

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT
DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ
DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2016-2017

DOSSIER : R-3933-2015

RÉGISSEURS : Mme LOUISE PELLETIER, présidente
Me LOUISE ROZON
M. BERNARD HOULE

AUDIENCE DU 4 DÉCEMBRE 2015

VOLUME 1

JEAN LAROSE et CLAUDE MORIN
Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me ANNIE GARIÉPY
procureure de la Régie;

REQUÉRANTE :

Me ÉRIC FRASER
procureur de Hydro-Québec Distribution (HQD);

INTERVENANTS :

Me DENIS FALARDEAU
procureur de l'Association coopérative d'économie
familiale de Québec (ACEFQ);

Me PIERRE PELLETIER
procureur de l'Association québécoise des
consommateurs industriels d'électricité et de
Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIECIFQ);

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

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

Me ÉRIC DAVID
procureur de Option consommateurs (OC);

Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD
procureure de Regroupement national des conseils
régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ);

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);

Me MARTINE BURELLE
procureure de l'Union des municipalités du Québec
(UMQ);

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE
procureure de Union des producteurs agricoles
(UPA).

TABLE DES MATIERES

	PAGE
LISTE DES ENGAGEMENTS	5
LISTE DES PIÈCES	6
PRÉLIMINAIRES	7
PREUVE HQD - Présentation de la preuve tarifaire	13
DANIEL RICHARD	16
HERVÉ LAMARRE	16
INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER	16
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU	58
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID	74
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD	97
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PIERRE PELLETIER	128
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL	138
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE	155
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET	158
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me P. THIBAUT-BÉDARD	164
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	187
INTERROGÉS PAR LA FORMATION	217

LISTE DES ENGAGEMENTS

	<u>PAGE</u>
E-1 (HQD) Faire la mise à jour complète du tableau 8B, HQD-12, Document 3 (pièce B-0046) : calcul des ajustements tarifaires différenciés et indices d'interfinancement, avec l'augmentation à 1,7 % (demandé par UC)	107
E-2 (HQD) : Déposer l'Entente sur les services complémentaires du bloc patrimonial (Demandé par RNCREQ) (Rempli séance tenante page 216)	177
E-3 (HQD) : Déposer une mise à jour des tableaux : 1) revenus additionnels requis 2016 - tableaux 1 à 3 (B-0011); 2) revenus requis 2016 - tableaux 1 et 2 (B-0022); 3) base de tarification 2016 - tableaux 7 et 8 (B-0034); encaisse réglementaire 2016 - tableaux 1, 2 et 5 (B-0036) (demandé par la Régie)	249
E-4 (HQD) : Déposer une mise à jour du tableau 7 - Répartition par catégories de consommateurs du coût de prestation du Distributeur- de la pièce B-0046 (demandé par la Régie)	253
E-5 (HQD) : Déposer une mise à jour du tableau R-3.1 -scénarios d'ajustement selon la variation des coûts- de la pièce B-0076 (demandé par la Régie)	254
E-6 (HQD) : Déposer une mise à jour du tableau R-32.4 -scénario d'ajustement selon la variation des coûts incluant une hausse du tarif M de 1,9 %- de la pièce B-0099 en intégrant le rééquilibrage des tarifs généraux de façon à limiter à 1,7 % la hausse du tarif M (demandé par la Régie)	254

LISTE DES PIÈCES

		<u>PAGE</u>
B-127 (HQD) :	Présentation de la demande tarifaire	58
C-ACEFQ-0012 :	Tableau 8B (Extrait de HQD-12, Document 3)	60
C-ACEFQ-0013 :	Page 90 des réponses à la demande de renseignements de la Régie (Extrait de HQD-16, Document 1.4)	62
C-ACEFQ-0014 :	Décret 841-2014 émis le 24 septembre 2014	66

1 L'AN DEUX MILLE QUINZE (2015), ce quatrième (4e)
2 jour du mois de décembre :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du quatre (4)
8 décembre deux mille quinze (2015), dossier R-3933-
9 2015, demande relative à l'établissement des tarifs
10 d'électricité de l'année tarifaire deux mille seize
11 -deux mille dix-sept (2016-2017).

12 Les régisseurs désignés dans ce dossier sont madame
13 Louise Pelletier, présidente de la formation, de
14 même que maître Louise Rozon et monsieur Bernard
15 Houle.

16 La procureure de la Régie est maître Annie Gariépy.
17 La requérante est Hydro-Québec Distribution,
18 représentée par maître Éric Fraser.

19 Les intervenants sont :

20 Association coopérative d'économie familiale de
21 Québec, représentée par maître Denis Falardeau;
22 Association québécoise des consommateurs
23 industriels d'électricité et Conseil de l'industrie
24 forestière du Québec, représentés par maître Pierre
25 Pelletier;

1 Fédération canadienne de l'entreprise indépendante,
2 représentée par maître André Turmel;
3 Groupe de recherche appliquée en macroécologie,
4 représenté par maître Geneviève Paquet;
5 Option consommateurs, représentée par maître Éric
6 David;
7 Regroupement national des conseils régionaux de
8 l'environnement du Québec, représenté par maître
9 Prunelle Thibault-Bédard;
10 Stratégies énergétiques et Association québécoise
11 de lutte contre la pollution atmosphérique,
12 représentées par maître Dominique Neuman;
13 Union des consommateurs, représentée par maître
14 Hélène Sicard;
15 Union des municipalités du Québec, représentée par
16 maître Martine Burelle;
17 Union des producteurs agricoles, représentée par
18 maître Marie-Andrée Hotte.

19 Y a-t-il d'autres personnes dans la salle
20 qui désirent présenter une demande ou faire des
21 représentations au sujet de ce dossier? Je
22 demanderais aux parties de bien s'identifier à
23 chacune de leurs interventions pour les fins de
24 l'enregistrement. Aussi auriez-vous l'obligeance de
25 vous assurer que votre cellulaire est fermé durant

1 la tenue de l'audience. Merci.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Merci, Madame la Greffière. Bonjour à toutes et à
4 tous à cette première journée d'audience dans notre
5 dossier tarifaire du Distributeur qui vise à
6 établir les tarifs d'électricité qui vont être
7 applicables à compter du premier (1er) avril deux
8 mille seize (2016). Évidemment, la haute saison
9 réglementaire de la Régie culmine en décembre avec
10 la demande tarifaire du Distributeur, un dossier
11 qui comporte de nombreux enjeux, des sujets fort
12 complexes et une preuve volumineuse.

13 Ainsi, et aussi pour les dix prochains
14 jours que nous avons prévus à notre calendrier, la
15 Régie compte sur la collaboration de tous pour
16 permettre un examen intelligent et harmonieux des
17 sujets et des enjeux que nous avons devant nous.
18 D'entrée de jeu, j'aimerais souligner que vous avez
19 déjà tous contribué à l'atteinte de cet objectif en
20 produisant une preuve pertinente. Je veux
21 particulièrement, au nom de mes collègues aussi,
22 souligner le travail accompli par l'équipe du
23 Distributeur pour répondre aux nombreuses ou très
24 nombreuses questions de la Régie qui ont été
25 soumises dans ses demandes de renseignements, ainsi

1 qu'aux questions des intervenants.

2 Or, je veux souligner le support technique
3 de l'équipe de travail de la Régie qui est
4 essentiel pour mener à bien cet examen et cet
5 exercice. Donc, j'aimerais vous présenter notre
6 équipe de travail qui nous assiste dans le
7 traitement de la présente demande. Outre les
8 régisseurs qui sont devant nous, nous sommes
9 appuyés par notre chargée de projet, madame Denise
10 Montaldo, ainsi que par les spécialistes suivants :
11 madame Rachida Kebdani et messieurs Michel
12 Archambault, Simon Desrochers, Réal Trépanier,
13 Pierre Hosatte, François Lessard et Charles-
14 Philippe Saint-Pierre. La procureure au dossier
15 vous a été indiquée, maître Annie Gariépy.

16 Je dois souligner que maître Louis Legault
17 couvrira les journées des dix (10) et onze (11)
18 décembre prochain. Madame Johanne Lebus, notre
19 greffière audiencière, elle va nous assister puis
20 elle va nous tenir dans le droit chemin. Or, on a
21 intérêt à bien l'écouter.

22 Or, quant aux questions d'intendance, la
23 Régie vous a fait parvenir il y a quelques jours le
24 calendrier quotidien pour le déroulement de
25 l'audience. Les journées débutent à neuf heures

1 (9 h), se terminent vers quinze heures (15 h) ou
2 quinze heures trente (15 h 30), à l'exception du
3 jeudi dix (10) décembre qui sera écourtée et qui se
4 terminera vers quatorze heures (14 h) ou quatorze
5 heures trente (14 h 30) afin de permettre la tenue
6 d'une audience dans un autre dossier où,
7 d'ailleurs, certains des intervenants sont
8 impliqués, et un membre de la formation. Autrement,
9 on n'aurait pas eu besoin de s'arrêter.

10 Le calendrier transmis a été préparé du
11 mieux possible en tenant compte de l'ensemble des
12 informations transmises par tous les participants
13 et en tenant compte des temps annoncés pour la
14 présentation des preuves, des contre-
15 interrogatoires et des argumentations. Or, nous
16 demandons la collaboration de tous afin de
17 respecter ces temps annoncés dans vos
18 correspondances.

19 On vous invite, comme à l'habitude, à être
20 flexibles, à vous rendre disponibles pour devancer,
21 si nécessaire, la présentation de votre preuve et
22 de vos argumentations. Enfin, nous le répétons, la
23 Régie a pris connaissance de l'ensemble de la
24 preuve au dossier, et nous vous invitons donc à
25 faire des présentations qui sont ciblées, qui

1 visent à souligner les points importants sur
2 lesquels vous souhaitez attirer notre attention.

3 Or, j'aimerais rappeler aux intervenants
4 qui ne l'ont pas déjà fait de produire les
5 affidavits qui sont requis par le Règlement sur la
6 procédure avant la présentation de leur preuve. Or,
7 ceci étant, nous avons dix belles journées devant
8 nous par un temps relativement doux pour la saison.
9 S'il n'y a pas de moyens ou de remarques
10 préliminaires à formuler par l'un ou l'autre des
11 participants, je céderais la parole à maître
12 Fraser. Or, avons-nous des moyens ou remarques
13 préliminaires? Maître Thibault-Bédard, je vais vous
14 inviter à vous avancer au micro. C'est votre
15 première expérience auprès de la Régie. Or, on va
16 avoir une courbe d'apprentissage. Maître, en avant.
17 Me PRUNELLE THIBAULT-BÉDARD :

18 Là, je peux m'excuser publiquement. Donc, je
19 m'excuse à l'avance pour les gaffes. Je vais être
20 un peu divertissante. On avait annoncé des moyens
21 préliminaires, on ne les présentera finalement pas.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 C'est bien. Fort heureuse de l'entendre. Merci.
24 Merci, Maître. Donc Maître Fraser, je pense que
25 c'est à vous avec votre premier panel.

1 Me ÉRIC FRASER :

2 Oui, c'est exact. Je vous remercie.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 À moins que vous ayez des remarques à nous faire
5 quant à la production de documents que nous
6 attendions à l'ouverture de la présente, à moins
7 que ce soit couvert par votre panel?

8

9 PREUVE HQD - Présentation de la preuve tarifaire

10

11 Me ÉRIC FRASER :

12 Bien, je voulais commencer en vous disant bonjour
13 officiellement, et vous offrir les salutations
14 d'Hydro-Québec et toute l'équipe qui travaille aux
15 Affaires réglementaires, et même plus, et qui
16 travaille d'arrache-pied pour présenter le dossier.
17 Effectivement, il reste des documents à déposer qui
18 sont en suivi de la décision sur les US GAAP, la
19 D-2015-189. Ces documents seront déposés
20 aujourd'hui. Donc, ils sont encore en étape de
21 révision. Donc, tous les efforts sont faits pour
22 que ce soit déposé aujourd'hui.

23 Je peux par ailleurs d'ores et déjà vous
24 dire qu'il y a certains éléments de suivi qui
25 n'auront pas... pour lesquels le Distributeur n'a

1 pas eu le temps de réaliser. Il s'agit de la
2 répartition du coût de service et de la stratégie
3 tarifaire. On sait que ce sont un nombre... Il
4 s'agit d'un nombre important de tableaux qui
5 devront par ailleurs aussi être révisés à la
6 lumière de la décision sur le fond de la Régie.
7 Donc, on ne sera pas en mesure de les déposer avec
8 le suivi exigé par la décision D-2015-189.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Vous allez me permettre une question cependant.

11 Me ÉRIC FRASER :

12 Allez-y!

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Est-ce que vous avez une idée du moment auquel ces
15 deux suivis-là pourront être déposés? Il y a
16 probablement certaines... peut-être des questions
17 d'audience qui pourraient s'ensuivre. Or, je me
18 demandais, je sais que ce sont des segments assez
19 volumineux de la preuve, mais si vous aviez une
20 idée. Enfin, vous nous reviendrez là-dessus peut-
21 être.

22 Me ÉRIC FRASER :

23 Oui, je pourrai vous revenir.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Après la présentation du premier panel.

1 Me ÉRIC FRASER :

2 Après la présentation du... sur les questions, je
3 vais m'informer voir s'il y a un délai. A priori,
4 je croyais que c'était impossible de le faire
5 durant la période des audiences. Mais je vais
6 consulter mes clients et vous revenir après le
7 panel 1.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 C'est bien. Merci, Maître.

10 Me YVES FRÉCHETTE :

11 Évidemment, comme vous l'avez constaté, il n'y aura
12 pas de moyens préliminaires. Donc, le panel numéro
13 1 de présentation de la demande tarifaire a pris
14 place. Vous aurez reconnu monsieur Daniel Richard
15 qui est le président d'Hydro-Québec Distribution.
16 Il est accompagné par monsieur Hervé Lamarre qui
17 est directeur principal Clientèle d'affaires et
18 réglementation.

19 Évidemment, les curriculum vitae ont été
20 déposés déjà. Ils sont sous la cote Hydro-Québec
21 HQD-17. Et les cotes Hydro-Québec de B-108 à B-121.
22 Et là, je fais évidemment référence à tous les
23 curriculum vitae. Alors, Madame la Greffière, on
24 peut procéder à l'assermentation des témoins s'il
25 vous plaît.

1 L'AN DEUX MILLE QUINZE (2015), ce quatrième (4e)
2 jour du mois de décembre, ONT COMPARU :
3
4 DANIEL RICHARD, président Hydro-Québec
5 Distribution, ayant une place d'affaires au 75,
6 boulevard René-Lévesque Ouest, 22e étage, Montréal
7 (Québec);

8
9 HERVÉ LAMARRE, directeur principal Clientèle
10 d'affaires et réglementation, ayant une place
11 d'affaires au 75, boulevard René-Lévesque Ouest,
12 Montréal (Québec);

13
14 LESQUELS, après avoir fait une affirmation
15 solennelle, déposent et disent :

16
17 INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :
18 Merci, Madame la Greffière.

19 Q. [1] On va procéder à l'adoption de la preuve.
20 Monsieur Richard, je m'adresse à vous. Je vous
21 réfère à la pièce HQD-1, Document 1, qui est la
22 présentation de la demande et aux réponses qu'a
23 données le Distributeur sur cette pièce à HQD-16...
24 qui se retrouvent à la pièce HQD-16... Moi aussi
25 j'ai de la difficulté ce matin. Pardonnez-moi!

1 Alors, avez-vous participé à la préparation de ces
2 documents, Monsieur Richard?

3 M. DANIEL RICHARD :

4 R. Oui.

5 Q. [2] Et vous les adoptez pour valoir comme votre
6 témoignage écrit en l'instance?

7 R. Oui.

8 Q. [3] Je vous remercie. Monsieur Lamarre, même chose,
9 je vous réfère à ces mêmes documents, mais compte
10 tenu de votre rôle de directeur principal, je vous
11 réfère également à l'ensemble du dossier. Je
12 comprends que vous avez participé à la préparation
13 de l'ensemble du dossier tarifaire?

14 M. HERVÉ LAMARRE :

15 R. Oui.

16 Q. [4] Et que vous adoptez le tout pour valoir à titre
17 de témoignage écrit en l'instance?

18 R. Oui.

19 Q. [5] Je vous remercie, Monsieur Lamarre. Alors,
20 Madame la Présidente, ça complète pour l'adoption
21 de la preuve. Monsieur Richard va faire une courte
22 présentation qui sera distribuée après son
23 témoignage écrit. Alors, Monsieur Richard, je vous
24 cède la parole.

