquait également que dans
11 la décision D-2014-017 rendue dans le plan
12 d'approvisionnement, la Régie indiquait qu'il est
13 opportun d'examiner les possibilités offertes par
14 les compteurs de nouvelle génération dans le
15 présent plan en lien avec de nouvelles options
16 tarifaires.

17 Un autre élément de préoccupation qui a été
18 exprimé par madame Moreau lors de son témoignage
19 c'est la possibilité que la version actuelle
20 déployée en phase 1 ne soit pas compatible avec les
21 besoins exprimés par la Régie.

22 En ce sens, le GRAME est d'avis que la
23 Régie doit s'assurer, avant d'autoriser les
24 investissements visant les réseaux autonomes, que
25 la version utilisée des compteurs de nouvelle

1 génération soit en mesure d'offrir de nouvelles
2 options tarifaires et des mesures en gestion de la
3 demande.

4 Au présent dossier, la Régie a compétence
5 pour harmoniser sa décision avec celles rendues par
6 la Régie dans d'autres dossiers parallèles du
7 Distributeur, dont les dossiers tarifaires et les
8 dossiers portant sur la plan d'approvisionnement,
9 sur les demandes de plans d'approvisionnement du
10 Distributeur.

11 Et on vous soumet qu'à ce stade du
12 développement du projet, le Distributeur n'a pas
13 été en mesure de démontrer que le déploiement de la
14 phase 3 en réseaux autonomes permettra de
15 rencontrer les exigences de la Régie énoncées dans
16 les décisions précitées.

17 Considérant que ce déploiement est prévu
18 dans trois ans, le GRAME recommande de ne pas
19 approuver immédiatement les investissements liés au
20 déploiement en réseaux autonomes, afin de permettre
21 au Distributeur de présenter une demande
22 d'investissements décrivant la technologie choisie
23 et sa capacité à rencontrer les demandes de la
24 Régie.

25 Il devrait également être en mesure de

1 présenter les coûts d'installation plus précis, les
2 gains d'efficience, les nouvelles mesures de
3 gestion de la demande qui y sont associées ainsi
4 que des propositions d'options tarifaires.

5 Maintenant concernant les coûts, notre
6 analyse des coûts pour les phases 2 et 3, on a un
7 commentaire portant sur l'installation des
8 compteurs résidentiels Elster.

9 Dans son rapport, l'expert Finamore a
10 énoncé ses craintes concernant l'usage par le
11 Distributeur, et ce n'est pas le nom du fournisseur
12 Elster qui cause problème, sa crainte c'est à
13 l'effet que le Distributeur va utiliser une
14 nouvelle version de compteurs pour un très grand
15 nombre, pour en fait vingt pour cent (20 %) du
16 parc, et puis ces compteurs-là n'ont jamais été
17 déployés en Amérique du Nord.

18 Donc, pour lui, c'est une crainte puisqu'il
19 y a des exemples qu'on retrouve pour lesquels
20 certains distributeurs ayant fait cette erreur ont
21 dû en fait retirer les compteurs qui avaient été
22 installés, ce qui a entraîné des coûts, là,
23 supplémentaires pour le projet.

24 Monsieur Finamore ne voulait pas
25 nécessairement indiquer que c'est ce qui allait

1 arriver, il voulait simplement mettre en garde la
2 Régie et lui indiquer que la prudence est requise
3 dans ce genre de projet. Et il voulait notamment
4 préciser qu'on doit donner assez de temps aux
5 manufacturiers pour disposer, là, terminer les
6 processus de fabrication dans un environnement de
7 production de masse et vraiment laisser aux
8 fournisseurs le temps de faire tous les tests qui
9 sont requis avant de déployer ces compteurs-là.

10 Donc, de l'avis du GRAME, en lien avec le
11 témoignage de son expert, ce risque est
12 significatif pour la prochaine étape de déploiement
13 des phases 2 et 3. Et c'est la raison pour laquelle
14 on appuie et on réfère la Régie à la recommandation
15 numéro 3 du rapport de son expert qui estime que
16 les risques liés à la performance du compteur
17 doivent être résolus avant l'autorisation de
18 procéder au déploiement des phases 2 et 3 puisque
19 ces compteurs sont essentiels à la bonne
20 performance du réseau intelligent.

21 Selon lui, les problèmes de performance des
22 compteurs pourraient augmenter de manière
23 significative, non seulement le temps de
24 déploiement du projet, mais également les coûts si
25 une solution alternative devait être envisagée.

1 À cet égard, on vous réfère à la
2 recommandation numéro 5 du rapport de l'expert qui
3 énonce que le Distributeur devrait présenter une
4 analyse de sensibilité plus approfondie et prudente
5 qui comprendrait ces risques externes-là pour
6 lesquels il n'a pas de contrôle.

7 (11 h 15)

8 J'aborde maintenant un bref commentaire
9 concernant l'entente entre le Distributeur et
10 l'Association canadienne de fournisseurs Internet
11 sans fil. On a demandé à notre expert en réseau
12 intelligent, qui était présent, de consulter
13 l'entente de collaboration entre Hydro-Québec et
14 l'Association canadienne de fournisseurs Internet
15 sans fil, ForSak Technocom inc. et Communautel
16 inc., et ce, afin qu'il puisse émettre son opinion
17 à la Régie sur un enjeu qui avait suscité, selon
18 nous, là, un intérêt pour la Régie, qui était
19 l'impact de l'utilisation, par le Distributeur, de
20 la bande RF exempte de licence ISM 900 MHz pour le
21 réseau IMA, sur les services offerts en milieu
22 rural par les fournisseurs d'accès Internet sans
23 fil.

24 Dans son témoignage, monsieur Finamore a pu
25 rassurer, j'espère, la Régie en lui indiquant qu'il

1 n'avait jamais rencontré de problème
2 d'interférences ou d'impact de l'usage de cette
3 bande de radiofréquence 900 MHz par un distributeur
4 sur d'autres utilisateurs ou fournisseurs de
5 service Internet sans fil.

6 En conclusion, j'arrive à mes conclusions.
7 D'abord, on vous réfère au témoignage de monsieur
8 Finamore, qui a élaboré, là, davantage que dans son
9 rapport lors de son témoignage, sur ses principales
10 conclusions, qu'on retrouve à la section 5 de son
11 rapport.

12 On vous réfère également aux neuf
13 recommandations précises et principales de notre
14 expert, qu'on retrouve aux pages 35 et 36 de son
15 rapport.

16 On appuie... le GRAME appuie la première
17 recommandation... on appuie toutes les
18 recommandations de notre expert mais on vous
19 souligne ici qu'on appuie la recommandation numéro
20 1 de notre expert à l'effet que le Distributeur
21 devrait d'abord remplir tous les objectifs et
22 toutes les installations prévus en Phase 1 et
23 fournir à la Régie un compte rendu détaillé de la
24 performance et des coûts en résultant avant que
25 l'autorisation de procéder aux Phases 2 et 3 ne

1 soit accordée. Notre expert estime qu'une
2 prolongation de six mois, soit jusqu'à la fin de
3 deux mille quatorze (2014), devrait être suffisante
4 pour compléter le déploiement de la Phase 1, en
5 permettant de donner plus de temps pour valider
6 l'ensemble de la performance du réseau et des
7 coûts.

8 L'expert indique également, dans sa
9 recommandation numéro 4, qu'avant d'approuver les
10 Phases 2 et 3, le Distributeur devrait vérifier que
11 le réseau de la Phase 1, tel qu'achevé, atteint
12 encore les taux requis quotidiens de lecture et de
13 facturation requise parce que si des modifications
14 sont nécessaires pour améliorer les performances du
15 réseau, des mesures correctives doivent être
16 identifiées et complétées avant le déploiement des
17 phases... avant que le déploiement des Phases 2 et
18 2 ne débute.

19 Aussi, dans sa recommandation numéro 9,
20 l'expert Finamore énonce que le Distributeur doit
21 soumettre un rapport d'achèvement détaillé de la
22 Phase 1 à la Régie lorsque la Phase 1 sera
23 complétée, et qui détaillera tous les coûts réels
24 du projet, identifiant les économies et les gains
25 d'efficience engagés et traitant des questions de

1 performance du réseau qui pourraient être
2 identifiées.

3 On recommande que ce plan d'achèvement
4 inclue également le coût des compteurs commerciaux
5 qui seront installés dans la zone 1 de déploiement,
6 tel qu'initialement prévu en Phase 1 du dossier
7 3770-2011 et que les Phases 1, 2 et 3 soient
8 présentées séparément dans les suivis trimestriels.

9 Considérant que le Distributeur n'a pas
10 encore atteint tous les objectifs qui étaient
11 prévus en Phase 1, l'approbation des Phases 2 et 3
12 devrait être conditionnelle à l'atteinte d'un
13 certain nombre d'objectifs, Madame la Présidente.

14 Le GRAME recommande à la Régie d'établir
15 une liste des enjeux que le Distributeur doit
16 résoudre et compléter à la pleine satisfaction de
17 la Régie avant que l'autorisation n'entre en
18 vigueur.

19 Concernant l'approbation des
20 investissements qui sont liés aux Phases 2 et 3. En
21 ce qui concerne le déploiement des compteurs pour
22 les Phases 2 et 3, tel qu'indiqué par monsieur
23 Finamore, on considère qu'il est prudent que les
24 risques qui sont liés à la performance du compteur
25 résidentiel Elster, soient des risques qui sont

1 directement liés à la bonne performance du réseau
2 et coûts des Phases 2 et 3, on recommande que ces
3 risques-là soient résolus avant l'autorisation de
4 procéder au déploiement des Phases 2 et 3.

5 En ce qui concerne le déploiement des
6 compteurs de nouvelle génération dans les réseaux
7 autonomes, on vous soumet qu'il y a une grande
8 prudence qui est requise de la part de la Régie,
9 qui doit notamment s'assurer d'une cohérence dans
10 ses décisions en cours et à venir.

11 Puisque le déploiement est prévu dans trois
12 ans seulement, le GRAME recommande de ne pas
13 approuver immédiatement les investissements liés au
14 déploiement en réseaux autonomes pour permettre au
15 Distributeur de présenter une demande
16 d'investissement qui décrirait la technologie
17 choisie et sa capacité à rencontrer les demandes de
18 la Régie au niveau des mesures de gestion de la
19 demande. Cette demande d'investissement devrait
20 inclure les coûts d'installation et les gains
21 d'efficience ainsi que les nouvelles mesures de
22 gestion de la demande.

23 Pour conclure, tel qu'indiqué dans son
24 rapport, le GRAME recommande l'approbation d'un
25 compte hors base de tarification pour les coûts

1 inhérents aux Phases 2 et 3, conformément aux
2 décisions D-2014-037 et à la décision D-2013-196.
3 (11 h 20)

4 Maintenant, pour répondre, Madame la
5 Présidente, à votre invitation à émettre des
6 commentaires sur la demande prioritaire qui a été
7 formulée par ma consœur, le GRAME ne s'objecte pas
8 à la demande de déploiement de davantage de
9 compteurs en autant que ces deux cent mille
10 (200 000) compteurs résidentiels là soient inclus
11 dans les coûts de la Phase 2 et en autant que les
12 coûts des quatre-vingt mille (80 000) compteurs
13 commerciaux, qui devaient être déployés en Phase 1,
14 soient eux retournés et comptabilisés en Phase 1.

15 Ce qu'on suggère à la Régie, c'est de
16 procéder comme elle l'a fait dans la décision D-
17 2013-196, soit de rejeter la demande d'autorisation
18 mais d'autoriser la comptabilisation de ces coûts
19 dans un compte d'écarts... de ces coûts qui sont
20 liés à l'installation des compteurs dans le compte
21 d'écarts qui avait été créé par la décision D-2013-
22 196.

23 Donc, ça conclut mes représentations. Je
24 suis disponible si vous avez des questions de
25 précision.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Je n'ai pas de questions, je vous remercie
3 beaucoup, Maître Paquet, alors ça a le mérite
4 d'être clair. Merci. Alors nous en serions à maître
5 Sicard, pour Union des consommateurs?