25

1 M. DANIEL RICHARD :

2 R. Oui. Merci. Madame la Présidente, Madame et
3 Monsieur les régisseurs, bonjour. Bonjour à tous.
4 Donc, aujourd'hui, il me fait évidemment plaisir de
5 présenter la demande tarifaire du Distributeur pour
6 l'année deux mille seize-deux mille dix-sept (2016-
7 2017). Donc, je vais tenter de résumer peut-être
8 les faits saillants à l'intérieur d'une
9 présentation... vous montrer un peu les faits
10 saillants de l'année deux mille seize (2016).

11 Je commencerai peut-être par un résumé de
12 notre demande tarifaire. Donc, à la planche qui
13 suit, donc ce que vous avez en gros, c'est peut-
14 être les éléments clés, là, de ce qu'on retrouve au
15 niveau de notre demande telle qu'on la retrouvait
16 dans notre dossier déposé au mois d'août, donc une
17 demande... une hausse tarifaire demandée de un
18 point neuf pour cent (1,9 %) et qui donnait un
19 point deux pour cent (1,2 %) pour la clientèle
20 industrielle au tarif L.

21 Il est peut-être intéressant de passer à
22 travers les différents blocs. Donc, le premier
23 qu'on voit à droite, là, impact des deux derniers
24 hivers plus un point sept pour cent (1,7 %).
25 Évidemment, dans notre demande, comme vous le

1 savez, on a demandé une disposition exceptionnelle
2 de la totalité des soldes relatifs aux impacts des
3 températures froides des deux hivers. Que ce soit
4 pour le compte, le « pass-on » pour
5 l'approvisionnement ou encore pour le compte de
6 nivellement, on a demandé finalement d'en disposer
7 durant la même année. L'impact est de...

8 (9 h 15)

9 Me ANDRÉ TURMEL :

10 Je m'excuse de vous interrompre. Je vois que toutes
11 les personnes d'Hydro-Québec ont une version
12 papier. C'est peut-être parce que je suis loin,
13 mais j'ai de la difficulté à voir. Est-ce qu'on ne
14 pourrait pas déjà nous passer la version papier du
15 PowerPoint? C'est pour nous faciliter la prise de
16 notes, si c'est possible. Il a dit qu'il...
17 habituellement, on l'a toujours avant. Je me
18 demandais juste si c'était possible de distribuer
19 en même temps au moins pour faciliter la prise de
20 notes, comme on le fait depuis toujours
21 habituellement. Si c'est possible.

22 Me ÉRIC FRASER :

23 Exceptionnellement cette année, le Distributeur a
24 décidé de distribuer la présentation après et il
25 est maître de sa preuve. Alors, j'aimerais ça qu'on

1 puisse poursuivre avec le témoignage de monsieur
2 Richard qu'on vient d'interrompre.

3 Me ANDRÉ TURMEL :

4 Alors, je suis un peu étonné de ça, mais... Bon. On
5 ne peut pas pour faire mieux. Merci quand même.
6 Merci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 C'est bien. Alors, merci. Monsieur Richard.

9 M. DANIEL RICHARD :

10 Oui.

11 Q. [6] Oui. On poursuit.

12 R. Oui. Donc, le premier bloc 1.7, je voudrais peut-
13 être résumer pour montrer un peu l'ampleur des deux
14 derniers hivers, l'hiver deux mille treize, deux
15 mille quatorze (2013-2014) et deux mille quatorze,
16 deux mille quinze (2014-2015), pour être clair. Ça
17 a été les deux hivers les plus froids de
18 l'historique d'Hydro-Québec depuis les soixante
19 (60) dernières années. Me direz-vous, un peu
20 surprenant dans tout le débat qui entoure les
21 changements climatiques, mais ça a été donc des
22 années pour lesquelles la demande au Québec a été
23 de près de six térawattheures (6 TWh) plus élevée
24 que la normalité. Donc, ça a eu des impacts
25 importants au niveau de nos approvisionnements

1 notamment.

2 Et juste pour vous donner, à titre
3 d'exemple, un peu l'ampleur que ça peut avoir sur
4 la facture notamment de nos clients. On s'est
5 approvisionner avec vingt-cinq pour cent (25 %) de
6 plus d'énergie au cours du dernier hiver qu'une
7 année normale. Donc, vous voyez que les coûts
8 d'appro ont été évidemment très importants.

9 Une autre statistique qui est intéressante.
10 Pour le mois de février, soixante-quinze pour cent
11 (75 %) des heures du mois ont été en deçà de moins
12 douze degrés C (-12 C). Donc, on comprendra qu'on a
13 atteint souvent des seuils critiques, notamment
14 pour un tarif qui s'appelle le tarif DT où on a été
15 souvent dans la zone plus coûteuse.

16 Au niveau des coûts d'approvisionnement, le
17 deux blocs qui constitue deux point deux pour cent
18 (2,2 %) à l'horizon, on a résumé un peu, par les
19 faits saillants, environ un point cinq pour cent
20 (1,5 %) qui nous vient de nouveaux
21 approvisionnements. Donc, on parle de quoi? On
22 parle de mises en service qui vont se faire au
23 cours de l'année deux mille quinze (2015) et au
24 cours de l'année deux mille seize (2016), des
25 projets de biomasse, des projets éoliens.

1 Donc, à titre d'exemple, on a pour cinq
2 cent cinquante mégawatts (550 MW) de mises en
3 service au cours de l'année deux mille quinze
4 (2015) qui vont s'échelonner sur chacun des mois,
5 et deux cent soixante mégawatts (275 MW) pour
6 l'année deux mille seize (2016). À ça s'ajoute
7 l'indexation de l'électricité patrimoniale pour
8 point sept pour cent exactement (0,7 %) qui complète
9 le deux point deux (2,2 %).

10 Évidemment, des facteurs qui font
11 contrepoids puis je vais y venir un petit plus en
12 détail tantôt au niveau de l'efficience du
13 Distributeur ou encore l'augmentation des volumes
14 qui sont venues un peu réduire la facture, donc on
15 parle de moins deux pour cent (-2 %). Et ça se
16 compose en gain d'efficience pour au moins trois
17 pour cent (3 %); réduction du coût de service pour
18 moins neuf pour cent (-9 %). Et ça, on pourra
19 donner le détail de chacun des items. Je tente,
20 dans la mesure du possible, de les résumer.

21 Et l'augmentation des revenus, donc le fait
22 que nos revenus ou que nos térawattheures
23 augmentent dans la prochaine année, bien ça vient
24 soulager les frais fixes puis ça crée une pression
25 vers le bas.

1 Évidemment, tout ça, on se rappellera, a
2 été fait. La demande avait été établie selon les
3 principes comptables généralement reconnus, j'y
4 reviendrai au niveau des États-Unis, le US GAAP qui
5 faisait partie un peu de la demande telle qu'on
6 l'avait. Donc, on se retrouve avec une demande de
7 un point neuf pour cent (1,9 %) demandé et un point
8 deux (1,2 %) lorsqu'on retire l'impact du
9 patrimonial pour les clients L, on se retrouve avec
10 une hausse demandée de un point deux pour cent
11 (1,2 %).

12 Un point important évidemment, et je pense
13 ça fait plusieurs années, trois ou quatre ans que
14 le Distributeur, compte tenu des éléments qui...
15 depuis le dépôt de sa demande tarifaire jusqu'aux
16 audiences, il y a évidemment plusieurs événements
17 qui surviennent en cours de route, que ce soit des
18 décisions de la Régie, que ce soit des changements
19 structurels au niveau de notre demande ou d'autres
20 éléments. Et on a jugé bon, au cours des trois
21 dernières années, de faire un genre de mise à jour.

22 Et je pense qu'on se souvient tous des
23 demandes qui entouraient le cadre financier dix
24 (10) réels, deux prévisionnels ou encore une mise à
25 jour de notre zéro douze (012). Donc, on n'a pas

1 fait exception cette année. On a répété l'exercice.
2 On se souviendra que l'année passée aussi on avait
3 fait la même chose où on avait amené des
4 modifications notamment à notre plan de main-
5 d'oeuvre où on disait qu'on pensait qu'on pouvait
6 réduire un peu notre plan de main-d'oeuvre. Cette
7 année, on fait un peu le même exercice. Et dans les
8 prochaines pages, bien je vais vous présenter un
9 peu les faits saillants de notre demande.

10 Donc, au niveau de la prévision des ventes
11 en deux mille seize (2016), on réviserait notre
12 demande. Donc, l'année témoin deux mille seize
13 (2016) était à cent soixante onze virgule deux
14 térawattheures (171,2 TWh) et lorsqu'on fait une
15 mise à jour aujourd'hui, force est de constater que
16 certains secteurs qui sont au ralentissement
17 comparativement à ce qu'on peut avoir comme
18 anticipation lorsqu'on avait, exemple, notre quatre
19 huit (48) lorsqu'on a déposé notre première
20 prévision.

21 Dans le secteur résidentiel, et ça, c'est
22 une statistique qui existe, baisse des mises en
23 chantier. Donc, on révisé nos nombres de mises en
24 chantier à trente-quatre mille (34 000) au lieu du
25 quarante mille (40 000) qu'on anticipait pour

1 l'année deux mille seize (2016), donc un retrait de
2 point deux térawattheure (0,2 TWh).

3 Pour le secteur commercial, essentiellement
4 une prévision économique légèrement plus faible où
5 on constate là aussi un certain retrait dans nos
6 prévisions d'environ point un térawattheure
7 (0,1 TWh). Et au niveau industriel, je dirais que
8 ça se divise en deux blocs, il y a tout le volet
9 des mine, pétrole et chimie, sidérurgie, font et
10 affinage qui est en retrait de neuf cents
11 gigawattheures (900 GWH), compensée en partie par
12 le secteur des pâtes et papiers qui, lui, est un
13 peu plus fort pour environ cent soixante-dix
14 gigawattheures (170 GWH), mais, essentiellement, on
15 s'entend, ce n'est pas, évidemment, des nouvelles
16 mises en service, là, mais le taux de change étant
17 favorable, là, au niveau du dollar canadien, ça
18 amène des commandes additionnelles au niveau du
19 secteur pâtes et papier, qui viennent un peu
20 compenser pour la baisse au niveau du résidentiel.
21 Donc, notre nouvelle prévision se situe à environ
22 un térawattheure (1 TWh) en retrait par rapport à
23 ce qu'on avait déposé.

24 (9 h 20)

25 À la page qui suit maintenant, on va faire un peu

1 le... je vous dirais, le tour de l'ensemble des
2 éléments qui viennent contribuer d'un côté positif
3 ou d'un côté négatif par rapport à la demande qu'on
4 avait originalement. Donc, je viens d'en parler,
5 les revenus et les ventes nettes des achats. Ça
6 comprend, évidemment, l'impact de la baisse de la
7 demande mais ça comprend aussi les anticipations
8 qu'on a au niveau de certains contrats spéciaux
9 prévus dans le secteur industriel au cours de la
10 prochaine année. Qui eux créent une pression
11 tarifaire, donc une réduction, d'une certaine
12 façon, de nos revenus pour environ seize millions
13 (16 M).

14 Dans le domaine des approvisionnements,
15 c'est des reports de projets, donc des projets
16 éoliens, il y en a trois, je pense, au total, qui
17 sont reportés, donc qui étaient prévus au niveau de
18 l'année deux mille quinze (2015) et qui vont être
19 reportés, à tout le moins, au cours de l'année...
20 deux mille seize (2016), je veux dire, qui vont
21 être reportés, à tout le moins, d'une année. Et,
22 ça, ça nous amène une réduction de nos coûts, au
23 niveau approvisionnement, d'environ vingt-cinq
24 millions (25 M).

25 Le « pass-on » et le compte de nivellement,

1 je mentionnais tantôt notre analyse, là, entre dix
2 (10) réels, deux prévisionnels. C'est dans ce
3 contexte-là que là on révisé également le
4 « pass-on » et le compte de nivellement, donc ça
5 fait foi un peu de l'hiver qu'on vient de passer,
6 également de l'évolution de notre demande et de nos
7 coûts d'appro. Donc, vingt-trois millions (23 M) en
8 retrait.

9 Le retrait de la disposition du compte pour
10 un événement imprévisible en réseau autonome, on
11 parle évidemment du déversement des Îles-de-la-
12 Madeleine où, dans notre dossier, on avait vingt
13 millions (20 M) qui était demandé comme coût
14 anticipé au cours de deux mille seize (2016). La
15 décision de la Régie, de constituer un compte de
16 frais reportés, évidemment, vient enlever ce
17 besoin-là. Également, on se rappellera aussi qu'il
18 y avait dix millions (10 M), là, qui était des
19 coûts deux mille quatorze (2014), qu'on avait
20 amenés dans notre cause, qui sont maintenant
21 laissés de côté, qui ne font pas partie également
22 du dossier. Donc, on se retrouve avec vingt
23 millions (20 M) de moins en termes de coûts.

24 Révision des prix du combustible. Là aussi,
25 îles-de-la-Madeleine, les réseaux autonomes, les

1 prix des combustibles ont été moins chers
2 qu'anticipé, donc un retrait de quinze millions
3 (15 M).

4 Mise à jour du coût de la dette. Bon, c'est
5 une anticipation, en gros, de la révision qu'on
6 fait statutairement à chaque mois de décembre, là.
7 Puis là aussi constituée essentiellement...
8 modification des taux d'intérêt pour vingt-quatre
9 millions (24 M).

10 Et, finalement, la décision relative au US
11 GAAP, là, qui créait une pression. Donc, le fait
12 d'appliquer les US GAAP au lieu de l'appliquer pour
13 l'ensemble de l'année, de les appliquer strictement
14 à partir du mois de juillet, créait, là, toutes
15 choses étant égales, soixante-trois millions (63 M)
16 de pression.

17 Donc, lorsqu'on fait maintenant l'ensemble,
18 l'addition, là, des plus et des moins de cette
19 révision-là, on se retrouve avec un moins vingt-
20 huit millions (-28 M) par rapport à ce qu'on avait
21 déposé. Donc, le un point neuf (1.9), que je
22 présentais en première page, serait maintenant
23 révisé à un point sept (1.7), une hausse tarifaire
24 demandée d'un point sept pour cent (1.7 %).

25 Si la demande est acceptée, la page qui

1 suit, par la Régie, on illustre un peu l'impact que
2 pourrait avoir cette demande, cette demande
3 tarifaire là. Évidemment, c'est un très légère
4 hausse de la facture des clients, là. Et on vous
5 donne différents éléments, là, pour un logement, on
6 parle d'un cinq et demi, qu'on m'a dit, avec deux
7 habitants, là, environ un dollar vingt-sept
8 (1,27 \$) par mois. Une petite maison, mille pieds
9 carrés (1000 pi²) de surface, deux et trente-trois
10 (2,33 \$) par mois. Une maison moyenne, quinze cents
11 pieds carrés (1500 pi²), trois dollars sept
12 (3,07 \$) et une grande maison, plus de deux mille
13 pieds carrés (2000 pi²), environ trois dollars et
14 soixante-seize (3,76 \$) par mois comme impact de la
15 demande tarifaire qui est faite.

16 Dans les deux prochaines planches, je vais
17 peut-être illustrer un peu ce sur quoi travaille le
18 Distributeur depuis un certain nombre d'années
19 déjà, mais ça va se continuer au cours des
20 prochaines années. Il y a le premier volet, qui
21 est... et je pense que vous avez entendu,
22 récemment, les orientations d'Hydro-Québec en
23 matière de service à la clientèle, là, qui prennent
24 une importance très grande au niveau de
25 l'organisation. Et donc, c'est clair que, dans ce

1 contexte-là, on va continuer les efforts, même on
2 va les amplifier au cours des prochaines années. Et
3 on travaille, depuis déjà quelques années, sur deux
4 axes.

5 Le premier axe, évidemment, c'est comment
6 peut-on réduire le nombre d'appels entrants à nos
7 centres d'appel? Parce que, quoiqu'on dise, ces
8 appels-là sont souvent le reflet soit d'une
9 information qui est manquante, soit encore là d'une
10 erreur au niveau de nos processus ou au niveau de
11 la facturation qui est envoyée. Et on prétend
12 toujours que la meilleure façon d'augmenter notre
13 service à la clientèle c'est, assurément, d'avoir
14 une prestation de service qui fait en sorte que nos
15 nombres d'appels dans nos centres d'appel vont
16 diminuer au maximum. Et ça on travaille très fort
17 là-dessus.

18 On travaille, notamment, lorsqu'on parle
19 exactitude de la facture, c'est clair que la mise
20 en place de tout le projet de compteurs de nouvelle
21 génération qui fait en sorte qu'on se retrouve avec
22 un taux de relève maintenant qui est réel au lieu
23 d'estimé, a grandement amélioré le nombre d'appels
24 entrants au niveau de nos centres d'appel.

25 On travaille également très fort au niveau

1 de toute l'intervention sur notre réseau. Et,
2 lorsqu'on parle d'intervention sur notre réseau,
3 c'est les demandes clients, c'est les raccordements
4 électriques, les interruptions planifiées ou,
5 quelquefois, on l'a prévue pour une certaine date
6 puis on n'est pas au rendez-vous. Et tout ça amène
7 la non-qualité qu'il faut vraiment régler à la
8 source, là. Et maîtrise de la végétation, de la
9 même façon, des activités de maintenance. Donc, ce
10 qu'on veut c'est avoir des interventions qui sont
11 conformes aux ententes convenues avec nos clients
12 pour justement réduire, là aussi, la non-qualité.
13 Et ça, je vous dirais qu'on est rendu à cette
14 étape, là, où on va de plus en plus pouvoir prendre
15 des engagements un peu plus fermes qu'on pouvait le
16 faire par le passé.

17 L'information proactive et aussi pour
18 améliorer la prévisibilité de la facture. Avec les
19 hivers qu'on a connus, c'est clair que nos centres
20 d'appel ont été très sollicités à cause des
21 impacts... des impacts climatiques qu'on a eus, qui
22 ont fait en sorte que la facture est importante au
23 niveau des mois d'hiver. Combinons ça aussi au
24 déploiement avec le déploiement des compteurs.

25 (9 h 26)

1 Il va de soi que ça fait un contexte, là, où nos
2 clients ont été très en demande pour qu'on leur
3 explique bien que... l'impact qu'ils avaient sur la
4 facture était bien des questions de température et
5 non pas des questions de compteur, là. Donc il a
6 fallu, ça, ça a amené je vous dirais un nombre
7 d'appels important et c'est clair qu'il faut être
8 en mesure de donner de plus en plus d'information
9 proactive à notre clientèle.

10 Continuer la formation de nos représentants
11 également, pour qu'on puisse régler du premier coup
12 l'ensemble des appels qui rentrent au centre
13 d'appels. Meilleure accessibilité aux services, ça
14 se traduit par quoi? Ça se traduit par une série de
15 plate-forme qu'on a mises au cours des dernières
16 années. Il y en a un bon nombre, là, puis ma
17 collègue des services à la clientèle viendra
18 compléter un peu l'information, là. On est très
19 fier un peu de tout ce qu'on est en train de mettre
20 en place au niveau de... que ce soit des
21 plateformes pour des libres-service Web
22 transactionnels ou encore des libres-service Web
23 informationnels. L'utilisation des téléphones, des
24 tablettes également, qui vont permettre à nos
25 clients d'aller chercher de l'information, mais

1 également de faire des transactions sans qu'ils
2 aient entré en contact avec un représentant. Et ça,
3 il y a une volumétrie importante qui est à travers
4 ça, une volumétrie d'utilisation de nos clients qui
5 est très importante, là, et qui vient soulager de
6 la même façon nos services à la clientèle.

7 Donc voilà en gros, oui, un point important
8 aussi, là, que je ne peux oublier. Élargissement
9 des heures d'ouverture des centres d'appels.
10 Présentement, lorsqu'on regarde un peu la demande
11 de notre clientèle puis on regarde l'offre que
12 l'on... l'offre que l'on donne à cette clientèle-là
13 en termes de disponibilité, on trouve que nos
14 heures sont un peu restrictives, là. Huit heures et
15 demie (8 h 30), quatre heures et demie (4 h 30),
16 cinq heures (5 h) en gros, là, où nos centres
17 d'appels sont ouverts. On voudrait élargir ça de
18 façon importante et à un point tel qu'on voudrait
19 d'une part avoir des heures de travail le soir et
20 les fins de semaine. Bon. Ça amène des enjeux
21 clairs au niveau syndical et autres, des
22 négociations qui sont en cours, qui vont très bien,
23 mais on a une volonté d'élargir, là, les heures
24 d'ouverture de nos centres d'appels dans les
25 prochains... dans les prochaines semaines ou mois,

1 je dirais.

2 Un autre dossier, un projet pilote aussi
3 qui dure depuis maintenant tout près d'un an et
4 demi, là, c'est la possibilité pour nos
5 représentants de travailler à domicile. Et ça, on
6 trouve que c'est une des clés qui va nous amener
7 justement à donner des... une diversité en termes
8 d'horaire où on va pouvoir être rejoint au niveau
9 de l'entreprise. Donc là aussi, c'est une projet
10 pilote qui va excessivement bien, les résultats
11 sont très prometteurs et c'est clair pour nous
12 qu'on va élargir cette pratique-là à un beaucoup
13 plus grand nombre de représentants au niveau de
14 notre... Et je pense que ça reflète bien, là, une
15 tendance qu'on voit apparaître partout dans le
16 monde des centres d'appels notamment, là, une
17 variété au niveau des heures puis des gens
18 également qui sont à distance et qui peuvent
19 travailler à domicile. Et ça règle beaucoup de
20 problèmes en termes de déplacement puis en termes
21 aussi de fractionnement. Il y a plus de
22 possibilités dans ce contexte-là d'avoir des heures
23 un peu plus fractionnées, que si on travaille en
24 centre d'appels avec... à un endroit très précis.

25 Au niveau réseau, du groupe réseau de

1 distribution, on poursuit les efforts
2 d'amélioration qu'on a entrepris au cours des
3 dernières années. En gros, c'est une grande
4 réingénierie qu'on est en train de faire, de
5 l'ensemble de nos processus, où on met toute la
6 technologie qui est disponible, là, pour avoir une
7 gestion beaucoup plus centralisée de nos activités
8 qu'on pouvait l'avoir par le passé. Donc je vous
9 dirais, pour faire une image, là, je pense que vous
10 avez tous vu au niveau du Transporteur, un centre
11 de conduite du réseau où l'ensemble des activités
12 sont, en quelque sorte, planifiées et réalisées,
13 puis on veut faire la même chose au niveau du
14 réseau de distribution. Donc au lieu de travailler
15 de façon très régionale, on travaille avec une
16 vision maintenant qui est une vision complètement
17 centralisée dans un centre de gestion où l'ensemble
18 des activités de distribution sont maintenant
19 contrôlées et opérées.

20 Ça nous amène beaucoup d'efficience et là
21 aussi il y a beaucoup de travaux qui sont faits
22 avec nos instances syndicales, ne serait-ce que, à
23 titre d'exemple, au niveau de nos centres
24 d'exploitation et de distribution qui existent
25 déjà. Il faut voir un peu quel va être l'arrimage

1 qu'on va faire avec ce fameux centre, centraliser
2 à, notre centre de gestion des activités de
3 distribution. Donc beaucoup de travail qui est fait
4 et c'est... là aussi, là, ça va excessivement bien.

5 On travaille sur deux volets, conception du
6 réseau et là conception du réseau, je parlais de
7 nouvelle technologie, l'automatisation du réseau.
8 C'est clair que là aussi c'est une piste
9 d'efficience importante. C'est des automatismes qui
10 sont de plus en plus peu coûteux et qui doivent
11 maintenant faire partie du design de notre réseau.

12 Normalisation de l'ingénierie de notre
13 réseau. On veut de plus en plus avoir un réseau qui
14 va être normalisé au sens où la conception du
15 réseau, qu'elle soit faite à Québec, qu'elle soit
16 faite à Montréal, qu'elle soit faite à Richelieu,
17 va être selon les mêmes standards puis avec les
18 mêmes... les mêmes façons de faire. Il y a des
19 façons de faire aussi plus, je vous dirais plus...
20 avec moins de variantes. Juste pour vous donner un
21 exemple, pour vous montrer un peu l'ampleur, là, on
22 a présentement tout près de quarante (40) sortes de
23 poteaux à Hydro-Québec qu'on utilise sur notre
24 réseau de distribution. Par une normalisation et
25 une standardisation, on pense qu'on pourrait

1 ramener ça à un nombre aussi bas que six sortes de
2 poteaux. Donc on peut vite faire le tour au niveau
3 des enjeux en termes de gestion des inventaires,
4 disponibilité des stocks sur le territoire, et
5 caetera, et caetera. Donc, on y trouve vite notre
6 compte, là, en tentant de standardiser puis
7 d'uniformiser.

8 (9 h 32)

9 Industrialisation des demandes simples des
10 clients. On fait, à mon avis, beaucoup de travail
11 pour des demandes simples, j'entends en termes de
12 planification et en termes d'ingénierie.

13 On pense qu'il y a certains travaux qui
14 pourraient être directement réalisés par nos
15 équipes avec certains standards, mais encore là
16 pour des demandes simples, que ce soit exemple
17 déplacement d'un poteau, là, quinze (15) pieds à
18 gauche ou quinze (15) pieds à droite, on pense que
19 c'est des activités qui souventes fois peuvent être
20 réalisées directement sur le terrain et éviter
21 certains dédales dans notre organisation au niveau
22 de la conception puis de l'ingénierie puis et
23 caetera. Donc, on travaille là aussi de la même
24 façon.

25 Révision de la stratégie de maîtrise de la

1 végétation. On a des projets pilotes qui sont en
2 cours présentement. Parce que, finalement, quoi
3 qu'on dise, lorsqu'on regarde nos pannes, bien la
4 végétation ça fait partie intégrante de notre
5 réseau de distribution. Donc, ce n'est pas deux
6 éléments séparés, là. Donc, on ne peut pas dire
7 notre réseau est bon, le problème est de la
8 végétation.

9 La végétation fait partie de notre réseau.
10 Et dans ce sens-là on est en train de revisiter non
11 pas les enveloppes budgétaires, on maintient le
12 même niveau, là, on parle quand même de soixante-
13 soixante-dix millions (60-70 M\$) par année de frais
14 au niveau de la végétation sur notre réseau.

15 Mais on est plus à se demander s'il n'y a
16 pas des intervention un peu plus ciblées. On
17 connaît nos lignes, on connaît les lignes qui sont
18 en difficulté pour avoir des interventions en
19 maîtrise de la végétation, donc ça peut être
20 carrément de l'abattage, de l'élagage qui va être
21 un peu plus ciblé, qui va faire en sorte qu'on va
22 réduire les nombres de pannes sur ces lignes-là.

23 Au niveau de la gestion du réseau, je ne
24 reviendrai pas, j'en ai parlé un peu tantôt, là.
25 Donc, toute l'approche qu'on fait, on centralise

1 nos activités, et je vous dirais maintenant que
2 l'ensemble des travaux réalisés sur le réseau se
3 fait à partir d'un point central où toutes les
4 interventions sont déclinées, poussées vers les
5 équipes. Les équipes sont géoréférenciées. On a des
6 plateformes maintenant intégrées qui nous
7 permettent de voir le réseau, les équipes, les
8 travaux qui sont à réaliser, donc de faire un suivi
9 en temps réel, là, de tout ce qui se passe sur
10 l'ensemble de notre territoire.

11 Au niveau des conditions de service, il va
12 y avoir un dépôt qui va être fait à la Régie en
13 février prochain. De la même façon, toujours dans
14 la même philosophie, est-ce qu'on peut rendre nos
15 pratiques et nos façons de faire plus simples et un
16 peu plus allégées pour justement toujours le même
17 principe, réduire les coûts aussi puis faire en
18 sorte que nos clients se retrouvent un peu plus
19 dans ce qu'on est en train de faire avec eux.

20 Souvent, là, on a beaucoup de demandes et
21 de questionnements sur : « Bon, c'est quoi la
22 nature des coûts? Pourquoi, moi, dans mon cas je
23 dois payer et d'autres n'ont pas à payer? » On voit
24 un peu la... Donc, il y a plusieurs cas d'espèce
25 qu'on veut, simplifier un peu, là.

1 Donc, ce qu'on veut c'est une meilleure
2 compréhension pour les clients et partenaires, puis
3 quand on dit partenaires ça peut être les Telco, la
4 Ville de Montréal ou d'autres partenaires qu'on a
5 dans nos activités.

6 Efficience pour le Distributeur parce que
7 ça va simplifier nos procédures, simplifier nos
8 calculs, rendre ça plus simple puis nos clients
9 vont nous comprendre un peu plus. Donc, beaucoup de
10 travail à faire là-dessus.

11 Puis pour avoir vu un peu le dossier, je
12 vous dirais que ça va être assez porteur. On est
13 même en train de redéfinir toute notre offre de
14 référence, nous, au niveau de notre réseau. Ça, je
15 pense que ça aussi ça va aider beaucoup de
16 partenaires.

17 Excusez-moi. La planche qui suit illustre
18 un peu, là, l'efficience. Bon, c'est un peu une
19 planche qu'on remet depuis déjà quelques années qui
20 montre un peu l'évolution de notre efficience, là.
21 Les gens pourront donner un calcul plus fin donc,
22 de chacune des années.

23 Ce qu'on a déjà depuis deux mille huit
24 (2008), là, c'est une révision d'environ... une
25 réduction plutôt d'environ quatre cents millions

1 (400 M\$) au niveau de l'efficience qu'on a.

2 Et sans ces gains, c'est clair que nos
3 coûts seraient plus importants pour le même
4 montant. C'est quelque chose qui s'est fait, puis
5 on va le voir un peu avec l'évolution des effectifs
6 de façon, depuis deux mille huit (2008). Mais
7 depuis, je vous dirais, deux mille quatorze (2014),
8 deux mille seize (2016), l'efficience a été au
9 rendez-vous de façon importante au niveau du
10 Distributeur.

11 Juste pour vous donner, parce qu'on a posé
12 plusieurs questions, là, sur le fameux un point
13 cinq au niveau de l'efficience, et caetera. Dans
14 ces projets-là, évidemment, lorsqu'on parle d'une
15 réingénierie de cette nature-là.

16 J'ai mis ça en quatre points. Il y a quatre
17 points, à mon avis, qui m'apparaissent importants
18 pour réussir un projet d'ingénierie comme celui-là.

19 Le premier, évidemment, Hydro-Québec on
20 avait un contexte de départs à la retraite qui
21 était particulier puis qui était très ciblé en
22 termes de dates. Donc, depuis quelques années déjà
23 il y a des départs à la retraite qui sont
24 importants puis ça va se continuer encore quelques
25 années. Mais ça devrait s'estomper après parce

1 qu'on va avoir réengagé des gens pour une assez
2 longue période de temps.

3 Donc, il y avait une opportunité de faire
4 atterrir des projets d'efficience sans trop de
5 problèmes. Donc, la question qu'on se pose :
6 Quelqu'un part à la retraite, est-ce que le poste
7 est stratégique? Oui. Qui le remplace? Et caetera,
8 et caetera. Donc, il y avait une possibilité de
9 décliner puis de faire atterrir nos projets. Ça
10 c'est le premier point.

11 Le deuxième point. Bien, tout ça,
12 évidemment, l'efficience ça ne se fait pas juste en
13 enlevant du monde puis en réduisant nos coûts.
14 Encore faut-il réviser nos processus.

15 (9 h 38)

16 Et ça, c'est le deuxième point, une revue
17 en profondeur de nos processus d'affaires. J'ai
18 parlé tantôt du CGAD mais je vous dirais, tant au
19 service à la clientèle, tant au niveau du réseau,
20 tous les processus ont été révisés et revisités.
21 Et, toujours dans le même esprit, conservons les
22 acquis au niveau de notre service à la clientèle.
23 Si on peut les améliorer, bravo. Donc, il n'y a pas
24 de processus qui devrait faire en sorte qu'on se
25 retrouve avec des indicateurs moins intéressants

1 que par le passé. Ça, c'est de la vraie efficience.

2 Et ça vient, évidemment, troisième point,
3 avec la nouvelle technologie. La nouvelle
4 technologie, là, Dieu sait que depuis deux mille
5 dix (2010), avec la venue du iPad, puis de toutes
6 ces plates-formes-là, évidemment, on est rendu dans
7 un environnement fort différent. Et là, je parle de
8 GPS, je parle de plates-formes mobiles, bon, tout
9 ce qui peut exister, qui vient un peu supporter,
10 puis nous donner une vision qu'on ne pouvait pas
11 avoir anciennement parce qu'on est à... comme une
12 gestion à distance, je vous dirais, au niveau de
13 nos équipes terrain. Maintenant, c'est clair qu'on
14 les a rapprochées beaucoup de nous, et... par la
15 technologie. Puis, on fait en sorte qu'on puisse
16 superviser un peu toutes les activités.