6 PLAIDOIRIE PAR Me HÉLÈNE SICARD :

7 Alors bonjour, Madame la Présidente. Hélène Sicard,
8 pour l'Union des consommateurs. Alors dans un
9 premier temps, à l'instar de ma consœur, je n'ai
10 pas l'intention de vous lire cette argumentation,
11 qui est quand même brève, où je vais... ça, c'est
12 les huit, les dix copies pour la Régie, trois
13 copies pour le Distributeur, copies pour les
14 intervenants qui pourraient en vouloir.

15 Je ne vais vraiment pas passer à travers
16 cette argumentation, je vous la confie, nos points
17 sont là. Je veux juste couvrir certains points qui
18 ont été soulevés par ma consœur lors de sa
19 présentation. Alors, pour une fois, je pense que je
20 serai dans mon temps.

21 Alors pour ce qui est des installations non
22 conformes, elle nous a parlé des photos; j'aimerais
23 porter à votre attention, les photos que nous avons
24 vues pour les installations non conformes, ce sont
25 des cas extrêmes, ce n'est pas tous les cas qui

1 sont aussi sévères que ces photos. Et vous
2 retrouverez d'ailleurs dans l'argumentation, parce
3 qu'on a retenu, et ça nous inquiète, la photo où il
4 y avait les bonbonnes de propane, et je sais que ce
5 n'est pas votre juridiction de décider là-dessus
6 aujourd'hui, mais comme c'est une question de
7 sécurité, on vous demanderait de faire une
8 recommandation.

9 Parce qu'on nous a dit en audience, là, les
10 releveurs, les employés d'Hydro-Québec, ils font
11 ça, ils ne font pas nécessairement un constat, un
12 rapport, quand ils voient des choses comme ça.
13 Bien, moi, je vous demanderais, quand le
14 Distributeur et ses employés constatent des
15 installations comme celle-là, qui mettent en danger
16 la sécurité des gens, bien, qu'ils avisent tout de
17 suite le client, il me semble que c'est la moindre
18 des choses quand on est responsable socialement, et
19 qu'ils avisent les autorités, dans le cas du
20 propane, je pense que les autorités à aviser, c'est
21 les pompiers ou la municipalité également, que ce
22 soit réparé immédiatement.

23 Et je peux comprendre que de déplacer une
24 « tank » de propane, c'est ni à la charge du client
25 ni à la charge du Distributeur, là, des cas

1 extrêmes comme ça, c'est le propriétaire de la
2 « tank » de propane qui l'a installée là, le
3 fournisseur, qui doit la déplacer.

4 Pour ce qui est du reste, elle vous dit, la
5 réglementation ici, c'est le coût de service, et
6 c'est dans les Conditions de service, que les
7 installations du client sont à sa charge. Oui,
8 c'est vrai, c'était ça en Ontario aussi, et ça n'a
9 pas empêché la Régie en Ontario de dire... elle n'a
10 pas changé les conditions de service, les
11 conditions de service sont restées les mêmes, elle
12 a juste dit : « Pour faire avancer le projet, et
13 parce qu'il y a un projet, il ne faut pas imposer
14 des dépenses supplémentaires aux clients, alors
15 Distributeur, dans ton projet, vous allez assumer
16 les coûts de mise en conformité des
17 installations. »

18 Évidemment, il faut que ces coûts-là soient
19 raisonnables; si une maison a été bâtie par-dessus
20 un compteur puis qu'il faut démolir une maison pour
21 avoir accès au compteur, ce n'est plus raisonnable,
22 là, on s'entend. Mais quand c'est l'embase, ou
23 quand il y a des coûts entre autres d'électricien
24 pour que ce soit sécurisé qui doivent être payés,
25 ce que nous, on vous demande, c'est de demander que

1 le Distributeur assure ces coûts-là.

2 (11 h 26)

3 Alternativement, ce qu'on va vous demander,
4 si vous pensez qu'on n'a pas raison, mais je vous
5 soumetts qu'on a raison et que l'Ontario a très bien
6 agi avec des conditions de service identiques aux
7 nôtres, elle les a mises de côté pour le projet de
8 l'installation des compteurs, c'est qu'à tout le
9 moins, lorsqu'il y a des frais d'électricien, que
10 les frais d'électricien, un, que le Distributeur
11 indique que ça doit être traité par un électricien
12 et que les frais d'électricien soit couverts par le
13 Distributeur. Ça permettra ça aussi d'éviter que
14 les clients ne se mêlent d'essayer de faire des
15 choses eux-mêmes pour sauver des coûts sans appeler
16 les personnes compétentes puis que les choses
17 soient bien faites et tout de suite.

18 Elle vous a parlé également des réseaux
19 autonomes. Elle vous a dit que les clients des
20 réseaux autonomes doivent avoir les mêmes avantages
21 que les clients du réseau intégré. Sauf que, oui,
22 c'est beau mettre les mêmes compteurs, mais s'ils
23 ne peuvent à l'heure actuelle n'en tirer aucun
24 avantage, ça sert à quoi, ça ne sert pas à grand-
25 chose.

1 On vous dit que c'est un petit nombre
2 d'abonnés, dix-sept mille (17 000). Je vous l'ai
3 dit également dans l'argumentation. Sauf que ce
4 petit nombre peut coûter très cher. Et ce qu'on
5 vous dit, là, on ne vous dit pas de ne pas le
6 faire, on vous dit de ne pas le faire tout de
7 suite, d'attendre.

8 (11 h 28)

9 Les coûts et les bénéfices qu'on attend du
10 projet LAD, on les veut. Et les bénéfices qu'on
11 attend du projet LAD, on les veut. Ils ne sont pas
12 encore certains. On a une phase I, on a une phase
13 II, la phase I n'est même pas complétée. Pour le
14 moment, on nous présente un bénéfice de treize
15 point (13,1) qui pourrait être grugé par
16 différentes choses, puisque la phase I, c'était
17 plus aisé, ce qui a été déployé. C'est : tout est
18 près, il y a moins de frais de transport, les
19 entrepôts, les compteurs, tout est plus près. Phase
20 II et III, ce sera différent. Également, phase I,
21 les compteurs commerciaux, bien, ils devaient être
22 là et ils ne sont pas déployés encore. C'est aussi
23 des coûts plus importants.

24 Alors, ce qu'on vous dit, c'est :
25 « Attendez. Eux l'ont prévu pour deux mille dix-

1 sept (2017). Ils avaient prévu aussi des
2 changements de compteurs, dans le scénario de
3 référence, jusqu'à deux mille trente et un
4 (2031). » Il y a dix-sept mille (17 000) compteurs
5 en réseau intégré, il y en avait cent trente-huit
6 mille (138 000) qui devaient être changés en deux
7 mille trente et un (2031).

8 Les bénéfices attendus par la clientèle du
9 déploiement de ce projet-là doivent se réaliser,
10 c'est-à-dire qu'on va payer, là, pour le moment, on
11 va payer pour les compteurs. Puis après ça, on va
12 commencer à recevoir un bénéfice en retour vers
13 deux mille dix-huit (2018), puis en deux mille
14 vingt-quatre (2024), là, on va avoir un bénéfice
15 selon le plan du projet tel qu'il est.

16 Alors, nous, ce qu'on vous dit : « Attendez
17 les rapports de phase I terminés, de phase II
18 terminés avant d'engager phase III. Ou alors,
19 permettez-leur de modifier leur projet pour
20 terminer également phase III, ce qui serait
21 l'idéal, de mettre de côté le réseau autonome et
22 d'amorcer, si tout ça est positif et si vraiment,
23 en deux mille vingt-quatre (2024), il y a un
24 bénéfice et non pas des pertes et des coûts pour
25 les clients...

1 Bien, à ce moment-là, on pourra regarder le
2 coût exact du déploiement en réseau autonome, les
3 avantages et les gains qu'on peut tirer du réseau
4 autonome et amorcer le déploiement pour s'assurer
5 qu'à la fin de ce déploiement-là, il n'y aura pas
6 des coûts en surplus pour les clients et qu'il y
7 aura vraiment un bénéfice.

8 Alors, on vous a dit que monsieur Abiad
9 nous a dit que les compteurs, ils devaient à court
10 terme être changés. On prévoit pourtant le
11 déploiement en deux mille dix-sept (2017). Je me
12 souviens très bien, j'étais là, de la preuve qui
13 s'est faite, dans le cadre du dossier 3770, sur ce
14 besoin de changement et ces normes de Mesures
15 Canada pour les compteurs.

16 Et les compteurs ne doivent pas être
17 recertifiés automatiquement. Les compteurs qui ont
18 une durée de vie, là, de dix (10) ans ou de vingt-
19 cinq (25) ans, ils continuent avec cette durée de
20 vie là. C'est juste qu'au moment où leur durée de
21 vie va être terminée, ils doivent être recertifiés
22 quand on veut continuer de les utiliser. Et ces
23 recertifications-là, qui auparavant étaient données
24 pour des plus longues périodes, sont maintenant
25 données pour des beaucoup plus courtes périodes,

1 c'est-à-dire ça va de deux à cinq ans sur le nombre
2 de renouvellements qui ont été donnés.

3 Alors, faire... Et on a, là, plusieurs fois
4 cent trente-huit mille (138 000) compteurs entre
5 deux mille vingt-quatre (2024)... en fait, cent
6 trente-huit mille et quelques à chaque année
7 jusqu'à deux mille trente et un (2031). Je ne peux
8 pas croire que dans tous ces compteurs, il n'y a
9 pas des compteurs qui ont des durées de vie qui
10 peuvent nous mener jusqu'à deux mille vingt-quatre
11 (2024) et que si, par hasard, il en manquait
12 quelques-uns avant qu'on pense à deux mille vingt-
13 quatre (2024) pour déployer les compteurs
14 intelligents, on pourrait installer un compteur
15 intelligent ici et là en réseau autonome au fur et
16 à mesure que les contrats, que les compteurs ont
17 atteint la fin de leur durée de vie, mais ne pas
18 déployer tout le projet, ne pas dépenser pour des
19 installateurs qui vont être là pendant x mois à
20 tout changer. Attendre et ne pas déployer parce que
21 l'autre problème, c'est sur les routeurs, là.

22 Monsieur Abiad, avec tout le respect que
23 j'ai pour lui et sa connaissance de son projet,
24 quand je lui demande combien de routeurs il va
25 falloir en réseau autonome, puis qu'il me

1 répond : « Huit », puis qu'on a quinze (15)
2 réseaux, ça me fait un petit peu peur quant à la
3 comptabilité réaliste des coûts en réseau autonome
4 pour le déploiement.

5 Alors, pour ce qui est du suivi, alors tant
6 que le projet est en déploiement, évidemment, on
7 voudrait des suivis trimestriels avec un état
8 d'avancement quant aux fonctionnalités. Ce n'est
9 pas inscrit dans l'argumentation, mais je vous le
10 dis, et un suivi très serré des gains d'efficience
11 et des gains du projet de façon à ce qu'on puisse
12 voir et décider.

13 Le train est en route, là, pour le réseau
14 intégré. Alors, on ne va pas essayer d'arrêter ce
15 train-là pour le réseau intégré. Ce qu'on veut,
16 c'est mesurer les dépenses que nous, on estime
17 beaucoup plus importantes pour les réseaux
18 autonomes et prendre une décision éclairée quant à
19 ceux-là.

20 (11 h 33)

21 Je m'excuse, là, autre raison de ne pas
22 tout vous lire. Je m'excuse. Pour ce qui est des
23 quatre-vingt mille (80 000) compteurs où on vous
24 demande une autorisation, puis un autre cent vingt
25 mille (120 000), écoutez, à la base, on n'a pas

1 d'objection à ce que des compteurs résidentiels
2 remplacent les compteurs commerciaux, sauf qu'on
3 est conscient que ces compteurs commerciaux là
4 coûtent plus cher.

5 On a eu un témoignage où monsieur Abiad
6 semble nous avoir dit que le treize point un
7 millions (13.1 M) de bénéfices avait pris en
8 considération cet échange, là, puis qu'on enlevait
9 un sept millions (7 M) pour les compteurs
10 commerciaux. Je ne me souviens pas d'avoir vu de
11 preuve écrite de ces chiffres-là. Je pense qu'avant
12 que vous n'autorisiez ce... excusez mon anglais, ce
13 « switch », il faudrait que le Distributeur dépose
14 une pièce qui explique, de façon claire, les coûts
15 de l'un par rapport à l'autre, pour s'assurer que,
16 si vous approuvez quatre-vingt mille (80 000)
17 compteurs et par après, là, le cent vingt mille
18 (120 000) qu'on commencerait, que ces coûts-là
19 correspondent exactement au coût du projet et que
20 le projet demeure en ligne. C'est une modification
21 mineure au projet, si ça peut aider à avancer... on
22 ne veut pas empêcher les choses d'avancer, si ça
23 peut sauver des coûts, tant mieux, sauf qu'on
24 voudrait le... le voir et on vous suggère que vous
25 devriez le voir de façon concrète ce que ça veut

1 dire dans une pièce qui serait au dossier. Qu'on
2 puisse faire le suivi plus tard.

3 Quant à la demande qui a été faite à la
4 toute fin, là, que les rapports trimestriels soient
5 déposés dans les trente (30) jours plutôt que dans
6 les quinze (15) jours, on n'a pas d'objection à
7 cela. Maintenant, juste une petite chose, c'est
8 évident qu'on insiste... pour ce qui est des
9 interférences, il y a très peu de cas, vous lirez
10 la... je pense que notre argumentation est claire
11 là-dessus, il faut que le Distributeur soit plus
12 transparent au niveau des interférences et qu'il...
13 qu'il aide les clients à corriger. Et il ne faut
14 surtout pas... Entre les lignes, on comprenait de
15 sa présentation que c'est les vieux équipements qui
16 ont des problèmes d'interférences et que, quelque
17 part, ça sous-entendait, bien, que les clients
18 s'achètent des nouveaux équipements.

19 L'Union des consommateurs a vraiment des
20 problèmes avec cette perspective-là. Forcer les
21 gens à consommer, forcer les gens à acheter alors
22 qu'ils sont heureux avec leurs vieux équipements,
23 on ne pense pas que c'est une... une solution
24 logique et que c'est une solution acceptable
25 socialement. Alors, il faudrait vraiment que le

1 Distributeur participe à corriger le problème, dans
2 un premier temps, et que si le problème ne peut
3 être corrigé, qu'il dédommage le client. Il ne
4 faudrait pas que le client soit obligé d'avoir
5 recours à... soit aux Petites créances ou à la cour
6 provinciale, là, dépendant des dommages. Je ne
7 pense pas que ce type de dommages se rende jusqu'à
8 la cour supérieure mais que le Distributeur soit
9 invité à dédommagé les clients.

10 Toute cette contribution qu'on vous demande
11 du Distributeur, vous savez, elle peut venir du
12 compte de contingences. D'ailleurs, il nous a dit
13 que, pour les interférences avec les fournisseurs
14 Internet, ça viendrait du compte de contingences.

15 Alors, si c'est bon pour les fournisseurs
16 Internet qui sont plus financièrement que les
17 petits clients, bien, je pense que c'est bon pour
18 les petits clients également, et c'est ce qu'on
19 vous soumet.

20 Alors, ça termine mes représentations,
21 outre ce que vous aurez à lire. Je vous remercie.
22 Avez-vous des questions?

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci, Maître Sicard. Oui, je n'ai pas d'autres
25 questions. Merci. Alors, midi moins vingt

1 (11 h 40), nous en sommes à maître Neuman. Vous
2 nous avez annoncé quarante-cinq (45) minutes,
3 Maître Neuman, croyez-vous le respecter?

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :
5 Absolument.

6 LA PRÉSIDENTE :
7 C'est bien. Maître Sicard, j'espère que vous allez
8 trouver un bon médecin, vous étiez aussi grippée
9 ou... que cela en décembre déjà à la tarifaire, on
10 est quatre mois plus tard, ça ne semble pas se
11 régler. Alors, je vous souhaite bonne chance.

12 Me DOMINIQUE NEUMAN :
13 Vivre dangereusement à la Régie.

14 LA PRÉSIDENTE :
15 Non, non, ça ne s'est pas produit à la Régie, tout
16 de même. Alors, Maître Neuman.

17 PLAIDOIRIE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :
18 Oui. Bonjour, Madame la Présidente. Dominique
19 Neuman pour Stratégie énergétique et l'Association
20 québécoise de lutte contre la pollution
21 atmosphérique. Donc, je vous ai préparé mes notes
22 d'argumentation.

23 (11 h 40)
24 Nous pourrions déposer une version PDF tout de suite
25 après l'audience pour, ça n'a pas été déposé en

1 version PDF mais nous pourrons le faire, comme ça,
2 ça évitera d'avoir une version photo scannée sur
3 internet, sur une version PDF, je ne sais pas
4 comment est-ce qu'on dit, travaillable.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Ce sera déposé au SDE après la présente audience?

7 Me DOMINIQUE NEUMAN :

8 Oui, après, oui, après l'audience.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Après votre présentation?

11 Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 Quand je serai de retour, je pourrai faire la...

13 LA PRÉSIDENTE :

14 On se fie sur vous, maître.

15 Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 Absolument. Donc je suis à la page 1 mais je vais
17 passer brièvement à une autre page.

18 Donc la Régie de l'énergie est saisie de la
19 demande d'Hydro-Québec logée en vertu de l'article
20 73 alinéa 1, premier paragraphe, de la Loi, visant
21 à autoriser son investissement pour les Phases 2 et
22 3 du Projet Lecture à distance.

23 Aux deux pages, aux trois pages qui suivent
24 se trouve un bref résumé, brève description des
25 associations que nous représentons. Je vous amène

1 donc maintenant à la page 4. Mon argumentation sera
2 un peu juridique et j'espère que ça permettra un
3 rafraîchissement des connaissances en droit du
4 tribunal.

5 Donc au présent dossier, en plus de la
6 demande d' Hydro-Québec visant à autoriser son
7 investissement pour les Phases 2 et 3 du Projet
8 Lecture à distance, la Régie est également saisie
9 de l'examen des résultats de la Phase 1 de ce
10 projet. Hydro-Québec et des intervenantes demandent
11 également des modifications quant aux suivis de ces
12 résultats qui sont présentés périodiquement à la
13 Régie.

14 Le dossier permet par ailleurs à la Régie
15 d'examiner la qualité du service à la clientèle et
16 du plan de communication d'Hydro-Québec lors du
17 déploiement du projet.

18 Enfin, bien que les principales
19 caractéristiques du projet aient déjà fait l'objet
20 de la décision D-2012-127 lors de l'examen de la
21 Phase 1 du projet au dossier R-3770-2011, Hydro-
22 Québec demande la modification de certains de ces
23 aspects, tel que vu ci-après.

24 Donc nous examinons chacune de ces
25 caractéristiques du dossier (je suis à la page 5)

1 et j'aborde la juridiction de la Régie sur la
2 demande d'autorisation d'investissement.

3 Selon la jurisprudence, lorsque la Régie de
4 l'énergie est saisie d'une demande d'autorisation
5 d'investissements selon l'article 73 al.1, premier
6 paragraphe, de sa loi constitutive, celle-ci
7 possède uniquement la juridiction de rendre une des
8 quatre décisions suivantes, à savoir soit :

- 9 (1) accorder l'autorisation demandée;
10 (2) accorder une autorisation conditionnelle.
11 les conditions exprimées dans la décision
12 indiquent alors les éléments ou
13 modifications que le projet doit comporter
14 afin de pouvoir être réalisé;
15 (3) suspendre sa décision jusqu'à ce que le
16 demandeur apporte certaines modifications
17 au dossier présenté à la Régie; ou
18 (4) refuser l'autorisation; les motifs de la
19 décision peuvent alors indiquer au
20 demandeur les modifications qu'il devrait
21 apporter à son dossier s'il désire
22 subséquemment solliciter de nouveau une
23 autorisation auprès de la Régie.

24 Ces quatre cas proviennent de la jurisprudence qui
25 est citée en note infrapaginale.

1 Selon cette jurisprudence, la Régie ne peut
2 donc pas, d'office, modifier le projet qui lui est
3 soumis pour autorisation mais elle peut, en optant
4 pour une autorisation conditionnelle, une
5 suspension ou un refus, influencer des
6 modifications au projet.

7 La Régie choisit l'une de ces quatre
8 décisions possibles en tenant compte des grands
9 principes prévus à la Loi, notamment en considérant
10 l'utilité du projet (un critère qui va
11 éventuellement servir aussi à déterminer
12 subséquemment, lors de la cause tarifaire,
13 l'inclusion ou non de l'investissement dans la base
14 de tarification de la demanderesse).

15 Par ailleurs, l'article 2 du Règlement sur
16 les conditions et les cas requérant une
17 autorisation de la Régie de l'énergie précise que
18 la demanderesse doit mettre en preuve devant le
19 tribunal les neuf renseignements suivants; je ne
20 les lirai pas tous mais simplement, j'attirerais
21 votre attention sur le huitième, qui est l'impact
22 sur la qualité de prestation du service de
23 distribution d'électricité.

24 Dans l'exercice de ses fonctions, la Régie
25 doit évidemment concilier, comme le prévoit

1 l'article 5 de la Loi, l'intérêt public, la
2 protection des consommateurs et le traitement
3 équitable du demandeur, en favorisant la
4 satisfaction des besoins énergétiques dans une
5 perspective de développement durable et d'équité au
6 plan individuel comme au plan collectif.

7 L'ensemble de ces considérations
8 contribuera à permettre à la Régie de choisir
9 laquelle des quatre décisions rendre sur la demande
10 d'autorisation d'investissement.

11 Je vous amène à la page 8 où je traite de
12 la juridiction de la Régie reliée à l'examen des
13 résultats de la Phase 1.

14 La Régie de l'énergie est régulièrement
15 appelée à examiner les suivis des projets majeurs
16 d'investissement qu'elle autorise. Nous soumettons
17 respectueusement que l'examen par la Régie de
18 l'énergie des résultats (à ce jour) de la Phase 1
19 du projet LAD permet au tribunal d'atteindre deux
20 objectifs au présent dossier.

21 Le premier. D'abord, comme le souligne
22 madame Blais, madame Brigitte Blais, témoin de
23 l'AQLPA et de S.É., dans son rapport au présent
24 dossier, un tel examen permet au tribunal de
25 s'assurer non seulement du respect du budget prévu

1 du projet mais également de vérifier si le projet
2 est mené de façon satisfaisante pour la Régie, dans
3 toutes ses autres modalités également (dont les
4 volets service à la clientèle et plan de
5 communication, sur lesquels nous désirons attirer
6 l'attention du tribunal dans la présente
7 argumentation).

8 (11 h 46)

9 Comme l'a déjà signalé le Tribunal dans
10 l'extrait ci-après, sur la base des renseignements
11 obtenus par la Régie en suivi d'un projet déjà
12 autorisé, celle-ci se garde toujours la possibilité
13 de réintervenir en cas de dépassement de coûts ou
14 de modification à la rentabilité d'un projet. Et
15 nous soumettons que la même règle s'applique si
16 d'autres aspects du suivi relèvent des informations
17 suffisamment importantes pour amener le Tribunal à
18 réintervenir. Entre autres, le Tribunal peut
19 toujours demander une amélioration des informations
20 de suivi qui lui sont fournies.

21 Comme l'a signalé le Tribunal ci-après, ce
22 sont les faits particuliers à chaque projet qui
23 détermineront si des informations reçues en suivi
24 d'un projet amèneront ou non le Tribunal à
25 réintervenir, que ce soit sur des aspects de

1 l'autorisation du projet ou dans une cause
2 tarifaire quant à la reconnaissance des coûts du
3 projet comme étant prudemment acquis et utiles.