17 Et donc, je vous dirais, le quatrième
18 point, qui a été bien important dans tout ce qui
19 nous a guidés, c'est le fait que, si j'oublie le
20 projet des compteurs nouvelle génération, là, c'est
21 clair que l'efficience a été faite nommément à
22 travers la réduction des gens qui faisaient la
23 relève. Hein? On parle d'environ sept cents
24 quelques personnes. Pour le reste, on ne voulait
25 pas affecter les activités de base. Donc, nous, on

1 considérait, dans un premier temps, important,
2 exemple, que nos activités que j'appelle de base
3 pour l'organisation, bien, pour nous, c'est les
4 gens de métier lignes, notamment, ceux qui
5 travaillent sur notre réseau; nos représentants
6 clientèle qui répondent à nos clients. Donc, on
7 voulait que ces gens-là, d'une certaine façon, ne
8 soient pas très touchés, je vous dirais, dans un
9 premier temps, par l'efficacité.

10 Et ça, là-dessus, je pense que ça a été...
11 ça a été un pari gagné. Je vous dirais que dans
12 toute l'efficacité qu'on a réalisée, soixante-
13 quinze pour cent (75 %) des activités sont des
14 activités de support, support administratif; donc,
15 saisie de données, que ce soient des feuilles de
16 temps, nos données pour notre réseau avant et
17 après, et caetera, et caetera. Donc, ça a tourné
18 beaucoup alentour de ça, ce qu'on appelle des
19 activités administratives. Donc, c'est comme si la
20 barre technologique avait monté puis nous avait
21 permis de faire de l'efficacité à ce niveau-là.

22 Et je vous dirais que lorsqu'on regarde le
23 plan de main-d'oeuvre des métiers lignes, le plan
24 de main-d'oeuvre de nos représentants,
25 essentiellement demeure le même. Je ne dis pas que

1 dans les années futures il n'y aura pas de
2 l'efficience à ce niveau-là, mais on a voulu
3 conserver, évidemment, notre capacité d'intervenir.
4 Donc, si je reviens un peu à l'évolution.
5 On parle de, bon, trois cent quatre-vingt-dix-huit
6 millions (398 M) mais... mais peut-être le point
7 important, c'est le... je vais revenir sur mon un
8 point cinq (1,5), j'ai fait un long détour. On a
9 trois point trois pour cent (3,3 %) depuis deux
10 mille huit (2008) environ d'efficience à chaque
11 année. On a quatre point neuf (4,9) depuis deux
12 mille quatorze (2014), deux mille seize (2016).
13 Donc, dans ces processus-là, c'est clair que, nous,
14 on ne s'est pas mis dans un mode où on s'est dit, à
15 titre d'exemple, « en deux mille quatorze (2014),
16 on a déjà atteint notre un point cinq pour cent
17 (1,5 %). On va arrêter nos projets d'efficience.
18 Puis, on va s'en garder un peu pour faire en sorte
19 que dans les années suivantes, on va être capable
20 d'en remettre un autre un point cinq (1,5). » Donc,
21 il n'y a pas eu ce type de gymnastique-là, au sens
22 où l'efficience, elle se présente le jour où elle
23 se présente. Puis, si on est en mesure de la faire,
24 compte tenu que tous les éléments que j'ai
25 mentionnés tantôt sont alignés, on la réalise. Et

1 ça donne, oui, de l'efficience qui est peut-être
2 au-delà de ce que la mécanique prévoit, mais on ne
3 s'en privera pas parce qu'on pense que c'est bon
4 pour les clients, c'est bon pour les organisations,
5 finalement, c'est bon pour tout le monde.

6 Donc, dans ce sens-là, je vous dirais que
7 lorsqu'on regarde dans le futur, là, c'est sûr que
8 c'est un rendement décroissant et que l'efficience,
9 on ne pourra pas soutenir une même cadence dans les
10 années qui suivent que ce qu'on a pu faire dans les
11 années passées. Donc, dans ce sens-là, quand on
12 regarde l'année deux mille seize (2016), ce qu'on
13 voit... Puis là, on se rappellera également que la
14 Régie nous avait demandé... une réduction demandée
15 par la Régie en deux mille quinze (2015) de
16 quarante.... environ quarante millions (40 M) par
17 rapport au dossier de... hein, tel qu'on l'avait
18 déposé. Et, je ne vous cache pas qu'en deux mille
19 quinze (2015), oui, on a réussi. Toutefois, je vous
20 dirais dans le même souffle que c'est... les
21 actions qui ont été posées sont nécessairement des
22 actions récurrentes.

23 Donc, dans ce sens-là, on a un défi de
24 « premanentiser » le fameux quarante millions
25 (40 M) qu'on a réalisé de réduction de nos charges

1 en deux mille quinze (2015), en deux mille seize
2 (2016). Et à ça s'ajoutent les gains additionnels
3 que l'on voit pour le projet LAD qui sont environ
4 de trente-six millions (36 M).

5 Donc, le défi, comme je le mentionne, nous,
6 jamais dans nos stratégies on est entré dans mon
7 plan d'ingénierie en pensant... ou de
8 réingénierie en pensant qu'on était capable
9 d'amortir ou lisser notre efficience en disant :
10 « On va faire un point cinq (1,5) chaque année. »
11 Non, il y a... je regarde juste les trois dernières
12 années, ça va être tout prêt de quatre point neuf
13 pour cent (4,9 %) qu'on va avoir fait à chacune des
14 années; donc, bien au-delà du un point cinq pour
15 cent (1,5 %) parce que l'efficience, c'est à ce
16 moment-là qu'elle se présentait.

17 Bon, finalement, au niveau des
18 investissements là aussi, on voit quand même un
19 retrait mais fait saillant ou fait important, c'est
20 le projet des compteurs de nouvelle génération qui
21 tire à sa fin, on s'entend. On est rendu déjà à
22 trois point sept millions (3,7 M) de compteurs
23 installés au mois de décembre deux mille quinze
24 (2015). Et je vous dirais que l'année prochaine,
25 l'ensemble des compteurs auront été installés. Un

1 peu de retard au niveau de nos fameux compteurs à
2 puissance ou ceux pour la clientèle commerciale à
3 faire, un retard qui est essentiellement causé par
4 l'homologation de ces compteurs-là, et là, une
5 homologation pas nécessairement de Mesures Canada,
6 mais également d'Hydro-Québec; donc, on a des
7 exigences qui sont importantes et on voulait
8 s'assurer, là, que l'ensemble de nos compteurs
9 soient, les compteurs à puissance, notamment,
10 soient de qualité. Et là, il va y avoir, c'est
11 fait, et on est en train de faire un déploiement
12 important, et ça va être fait, là, au cours de deux
13 mille seize (2016). Et on complétera l'ensemble des
14 autres installations. Donc, trois point sept (3,7)
15 déjà en fin deux mille quinze (2015).

16 (09 h 44)

17 Et pour ce qui est de l'enveloppe des dix
18 millions (10 M) et moins, là, mes collègues
19 pourront donner de l'information détaillée. Il y a
20 quand même eu un exercice, je crois, intéressant,
21 avec la Régie de l'énergie cette année, là, pour
22 partager un peu les éléments clés, là, de qu'est-ce
23 qui compose ces investissements-là, en-deçà de dix
24 millions (10 M).

25 Au niveau de l'efficacité énergétique, je

1 dirais poursuite, poursuite des orientations. On le
2 répète souvent, à chaque année; c'est un marché
3 qui, oui, a connu une transformation importante,
4 une offre de produits qui est importante aussi sur
5 les différents distributeurs.

6 Au niveau du distributeur, on est prêt, je
7 vous dirais, puis vous savez, là, au niveau de nos
8 besoins de puissance au cours des prochaines
9 années, très tourné pour voir comment l'efficacité
10 énergétique ou la gestion de la puissance peut nous
11 venir en aide au niveau du contrôle de notre bilan
12 de puissance.

13 Et au-delà de l'électricité interruptible
14 qui, en passant, cette année aussi, est un, est un
15 succès, franc succès, on doit me relever un
16 chiffre, là, mais je pense c'est tout près de deux
17 cents (200) à trois cents mégawatts (300 MW) de
18 plus, là, de participants qui, au niveau de notre
19 tarif d'électricité interruptible cette année.
20 Donc, c'est un bon, un bon produit.

21 On a également un autre projet pilote au
22 niveau du secteur commercial et institutionnel, où
23 on travaille avec des gestionnaires de bâtiments.
24 On a déjà, dans le projet pilote, environ une
25 quarantaine de projets qui devraient nous procurer

1 tout près de trente mégawatts (30 MW) en terme de
2 contribution en puissance. Donc, c'est un nouveau,
3 un nouveau volet qui s'ouvre, là. Mais un projet
4 pilote qu'on va vraiment élargir, parce qu'il y a
5 un besoin au niveau de notre clientèle. Mais
6 également, ces clients-là peuvent donner, peuvent
7 être contributeurs au niveau de notre bilan de
8 puissance de façon importante.

9 Donc, essentiellement, on parle de quoi? On
10 parle de, exemple, ça peut être des tours à bureaux
11 pour lesquelles, un peu comme on le fait pour
12 l'électricité interruptible, ces clients-là vont
13 s'interrompre durant la période, des périodes de
14 grands froids, avec certains mécanismes, là, qui
15 vont être implantés par des, certains fournisseurs.
16 Donc, ça, c'est un très beau programme.

17 L'autre, on en a parlé souvent, et je vais
18 y revenir, parce que, parce qu'il est d'importance,
19 c'est chauffe-eau interruptible. Bon. C'est un
20 projet un peu plus long que prévu. Je vais vous
21 donner un peu les deux principales raisons.
22 Évidemment, on a réalisé un projet pilote à l'hiver
23 deux mille quatorze - deux mille quinze (2014-2015)
24 avec quatre cents (400) de nos employés où, dans ce
25 cas-là, on a pris, bon, nos employés, puis on leur

1 a demandé de participer au projet, là, mais il n'y
2 avait pas dans ce cas-là de rémunération. Donc, on
3 testait un peu la mécanique. Donc, on leur a
4 installé, évidemment, deux types de protocole qu'on
5 a regardés; un protocole Wi-Fi, Wi-Fi, ou un
6 protocole avec notre réseau mesh de nos compteurs
7 communicants. Mais je vous fais grâce de ça.

8 En gros, on interrompait, on envoyait des
9 textos à nos employés leur disant : « Tel jour,
10 vous serez interrompus », et caetera, et caetera.
11 Donc, on a testé un peu le produit. Donc, on cible
12 des périodes qui sont les périodes du matin trois
13 heures, des périodes de soir trois heures, durant
14 les périodes de pointe. On en a fait environ une
15 vingtaine d'interruptions, au cours de l'hiver. Et
16 aucun de nos employés, et pour en avoir rencontré
17 un bon nombre, là, n'a vu la différence entre je
18 participais ou je ne participais pas, là. Donc, ils
19 n'ont rien vu en termes d'impacts.

20 De plus, le groupe Marcon nous a donné un
21 peu un résultat, là, ou un rapport qu'on a rendu,
22 je pense, public, au niveau de la Régie, là, sur un
23 peu les faits saillants du projet, projet qui a
24 très bien été. Techniquement, aucun problème; la
25 fiabilité au niveau de l'interruption, le nombre de

1 kilowatts par chauffe-eau, on parle d'un kilowatt
2 (1 KW) par chauffe-eau, c'était au rendez-vous, et
3 caetera. Donc, ça nous a permis un peu de voir que
4 ça fonctionne.

5 Il restait deux volets à faire, puis je
6 pense qu'on en a fait mention un peu dans notre
7 preuve. Le premier, c'est ce que j'appellerai le
8 volet commercial. Comment Hydro-Québec veut se
9 positionner dans ce type de produit-là? Est-ce
10 qu'on veut être strictement celui qui met sur la
11 table un tarif, un peu comme on le fait au niveau
12 de l'électricité interruptible, puis on dit :
13 « Voilà. C'est tant de dollars du kilowatt. », et
14 le marché nous offre, des intégrateurs nous offrent
15 une série de chauffe-eau agglomérés, ou si on veut
16 un autre modèle d'affaires où Hydro-Québec
17 maintient une relation client avec sa clientèle,
18 définit les paramètres, fait la publicité du
19 produit, et demande à des prestataires, toutefois,
20 de l'aider dans l'installation des produits. Donc,
21 c'est comme, je vous dirais un peu les extrêmes du
22 spectre. Il n'a jamais été dans l'intention
23 d'Hydro, là, de débarquer chez les clients pour
24 faire l'installation; on pense que les prestataires
25 sont mieux positionnés pour le faire.

1 Donc, je vous dirais que ça est beaucoup
2 plus clair maintenant. On est rendu, je vous
3 dirais, dans le volet, le dernier volet où, que
4 j'ai présenté, là, ou celui où Hydro-Québec va
5 prendre une place importante pour maintenir la
6 relation de clientèle dans ce type de programme-là,
7 surtout pour des programmes qui sont résidentiels.
8 On pense qu'Hydro doit rester présent au niveau du
9 lien avec le client.

10 (9 h 49)

11 Le deuxième volet, je vais revenir sur le
12 volet technique. Je vous dirais que les petits
13 problèmes que l'on a connus au cours de l'année
14 avec le propane et nos compteurs, on se souviendra
15 qu'Hydro-Québec a dû entreprendre de façon très
16 rapide, je pense, ça a été une revisite d'environ
17 deux millions (2 M) d'installations, donc ce
18 n'était pas... ce n'était pas rien, pour aller
19 s'assurer qu'il y avait une distance minimale entre
20 le compteur et l'installation de propane puis là la
21 règle du un mètre puis la règle du trois mètres, et
22 caetera.

23 Donc, à ce moment-là on s'est clairement...
24 on s'est clairement aperçu qu'on avait tout
25 intérêt, dans l'ensemble de nos projets, à

1 s'assurer que l'ensemble des partenaires, je vais
2 les appeler comme ça, dans ce cas-là c'est la Régie
3 du bâtiment Québec, hein, soit à la même place que
4 nous en termes d'interprétation des codes, des...
5 que ce soit le Code du bâtiment, le Code
6 d'électricité ou peu importe lequel et... Donc,
7 c'est une leçon, ça, qu'on a appris au courant de
8 l'année, évidemment qui se termine bien.

9 Dans le cas des chauffe-eau, c'est un peu
10 la même chose. On a beau avoir fait toutes les
11 études dans notre cas et Dieu sait qu'Hydro a
12 étudié tous les problèmes légionelloses et autres,
13 et caetera, et caetera.

14 On veut maintenant s'assurer que nos
15 conclusions soient partagées par l'ensemble des
16 joueurs qui vont à quelque part faire partie de cet
17 environnement-là. Puis là je fais référence à Santé
18 publique, je fais référence à Régie du bâtiment du
19 Québec en vertu du Code de plomberie ou autres.
20 Donc, on veut vraiment que ce soit au clair parce
21 qu'évidemment on ne veut surtout pas connaître à
22 nouveau un problème qu'on a pu connaître avec le
23 propane et les compteurs de nouvelles générations.
24 Donc, je vous dirais, c'est un peu ce qui explique
25 ça.

1 On est en train, je vous dirais, de
2 terminer, les analyser sont à toutes fins pratiques
3 complétées et j'ai bon espoir que dès le début de
4 l'année deux mille seize (2016) on va être en
5 démarchage parce qu'on se souviendra qu'au niveau
6 de la preuve, on a quand même mis cent mille
7 (100 000) clients participants au niveau de la
8 prochaine... de la prochaine période de pointe,
9 donc c'est ambitieux. Et donc, il faut qu'on
10 commence dès les prochains mois au niveau du
11 déploiement du nouveau programme.

12 Donc, ça résume, je pense, en gros le...
13 peut-être la dernière... deux volets sur lesquels
14 j'essaie de résumer un peu ce à quoi... ce sur quoi
15 le Distributeur travaille.

16 Je pense qu'on sait bien qu'il y a une
17 vigie à faire, je dirais, au niveau de l'industrie
18 électrique en transformation. Je pense qu'on doit
19 faire cette vigie-là. Donc, le Distributeur, ça
20 fait partie d'une de ses préoccupations, ne serait-
21 ce que la production décentralisée, la venue des
22 sources alternatives de production, panneaux
23 solaires et autres, la domotique qui prend une
24 ampleur et devient des produits tellement faciles,
25 là aussi il faut qu'on soit en mesure de voir un

1 peu le futur et comment toutes ces choses-là vont
2 venir nous... hein, s'intégrer dans notre... dans
3 notre business. Donc, c'est un premier volet, donc
4 on est plus en vigie.

5 Et je vous dirais que lorsqu'on regarde à
6 plus court terme, donc dans le cadre de la
7 prochaine année, la cause tarifaire qui nous
8 préoccupe, bien c'est un peu ce que j'ai dit
9 tantôt. C'est sûr que, nous, on veut faire un
10 virage important au niveau du service à la
11 clientèle, donc une meilleure accessibilité au
12 service à la clientèle. Élargissement de nos heures
13 d'ouverture, on pense qu'il y a un grand potentiel
14 à ce niveau-là. Des libres services sur le Web
15 aussi pour profiter de tout ce qui existe comme
16 plateformes, Info-panne, possibilité de faire des
17 transactions sans... comme je disais tantôt, sans
18 rentrer en contact avec un représentant.

19 Aller vers une notion un peu plus... un
20 engagement un peu plus fort en termes de
21 réalisation de nos travaux, donc la prise de
22 rendez-vous, on y tient; des travaux qui doivent
23 être réalisés, doivent être réalisés au bon moment,
24 avec un bon pourcentage du temps; conditions de
25 service; et évidemment appui et transformation du

1 marché en efficacité énergétique. C'est un peu ce
2 qu'on va regarder à plus court terme pour le
3 Distributeur.

4 Voilà, ça complète ma présentation.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Merci, Monsieur Richard.

7 Me ÉRIC FRASER :

8 Merci, Monsieur Richard. Alors, évidemment, il n'y
9 aura pas d'autres questions, puis le panel est...

10 LA PRÉSIDENTE :

11 C'est bien.

12 Me ÉRIC FRASER :

13 ... prêt à être contre-interrogé et les
14 présentations vont être distribuées tout de suite.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Bien. Nous allons proposer que... faire une pause
17 d'une vingtaine de minutes. Alors, je vous dirais
18 même jusqu'à et vingt, ça veut dire vingt-cinq (25)
19 minutes, pour permettre à tout le monde de prendre
20 connaissance du document écrit avant que l'on
21 puisse commencer le contre-interrogatoire du panel
22 numéro 1, alors... Donc, au total vingt-cinq (25)
23 minutes. C'est bon.

24 LA GREFFIÈRE :

25 Allez-vous coter le document?

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Ah! Coter le document. Oui, HQD-...
3 Me ÉRIC FRASER :
4 C'est B-127.
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Ah! C'est un B-0 quelque chose.
7 Me ÉRIC FRASER :
8 Oui. Oui. C'est ça. Présentation de la demande
9 tarifaire, B-127.
10
11 B-127 (HQD) : Présentation de la demande
12 tarifaire
13
14 LA PRÉSIDENTE :
15 Alors, vingt-cinq (25) minutes.
16 Me ÉRIC FRASER :
17 Merci.
18 SUSPENSION DE L'AUDIENCE
19 REPRISE DE L'AUDIENCE
20 (10 h 24)
21 LA PRÉSIDENTE :
22 Nous sommes au contre-interrogatoire du panel
23 numéro 1 pour l'ACEF de Québec.
24 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU :
25 Madame la Présidente. Denis Falardeau pour l'ACEF

1 de Québec. Messieurs bonjour.

2 Q. [7] Monsieur Richard, je vais avoir quelques
3 questions, quatre ou cinq seulement. Allons-y avec
4 une question pour casser la glace, pour simplement
5 voir si j'ai bien compris. Quand on parle de hausse
6 tarifaire, le calcul est assez simple, vous faites
7 simplement -comment dire- un calcul concernant la
8 croissance du coût de service entre deux mille
9 quinze (2015), deux mille seize (2016) et, là, il y
10 a un montant qui sort et on le traduit en
11 pourcentage, grosso modo?

12 M. DANIEL RICHARD :

13 R. Bien, ce que j'ai illustré ce matin, c'est qu'on
14 avait déposé une hausse à un point neuf (1,9). Et
15 si je prends l'ensemble des paramètres qui menait à
16 un point neuf (1,9) et je fais une révision comme
17 on fait depuis déjà... on s'entend, depuis quelques
18 années, on fait un genre de révision, soit... où on
19 prend en compte ce qu'on a vécu durant l'année puis
20 un peu nos anticipations pour la prochaine année,
21 puis on revoit poste par poste. Donc, on l'a fait à
22 la marge. Ça donne une baisse du coût de service,
23 effectivement, de vingt-huit millions (28 M\$). Et
24 donc, un point neuf pour cent (1,9 %), vingt-huit
25 millions (28 M\$), c'est environ point deux points

1 de tarif. On obtient le résultat un point sept
2 (1,7).

3 Q. [8] Parfait. Pour accélérer le tour, j'ai
4 photocopié des extraits de certains documents. Et,
5 là, je fais référence au document HQD-12, Document
6 3 à sa page 15. C'est le tableau 8B que je vais
7 déposer sous la cote C-ACEFQ-12.

8

9 C-ACEFQ-0012 : Tableau 8B (Extrait de HQD-12,
10 Document 3)

11

12 Je vais attendre que tout le monde ait le document
13 en main. Je pense que ça va. Et si j'ai bien
14 compris ce que vous avez annoncé ce matin, il y a
15 une impossibilité de mise à jour de certains
16 chiffres, de certaines données, c'est bien ça? Est-
17 ce que c'est le cas pour ce tableau-ci?

18 M. HERVÉ LAMARRE :

19 R. Bien, en fait, éventuellement il va être mis à
20 jour, mais pas...

21 Q. [9] Mais à l'heure où on se parle?

22 R. Non.

23 Q. [10] Bon. O.K. Parfait. Je porte à votre attention
24 la ligne, à la rubrique « catégories de
25 consommateurs - reflet du patrimonial (D et L) et

1 ajustements différenciés reflétant la variation des
2 coûts ». J'ai mis en surligné la première ligne du
3 bas de ce tableau. La première ligne s'intitule
4 « domestiques ». Et à la colonne « ajustement
5 tarifaire », la colonne (S), on peut constater que
6 l'ajustement est de zéro. Si on y va avec le
7 raisonnement justement pour déterminer le
8 pourcentage de hausse, c'est la différence des
9 coûts de service entre deux mille quinze (2015) et
10 deux mille seize (2016), si j'applique ce
11 raisonnement-là, donc pour ce qui est du
12 domestique, ça serait zéro ou pas loin de zéro,
13 est-ce que je me trompe?

14 R. Non, bien c'est... Si on utilise la méthode de
15 répartition des coûts, telle qu'on la connaît, et
16 on ne la remet pas en question, donc en vertu de
17 cette méthode de répartition des coûts là, c'est ce
18 que ça donnerait pour la catégorie de clients
19 domestiques.

20 Q. [11] O.K. Donc c'est correct?

21 R. Oui.

22 Q. [12] Allons-y maintenant, un autre document, le
23 document HQD-16, Document 1.4, à sa page 90, et
24 plus particulièrement, je fais référence aux
25 réponses que vous avez données à la Régie, les

1 réponses à la demande de renseignements numéro 5.
2 Et si je suis bien la cote, j'en suis rendu à la
3 cote 13.

4

5 C-ACEFQ-0013 : Page 90 des réponses à la demande
6 de renseignements de la Régie
7 (Extrait de HQD-16, Document 1.4)

8

9 Et je porte à votre attention à partir de la ligne
10 33, et je vais citer pour les fins de la
11 transcription.

12 Un de ces éléments de contexte est
13 l'intention du législateur de faire
14 bénéficier les clients au tarif L d'un
15 avantage tarifaire en les exemptant de
16 l'indexation du coût de l'électricité
17 patrimoniale. Ainsi, le Distributeur
18 peut difficilement se prononcer sur
19 ces scénarios.

20 La question que je me pose par rapport à ça, et là-
21 dessus, dans un premier temps, je voudrais
22 simplement clarifier avec vous. Quand on parle de
23 conditions de ce genre-là, on fait référence
24 habituellement à un décret qui doit être émis à un
25 moment donné.

1 (10 h 29)

2 M. HERVÉ LAMARRE :

3 R. Bien, en fait, c'est dans la loi, c'est... on
4 fait...

5 Q. [13] Dans la loi?

6 R. C'est dans la loi. Bien oui, on fait référence à
7 l'indexation du patrimonial, donc au fait que la
8 clientèle industrielle grande puissance n'est
9 pas... n'est pas affectée par l'augmentation du
10 patrimonial.

11 Q. [14] Même pour ce qui est l'indexation? Oui?

12 R. Bien, l'indexation du patrimonial pour la grande
13 puissance, c'est zéro.

14 Q. [15] O.K. Mais, malgré tout dans ce cas-là, allons-
15 y avec une autre question qui m'intrigue. Là je
16 viens de comprendre que nous en sommes rendus à une
17 hausse de un virgule sept pour cent (1,7 %) à la
18 fois en général et pour ce qui est du résidentiel,
19 mais... et on parle d'une hausse, et là je fais
20 référence au document que vous avez déposé ce
21 matin, je fais référence à une hausse de un virgule
22 deux pour cent (1,2 %) pour l'industriel. Cette
23 différence-là s'explique comment?

24 R. Bien, la différence, c'est justement, c'est comme
25 je vous disais. La différence entre la hausse

1 générale et la hausse appliquée à l'industriel,
2 c'est le fait que l'industriel grande puissance, le
3 tarif L n'est pas assujetti à l'augmentation du
4 patrimonial, donc ça se reflète par zéro virgule
5 sept pour cent (0,7 %) d'écart cette année puis
6 c'est un pour cent (1 %) par rapport à un point
7 sept (1,7 %) qu'on présente ce matin.

8 Q. [16] J'imagine, avec une différence quand même qui
9 est notable de ce genre-là, ça doit avoir quand
10 même un impact sur l'ensemble de l'évaluation des
11 tarifs pour les autres catégories. Est-ce que ce ne
12 serait pas bien de créer une espèce, comment je
13 pourrais dire, si vous me permettez l'expression,
14 un compte à part, je ne sais pas comment le
15 qualifier là, mais il ne serait pas bien de le
16 mettre dans une zone étanche par rapport aux autres
17 catégories pour ne pas influencer négativement les
18 tarifs pour les autres catégories? Je lance l'idée
19 tout bonnement simplement pour voir si ce serait
20 possible.

21 R. Je ne suis pas sûr que je saisis votre question
22 parce qu'on applique tout simplement la loi sur
23 l'indexation du patrimonial et ça donne des hausses
24 générales, mais le tarif L est exempté de la partie
25 qui... Donc, je ne saurais pas comment... je ne

1 suis pas sûr que je comprenne.

2 Q. [17] Mais, c'est parce que, comment dire, je suis
3 néophyte côté comptable, tout ça, mais j'imagine
4 que, étant donné que le tarif L a un tarif qui est
5 quand même, si vous me permettez l'expression, un
6 peu privilégié par rapport au reste, j'imagine
7 qu'il y a un manque à gagner à quelque part que les
8 autres catégories doivent assumer, non?

9 M. DANIEL RICHARD :

10 R. Votre question, vous posez la question. Si on veut
11 respecter la loi, on a un ensemble de coûts qui
12 sont un point sept pour cent (1,7 %) par rapport
13 aux revenus requis de deux mille quinze (2015) si
14 on regarde deux mille seize (2016). Cet ensemble de
15 coûts-là doit être maintenant réparti à l'intérieur
16 de l'ensemble des clientèles.

17 Ce qu'on mentionne ici, c'est si vous
18 regardez la première planche qu'on avait tantôt, au
19 niveau de l'indexation du bloc patrimonial, on
20 disait qu'on a des impacts de coûts pour le deux
21 point deux (2,2 %). On voit que l'indexation de
22 l'électricité patrimoniale est à point sept
23 (0,7 %). Toutefois, lorsqu'on arrive dans le tarif
24 L, l'indexation, le tarif L est exempté de
25 l'indexation du point sept (0,7 %). Donc,

1 l'ensemble de nos revenus requis n'a pas changé.

2 Toutefois, lorsqu'on fait cette
3 répartition-là, on doit prendre en compte le fait
4 que, à travers tous ces coûts-là, le tarif là, lui,
5 va supporter un différentiel de point sept pour
6 cent (0,7 %). Donc, dans leur cas, à titre
7 d'exemple, la hausse sera de un pour cent (1 %) au
8 lieu d'être de un point sept pour cent (1,7 %) qui
9 correspond à peu près à l'impact qu'a le
10 patrimonial. Et ça, lorsqu'on fait ce type
11 d'allocation-là, on respecte la loi.

12 Q. [18] C'est ça. Et là vous me permettez une petite
13 blague, je vais trahir en même temps mon âge. C'est
14 comme Séraphin, la loi, c'est la loi! Hein! C'est
15 ça.

16 R. Je ne sais pas à quoi vous faites référence!
17 (10 h 35)

18 Q. [19] Bon. Allons-y pour une dernière question. Et
19 là j'en suis à la cote 14. Et là je fais référence
20 au décret 841-2014, qui a été émis le vingt-quatre
21 (24) septembre deux mille quatorze (2014).

22

23 C-ACEFQ-0014 : Décret 841-2014 émis le 24
24 septembre 2014

25

1 Et, ça, ça concerne les points que la Régie doit
2 considérer dans l'évaluation de la demande que nous
3 avons ici présente. Et je voudrais porter à votre
4 attention à la deuxième colonne de la page 3925.
5 Et, toujours pour les fins de la transcription, je
6 les citer. Je vais commencer par le quatrième
7 paragraphe :

8 QUE soit indiqué à la Régie de
9 l'énergie qu'elle doit tenir compte,
10 lors de la fixation des tarifs
11 d'électricité pour l'année tarifaire
12 2015-2016, des préoccupations
13 économiques, sociales et
14 environnementales suivantes se
15 rapportant à l'évolution des tarifs
16 d'électricité :

17 Et là je porte à votre attention plus
18 particulièrement à ce paragraphe :

19 - la capacité de payer des ménages à
20 faible revenu qui éprouvent des
21 difficultés à supporter les hausses de
22 coût de l'énergie.

23 Concernant, justement, la présente demande, si on
24 met de côté les ententes de paiement et les mesures
25 d'efficacité énergétique, quelle solution, quelle

1 mesure vous avez examinée dans la présente demande
2 pour faire en sorte que cette clientèle-là, à
3 faible revenu, qui éprouve des difficultés à
4 supporter les hausses des coûts d'énergie, puisse
5 être exemptée? Est-ce qu'il y a quelque chose en
6 particulier que vous pouvez porter à mon attention?

7 M. DANIEL RICHARD :

8 R. Oui, assurément. Vous l'avez dit, évidemment, le
9 décret, lorsque le Distributeur a pris connaissance
10 du décret, là, et je pense qu'on a identifié un
11 plan de match, qui était en trois axes, là. Un,
12 d'une part, l'accompagnement de la clientèle;
13 deuxièmement, toute la question des travaux avec le
14 BEIE pour la notion de comment est-ce qu'on peut, à
15 la source, soulager un leur facture énergétique
16 puis faire en sorte qu'on peut les accompagner de
17 façon beaucoup plus précise là-dedans et, le
18 troisième volet, bien, quoiqu'on dise, c'est les
19 ententes également. Et je vais vous donner juste
20 des chiffres un peu parce qu'ils sont importants,
21 et ça ne touche pas juste la clientèle faible
22 revenu mais... On va regarder l'ensemble de
23 l'oeuvre puis vous allez voir l'évolution, au
24 niveau de notre dossier, des coûts consacrés à
25 l'ensemble des ententes, et c'est quelque chose de

1 très important.

2 Donc, lorsqu'on regarde en deux mille
3 quinze (2015), on parle tout de trois cent trente
4 mille (330 000) ententes qui sont intervenues en le
5 Distributeur et sa clientèle. Il y a un grand
6 nombre de ça, toutefois, qui ne touche pas
7 nécessairement la clientèle faible revenu, on parle
8 d'environ deux cent vingt mille (220 000) ententes.
9 Et, dans ce cas-là, on parle plus de difficulté de
10 paiement temporaire où on rétablit l'échéance du
11 paiement un petit peu plus tard, donc on voit un
12 peu la nature des choses, où ça ne se traduit pas
13 par une aide financière précise mais plutôt par de
14 l'assouplissement, là, qui fait en sorte qu'on est
15 plus, je vous dirais, commercialement plus... un
16 peu plus gentil, je vais le dire comme ça. O.K.?
17 Donc, c'est un support à notre clientèle régulière.

18 Lorsqu'on tombe maintenant dans la
19 clientèle faible revenu, on parle quand même de
20 quatre-vingt-dix-neuf mille (99 000) ententes qui
21 ont été faites avec la clientèle faible revenu. Et
22 là il y a deux catégories. Il y a une première
23 catégorie où, carrément, on redéploie ou on donne
24 la possibilité de paiement sur des plus longues
25 périodes. Et il y a un autre groupe, qui est

1 important, tout près de cinquante mille (50 000),
2 cinquante quelques milles, puis ma collègue du
3 service à la clientèle pourra donner des détails un
4 peu plus fins, on parle quand même d'une
5 contribution de radiation de factures. Donc, en
6 gros, des comptes pour lesquels on convient avec le
7 client qu'on radie une certaine partie de la
8 facture, là, pour environ une trentaine de
9 millions. Et je pourrais vous donner des chiffres
10 un peu pour montre l'ampleur de ces sommes-là, là.
11 Si on se ramène juste en deux mille douze (2012) ou
12 en deux mille treize (2013), on parlait d'environ
13 dix millions (10 M) de radiations de compte qui ont
14 été faites. Donc, il y a un net virage qui a été
15 fait. Puis je vous dirais qu'il était déjà commencé
16 en deux mille quatorze (2014) mais, en deux mille
17 quinze (2015), on est rendu avec un appui beaucoup
18 plus souligné de cette clientèle-là, trente
19 millions (30 M). Puis juste pour vous donner ce que
20 vous allez retrouver dans notre dossier tarifaire,
21 on parle de tout près de quarante millions (45 M)
22 pour l'année deux mille seize (2016) de la même
23 façon, de support à cette clientèle-là.