4 Donc, je vous cite un extrait de la
5 décision qui est la décision D-2014-035 aux
6 paragraphes 507 et 509, qui indiquent ce que je
7 viens de mentionner, à savoir que lorsque des
8 modifications sont suffisamment importantes à un
9 projet...

10 [507] [...] sont suffisamment
11 importantes pour requérir une nouvelle
12 autorisation. Un tel exercice devrait
13 tenir compte des faits particuliers à
14 chaque projet.

15 [509] Lorsqu'il y a des modifications
16 substantielles apportées à un projet
17 d'investissement, comme un dépassement
18 de coûts ou une modification à sa
19 rentabilité, la Régie considère que
20 cette information devrait être
21 disponible le plus tôt possible, afin
22 qu'elle soit en mesure de soulever, le
23 cas échéant, toute question liée à
24 l'absence d'autorisation et la
25 prudence des sommes que le

1 Transporteur prévoit engager.
2 Mais ce qui ressort de cette citation, c'est que la
3 Régie semble considérer qu'elle peut réintervenir à
4 la suite des informations qu'elle reçoit en suivi
5 d'un projet.

6 En second lieu, l'examen du suivi du
7 déploiement autorisé en Phase 1 est susceptible de
8 fournir des enseignements utiles à la Régie aux
9 fins de la décision qu'elle aura à prendre quant à
10 l'autorisation ou non des Phases 2 et 3 de ce
11 projet.

12 Qu'est-ce qui constitue le suivi de la
13 Phase 1? La Régie de l'énergie avait, par sa
14 décision D-2012-127 requis le dépôt à certaines
15 dates par Hydro-Québec Distribution d'un plan de
16 communication et des rapports trimestriels de suivi
17 comportant une liste de renseignements et un état
18 d'avancement. Le suivi de la Phase 1 du projet LAD
19 ne se limite toutefois pas à ces documents.

20 En effet, au présent dossier R-3863-2013,
21 HQD a fourni divers renseignements additionnels
22 dans sa preuve, ainsi qu'en réponse à des demandes
23 de la Régie et des intervenants. HQD a notamment
24 fourni certains renseignements quant à un sondage
25 auprès de sa clientèle. Une séance de travail sur

1 le suivi de la Phase 1 a également été tenue dans
2 les locaux de la Régie le quatorze (14) février
3 deux mille quatorze (2014) en compagnie du
4 personnel de la Régie, des représentants de HQD et
5 des intervenants. Enfin, divers observateurs au
6 dossier (citoyens et associations) et divers
7 intervenants (dont SÉ/AQLPA par le présent
8 rapport)... excusez, ce n'est pas « le présent
9 rapport » mais c'est « par le rapport qui a été
10 déposé en preuve », fournissent à la Régie des
11 renseignements additionnels en suivi de cette Phase
12 1.

13 Je vous amène à la page 11, pour traiter
14 maintenant de la juridiction de la Régie reliée à
15 la qualité du service à la clientèle et du plan de
16 communication d'Hydro-Québec. Dans sa décision
17 D-2014-057, la Régie de l'énergie souligne que le
18 « volet service à la clientèle » fait partie
19 intégrante du cadre et de sa juridiction au présent
20 dossier. Hydro-Québec a par ailleurs déposé son
21 Plan de communication du projet LAD dans le cadre
22 de ses suivis.

23 Nous soumettons respectueusement que la
24 juridiction de la Régie de l'énergie au présent
25 dossier, à l'égard du « volet service à la

1 clientèle » et du plan de communication du projet

2 LAD est de deux ordres :

3 En premier lieu, tel que mentionné plus
4 haut en section 2.2 et aux motifs qui y sont
5 énoncés, si la Régie constate, en suivi de la Phase
6 1, des déficiences quant au service à la clientèle
7 et au plan de communication du projet LAD, celle-ci
8 a le droit de réintervenir et de demander des
9 correctifs quant à ces aspects, lesquels vaudront
10 dès la suite de la Phase 1.

11 En second lieu, la Régie peut tenir compte
12 des enseignements tirés au sujet du service à la
13 clientèle et du plan de communication du projet LAD
14 en Phase 1 afin de déterminer laquelle des quatre
15 décisions possibles elle prendra au sujet de la
16 demande d'autorisation en Phases... c'est écrit « 1
17 et 2 », il faut lire plutôt Phases 2 et 3. Et les
18 quatre types de décisions ont déjà été énumérés.

19 Je vous amène à la page 12, pour traiter de
20 la juridiction de la Régie quant aux demandes de
21 modification par Hydro-Québec de certains des
22 paramètres du projet déjà décidés par la Régie dans
23 sa décision D-2012-127 du dossier R-3770-2011, dont
24 la liste des informations demandées en suivi.

25 Au présent dossier, Hydro-Québec propose de

1 modifier certains des paramètres du projet déjà
2 décidés par la Régie dans cette décision. Hydro-
3 Québec propose de cesser de comptabiliser
4 séparément le suivi des différentes phases du
5 projet. Hydro-Québec propose de ne pas réaliser en
6 Phase 1 une partie du déploiement qui y était prévu
7 (les compteurs CII) en reportant cette partie
8 ultérieurement, ceci afin de permettre la
9 disponibilité d'un modèle de compteur plus récent.
10 Mais tel qu'il ressort de la présente
11 argumentation, tout comme Hydro-Québec, nous
12 proposons également qu'une partie du déploiement
13 qui était prévu en Phase 1 n'y soit pas réalisée et
14 soit reportée ultérieurement. J'y reviendrai tout à
15 l'heure.

16 Par ailleurs, tant Hydro-Québec que divers
17 intervenants, dont SÉ/AQLPA, souhaitent apporter
18 des modifications à la liste des informations
19 apparaissant aux rapports de suivi du projet LAD.
20 Enfin, la Régie et plusieurs intervenants se sont
21 interrogés sur l'opportunité ou non de maintenir
22 les réseaux autonomes d'Hydro-Québec Distribution
23 parmi les territoires prévus du déploiement du
24 projet LAD.

25 (11 h 51)

1 Nous soumettons respectueusement que la
2 Régie de l'énergie, au présent dossier, a
3 juridiction de statuer sur ces modifications à des
4 aspects du projet LAD, notamment à la lumière des
5 enseignements tirés du suivi de la Phase 1. La
6 Régie peut à la fois accepter les demandes susdites
7 de modifications du projet qui émanent d'Hydro-
8 Québec ou imposer des modifications n'émanant pas
9 du Distributeur à titre de réintervention de sa
10 part suite au suivi du projet en Phase 1 ou à titre
11 de condition assortissant une nouvelle autorisation
12 qui serait accordée - « qui serait accordés » il y
13 a une faute d'orthographe - qui serait accordée en
14 phases 2 et 3.

15 Évidemment, nous comprenons que le voeu du
16 tribunal est à l'effet que de telles modifications
17 demeurent bien identifiées à des points précis car
18 le présent dossier n'a pas pour objet de remettre
19 en question l'ensemble des éléments déjà décidés au
20 dossier R-3770-2011.

21 La Régie de l'énergie a aussi précisé, dans
22 sa décision D-2014-057, qu'elle avait juridiction
23 au présent dossier de modifier éventuellement la
24 liste des informations demandées dans les rapports
25 de suivi à venir.

1 Donc, ce qui m'amène à la page 14 où je
2 traite de l'acceptabilité du projet auprès de la
3 clientèle et du public et de la gouvernance du
4 projet.

5 Dans sa preuve principale, Hydro-Québec
6 rappelle avec justesse que l'acceptabilité du
7 projet LAD auprès de la clientèle et la gouvernance
8 du projet figurent parmi les six principaux risques
9 du projet.

10 En ce qui concerne l'acceptabilité du
11 projet, nous soumettons respectueusement que,
12 lorsque la Régie est saisie d'une demande
13 d'autorisation d'investissement, celle-ci doit,
14 dans le cadre de l'exercice de sa juridiction et
15 selon l'article 5 de sa loi constitutive, assurer
16 la conciliation entre l'intérêt public, la
17 protection des consommateurs et un traitement
18 équitable du transporteur d'électricité et des
19 distributeurs, en favorisant la satisfaction des
20 besoins énergétiques dans une perspective de
21 développement durable et d'équité au plan
22 individuel comme au plan collectif.

23 La notion de développement durable n'est
24 pas définie dans la Loi sur la Régie de l'énergie.
25 Cette notion comporte toutefois un sens

1 généralement reconnu et, de plus, une définition de
2 cette notion se retrouve à l'article 2 de la Loi
3 sur le développement durable et l'article 6 de
4 cette même Loi énumère les principes constitutifs
5 du développement durable.

6 Il résulte de ces définitions et principes
7 que l'acceptabilité sociale constitue l'une des
8 dimensions du développement durable. Et je vous
9 cite l'article 2 et un extrait de l'article 6 de la
10 Loi sur le développement durable, donc qui traite
11 de la dimension sociale à l'article 2 et l'article
12 6 de la participation et l'engagement des citoyens
13 dans les projets.

14 La Régie a reconnu la Loi sur le
15 développement durable comme un outil
16 d'interprétation de la notion de développement
17 durable apparaissant à la Loi sur la Régie de
18 l'énergie. La Régie a en effet énoncé, et je vous
19 cite un extrait de la décision D-2010-061 et de la
20 décision D-2012-127 à l'effet que la Régie peut
21 référer à la Loi sur le développement durable pour
22 interpréter cette notion dans sa propre loi. La
23 deuxième citation, incidemment, provient du dossier
24 R-3770-2011.

25 Plus particulièrement, la Régie de

1 l'énergie a notamment tenu compte de
2 l'acceptabilité sociale lors d'une demande
3 d'autorisation d'investissement au dossier
4 R-3646-2007 qui était l'autorisation de
5 l'investissement de HQT sur la ligne Chénier-
6 Outaouais.

7 Dans ce dossier, Hydro-Québec avait soumis
8 pour autorisation un tracé de ligne
9 considérablement plus long que le scénario
10 alternatif mais mieux accepté par la communauté.
11 Les intervenants SÉ/AQLPA avaient proposé
12 d'accepter le projet conditionnellement à une
13 modification du tracé afin de retenir le scénario
14 alternatif moins long, donc moins coûteux et plus
15 avantageux environnementalement car générant moins
16 de pertes, bien que susceptible d'être moins
17 accepté par la population. La Régie a rejeté cette
18 alternative en motivant sa décision par
19 l'acceptabilité sociale du tracé retenu. Donc, même
20 s'il était plus coûteux.

21 Donc, je vous reproduis la citation qui
22 vient de la décision D-2008-030. Et également, je
23 vous reproduis un extrait d'une autre décision,
24 D-2010-061, la même que précédemment, lors de
25 l'autorisation de l'investissement de HQT à Rouyn

1 où, également, la Régie pour motif d'acceptabilité
2 sociale a accepté une solution plus coûteuse mais
3 mieux acceptée socialement.

4 Par ailleurs, la qualité de la gouvernance
5 du projet consiste notamment à gérer les
6 difficultés rencontrées, qu'elles aient trait à
7 l'acceptabilité du projet ou à d'autres aspects.

8 Comme le soulignait avec justesse madame
9 Brigitte Blais, témoin de SÉ/AQLPA, en audience le
10 onze (11) avril deux mille quatorze (2014), lorsque
11 des difficultés sont constatées, le rôle de
12 gestionnaire d'Hydro-Québec devrait consister non
13 pas à nier l'existence de ces difficultés mais
14 plutôt à les gérer et les intégrer à sa réflexion
15 et aux solutions qu'elle propose.

16 (11 h 58)

17 Je vous amène à la page 19 où je traite des
18 données retenues par Hydro-Québec quant à
19 l'acceptabilité du projet et l'interprétation
20 qu'elle en tire.