24 C'est clair que notre approche, toutefois,
25 on s'entend, puis je pense que ça reflète bien ce

1 qui est écrit ici, c'est d'aider les gens dont « la
2 capacité de payer des ménages à faible revenu qui
3 éprouvent des difficultés ». Donc, notre approche,
4 effectivement, ce n'est pas une approche où on
5 prend l'ensemble de la clientèle faible revenu puis
6 on réduit la facture; on y va au cas le cas. Et on
7 pense que, là-dedans, on peut être beaucoup plus
8 efficace, autrement dit, et donner vraiment à ceux
9 qui en ont vraiment le besoin.

10 Et donc, je le rappelle, là, on parle, dans
11 notre dossier tarifaire, tout près de quarante-cinq
12 millions (45 M), là, de radiations qui est mis dans
13 nos coûts pour cette clientèle-là. Donc, c'est
14 substantiel, là, si on compare avec...

15 Donc, ça répond aux trois axes. Le
16 troisième axe, je pense qu'on l'adresse de façon
17 très rapide et très claire. Pour les deux autres,
18 bien, là on s'entend, je pense qu'il y a des
19 discussions à avoir avec l'ensemble des
20 intervenants un peu, là, j'entends les
21 associations, pour voir un peu comment est-ce qu'on
22 décline l'aide à l'efficacité énergétique puis la
23 prise en charge de ces clients-là. Et j'ai compris
24 qu'il y avait eu, évidemment, un certain nombre de
25 rencontres qui avaient été faites avec les

1 intervenants au cours de l'année puis elles vont se
2 poursuivre.

3 (10 h 41)

4 Q. [20] Donc si je comprends bien, c'est le volet
5 curatif, si vous me permettez un peu l'image, qui
6 est un peu mis de l'avant, là. Quand vous parlez de
7 la clientèle qui éprouve des difficultés, c'est que
8 déjà le signal rouge, là, vient de s'allumer. Mais
9 en termes, comment dire, préventifs, je me souviens
10 il y a peut-être deux ans on vous avait posé la
11 question : est-ce que vous faites la promotion des
12 paiements égaux? Et à l'époque c'était mitigé. Est-
13 ce qu'il y a une stratégie de ce côté-là?

14 M. DANIEL RICHARD :

15 R. Oui. On parlait du lucratif et du préventif.
16 Préventif, là, les deux premiers volets que je
17 viens de mentionner, la prise en charge et
18 l'efficacité pour nous ça fait partie un peu de...
19 de revisiter un peu la situation de ces clients-là
20 puis faire en sorte que leur facture va être plus
21 basse. Donc dans ce sens-là, je pense que c'est...
22 il y a effectivement du préventif là-dedans.
23 Maintenant, si vous me parlez de modalités de
24 paiement, je pense que tout est sur la table. Et
25 lorsque vous me parlez plus précisément d'un

1 produit comme les MVE - les mensualités à
2 versements égaux - pour moi c'est un produit qui
3 est tellement important pour Hydro-Québec et
4 tellement important pour sa clientèle que, oui, on
5 va en faire la promotion.

6 Et les statistiques vous allez les voir, on
7 va les présenter, il y a une belle progression.
8 Mais à mon avis c'est passé. Je pense que c'est une
9 façon d'assurer effectivement des enjeux de
10 recouvrement, de difficultés de paiement. Lorsqu'on
11 a une facture aussi importante que la chauffe
12 électrique, hein, on est quand même un distributeur
13 un peu particulier, là, où nos clients utilisent de
14 l'électricité pour la chauffe, et dans ce sens-là
15 ça amène des factures qui sont importantes et le
16 produit MVE, à mon avis, m'apparaît un produit très
17 adéquat pour répondre à ça. Et je ne dirai jamais
18 ... il n'y aura jamais trop de monde qui participe
19 au programme MVE, je vous dirais, tant qu'à moi,
20 là, compte tenu qu'on chauffe à l'électricité.

21 Q. [21] Merci, Monsieur Richard. C'est terminé.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci, Maître Falardeau. Donc nous appelons Option
24 consommateurs. Maître David.

25

1 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID :

2 Q. [22] Alors bonjour, Madame la Présidente, Madame,
3 Messieurs les Régisseurs. Éric David pour Option
4 consommateurs. J'avais juste peut-être une petite
5 question d'intendance au début, si maître Fraser
6 pouvait nous indiquer, peut-être que ça a déjà été
7 dit, mais je voulais juste clarifier la question.
8 La mise à jour des... des chiffres du dossier suite
9 à la décision sur les normes comptables, puis la
10 révision de ce matin, quand est-ce que vous pensez
11 que ça va être déposé?

12 Me ÉRIC FRASER :

13 Ça vient tout juste d'être déposé sur SDÉ, la
14 révision. De ce matin vous dites ou US GAAP? Bien
15 US GAAP, oui, effectivement ça vient tout juste
16 d'être déposé sur SDÉ.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Merci.

19 Me ÉRIC DAVID :

20 Parfait.

21 Q. [23] Donc bonjour, Monsieur Richard, Monsieur
22 Lamarre.

23 M. HERVÉ LAMARRE :

24 R. Bonjour.

25 Q. [24] Je vais vous référer tout de suite à la pièce

1 B-8, qui est donc la présentation générale de la
2 demande. HQD-1, Doc. 1. Et on peut lire donc à la
3 page 9, j'en suis à la ligne 22, que :

4 La hausse tarifaire de 1,9 %
5 nécessaire pour récupérer la totalité
6 du coût de service de [2015]
7 s'explique principalement par les
8 impacts des températures froides des
9 deux derniers hivers et par
10 l'augmentation des coûts d'achat
11 d'électricité [...].

12 C'est conforme d'ailleurs à la présentation que
13 vous avez faite ce matin, qui est...

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Pourriez-vous s'il vous plaît préciser la pièce,
16 parce que ce n'est pas ce que je lis, moi, à ces
17 lignes-là...

18 Me ÉRIC DAVID :

19 La pièce...

20 LA PRÉSIDENTE :

21 ... c'est un graphique.

22 Me ÉRIC DAVID :

23 C'est la pièce B-8.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Oui, mais les HQD.

1 Me ÉRIC DAVID :
2 HQD-1, Doc. 1.
3 LA PRÉSIDENTE :
4 Hum, hum. La page?
5 Me ÉRIC DAVID :
6 À la page 6.
7 LA PRÉSIDENTE :
8 Ah, O.K.
9 Me ÉRIC DAVID :
10 Ah, excusez-moi. J'ai dit 8?
11 LA PRÉSIDENTE :
12 Tout le monde a entendu 9, je crois.
13 Me ÉRIC DAVID :
14 Ah, O.K.
15 LA PRÉSIDENTE :
16 O.K.
17 Me ÉRIC DAVID :
18 Je vois à l'envers, ce matin. Excusez-moi, la page
19 6. Puis j'en suis à la ligne 22.
20 Q. [25] Vous expliquez un peu l'impact des deux hivers
21 rigoureux que nous avons connus, puis c'est
22 conforme d'ailleurs à votre présentation de ce
23 matin. Donc vous invoquez deux éléments, c'est
24 l'impact des températures froides et l'augmentation
25 des coûts d'achat d'électricité. On reconnaît

1 d'emblée, vous avez peu de contrôle sur ce deuxième
2 facteur-là, l'augmentation des coûts d'électricité.
3 Il y en a beaucoup que l'augmentation qui découle,
4 entre autres, des contrats avec les éoliennes, et
5 caetera, c'est des sujets sur lesquels vous avez
6 peu de contrôle. Par contre, sur la question des
7 impacts de température froide et des coûts d'achat
8 en période de pointe, c'est vraiment ça que
9 j'aimerais développer avec vous ce matin, cette
10 question-là.

11 (10 h 46)

12 Je vous réfère maintenant à la page 8 du
13 même document. Et on peut lire tout en haut :

14 Les impacts des températures froides
15 des deux derniers hivers qui se
16 répercutent dans les coûts de service
17 par le truchement de la disposition
18 des soldes des deux comptes d'écart
19 représentent en 2016 une augmentation
20 de 187 M\$ par rapport au montant
21 reconnu pour 2015.

22 Je vous réfère maintenant à la pièce B-0023 qui est
23 HQD-6, Doc. 1. Et j'en suis à la page 12 du
24 document. Et on peut lire en haut donc :

25 Le coût des approvisionnements

1 postpatrimoniaux a augmenté de 511 M\$
2 par rapport au coût présenté au
3 dossier R-3854-2013. Cette croissance
4 provient principalement de
5 l'augmentation du volume des achats
6 d'énergie effectués sur les marchés de
7 court terme, ainsi que la hausse des
8 prix moyens payés, en raison des
9 températures froides de l'hiver 2014,
10 ainsi que de la croissance des prix
11 d'électricité dans le nord-est
12 américain en 2014.

13 Le même impact qu'on voit reflété dans les
14 chiffres.

15 Et vous avez évidemment votre présentation
16 ce matin qui parle, à la page 2, de l'impact des
17 deux hivers qui est de l'ordre de un point sept
18 pour cent (1,7 %).

19 Je constate qu'il y a maintenant une
20 corrélation parfaite entre l'impact des deux
21 derniers hivers froids et la hausse tarifaire qui
22 est demandée cette année, d'un point de vue très
23 superficiel je parle, là.

24 Donc, ma question : Devant l'ampleur de ces
25 chiffres-là, pouvez-vous nous résumer les actions

1 qui sont envisagées par Hydro-Québec pour réduire
2 les coûts qu'occasionnent les périodes de pointe?

3 M. DANIEL RICHARD :

4 R. Bien, votre question comporte plusieurs volets, là.
5 Je vais juste, dans un premier temps, je vais être
6 obligé de vous ramener au dépôt de notre plan
7 d'approvisionnement parce que c'est là un peu que
8 c'était inscrit nos stratégies d'approvisionnement.

9 Le Distributeur, puis là je vais essayer de
10 le faire le plus... à haut niveau, parce que votre
11 question est un peu à ce niveau-là, n'a pas comme
12 stratégie, effectivement, d'acheter sur les marchés
13 de long terme, je vous dirais des stocks qu'il
14 pense ne pas avoir besoin en température moyenne.

15 Donc, lorsqu'on fait notre planification de
16 l'année courante, je vous dirais ce qu'on fait
17 c'est qu'en gros on regarde température moyenne. Ce
18 que je dis là c'est vrai pour l'énergie. On fait
19 une planification à température moyenne puis notre
20 dépôt tarifaire que vous avez en deux mille seize
21 (2016) de la même façon est à température moyenne.

22 Et si on a une année chaude, bien, on va
23 avoir un « pass-on » qui va être négatif et on va
24 retourner de l'argent à la clientèle, puis
25 inversement.

1 Donc, la stratégie d'approvisionnement en
2 énergie c'est de s'assurer qu'on en a assez pour
3 passer en moyenne. Et par la suite, on s'en remet à
4 ce qu'on appelle des marchés de court terme.
5 Marchés de court terme pour lesquels on a des
6 interconnexions, on a un marché au Québec aussi
7 avec Hydro-Québec Production de la même façon, et
8 on fait appel à eux suivant tout un protocole puis
9 une politique.

10 La politique est fort simple, tous les
11 achats sont faits à partir d'appels d'offres. Et
12 là, il y a différents termes, je ne rentrerai pas
13 dans le détail, mais que ça soit le très court
14 terme, le court terme ou le moyen terme, le
15 Distributeur procède par appel d'offres.

16 Donc, en gros, c'est tout simplement un
17 ensemble de fournisseurs potentiels qui sont
18 sollicités. On a des besoins. Voilà. Puis on prend
19 le moins cher. O.K. Ça c'est pour...

20 Donc, il n'y a pas de stratégie qui
21 consiste à dire, bien, compte tenu qu'on a peur un
22 peu que les prix pourraient quelquefois être en
23 deçà d'un prix moyen si on négociait à long terme,
24 vous comprendrez qu'on ne vendra pas à un coût qui
25 va faire en sorte qu'on va s'assurer d'avoir assez

1 d'énergie pour passer même les aléas, ça va coûter
2 une fortune faire ça.

3 Donc, il faut y aller juste au bon moment,
4 par contre, dans des marchés qui doivent être
5 assez... assez profonds, on va le dire comme ça,
6 pour pouvoir nous alimenter.

7 Je vais juste compléter, là.

8 Q. [26] Oui.

9 R. Au niveau puissance toutefois, l'approche est un
10 peu différente. Là, la puissance, compte tenu qu'on
11 parle de disponibilité pour des heures, ce qu'on
12 fait, on a des critères, qu'on appelle des critères
13 de fiabilité en puissance qui font en sorte que,
14 là, on va se garder une marge de manoeuvre qui va
15 être plus importante que la température moyenne.

16 Autrement dit, si vous regardez nos bilans
17 en puissance, vous allez vous apercevoir que la
18 demande en puissance, la température normale est à
19 un certain niveau.

20 Prenons pour exemple quarante mille
21 mégawatts (40 000 MW), nous, on va ajouter par-
22 dessus ça une réserve en puissance qui va être de
23 l'ordre de dix pour cent (10 %), typiquement, qu'on
24 assure. Et ça comprend à toutes les années comme
25 garantie, comme protection.

1 Mais le volet énergétique n'est pas protégé
2 et c'est ça qui va donner sur une longue période.
3 C'est sûr qu'il y a des années qui sont plus
4 difficiles comme celle qu'on vient de vivre où on a
5 eu, je le mentionne, six térawattheures (6 TWh)
6 dans les marchés. C'est pas insignifiant, c'est une
7 grande quantité d'énergie, là. Bien, c'est sûr
8 qu'on va se retrouver à avoir des surcoûts.
9 (10 h 52)

10 Notre stratégie elle est claire puis elle
11 est dans notre plan d'approvisionnement puis elle
12 est bien détaillée. Il n'est pas question en termes
13 énergétique de prendre les devants puis dire :
14 « Pour l'année, exemple, prochaine, vu qu'on a peur
15 qu'il y ait un aléa énergétique de trois
16 térawattheure (3 TWh), allons nous approvisionner
17 tout de suite, de façon ferme, dans les marchés
18 parce qu'on pense que, si jamais ça arrive, bien,
19 on aura un meilleur prix que si on le fait juste la
20 veille ou la semaine d'avant. » Je veux juste
21 compléter.

22 Et ça, cette stratégie-là, ce serait
23 catastrophique parce que là, vous allez vous
24 retrouver avec une... si jamais la température est
25 moyenne, avec une quantité d'énergie que vous allez

1 avoir payée un prix X et que vous allez devoir
2 remettre dans le marché, et là, c'est clair que
3 vous allez avoir une perte qui va être plus
4 importante. Donc, le jeu, lorsqu'on regarde sur
5 quelques années, ça ne vaut pas le coup d'avoir ce
6 type de stratégie-là.

7 Q. [27] O.K. Donc si...

8 R. O.K.?

9 Q. [28] ... si je comprends bien sur le... pour les
10 achats, sur les marchés à court terme, en dépit des
11 deux derniers hivers, il n'y a pas vraiment de
12 changement de stratégie comme telle chez Hydro-
13 Québec.

14 R. Je vous dirais, puis vous allez le voir, on a une
15 modification qu'on a apportée au niveau de la
16 puissance où on a mentionné qu'on voulait de plus
17 en plus avoir de la puissance de chez nous, à
18 l'intérieur de notre zone de réglage, que ce soit
19 TransCanada Énergie, que ce soit, entre autres...
20 aussi tout ce qui est domotique et gestion de la
21 consommation, on veut avoir ça dans notre zone de
22 réglage. Mais pour le reste, il y a des marchés qui
23 existent. Et si, éventuellement... si,
24 éventuellement, on constatait un décrochage
25 important pour différentes raisons dans les marchés

1 américains ou les marchés qui peuvent nous
2 approvisionner en énergie, il va de soi que
3 l'économique, on pourrait repenser : est-ce qu'il y
4 a lieu d'avoir d'autres types de moyens?

5 Mais je répète, prendre des positions
6 fermes pour des aléas dans le volet énergétique, ce
7 n'est clairement pas une solution intéressante pour
8 le Distributeur, à court terme, sûrement pas.

9 Q. [29] O.K. Je vais passer maintenant à un autre,
10 disons, moyen, si on veut, pour contrer ces
11 augmentations-là, les programmes en efficacité
12 énergétique, et plus particulièrement les
13 programmes qui ont trait à l'interruption des
14 chauffe-eau. On a constaté que, pour l'hiver à
15 venir, vous avez décidé d'interrompre ce programme-
16 là, interrompre le programme d'interruption, de
17 suspendre. Et vous évoquez dans les différentes
18 demandes de renseignements, essentiellement, que la
19 raison, c'est parce que vous êtes en train de
20 revoir votre plan stratégique. Est-ce que j'ai bien
21 compris, au fond, le pourquoi?

22 R. J'ai amené deux volets tantôt. Puis, il y en a un
23 volet, je pense qu'on pourrait penser au plan
24 stratégique. Lorsqu'on parle... les volets que j'ai
25 utilisés, je pense c'est le volet commercial et le

1 volet technique, hein? Le volet commercial,
2 effectivement, on a un positionnement d'affaires à
3 faire au niveau du Distributeur puis au niveau
4 d'Hydro, à se demander : « Est-ce qu'on veut être
5 un joueur très passif ou on fait juste dire : voilà
6 nos coûts évités, nous, qu'on a en puissance? » On
7 les rend disponible un peu, comme on fait pour la
8 clientèle grande entreprise pour l'électricité
9 interruptible; on leur dit : « Voilà, c'est nous
10 coûts évités. » Et eux nous proposent des
11 solutions. Et là, on est complètement, je vous
12 dirais, un joueur passif où on prend acte de ce qui
13 nous est donné. Puis cette année, je l'ai
14 mentionné, c'est une belle année. On va avoir trois
15 cents... deux cent cinquante (250 MW) de plus que
16 ce qu'on anticipait. Donc, dans ce cas-là, on est
17 passif mais on est content.

18 À l'autre bout du spectre, il y a une autre
19 façon de faire qui est où Hydro-Québec devient
20 beaucoup plus actif et c'est dans le cas des
21 chauffe-eau. C'est un peu ce positionnement-là
22 qu'on prend. Nous, on va définir quels vont être
23 les coûts, exemple, qu'on va payer à notre
24 clientèle année après année pour les interruptions.
25 Est-ce que ce sera cinquante dollars (50 \$) par

1 client par année pour une série de vingt (20)
2 interruptions durant l'hiver? On va faire la
3 publicité. On va créditer les installateurs, les
4 prestataires de service. Donc, on va jouer un rôle
5 actif. Et c'est un peu, finalement, ce qu'on a
6 campé comme positionnement.

7 L'autre volet que j'ai amené, c'est le
8 volet technique. J'ai fait comme si c'était connu
9 de tous mais je veux juste ramener un fait. Cette
10 année, il y a eu différentes discussions entre la
11 RBQ et Hydro-Québec sur l'installation des
12 compteurs et la proximité qu'il pouvait y avoir
13 avec une source de propane. Et le guide, les
14 interprétations étaient un mètre, trois mètres,
15 bon, en tout cas. L'imbroglio, je vous dirais,
16 entre les deux groupes, qui a fait en sorte que,
17 nous, on a été amené à s'assurer d'une chose :
18 c'est qu'il n'y aurait aucune interruption de
19 service. Autrement dit, on ne ferait fonctionner
20 d'aucune façon nos compteurs à distance si on
21 n'avait pas la certitude que la zone de propane
22 était à plus de trois mètres. Autrement dit, on
23 prenait le côté sécuritaire.

24 Ce que j'ai amené ce matin, c'est que ce
25 type de problématique-là, ça chamboule un projet.

1 Ça amène des coûts. Ça amène des difficultés au
2 niveau du déploiement. Et ce qu'on apprend de ces
3 leçons-là, c'est qu'on a beau avoir la certitude
4 que nous, c'est un mètre, ou peu importe, encore
5 faut-il que les autres qui vont partager
6 l'environnement avec vous soient à la même place.
7 Et au niveau des chauffe-eau, c'est un peu
8 ça que je mentionnais. Nous, on a la certitude
9 qu'au niveau du problème de la légionellose,
10 exemple, Hydro, on considère que, non, ça va. Le
11 programme existe ailleurs dans le monde, partout en
12 Amérique du Nord, et caetera, plusieurs utilités
13 ont déjà des programmes similaires à ça puis il n'y
14 a aucun problème. On veut s'assurer aussi que nos
15 partenaires sont à la même place. Et c'est pour ça
16 qu'on prend juste une pause. Donc, il n'est pas
17 arrêté. C'est juste que l'ancien projet, puis que
18 savoir qu'il y a des insistances de cette nature-là
19 qui vont contester le projet, ça ne fait pas un
20 projet.

21 Q. [30] O.K.

22 R. On est aussi bien de la faire de façon très
23 sécuritaire.

24 (10 h 58)

25 Q. [31] Ça va. Au fond, je voulais juste savoir

1 pourquoi les deux ne pouvaient pas se faire en
2 parallèle, qu'on ne pouvait pas réviser le plan
3 stratégique tout en continuant avec un projet comme
4 le projet des chauffe-eau. C'est, c'est, au fond,
5 c'est ça ma question : pourquoi ça exige une
6 suspension?

7 R. Mais regardez, si vous avez une stratégie passive,
8 vous n'aurez pas le même projet que si vous avez
9 une stratégie où vous êtes très actif en terme de
10 participation au projet, là. Donc, c'est pour ça
11 que je dis, quand, bon, on a pris le mot
12 planification stratégique; ce qu'on veut juste
13 mentionner, c'est qu'on ne sait quel type
14 d'intervenant qu'on va être dans ce marché-là. Là,
15 je vous mentionne qu'on risque plus d'être un
16 intervenant très présent.

17 Q. [32] O.K.

18 R. Et que c'est très différent que si on dit : « Nous
19 autres, on est à distance ».

20 Q. [33] Puis à part du programme concernant les
21 chauffe-eau, est-ce qu'il y a d'autres mesures
22 d'intervention en efficacité énergétique qui
23 risquent d'être suspendues pendant la révision du
24 plan stratégique?

25 R. D'aucune façon.

1 Q. [34] Non? O.K.

2 R. Là, je vous dirais qu'il y a un autre projet qu'on
3 a mentionné un peu tantôt, là, qui, qui nous
4 surprend par l'ampleur qu'il est en train de
5 prendre; le projet pilote, là, avec les, les
6 clients commerciaux et institutionnels, ou au
7 niveau des bâtiments, il y a plusieurs projets; on
8 en a une quarantaine, là.

9 Q. [35] D'accord.

10 R. Donc, c'est plusieurs projets qui voient le jour.

11 Q. [36] Et êtes-vous en mesure de nous dire
12 aujourd'hui si le nouveau plan stratégique va
13 proposer d'autres programmes en efficacité
14 énergétique qui n'existent pas présentement?

15 R. Je vais laisser mon collègue, si vous me permettez,
16 du panel, je crois le panel 3, là, peut-être aller
17 un petit peu plus en détail au niveau des
18 différents programmes. Mais pour vous résumer,
19 c'est sûr que nous, beaucoup d'efforts sont mis
20 dans notre programme d'efficacité énergétique au
21 niveau de la gestion de la consommation
22 contribution à notre bilan de puissance; c'est une
23 préoccupation du Distributeur. C'est sûr qu'on est,
24 on est très tourné vers ça. Pour le reste, on l'a
25 dit, marché qui est transformé. On pense que Hydro

1 doit jouer un rôle également très important au
2 niveau du Code du bâtiment.

3 Q. [37] D'accord.

4 R. Et là-dessus, on veut être un influenceur
5 important.

6 Q. [38] Prochaine...

7 M. HERVÉ LAMARRE :

8 R. En fait, le panel 4, donc, le panel
9 d'approvisionnement, vous pourrez questionner
10 monsieur Zayat.

11 Q. [39] Revenir sur ces questions-là. D'accord. Une
12 très brève question concernant les, la campagne de
13 sensibilisation à la pointe hivernale. Vous nous
14 expliquez dans la preuve que cette campagne est en
15 cours depuis trois ans, puis qu'elle va continuer
16 en deux mille seize (2016). Et dans la pièce B-71,
17 qui est HQD-16, Doc. 1.1, à la page 34, on peut
18 lire à la réponse à la question 9.2, j'en suis vers
19 la ligne 28 :

20 Bien qu'il ne soit pas un moyen
21 pouvant être inscrit au bilan sur des
22 bases prévisionnelles, cet appel
23 constitue une option de dernier
24 recours très efficace.

25 On parle évidemment des appels au public de faire

1 attention en période de grand froid. Ma question
2 est très simple : c'est quand vous affirmez que cet
3 outil-là s'avère très efficace, avez-vous des
4 données qui appuient ces propos? Comment pouvez-
5 vous savoir si ces campagnes de publicité portent
6 fruit?

7 M. DANIEL RICHARD :

8 R. La question est bonne, là. Mais si vous me demandez
9 de façon ferme est-ce qu'on a la certitude de
10 l'impact? La réponse est non, là. Toutefois, notre
11 groupe, entre autres, Transénergie est à même de
12 mesurer l'impact entre avant et après, puis de voir
13 un peu, avant et après, le nombre de mégawatts
14 appelé par notre réseau avant le signal donné dans
15 le, et ce qu'on anticipait comme besoin en
16 puissance, et ce qui s'est passé par la suite.
17 Donc, oui, on a des estimations. Mais...

18 Q. [40] Mais avant et après la publicité, évidemment,
19 vous avez...

20 R. Bien oui. Avant et après l'appel. On parle d'un
21 appel au public, hein?

22 Q. [41] O.K.

23 R. Un appel au public, donc, c'est une démarche qui
24 est assez précise...

25 Q. [42] Oui.

1 R. ... à un moment donné. Et donc, là, on est capable
2 d'identifier un peu là, en termes prévisionnels,
3 qu'est-ce qu'on anticipait, le réel également, s'il
4 y a eu une chute. Mais si vous me demandez est-ce
5 qu'on est capable de mesurer, là, aux centaines de
6 mégawatts près, là, je pense que c'est à peu près
7 l'ordre de grandeur que je vais vous donner, là.
8 Donc, on n'est pas, on n'est pas en mesure, de la
9 même façon des autres mesures, là, d'avoir un, de
10 quantifier l'impact, là, de façon aussi précise.

11 Q. [43] O.K. Dernière série de questions, qui ont
12 trait finalement à la stratégie tarifaire, puis
13 l'impact que la stratégie tarifaire peut avoir
14 aussi sur ces périodes de grands froids. On a lu
15 également dans les réponses à des DDR que Hydro-
16 Québec n'envisage pas avoir recours aux tarifs
17 différenciés dans le temps, et rejette, exclut
18 totalement la possibilité d'avoir un tarif plus
19 élevé en période de grande consommation. Et vous
20 expliquiez entre autres dans la pièce B-71, bien ce
21 n'est pas nécessaire de regarder, là, c'est, c'est
22 quand même simple, ce que je suis en train de dire,
23 une des raisons que, pour laquelle vous ne pouvez
24 pas vraiment envisager d'avoir un troisième palier
25 de tarif plus élevé en période de grand froid,

1 c'est à cause de votre position concurrentielle. Et
2 concernant aussi généralement les tarifs
3 différenciés, que Hydro-Québec semble privilégier
4 des programmes à adhésion volontaire plutôt que
5 des, si on veut, un système de tarification où
6 c'est contraignant, où le consommateur se retrouve
7 obligé de payer plus cher.

8 (11 h 03)

9 Est-ce que j'ai bien compris un peu l'orientation
10 d'Hydro-Québec à ce niveau-là?

11 R. Oui, juste une nuance que je voudrais apporter à ce
12 que vous mentionnez. Oui, il y a l'approche des
13 tarifs différenciés dans le temps; oui, il y a une
14 approche qui est similaire à celle-là, c'est celle,
15 un peu, que préconise Hydro. Parce que je vais vous
16 donner juste un exemple. Lorsqu'on fait, exemple,
17 au niveau des chauffe-eau et qu'on dit qu'on va
18 donner cinquante dollars (50 \$), exemple, par
19 client pour s'interrompre à des moments et qu'ils
20 participent, on a fait une tarification
21 différenciée dans le temps. Parce qu'au moment où
22 on l'interrompt c'est qu'on reconnaît, nous, que
23 les coûts sont tels qu'on va faire l'interruption
24 et il a été rétribué pour.

25 La nuance c'est : Est-ce que Hydro veut

1 s'en remettre à un signal de prix pour assurer sa
2 fiabilité au moment de la pointe ou si Hydro-Québec
3 est plus dans une démarche où elle désire avoir un
4 certain contrôle au niveau, hein, des
5 interruptions?

6 Un autre exemple que je peux donner, là.
7 Électricité interruptible. Pour moi, électricité
8 interruptible, c'est une tarification différenciée
9 dans le temps pour les clients industriels. Est-ce
10 qu'elle est identique à un signal de prix qu'on
11 leur enverrait puis on leur demanderait : «
12 Effacez-vous à ce moment-là? -Non. » Hydro-Québec a
13 établi un tarif, donc qui fait qu'il va y avoir une
14 différence au moment de la pointe. Toutefois, au
15 niveau du contrôle au niveau de l'intervention,
16 c'est Hydro-Québec, d'une certaine façon, qui a le
17 contrôle. Et ça, pour nous, dans un contexte où, en
18 plus de ça, nos besoins de chauffe arrivent à la
19 pointe, on est un utilisateur d'électricité à la
20 pointe pour le chauffage, essentiellement, on
21 trouve important d'avoir une stratégie dans
22 laquelle Hydro-Québec est plus... je vous dirais,
23 plus certaine du résultat en bout de piste par un
24 contrôle d'une intervention que strictement un
25 signal de prix puis prions pour que le signal de

1 prix de soit le bon. Vous comprenez? C'est un peu
2 ça. Compte tenu qu'on a, entre autres, une
3 problématique de chauffe qui est fort différente
4 des autres réseaux. Lorsqu'on se promène ailleurs,
5 là, des distributeurs en chauffage électrique, là,
6 vous en trouverez probablement un autre dans le
7 monde, qui s'appelle REDF, là. Mais, pour le reste,
8 c'est quelque chose d'assez... Et, dans ce sens-là,
9 c'est important pour nous... Donc, c'est de la
10 tarification différenciée mais exprimée
11 différemment.

12 Q. [44] Mais il y a une autre façon aussi de faire la
13 tarification différenciée puis c'est, entre
14 autres... j'ai regardé avec beaucoup d'intérêt les
15 programmes qui existent au Maryland, à Baltimore,
16 ceux qui ont été évoqués par la Régie dans une de
17 ses demandes de renseignements, et le GRAME dans
18 leur mémoire, ce sont des programmes volontaires,
19 il n'y a aucune contrainte, qui ne minent
20 aucunement la position concurrentielle. Parce que,
21 au contraire, ça offre des crédits aux
22 consommateurs, ça améliore la position
23 concurrentielle.

24 Alors, est-ce que Hydro-Québec serait
25 ouverte à considérer ce genre d'outil, quand on

1 parle de tarification différenciée dans le temps?
2 R. Écoutez, je ne suis pas fermé. Ce que je fais juste
3 vous mentionner, nous pensons également que
4 l'électricité interruptible, puis vous en parlerez
5 à vos collègues des associations des clients
6 industriels, pour eux c'est une aide également à
7 leur position concurrentielle, là. Et je pense
8 qu'on... la seule nuance que j'apporte... Donc, on
9 n'est pas fermé à la tarification différenciée dans
10 le temps. Ce qu'on fait juste exprimer c'est que,
11 présentement, on a une certaine forme, et là on
12 peut en débattre, là, mais qui fait le travail.
13 C'est une tarification différenciée dans le temps,
14 mais on... pour l'instant, notre stratégie, ça a
15 été plus de dire, conservons quand même le
16 contrôle. Appelons les chauffe-eau lorsqu'on va le
17 désirer; assurons-nous, dans notre bilan, que,
18 lorsqu'on va peser sur le bouton X, il y ait tant
19 de mégawatts qui disparaissent au niveau de notre
20 besoin, même chose pour les clients industriels.
21 Donc, c'est un peu notre stratégie.

22 Donc on n'est pas fermé, là, je ne voudrais
23 pas qu'on pense que tout ce qu'on a mis sur la
24 table en termes d'options tarifaires, ce qu'on va
25 mettre en gestion de la consommation, c'est

1 également une forme de tarification différenciée.