21 Dans sa preuve principale, Hydro-Québec
22 Distribution traite du sujet de l'acceptabilité du
23 projet LAD. Elle affirme ce qui suit, et je vous
24 reproduis presque l'entièreté de la page... c'est
25 la page 28 de la preuve principale D-004 d'Hydro-

1 Québec où Hydro-Québec indique :

2 La majorité des clients accueillent
3 favorablement le projet. Ce constat
4 est confirmé par les installateurs sur
5 le terrain. Des éléments tels que le
6 bon déroulement des installations sur
7 le terrain et le faible taux
8 d'adhésion à l'option de retrait le
9 corrobore. De plus, le Distributeur
10 reçoit plus d'appels ou de demandes de
11 clients relatives au projet. Il
12 s'efforce d'y répondre sur une base
13 individuelle et n'hésite pas à revoir
14 au besoin les outils de communication.
15 La perception favorable des clients
16 est également reflétée dans les
17 sondages de satisfaction de la
18 clientèle au niveau de l'installation
19 du compteur. Quant aux plaintes reçues
20 par le Distributeur et le prestataire
21 de service, leur taux s'avère très
22 faible. L'ensemble de ces facteurs
23 permet de conclure que la probabilité
24 d'occurrence de ce risque
25 on parle du risque de non-acceptabilité

1 est faible.

2 Or, nous vous soumettons - je suis à la
3 page 20 - nous vous soumettons que les indicateurs
4 qu'Hydro-Québec énonce dans la citation qui précède
5 au soutien de son allégation d'acceptabilité du
6 projet auprès de la clientèle ne portent pas sur ce
7 sujet, au contraire, contredisent cette allégation
8 d'acceptabilité.

9 En effet, les « préoccupations/refus »
10 comptabilisées par Hydro-Québec dans ses rapports
11 trimestriels se limitent à cinquante-trois (53),
12 n'incluant que les plaintes qu'Hydro-Québec
13 considère juridiquement valides. Or, la preuve
14 révèle qu'Hydro-Québec Distribution a reçu
15 plusieurs milliers de communications écrites de la
16 part de citoyens qu'elle a cessé de comptabiliser
17 en raison de leur grand nombre.

18 Quelque quatre cent quarante-deux (442)
19 lettres exprimant des oppositions ont par ailleurs
20 été déposées par des citoyens à titre
21 d'observations et Hydro-Québec a affirmé que dans
22 la plupart des cas, ces citoyens faisaient partie
23 de ceux leur ayant soumis des communications
24 écrites antérieures.

25 Une quarantaine d'associations citoyennes

1 se sont formées, opposées à la fois aux compteurs à
2 radiofréquences et aux frais dits exorbitants de
3 l'option de retrait. C'est la pièce C-SE-AQLPA 008.
4 Hydro-Québec soumet toutefois qu'il n'existe
5 juridiquement aucune troisième option et qu'un
6 refus par le client de l'installation n'est pas
7 permis.

8 Une soixantaine de municipalités, MRC et
9 arrondissements ont adopté des résolutions
10 requérant soit un moratoire du déploiement des
11 compteurs à radiofréquences, soit appuyant la
12 résolution unanime de l'Assemblée nationale
13 souhaitant une suppression des frais dits
14 exorbitants, de l'option de retrait ou les deux.
15 C'est la pièce C-SE-AQLPA 0030.

16 La population représentée par ces
17 municipalités se situe entre un virgule cinq (1,5)
18 et deux millions (2 M) de personnes. Ces
19 municipalités incluent notamment Laval, Longueuil
20 et plusieurs arrondissements de Montréal. Excusez-
21 moi, la phrase suivante est en double, si vous
22 voulez la rayer. Les textes de ces résolutions
23 laissent toutefois voir que ces municipalités
24 croient, à tort ou à raison, ne pas avoir le
25 pouvoir d'empêcher elles-mêmes ce déploiement.

1 Il ressort de ces oppositions, tant de la
2 part des citoyens que des municipalités, que la
3 participation plus faible que prévue à l'option de
4 retrait peut, au moins en partie, s'expliquer par
5 son coût plutôt que de refléter une satisfaction de
6 la clientèle, comme Hydro-Québec l'allègue.

7 Des centaines de personnes préoccupées se
8 sont présentées aux assemblées publiques tenues sur
9 le sujet, tenues tant par Hydro-Québec que par les
10 associations citoyennes. Et je vous indique les
11 références des observations qui comptabilisent ces
12 assemblées et les participations lors de celles-ci.

13 Les rapports des installations que... des
14 installateurs quant à leurs rapports avec la
15 clientèle n'ont pas été déposés par Hydro-Québec au
16 présent dossier. Toutefois, le preuve révèle que
17 plusieurs centaines de milliers d'installations en
18 zone dense montréalaise ont été remises à la fin du
19 déploiement, la zone dense faisant l'objet d'une
20 acceptation sociale moindre, et qui... et
21 comportent notamment des compteurs parfois groupés
22 situés à l'intérieur de logements et certains
23 compteurs étant barricadés par leur propriétaire ou
24 occupant.

25 Le sondage allégué par Hydro-Québec ne

1 visait que la partie de la clientèle ayant reçu
2 l'installation d'un compteur à radiofréquences. La
3 population visée par le sondage n'incluait pas les
4 clients n'ayant reçu aucun compteur ni ceux ayant
5 reçu un compteur non communicant.

6 Par ailleurs, le détail des réponses à
7 chacune des questions n'a jamais été fourni par
8 Hydro-Québec. Seule la moyenne globale des
9 résultats de l'ensemble des questions a été
10 déposée. À ce sujet, nous invoquons l'arrêt de la
11 Cour suprême du Canada *Mattel contre 3894207 Canada*
12 *inc.* que je peux... je vous remets dans un instant
13 qui énonce les critères de pertinence que doit
14 remplir un sondage pour que sa valeur probante soit
15 reconnue et même sa recevabilité si le dépôt est
16 fait devant un tribunal judiciaire, ce qui n'est
17 pas le cas du présent tribunal.

18 (12 h 04)

19 Et, Madame la Présidente, j'attirerais
20 votre attention aux pages 33 à 38 de cet arrêt de
21 la Cour suprême où les passages pertinents, c'est
22 seulement une partie de la... qui porte sur la
23 question du sondage. Pour vous situer dans le
24 contexte, il s'agissait d'une poursuite de la
25 compagnie *Mattel*, qui détient la marque de commerce

1 du jouet des poupées Barbie, contre les
2 propriétaires des restaurants Barbie's pour
3 usurpation du nom.

4 Et un sondage avait été refusé... un
5 sondage avait été fait auprès d'une partie de la
6 population et n'avait pas été accepté par la Cour
7 fédérale au motif qu'il présentait certaines
8 failles. Et la Cour suprême l'a confirmé. Donc, on
9 voit à la page 34 que :

10 44. Si le sondage ne répond pas à la
11 question qui est en litige, il n'est
12 pas pertinent et devrait être exclu
13 pour ce seul motif (comme l'a décidé
14 la Cour d'appel fédérale).

15 45. Quant à l'utilité des résultats,
16 en présumant qu'ils ont été générés
17 par une question pertinente, les
18 tribunaux se sont récemment montrés
19 réceptifs à cette preuve, dans la
20 mesure où le sondage est à la fois
21 fiable (dans le sens où, s'il était
22 repris, on obtiendrait
23 vraisemblablement les mêmes résultats)
24 et valide (à savoir qu'on a posé les
25 bonnes questions au bon bassin de

1 répondants, de la bonne façon et dans
2 des conditions (sic) qui permettent
3 d'obtenir les renseignements
4 recherchés).

5 Et ce qui avait fait défaut dans ce sondage, c'est
6 qu'il n'avait pas posé les bonnes questions
7 permettant d'identifier s'il y avait un risque de
8 confusion auprès de la population entre les
9 restaurants et le jouet. D'une part, comme c'est
10 indiqué à la page 35 :

11 (i) les répondants ne représentaient
12 pas la population de référence, ou ne
13 représentaient qu'un sous-ensemble de
14 la population de référence;

15 Plus bas, au bas de la page 35 :

16 (iii) la question posée n'était pas la
17 bonne [...];

18 En résultante de tout ça :

19 (iv) le sondage n'a pas été mené d'une
20 manière impartiale et indépendante.

21 Plus loin à la page 37, on inclut également que :

22 (i) le manque de renseignements
23 fournis aux répondants du sondage.

24 Et le sondage excluait une partie de la population
25 visée.

1 Donc, je reviens à mon plan de plaidoirie
2 au bas de la page 22. Donc, ce que je retiens aux
3 fins du sondage qui est ici visé, c'est que les
4 questions doivent être pertinentes à ce que l'on
5 cherche à démontrer par le dépôt en preuve des
6 résultats du sondage; et que le bassin de
7 population au sein duquel l'échantillon a été
8 sélectionné doit correspondre à ce que l'on cherche
9 à démontrer par le dépôt en preuve des résultats du
10 sondage.

11 Mais ici les questions portaient sur des
12 questions relatives à une installation qui avait
13 déjà eu lieu, ce n'était pas un sondage visant à
14 tester, à mesurer l'acceptabilité sociale du
15 projet. Et le bassin de la population se limitait à
16 ceux ayant déjà reçu l'installation des CNG et même
17 pas des CNC.

18 Donc, j'arrive à la page 23. Nous
19 soumettons respectueusement qu'il résulte de la
20 preuve susdite que le niveau d'acceptabilité du
21 projet, tant auprès de la clientèle qu'auprès du
22 public, est considérablement moindre que ce
23 qu'Hydro-Québec Distribution allègue car elle a
24 ignoré les indicateurs plus complets que nous vous
25 avons signalés.

1 Il ressort de la preuve qu'Hydro-Québec
2 cherche à minimiser les oppositions reçues plutôt
3 qu'à gérer le problème d'acceptabilité du projet
4 que celles-ci reflètent. La déficience d'Hydro-
5 Québec Distribution porte ainsi à la fois sur
6 l'enjeu d'acceptation sociale et sur l'enjeu de la
7 gouvernance du projet.

8 Et je ferais une parenthèse, j'attirerais
9 votre attention, Madame la Régisseur, sur un
10 extrait de la plaidoirie d'Hydro-Québec de ce matin
11 où celle-ci référerait à la soi-disant opposition
12 d'une des municipalités où le déploiement a été
13 effectivement lieu. Comme si c'était péjoratif. Il
14 me semble que le rapport qu'Hydro-Québec doit
15 entretenir avec une municipalité ou un... je pense
16 que c'était un arrondissement dans ce cas-là, qui
17 exprime une opposition au projet, ce n'est pas de
18 la traiter avec dédain, mais de réaliser qu'il y a
19 un problème, et il y a un problème qui,
20 indépendamment du fait que la municipalité ait tort
21 ou raison, un problème qui doit être géré et qui
22 fait partie de ce qu'une saine gouvernance du
23 projet doit inclure.

24 Il y a eu... Il y a une interversion de
25 pages. La section 4.1... Bien, écoutez, je vais

1 traiter de la section 4.2 d'abord. La section 4.1
2 se trouve plus loin à la fin. Je m'excuse s'il y a
3 eu un « bogue » dans l'interversion des sections.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Oui, je trouvais ça étrange que vous n'ayez pas de
6 recommandations.

7 Me DOMINIQUE NEUMAN :

8 Oui. Donc, je vais d'abord parler des modifications
9 au projet quant au déploiement.

10 (12 h 10)

11 Hydro-Québec Distribution affirme qu'elle a
12 elle-même considéré désormais l'ensemble de la zone
13 de son bureau régional de Joliette comme faisant
14 partie de sa zone de déploiement en Phase 1. C'est
15 donc toute la région de Lanaudière qui serait
16 désormais incluse en Phase 1 alors qu'initialement,
17 cette zone s'arrêtait à l'est, à Rawdon. Vous vous
18 souviendrez, sur la carte, Madame la Régisseuse.

19 Hydro-Québec Distribution propose aussi de
20 reporter à une date ultérieure quelques quatre-
21 vingt mille (80 000) compteurs du marché CII qui
22 avaient été initialement prévus dans le territoire
23 de la Phase 1 et, en lieu et place, d'ajouter,
24 outre ceux de Joliette, un déploiement de quatre-
25 vingt mille (80 000) compteurs résidentiels dans

1 des parties de la zone 2 ou 3, qui seraient
2 limitrophes à la zone 1, auxquels s'ajouteraient
3 éventuellement, en mai deux mille quatorze (2014),
4 un autre bloc de cent vingt mille (120 000)
5 compteurs de ces territoires limitrophes. Les avis
6 de trente (30) jours aux abonnés semblent avoir
7 déjà été adressés dans ces zones.

8 Par ailleurs, il ressort de la preuve qu'il
9 pourrait être possible de reporter également à une
10 date ultérieure les compteurs présentant des
11 difficultés, notamment ceux en zone dense. Les
12 compteurs de remplacement des territoires
13 limitrophes pourraient peut-être se voir
14 comptabilisés pour remplacer ces compteurs non
15 installés de la zone 1.

16 En réponse à cette demande d'Hydro-Québec
17 Distribution, nous rappelons, en premier lieu, les
18 recommandations 1.6 et 1.16 du rapport de SÉ/AQLPA,
19 que nous vous reproduisons avec un léger... une
20 légère soustraction d'une phrase au milieu de la...
21 1.16, qui était de concordance avec des parties qui
22 ont été radiées.

23 Donc, à la recommandation 1.6, nous
24 recommandions à la Régie de l'énergie de permettre
25 à HQD de continuer, comme actuellement, de retarder

1 jusqu'après la décision finale au dossier 3854-
2 2013, phase 2, la poursuite de son déploiement dans
3 les zones denses de la Phase 1. Et nous
4 recommandions à la Régie de l'énergie de requérir
5 que HQD retarde jusqu'après la décision finale dans
6 ce dossier sont intervention au cas où un client
7 refuse à la fois le CNG et le CNC sous ses frais
8 actuels.

9 Et 1.16, nous recommandions à la Régie de
10 l'énergie, lors de l'évaluation de la présente
11 demande d'autorisation, de tenir compte de son
12 impact sur la qualité du service de distribution
13 d'électricité, ce qui inclut la satisfaction de la
14 clientèle. Nous soumettons qu'un traitement
15 différent des zones denses et non denses pourrait
16 améliorer la qualité du service. Les
17 préoccupations/refus diminueraient nettement. Les
18 citoyens dont les compteurs sont groupés, situés à
19 l'intérieur ou proches des lieux où les gens se
20 trouvent habituellement seraient davantage
21 satisfaits car ils auront pu évité d'être exposés à
22 des compteurs à radiofréquences. HQD aurait ainsi
23 moins de plaintes et insatisfactions à gérer.

24 La proposition d'Hydro-Québec
25 d'interchangeabilité des zones de déploiement

1 pourrait s'avérer intéressante si elle s'appliquait
2 à la fois aux compteurs commerciaux de Phase 1 et
3 aux compteurs résidentiels faisant l'objet d'un
4 refus en Phase 1, dont ceux en zones denses non
5 encore déployés.

6 En d'autres termes, si Hydro-Québec et son
7 mandataire Capgemini, plutôt que de s'escrimer
8 contre les clients refusant les compteurs,
9 reportaient ces difficultés à plus tard, il
10 pourrait être possible de trouver une solution
11 d'interchangeabilité. La Régie devrait toutefois
12 requérir qu'aux fins de sa décision, les
13 délimitations exactes de la nouvelle zone de
14 déploiement soient clairement identifiées et exiger
15 qu'Hydro-Québec communique préalablement avec les
16 autorités municipales visées et tienne au besoin
17 des séances d'information auprès de la clientèle.
18 Cette solution permettrait aux clients qui le
19 souhaitent de voir leurs installations reportées à
20 plus tard alors qu'à l'inverse, Hydro-Québec
21 pourrait maintenir un rythme d'installation
22 satisfaisant pour elle auprès des clients qui
23 acceptent ce type de compteurs.

24 Je suis au paragraphe 31. Hydro-Québec
25 Distribution propose également de fusionner les

1 trois phases du projet aux fins des rapports
2 trimestriels. Nous nous opposons à cette
3 proposition et invitons respectueusement la Régie à
4 la rejeter. Il nous apparaît, au contraire,
5 essentiel que les rapports trimestriels permettent
6 de bien identifier les données par phase, notamment
7 afin d'identifier les coûts liés aux parties les
8 plus difficiles du déploiement.

9 Les rapports devraient aussi clairement
10 distinguer les coûts propres au déploiement de
11 remplacement des parties des phases 2 ou 3
12 survenant en remplacement des parties reportées de
13 la phase 1.

14 Et je fais une parenthèse ici, Madame la
15 Présidente, sur les propos qu'a tenus monsieur
16 Jacques Fontaines, à la fois dans le rapport qui a
17 été déposé en preuve et en audience, sur le fait
18 que les coûts, lorsqu'on arrive à la fin du
19 déploiement et que certaines installations que
20 Capgemini n'a pas pu réaliser après cinq ou six
21 essais, sont référés à Hydro-Québec Distribution,
22 que les coûts sont manifestement plus élevés
23 puisque les coûts d'un installateur ou d'un... ou
24 d'une paire d'installateurs d'Hydro-Québec sont
25 plus élevés que ceux d'un installateur de

1 Capgemini. Nous remercions également le GRAME
2 d'avoir cité cet aspect des propos de monsieur
3 Fontaine tout à l'heure, dans sa plaidoirie.

4 Dans le cadre du volet Service à la
5 clientèle et communications du présent projet, nous
6 attirons par ailleurs l'attention de la Régie sur
7 les recommandations suivantes présentées en preuve
8 par SÉ/AQLPA.

9 (12 h 14)

10 Donc la recommandation 1.5. - Nous
11 recommandons à la Régie de l'énergie de requérir de
12 HQD de meilleures pratiques dans ses rapports avec
13 la clientèle et qu'elle respecte les clients qui
14 choisissent, pour un motif qui leur appartient, les
15 compteurs non communicants. HQD devrait assister
16 les clients qui choisissent un CNC plutôt que de
17 chercher à modifier leur choix.

18 Recommandation 1.7 - Nous recommandons à la
19 Régie de l'énergie de requérir que HQD publie sur
20 son site internet une déclaration claire à l'effet
21 que le modèle de compteur installé auprès des
22 clients qui exercent l'option de retrait n'émette
23 pas de radiofréquences, déclaration que HQD semble
24 éprouver une difficulté inexplicée à publier,
25 malgré les nombreuses demandes à cet effet.

1 Et il y avait même une demande à cet effet
2 qui avait été faite en séance de travail et ce
3 n'est toujours pas clairement indiqué dans les
4 questions et réponses sur le site web d'Hydro-
5 Québec.

6 Nous recommandons à la Régie de l'énergie
7 d'exiger d'HQD qu'elle intègre une photo de près du
8 CNC dans la section de l'option de retrait de son
9 site internet et qu'elle détaille comment un
10 citoyen peut reconnaître le nom, la marque, le
11 numéro de série et le fait que l'appareil émette ou
12 non des radiofréquences, en distinguant ce compteur
13 des autres modèles de CNG qui en émettent avec
14 photo de ces autres modèles également. Ceci
15 permettra également au client de s'assurer que son
16 compteur est bien un CNC vu les manques de
17 communication qui ont parfois amené Capgemini à
18 installer par erreur des CNG chez des clients ayant
19 un CNC.

20 Il est possible, Madame la Présidente, que
21 cette recommandation ait été récemment appliquée
22 par Hydro-Québec mais il faudra le vérifier sur son
23 site web, peut-être que Hydro-Québec aura un
24 commentaire là-dessus mais si ce n'est pas déjà
25 fait, notre recommandation est toujours à l'effet

1 de présenter ces photos comparatives. Le point,
2 c'est que le client puisse voir les deux types de
3 compteurs photographiés sur écran pour pouvoir
4 reconnaître celui qu'il a chez eux.

5 Recommandation 1.9 - Nous recommandons à la
6 Régie de l'énergie qu'elle exige d'HQD qu'elle
7 fournisse toute l'information nécessaire sans
8 ambiguïté sur la façon de se prévaloir de l'option
9 de retrait, en ajoutant un onglet « Option de
10 retrait » au site web d'HQD, d'où toute
11 l'information présentement dispersée serait
12 rassemblée.

13 Recommandation 1.10 - Nous recommandons à
14 la Régie de l'énergie qu'elle demande à HQD que le
15 numéro de téléphone indiqué sur l'avis de trente
16 (30) jours d'option de retrait soit un numéro de
17 téléphone aisément rejoignable et que le client
18 n'ait pas l'obligation de composer un deuxième
19 numéro de téléphone après avoir rejoint le premier
20 pour exercer son option.

21 Recommandation 1.11 - Nous recommandons à
22 la Régie de l'énergie qu'elle demande à HQD de
23 remettre un numéro de confirmation à toute personne
24 qui opte pour l'option de retrait et que le délai
25 de remplacement d'un CNG par un CNC soit de moins

1 d'une semaine.

2 Sur cette dernière recommandation, Hydro-
3 Québec a indiqué que maintenant, le délai était
4 plus rapide qu'au début du déploiement mais il n'y
5 a pas encore de numéro de confirmation, ceci permet
6 au client d'avoir quelque chose après avoir
7 communiqué oralement par téléphone pour exercer son
8 option.

9 Tel que mentionné en audience, nous
10 invitons également la Régie à requérir que Hydro-
11 Québec Distribution se dote d'une politique de
12 localisation des routeurs sur des poteaux éloignés
13 des bâtiments lorsque de tels poteaux sont
14 disponibles à qualité technique égale. Ceci évitera
15 des situations où des optants de compteurs non
16 communicants se trouveraient malgré tout exposés
17 aux émissions de radiofréquences émanant de tels
18 routeurs.

19 J'arrive maintenant à la page 29 pour
20 traiter des modifications aux suivis demandés. Dans
21 le rapport de madame Brigitte Blais, SÉ-AQLPA
22 formule les deux recommandations suivantes.

23 Donc la recommandation numéro 1.1 est à
24 l'effet de demander à la Régie de l'énergie qu'elle
25 exige de HQD qu'elle rapporte dorénavant, dans ses

1 rapports trimestriels de suivis du déploiement de
2 la Phase 1 du projet LAD, le nombre total de
3 « Préoccupations/refus », que ceux-ci aient été
4 exprimés à HQD sous forme de plaintes, d'avis de
5 non-consentement, de mises en demeure, d'affiches
6 ou autocollants sur les compteurs exprimant le
7 refus, de refus d'accès aux installateurs ou refus
8 de prise de rendez-vous, ou sous la forme de refus
9 verbal exprimé par téléphone ou sur place, ou toute
10 autre forme d'expression à HQD du refus du client.
11 Le nombre de cas que Capgemini a remis à HQD après
12 échec de l'installation devrait également être
13 rapporté distinctement, comme cela est également
14 demandé par d'autres intervenants.

15 Je vais faire une parenthèse sur cet
16 aspect. Si nous demandons ce détail, c'est pour que
17 l'information publiée dans le rapport trimestriel
18 soit véritablement un indicateur de l'acceptabilité
19 du projet auprès du public, auprès de la clientèle.
20 En se limitant aux plaintes, aux plaintes qui sont
21 juridiquement valides, on n'a pas cet indicateur et
22 ça nous amène à des situations où, si nous n'étions
23 pas, si nous n'avions pas insisté, par différentes
24 demandes, à obtenir le nombre d'avis de non-
25 consentement, ce qu'on aurait au dossier, ce que la

1 Régie aurait en preuve au présent dossier, c'est
2 qu'il y a un grand total en un an et trois mois de
3 cinquante-trois (53) gens insatisfaits, alors que
4 ce n'est pas ça, la réalité.

5 (12 h 20)

6 Ce que nous demandons, c'est que
7 l'information déposée dans les rapports de
8 trimestre reflète les différentes communications
9 que Hydro reçoit, qu'elle trouve un moyen de les
10 comptabiliser pour qu'on ait ce feedback ce à quoi
11 doit servir le rapport quant à l'état
12 d'acceptabilité sociale.

13 Comme ça, si Hydro-Québec veut, comme elle
14 l'a fait dans le passage que j'ai cité dans notre
15 argumentation au tout début qui se trouve à la page
16 19 de mon argumentation, si Hydro-Québec veut des
17 indicateurs qui lui permettent d'affirmer :

18 «La majorité des clients accueillent
19 favorablement le Projet»

20 Bien, elle aura, elle fournira les statistiques qui
21 appuient ou qui n'appuient pas cette affirmation.
22 Elle pourra peut-être toujours dire que mille
23 (1000), deux mille (2000), trois mille (3000)
24 insatisfactions c'est toujours peu. Bien, elle le
25 dira, mais au moins elle ne dira pas il y en a

1 juste cinquante-trois (53).

2 Je suis toujours à la recommandation 1.1, à
3 la fin de cette recommandation. Chaque rapport
4 trimestriel de suivi du déploiement de la phase 1
5 du Projet LAD, tout comme le suivi annuel du plan
6 de communication de HQD, devrait également énumérer
7 les rencontres tenues avec les citoyens, que ce
8 soit sous forme d'assemblées ou de kiosques
9 d'information, les rencontres publiques ou à huis
10 clos avec des élus municipaux et les résolutions
11 adoptées par les autorités municipales sur le
12 sujet.

13 Et pour ce qui est de ces assemblées,
14 Hydro-Québec a, et nous nous apprêtons, à fournir
15 en engagement une telle liste dans un engagement
16 qu'elle a pris au cours de l'audience.

17 Recommandation numéro 1.3. Nous
18 recommandons à la Régie de l'énergie de requérir
19 qu'HQD présente trimestriellement dans ses rapports
20 de suivi une ventilation des motifs de
21 préoccupations/refus.

22 Si on a quatre, cinq par trimestre comme
23 c'était indiqué au début, évidemment il n'y a pas
24 lieu de les ventiler. Mais si on se trouve à en
25 avoir plusieurs milliers, ça peut être souhaitable

1 pour la gouvernance, pour pouvoir gérer ces refus
2 d'avoir cette ventilation. Comme ça le
3 Distributeur, de façon transparente, saura où il y
4 a un problème d'acceptabilité sociale, sur quel
5 aspect du Projet. Et la Régie et les intervenants
6 et les autres lecteurs des rapports trimestriels le
7 sauront également. De cette manière, des décisions
8 pourront être prises quant à la manière de gérer et
9 de cibler les insatisfactions reçues.

10 Étant donné que certains des clients
11 exprimant le refus peuvent ne pas avoir indiqué de
12 motif, un sondage de satisfaction de clientèle
13 pourrait également être envisagé mais cette fois
14 auprès des clients, enfin auprès de l'ensemble des
15 clients, c'est-à-dire à la fois ceux qui ont et qui
16 n'ont pas de compteur, que ça soit des compteurs
17 intelligents ou des compteurs non communicants.

18 Hydro-Québec Distribution propose que ces
19 suivis ne rapporte ces coûts que sur une base
20 annuelle. Nous nous opposons à cette proposition et
21 invitons respectueusement la Régie à la rejeter. Il
22 est au contraire souhaitable de pouvoir bien
23 identifier les coûts liés aux parties les plus
24 difficiles du déploiement.

25 Hydro-Québec Distribution avait

1 initialement proposé par ailleurs de ne rapporter
2 dans ses rapports trimestriels que le nombre de
3 compteurs non communicants installés et non le
4 nombre de demandes de tels compteurs. C'était les
5 options de retrait.

6 Le Distributeur a toutefois accepté en
7 audience de continuer de rapporter les deux
8 données. Nous rappelons qu'au début des
9 déploiements, des délais retardaient l'installation
10 de ces compteurs et qu'il y aurait même eu des cas
11 où des optants auraient reçu par erreur des
12 compteurs à radiofréquence.

13 Nous maintenons donc notre recommandation
14 qui est 1.4 pour que ces deux données continuent
15 d'être fournies.

16 Donc, ce qui nous amène à la demande
17 d'autorisation en phases 2 et 3. Tel que mentionné
18 en audience par madame Brigitte Blais, S.É./AQLPA
19 recommandent, à ce stade et sous réserve de
20 l'interchangeabilité exceptionnelle de certaines
21 zones tel que vu plus haut, de refuser
22 l'autorisation du projet demandé pour les phases 2
23 et 3 tant qu'une séance de travail n'aura pas été
24 tenue avec le personnel de la Régie et les
25 intervenants, évidemment, sur le rapport final de

1 suivi de la phase 1, lequel identifierait les cas
2 problèmes non réalisés et reportés.

3 Donc, là-dessus il y a une nuance puisque
4 certains des intervenants qui font une
5 recommandation similaire souhaitent reporter cette
6 étape jusqu'après qu'un rapport final ou même les
7 compteurs reportés comme les compteurs commerciaux
8 auront été installés.

9 Nous concevons que certains compteurs
10 puissent être reportés. Donc, ce serait le rapport
11 final, donc le rapport du deuxième trimestre de
12 deux mille quatorze (2014), mais qui indiquerait ce
13 qui n'a pas pu être fait. Et cet examen devrait par
14 ailleurs permettre de faire le bilan du défaut
15 majeur d'acceptabilité du Projet LAD auprès de la
16 clientèle et du public et de connaître les actions
17 envisagées par le Distributeur pour les gérer et
18 les résoudre. Cet examen permettrait également
19 d'examiner les enjeux techniques soumis par
20 d'autres intervenants.

21 Ceci complète nos recommandations.

22 (12 h 25)

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci, Maître Neuman. Une question pour vous. Votre
25 paragraphe 29 en page 25...

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 ... à moins que j'ai eu une absence, est-ce que...

5 ce que j'ai appelé la nouveauté printanière ce

6 matin, le deux cent mille (200 000) compteurs en

7 question, vous l'avez déjà comme intégré dans votre

8 plaidoirie

9 Me DOMINIQUE NEUMAN :

10 C'est le printemps, effectivement, ça a été amendé

11 pour... il y a eu un amendement...

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Donc entre neuf heures (9 h) et maintenant?

14 Me DOMINIQUE NEUMAN :

15 Oui.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Une grande efficacité. Non, mais écoutez, c'est

18 parce que vous avez semé le doute dans mon esprit.

19 Je me suis dit, est-ce que j'ai manqué un bout de

20 preuve à quelque part.

21 Me DOMINIQUE NEUMAN :

22 Il me semble que...

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Je suis heureuse de constater que non.

25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Il me semble que, vaguement, l'interversion de
3 quatre-vingt mille (80 000) compteurs CII contre
4 quatre-vingt mille (80 000) compteurs résidentiels,
5 il me semble que ça avait été déjà mentionné, ça
6 avait été déjà mentionné en audience. Mais les cent
7 vingt mille (120 000) supplémentaires ne l'avaient
8 pas été.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 C'est bien.

11 Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 Et avec votre permission, la version que je
13 déposerais, enfin je supprimais la page... enfin,
14 j'intervertirais 4.2...

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Il serait préférable de la laisser comme elle est.
17 On a bien noté que ce qui est manquant là se
18 retrouve à la page 29. Il serait préférable que ce
19 que vous déposez dans le SDÉ soit exactement ce que
20 vous nous avez remis ce matin.

21 Me DOMINIQUE NEUMAN :

22 Je vous remercie.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci. Merci, Maître Neuman.

25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Je vous remercie beaucoup.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Félicitations pour votre temps! Écoutez, Maître
5 Hogue, y a-t-il une réplique?

6 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

7 J'aurais une courte réplique. Je prévois à peu près
8 dix minutes. Alors je suis à votre disposition soit
9 maintenant, soit tantôt, à votre goût.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Le « tantôt » pourrait-il être dans quinze (15)
12 minutes?

13 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

14 Tout à fait.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 À peu près?

17 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

18 Oui.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Donc nous allons donc à une heure moins vingt
21 (12 h 40) revenir pour un dix minutes. Et ce qui va
22 compléter notre journée. Parfait.

23 Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

24 Merci.

25 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

1

2 REPRISE DE L'AUDIENCE

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Alors Maître Hogue.

5 RÉPLIQUE PAR Me MARIE-JOSÉE HOGUE :

6 Je vous donne ça en vrac. Certaines réponses aux
7 commentaires du GRAME. Alors, le GRAME suggère de
8 retarder de six mois, je vous dirais, pour des
9 motifs qui, quant à moi, sont hypothétiques. Ce que
10 ça aurait comme effet, c'est de, assurément, faire
11 en sorte qu'il y ait des coûts additionnels
12 importants dans le cadre du projet. Alors, quant à
13 moi, quand on met tout ça dans la balance, ce n'est
14 certainement pas quelque chose qui devrait être
15 retenu. Les résultats sont là. Il n'y a aucune
16 raison que ce soit retardé.

17 Je vous souligne d'ailleurs que monsieur
18 Finamore, qui est celui sur qui le GRAME s'appuie,
19 est un expert qui a, malgré son expertise, une
20 expérience limitée au niveau du déploiement. C'est
21 autre chose quand on parle de sélection de
22 technologie. Mais au niveau du déploiement, une
23 expertise extrêmement limitée. Vous avez vu,
24 strictement des petites municipalités. Alors, je
25 suis consciente que, pour lui, peut-être que tout

1 l'impact que ça peut avoir au niveau des coûts
2 additionnels, il ne l'a pas pris en compte, mais
3 c'est le travail du Distributeur justement d'en
4 tenir compte et de vous en faire état.

5 Môme chose au niveau du
6 branchement/débranchement à distance. Il réitère
7 certaines inquiétudes à cet égard-là. Je pense que
8 peut-être, je n'ai pas vu s'il était là, mais ça a
9 été pourtant très clairement indiqué par les gens
10 représentant le Distributeur. Ça a été testé de
11 bout en bout. Et monsieur Finamore... Tous les
12 processus SAP fonctionnent. Je vous réfère
13 d'ailleurs à une décision qui a été rendue par la
14 Régie, la décision 2011-058 qui traite justement
15 d'un système SAP pour le Distributeur qui a une
16 connaissance de ces systèmes-là beaucoup plus que
17 monsieur Finamore qui n'est pas du tout expert à
18 cet égard-là. Alors, encore là, il n'y a pas de
19 raison de retarder quoi que ce soit pour ça.

20 Finalement, de nouveau, juste un petit
21 point qui, je pense, mérite d'être souligné. On
22 suggère de nouveau des coûts d'installation peut-
23 être plus grand pour les employés d'Hydro-Québec en
24 suggérant, notamment, qu'ils seraient deux
25 personnes. Je m'inscris en faux contre ça. Les

1 coûts ont été évalués. Les coûts ont été pris en
2 compte au niveau des projections. Et ce ne sont pas
3 parce que c'est des employés d'Hydro-Québec qu'il
4 faut prendre pour acquis qu'à ce moment-là ça
5 prendra quatre ou cinq fois le temps que ça
6 prendrait autrement. Je pense que ça dénote une
7 certaine incompréhension de la productivité des
8 employés chez Hydro.

9 Finalement, au niveau de ce qui est suggéré
10 pour les quatre-vingt mille (80 000) compteurs
11 commerciaux et résidentiels quant à la façon de les
12 traiter, on est tout à fait d'accord avec ça. Et ce
13 que le GRAME disait, c'est, les quatre-vingt mille
14 (80 000) compteurs commerciaux devraient être
15 retournés dans la Phase 1 au niveau du traitement,
16 appelons ça le traitement économique quand il y
17 aura les rapports de suivi. Et même chose, les
18 quatre-vingt (80 000) résidentiels, eux, devraient
19 être traités au niveau de la Phase 2 pour regarder
20 la question des coûts. Le Distributeur n'a pas
21 d'objection à ça. C'est ce qu'on entendait faire
22 également.

23 (12 h 49)

24 Au niveau d'Union des consommateurs, quant
25 à la suggestion que les représentants d'Hydro-

1 Québec soulignent les risques au niveau de la
2 sécurité, simplement pour rassurer tout le monde
3 que c'est fait, lorsqu'il y a des problèmes de
4 sécurité, c'est évidemment immédiatement, en tout
5 cas dans la mesure où ça peut être contrôlé, là,
6 les directives sont très claires à l'ensemble des
7 employés du Distributeur à l'effet que ces
8 situations-là doivent être immédiatement dénoncées.
9 Et évidemment que les abonnés sont informés aussi
10 du problème de sécurité qui se présente.

11 Pour la question des coûts, ce qui est
12 suggéré par UC pour les coûts de ce qui est
13 nécessaire pour mettre en état de recevoir les
14 nouveaux compteurs certaines embases, je comprends
15 que UC recule un peu en disant : « Bien peut-être
16 pas dans tous les cas mais dans certains cas »,
17 écoutez, on ne peut pas, on ne peut pas être dans
18 une zone grise, dire dans certains cas, bien, ça
19 sera assumé par le Distributeur, dans d'autres cas,
20 ça ne le sera pas.

21 C'est du quotidien, ça, pour Hydro-Québec,
22 de gérer des situations comme celles-là et je ne
23 pense pas que c'est dans le cadre d'un dossier
24 d'approbation d'un projet qu'on devrait venir
25 tenter de tracer une ligne quelconque ou de

1 modifier la façon dont tout ça fonctionne. Et comme
2 je vous ai dit tantôt, bien, je ne veux pas me
3 répéter, de toute façon, c'est en dehors du dossier
4 ici.

5 Au niveau des réseaux autonomes, simplement
6 vous mentionner que si on attend, comme c'est
7 suggéré par UC, tout ce qu'on obtiendra, c'est des
8 coûts additionnels, c'est clair qu'il y aura des
9 coûts additionnels importants si on attend avant de
10 déployer dans les réseaux autonomes et ça
11 enlèverait aussi beaucoup de flexibilité au
12 Distributeur.

13 Je vous souligne d'ailleurs, dans votre
14 décision, mais vous vous en rappelez certainement
15 parce que c'est la vôtre, dans votre décision au
16 niveau de notre, suite à notre demande de
17 radiation, vous avez souligné très clairement que
18 l'étude de l'analyse économique et des coûts du
19 projet doit se faire dans le premier cas pour
20 l'ensemble du projet, et dans le second cas, pour
21 chacune des phases de déploiement, l'analyse
22 économique ne se fait donc pas par ville, par
23 région, par zone ou par bureau d'affaires. Et je
24 pense que c'est important qu'on garde ça, c'est un
25 projet global au bénéfice de l'ensemble des abonnés

1 d'Hydro-Québec.

2 Au niveau de SÉ/AQLPA, je pense que maître
3 Neuman déborde considérablement dans ses demandes
4 de ce qui relève d'une demande comme celle qui est
5 devant vous, Madame la Présidente. Il vous demande,
6 en fait, de faire de la microgestion, là, ce qui
7 devrait apparaître sur le site internet, jusqu'à
8 dire quel genre de photos qu'on devrait mettre. Ce
9 n'est certainement pas quelque chose qui relève de
10 vous, et je ne le dis pas en voulant limiter votre
11 pouvoir mais je pense que ce n'est certainement pas
12 dans votre intérêt de commencer à vous impliquer
13 dans la microgestion du Distributeur.

14 Les conditions qui peuvent être posées
15 lorsqu'il y a une demande d'approbation de projet
16 ne doivent pas d'ailleurs devenir une façon
17 indirecte de tout simplement venir modifier un
18 projet qui est présenté par le Distributeur.

19 On ne s'oppose pas, je ne sais pas si c'est
20 ce qu'il a compris, on ne s'oppose pas, si la Régie
21 devait le souhaiter, à ce qu'il y ait certaines
22 modifications aux suivis, dans la mesure,
23 évidemment, où la Régie va juger ces modifications-
24 là utiles. Là où on a, où le Distributeur aurait
25 une grande difficulté, puis je pense que la Régie

1 va être tout à fait consciente des motifs pour
2 lesquels ça causerait des difficultés, c'est si ça
3 implique l'implantation de systèmes additionnels,
4 avec tout ce que ça implique en termes de coûts.
5 Mais si, pour les fins de la Régie, il y a un
6 certain nombre d'informations additionnelles
7 requises, le Distributeur ne s'y oppose pas.

8 Maître Neuman, je pense, semble maintenant
9 s'objecter aux résultats du sondage qui a été mené
10 par le Distributeur; avec égards pour lui, une
11 objection, ça se fait en cours d'audience, ça ne se
12 fait pas en plaidoirie. Et vous regarderez
13 d'ailleurs la décision de la Cour suprême, c'est
14 dans le cadre d'une requête qui vise à déposer un
15 sondage, parce que quand il y a une objection, on
16 peut en débattre et on peut surtout, à ce moment-
17 là, vérifier si les conditions qui sont énoncées
18 pour qu'un sondage soit admissible sont
19 rencontrées. Ici, il n'y a eu absolument aucune
20 objection, personne n'a soulevé quoi que ce soit à
21 cet égard-là, ce n'est pas dans le cadre de
22 l'argumentation qu'on doit le faire.

23 Au niveau des municipalités, je veux leur
24 assurer également, on ne regarde pas avec dédain
25 les municipalités qui ont pu émettre des

1 préoccupations; au contraire, ce que la preuve a
2 révélé, c'est qu'il y a eu une série de mesures qui
3 ont été mises en place pour répondre aux
4 préoccupations des municipalités, il y a beaucoup
5 beaucoup, c'est monsieur Graveline qui l'a
6 expliqué, qui a été déployé par le Distributeur
7 pour justement améliorer cet aspect-là et tenter de
8 répondre aux préoccupations que les municipalités,
9 que certaines municipalités peuvent exprimer.
10 (12 h 55)

11 Finalement, simplement lui mentionner
12 aussi, le Distributeur ne se limite pas à prendre
13 connaissance strictement des plaintes. Il y a tout
14 un processus pour que l'information lui soit
15 rapportée, il traite les préoccupations qui lui
16 sont transmises et il en tient compte, il y répond,
17 il parle aux clients. Également, il prend
18 connaissance des observations qui ont pu être
19 déposées sur le site de la Régie. Alors c'est un
20 processus qui est complet. Ça ne servirait aucune
21 fin utile de demander au Distributeur d'avoir par
22 ailleurs un rapport qui comporterait toutes et
23 chacune des manifestations qui peuvent être
24 exprimées ou des préoccupations qui peuvent être
25 exprimées par l'un ou l'autre des clients.

1 Alors je pense que ça fait le tour de ce à
2 quoi nous voulions répondre. Ça fait que je
3 finirais simplement en vous disant, au nom du
4 Distributeur, en mon nom puis je pense probablement
5 au nom de tous les intervenants, on vous remercie.
6 C'est une audience qui s'est très bien déroulée et
7 je pense que vous n'y êtes pas étrangère et vous
8 avez fait preuve de beaucoup d'attention et de
9 rigueur. Alors merci beaucoup.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci, Maître. Je pense que vous avez des collègues
12 qui ont quelque chose à dire. Or, allons en premier
13 avec maître Neuman. Oui.

14 Me DOMINIQUE NEUMAN :

15 Madame la Présidente, simplement pour préciser
16 qu'au sujet du sondage ce n'est pas une objection
17 que nous avons formulée mais un plaidoyer sur sa
18 valeur probante et c'est les mots qui sont employés
19 à la page 22 de mon argumentation. Je n'ai pas
20 ajouté. Nous ne sommes pas devant un tribunal
21 judiciaire où on aurait peut-être plaidé
22 l'objection. Ce n'est pas une objection, c'est un
23 commentaire ou enfin un plaidoyer sur la valeur
24 probante.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 C'est bien. Merci, Maître Neuman, pour cette
3 précision. Maître Paquet pour le GRAME.

4 Me GENEVIÈVE PAQUET :

5 Oui. Bonjour, Madame la Présidente.

6 Simplement une petite précision. Ma
7 consoeur est passée rapidement sur ce commentaire,
8 mais je voulais préciser à la Régie que le
9 commentaire de ma consoeur portant sur l'expérience
10 de monsieur Finamore est inexact.

11 En fait, il a une expérience beaucoup plus
12 qu'au niveau d'une petite municipalité, là, au
13 niveau du déploiement des compteurs. Et je vous
14 réfère, Madame la Présidente, à la pièce C-GRAME-
15 0029 où il y a un résumé de tous les projets
16 auxquels monsieur Finamore a participé. Et je pense
17 que ce que ma consoeur oublie est dans son
18 commentaire. C'est qu'en fait monsieur Finamore a
19 de l'expérience au niveau d'un grand projet de
20 déploiement à Duquesne et il a témoigné là-dessus
21 également. Il était en fait en charge, là, du
22 projet d'un bout à l'autre du projet. Et je pense
23 que ma consoeur voulait dire qu'à part cette
24 expérience-là, il n'avait pas beaucoup d'autres
25 expériences. Donc, c'est la nuance que je voulais

1 vous apporter, Madame la Présidente.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 C'est bien. Merci, Maître Paquet.

4 J'aurais quelques commentaires. C'est bon,
5 Maître Paquet, ça va s'adresser surtout au
6 Distributeur. Peut-être est-il un peu tôt ou
7 prématuré de vous apporter ce commentaire, mais
8 dans l'esprit de la Régie, le rapport final qui
9 sera produit pour la phase 1 ne pourra être final
10 que lorsque le tout dernier compteur des plus
11 irréductibles citoyens ou consommateurs aura été
12 installé. Et en ce sens, je pense qu'il sera
13 important d'en assurer le suivi ultérieurement. Or,
14 il ne sera final que lorsqu'on saura que tous les
15 compteurs de cette phase particulièrement auront
16 été installés. Voilà. Note éditoriale.

17 Alors, j'aimerais finalement vous remercier
18 tous et toutes pour aussi votre rigueur et la
19 collaboration que vous avez apportées dans le
20 déroulement de la présente audience. On a eu quatre
21 jours fort productifs. Nous sommes selon le
22 calendrier qui a été établi, et ce, j'espère sans
23 avoir brimé quiconque à pouvoir exposer leur point
24 de vue, présenter la preuve qui était nécessaire.

25 Je ne peux aussi cependant passer sous

1 silence le travail qui est fait derrière la Régie.
2 Il y a les gens qui travaillent fort pendant les
3 audiences, tout le personnel du greffe, tout le
4 groupe de maître Véronique Dubois, la secrétaire de
5 la Régie, et ainsi que l'équipe de la Régie. Or,
6 notre chargé de projet est encore malheureusement
7 absent.

8 Par ailleurs, l'équipe de la Régie, on
9 poursuit notre travail. On ne le commence pas, ça
10 fait déjà quelques mois. Nous avons tenu nos
11 audiences. Les cerisiers ne sont pas en fleur, mais
12 nous rendrons une décision assurément avant l'été
13 et peut-être au moment des cerisiers en fleur si on
14 décide d'agréer à la demande de décision quasi
15 interlocutoire ou motif à suivre.

16 Or, un merci spécial à l'équipe de
17 sténographes et à madame la greffière pour nous
18 avoir supportés, pas supportés dans le sens qu'on
19 est malcommodes, mais de nous avoir donné leur
20 support pendant ces audiences-là.

21 Or, le tout est pris en délibéré à compter
22 de ce jour. Et, comme je vous l'ai dit, bien,
23 décision à venir dans les meilleurs délais
24 possibles. Je remercie tout le monde et au plaisir.
25 Merci.

1 FIN DE L'AUDIENCE

2

3

4 SERMENT D'OFFICE :

5 Je soussigné, Claude Morin, sténographe officiel,
6 certifie sous mon serment d'office, que les pages
7 qui précèdent sont et contiennent la transcription
8 exacte et fidèle des notes recueillies par moi au
9 moyen du sténomasque, le tout conformément à la
10 Loi.

11

12 ET J'AI SIGNE:

13

14

15

16

Sténographe officiel. 200569-7