2 Q. [45] D'accord. Je n'ai plus de question. Je vous
3 remercie.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Merci, Maître David. Alors, nous appelons Union des
6 consommateurs.

7 (11 h 08)

8 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

9 Bonjour, Hélène Sicard pour l'Union des
10 consommateurs. En mot d'ouverture, je voudrais
11 remercier la Régie et le banc d'avoir regroupé les
12 contre-interrogatoires des consommateurs ou des
13 intervenants par type d'intervenant. C'est très
14 apprécié. Merci.

15 Q. [46] Alors bonjour, Messieurs. Juste pour faire un
16 petit suivi dernière minute sur une des questions
17 que vient de vous poser mon confrère d'Option
18 consommateurs. Vous souvenez-vous qu'en deux mille
19 onze (2011) la Régie a mis fin à un tarif qui était
20 le tarif DH, qui était horo-saisonnier, qu'Hydro-
21 Québec... ou si vous n'êtes pas au courant, là,
22 de... de ça?

23 M. HERVÉ LAMARRE :

24 R. Faites-vous référence au tarif des stations de ski?

25 Q. [47] Non, c'était une structure du tarif DH.

1 C'était... écoutez, dans la décision D-2011-28, la
2 Régie a demandé au Distributeur de l'abolir.
3 C'était un tarif qui offrait une structure
4 certaines heures, puis hiver-été pour les
5 consommateurs résidentiels. C'était un projet
6 pilote et qui... qui en fait s'est soldé par... on
7 y va, vous l'avez essayé, puis ça n'a pas marché.
8 C'est ce que je... je voulais vous faire dire.

9 R. Oui, c'est bien ça.

10 Q. [48] Donc je ne me trompe pas, ça a été essayé puis
11 ça n'a pas été concluant ni pour les consommateurs
12 ni pour le Distributeur.

13 R. Plus généralement, c'est les conclusions que...
14 ceux qui l'essaient arrivent à ces conclusions-là.

15 Q. [49] O.K. Je vous remercie. Maintenant, je vous
16 remercie encore une fois, vous avez déposé la pièce
17 HQD-15, Document 2, si je ne m'abuse. C'est ça?
18 Vingt-six (26) pages? Ce matin, mise à jour US
19 GAAP? Maintenant, cette pièce a vingt-six (26)
20 pages. Si je fais référence à juste la pièce HQD-
21 12, Document 3, qui est la répartition du coût de
22 service pour l'année tarifaire deux mille seize
23 (2016) et qui contient les informations sur entre
24 autres l'interfinancement, cette page a... cette
25 pièce a quatre-vingts (80) pages. C'est la B-46,

1 Madame la Présidente. Alors sans avoir regardé, là,
2 parce que je n'ai pas eu le temps, ça vient
3 d'arriver, tout le détail des vingt-six (26) pages
4 est-ce que c'est possible, est-ce qu'on peut vous
5 demander de nous donner un peu plus d'informations
6 que ce qu'il y a dans ces vingt-six (26) pages?

7 R. Mais encore? Pourriez-vous être plus précise?

8 Q. [50] Mais encore, moi, ce que je vous demanderais,
9 mon confrère de l'ACEF de Québec l'a soulevé tout à
10 l'heure, la pièce qui intéresserait UC puis qui, je
11 pense, intéresserait également l'ACEF de Québec,
12 c'est la pièce HQD-12, Document 3, page 15 de
13 quatre-vingts (80). Alors ça, c'est B-46, qui est
14 le tableau 8B. Est-ce que ce serait possible, dans
15 l'esprit de l'application des US GAAP et des
16 calculs que vous avez refaits suite à la décision
17 qui a été rendue la semaine dernière, de mettre à
18 jour au moins cette page et de prendre cet
19 engagement?

20 C'est la pièce, Madame la Présidente, qui reflète
21 le calcul des ajustements tarifaires différenciés
22 et indice d'interfinancement année témoin projetée
23 deux mille seize (2016).

24 R. Bien en fait, on se demandait l'utilité de mettre
25 ça à jour dans le contexte où on présente une...

1 une révision assez substantielle de notre demande.
2 Donc il me semble qu'à la... dès la mise à jour,
3 elle était appelée à être désuète. Alors on était
4 un peu réticent à mettre beaucoup d'efforts là-
5 dessus.

6 Q. [51] Écoutez, vous pouvez la mettre à jour avec les
7 données US GAAP et vos autres données mises à jour.
8 C'est juste que j'allais rentrer, là, dans les
9 questions qui touchent à votre présentation et
10 justement à la page 4, où on a plusieurs points
11 tout de suite après. Mais gardez en tête, là, que
12 je vais reconclure avec... c'est au coeur de la
13 preuve de UC, l'interfinancement, Madame la
14 Présidente. On pense que c'est... c'est important
15 de comprendre, là, qui est interfinancé et de
16 quelle façon.

17 Il y a quand même un article dans notre loi
18 qui prévoit que l'interfinancement c'est quelque
19 chose qu'il faut... auquel il faut faire attention.
20 Il y a eu des séries de décisions de la Régie,
21 maintenant cet interfinancement s'effrite avec les
22 années. Alors on aimerait pouvoir, avec les
23 modifications, avec les US GAAP, suivre la réalité
24 de l'interfinancement à travers les coûts. Alors on
25 avait une belle pièce, là, on nous dit : maintenant

1 cette pièce, elle est plus ou moins valable. Alors
2 est-ce que je pourrais avoir les données valables
3 avec la demande tarifaire qui est là?

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Maître Fraser?

6 (11 h 14)

7 Me ÉRIC FRASER :

8 Oui, évidemment, si la Régie juge utile, les
9 efforts seront déployés et on tentera de réaliser
10 l'exercice d'ici la fin du dossier. Et ce qui
11 découle du témoignage de monsieur Lamarre, bien
12 évidemment c'est que là on a déposé les mises à
13 jour US GAAP à deux virgule cinq (2,5). Et là on
14 nous demande de déposer la pièce sur la répartition
15 des coûts et la stratégie tarifaire à deux virgule
16 cinq (2,5). Or, on s'entend tous que cela ne sera
17 pas représentatif du dossier qui est sous étude
18 puisque, premièrement, le dossier est à un virgule
19 neuf (1,9) et il reste dans ces environs-là.

20 Donc, c'est essentiellement la position du
21 Distributeur. Et nous croyons... Évidemment, si la
22 Régie le juge utile, les efforts seront déployés.
23 Mais compte tenu de ce contexte, le Distributeur ne
24 croit pas qu'il soit opportun de se plier à
25 l'ensemble de cet exercice-là d'ici la fin du

1 dossier. Je vous remercie, Madame la Présidente.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Maître Sicard.

4 Me HÉLÈNE SICARD :

5 Nous avons une demande qui était à l'origine à un
6 point neuf (1,9) pour les consommateurs
7 résidentiels, un point deux (1,2) pour la clientèle
8 industrielle. Je vais le faire confirmer tout à
9 l'heure. Mais nous avons maintenant une demande
10 mise à jour qui est à un point sept (1,7) avec un
11 pour cent (1 %), c'est ce que j'ai entendu murmurer
12 pour les industriels.

13 Il y a eu plusieurs changements. On en a un
14 résumé à la page 4. Et dans ce résumé, il y a
15 décision relative aux US GAAP qui présentent une
16 hausse de soixante-trois millions (63 M\$). Je
17 comprends que tout ça mêlé ensemble nous amène,
18 selon ce que le Distributeur nous dit, à une hausse
19 un peu moindre que ce qui était présenté
20 originalement, malgré les US GAAP qui ont quand
21 même un impact de soixante-trois millions (63 M\$) à
22 la hausse dans ce qui nous est présenté.

23 Alors, cette pièce, le tableau 8, nous
24 présente l'interfinancement. Mais si les chiffres
25 ont tous changé, là, cette pièce-là, ils devraient

1 être capables de nous la changer aussi, qu'on sache
2 puis qu'on connaisse c'est quoi l'interfinancement
3 entre les différents tarifs, puis c'est quoi les
4 impacts, les coûts de service, revenus avant
5 hausse, provision réglementation, écart de coût,
6 écart de revenu, puis reflet du patrimonial,
7 ajustement différencié. C'est les informations qui
8 sont à cette pièce.

9 Et pouvons-nous en avoir la mise à jour? Si
10 c'est plus facile pour le Distributeur, c'est
11 évident de faire la mise à jour en vertu des mises
12 à jour de tous ces paramètres, qu'ils le disent,
13 qu'ils le fassent.

14 Me ÉRIC FRASER :

15 Si vous me permettez...

16 Me HÉLÈNE SICARD :

17 Je n'ai pas de problème, c'est même... ce serait
18 même mieux. Mais s'ils ne veulent pas faire ça, il
19 y a une mise à jour qui a été ordonnée pour le GAAP
20 puis les modifications...

21 Me ÉRIC FRASER :

22 US GAAP.

23 Me HÉLÈNE SICARD :

24 US GAAP. Alors, j'aurai une pièce qui reflétera à
25 ce moment-là cette hausse et la répartition des

1 coûts de cette hausse de soixante-trois millions
2 (63 M\$).

3 Me ÉRIC FRASER :

4 Si vous me permettez, Madame la Présidente, j'ai
5 peut-être une solution de compromis puisque,
6 évidemment, on est passé de la mise à jour aux US
7 GAAP avec les quatre-vingts (80) pages du tableau
8 de la répartition de coûts à quelque chose de plus
9 précis. Et ce que le Distributeur pourrait faire,
10 c'est effectivement de mettre à jour le tableau 8B
11 à une hausse de un virgule sept (1,7). Et, ça,
12 c'est un travail qui est beaucoup plus ciblé et qui
13 pourrait être fait dans un temps opportun pour
14 l'étude du dossier. J'espère que cela satisferait
15 ma consoeur.

16 Me HÉLÈNE SICARD :

17 Ça satisfait mon analyste.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 C'est bon. Et ça va satisfaire aussi la Régie,
20 parce qu'on va étendre. Nous n'avons pas besoin, je
21 pense, et nous allons vous revenir après le lunch.
22 Mais quant à ces segments-là de la preuve, nous
23 vous avons demandé quand vous allez revenir avec
24 ça, pour la Régie ce qui est important dans ces
25 documents-là de la preuve HQD-12, répartition du

1 coût de service, stratégie tarifaire, c'est de voir
2 c'est quoi le un point sept (1,7). On n'a pas
3 besoin de ravoir ça à plus deux point cinq pour
4 cent (2,5 %) étant donné qu'on est à un point sept
5 (1,7) maintenant. Ça sera peut-être une autre chose
6 eu égard aux informations de mise à jour que vous
7 avez déposée qu'on n'a pas regardée, qu'on n'a pas
8 vue. Il y aura peut-être un complément qui sera
9 nécessaire. Mais enfin, on reviendra après le
10 lunch.

11 Me ÉRIC FRASER :

12 Parfait.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Le tableau 8B pourra être mis à jour avec le un
15 point sept (1,7) plus rapidement, mais nous
16 attendons toujours votre information quant à
17 savoir, ces segments-là de la preuve originale,
18 répartition du coût de service, stratégie
19 tarifaire, quand vous allez pouvoir nous donner ces
20 documents-là mises à jour avec le un point sept
21 (1,7).

22 Me ÉRIC FRASER :

23 Avec le un point sept (1,7)?

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Oui, c'est ça.

1 Me ÉRIC FRASER :

2 Ma compréhension, c'est que nous ne comptons pas

3 les mettre à jour, et confirmé par le témoignage de

4 monsieur Lamarre pour les raisons exprimées à

5 l'effet que...

6 LA PRÉSIDENTE :

7 O.K. On aura peut-être des questions additionnelles

8 à ce moment-là pour faire clarifier certaines

9 choses.

10 Me ÉRIC FRASER :

11 Tout à fait. Mais comme je disais au début de mon

12 intervention, si la Régie tient aussi, on peut

13 cibler certains éléments, ce sera fait.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Parfait.

16 Me ÉRIC FRASER :

17 Alors il s'agira...

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Donc l'engagement numéro 1.

20 Me ÉRIC FRASER :

21 Oui, c'est ça, engagement numéro 1.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 De produire la... Je vous laisse le formuler.

24 Me HÉLÈNE SICARD :

25 Faire la mise à jour du tableau 8B, HQD-12,

1 Document 3 (pièce B-46), la mise à jour complète de
2 ce tableau-là, avec l'augmentation à un point sept
3 pour cent (1,7 %).

4 Me ÉRIC FRASER :

5 C'est parfait. Merci.

6

7 E-1 (HQD) Faire la mise à jour complète du
8 tableau 8B, HQD-12, Document 3 (pièce
9 B-0046) : calcul des ajustements
10 tarifaires différenciés et indices
11 d'interfinancement, avec
12 l'augmentation à 1,7 % (demandé par
13 UC)

14

15 (11 h 20)

16 Q. [52] Et on comprend qu'il y aura une augmentation à
17 un pour cent (1 %) pour les grands industriels,
18 c'est bien ça?

19 M. HERVÉ LAMARRE :

20 R. C'est bien ça.

21 Q. [53] Alors, ça, ça répond à ma question. Maintenant
22 je suis toujours à la page 4. Je vais vous poser
23 quelques questions, là. Si vous aimez mieux me
24 référer à un autre panel. C'est des questions
25 générales.

1 Revenus des ventes nets des achats, vous
2 avez une augmentation de seize millions (16 M\$).
3 Est-ce que c'est parce qu'il y a des nouveaux
4 clients?

5 M. DANIEL RICHARD :

6 R. C'est plutôt le contraire, là. C'est qu'on a
7 illustré qu'au niveau de la prévision de la
8 demande, à la planche précédente, on passerait, on
9 réduirait notre demande d'un térawattheure (1 TWh).
10 Donc, on a moins de revenus.

11 Q. [54] O.K.

12 R. Oui. Et de la même façon, là, il y a une prévision
13 au niveau de certains contrats spéciaux qui sont
14 prévus qui font en sorte que, là aussi, il pourrait
15 y avoir une autre diminution de revenus qui
16 s'ajouterait, ce qui fait en sorte que ça a un
17 impact sur la hausse qu'on doit répartir par
18 ailleurs qui se trouve à être plus importante.

19 Q. [55] C'est des clients industriels qui
20 disparaissent ça cette hausse principalement?

21 M. HERVÉ LAMARRE :

22 R. Bien écoutez, non, en fait ils disparaissent pas.
23 Le gouvernement a exprimé son intention puis c'est
24 public, là, ce que je vous dis là, de faire passer
25 certains clients actuellement au tarif L, les faire

1 passer à des contrats spéciaux, quelques clients
2 bien ciblés.

3 Donc, c'est ce qu'on reflète, là, dans la
4 diminution des revenus nets des achats.

5 Q. [56] Est-ce que ce sont, quand vous parlez de
6 contrats spéciaux, là, ce n'est pas le niveau tarif
7 économique puis les trois clients que vous
8 regardez...

9 R. Non, pas du tout.

10 Q. [57] ...ou dont vous étudiez les dossiers en ce
11 moment?

12 R. Non, c'est ces clients existants.

13 Q. [58] C'est des clients existants. Alors ils
14 n'auront même pas le un pour cent (1 %), ils vont
15 avoir le tarif spécial du gouvernement, eux?

16 R. Oui, c'est bien ça.

17 Q. [59] O.K. Maintenant les trois clients dont vous
18 faites l'étude à l'heure actuelle pour le tarif
19 économique, deux questions générales. Est-ce que ce
20 sont des gros volumes? Puis est-ce que ce serait
21 pour cette année, c'est-à-dire l'année tarifaire
22 qui arrive, là, ou si ça va plus loin dans le
23 temps?

24 R. En ce moment, on est plutôt à quatre clients, puis
25 je ne suis pas sûr que c'est les mêmes trois

1 clients qu'on avait déjà.

2 Q. [60] Parce que dans la preuve vous en mentionnez
3 trois dont les dossiers étaient à l'étude.

4 R. Oui, vous avez raison. Mais ce que je vous dis
5 c'est que ce n'est peut-être même pas les trois qui
6 étaient à l'étude. En ce moment il y en a quatre.
7 En fait, il y en a plusieurs qui frappent à la
8 porte puis, dans certains cas, bien quand on se
9 rend compte que le critère n'est pas rencontré,
10 bien c'est la fin du dossier. Il en apparaît
11 d'autres.

12 C'est pour ça que je vous dis
13 qu'aujourd'hui il y en a quatre. Pour les volumes
14 c'est entre cinq et dix mégawatts (10 MW) en
15 moyenne chacun.

16 Q. [61] Mais il n'y en a pas de confirmés à date?

17 R. Non, puis je ne peux pas vous le garantir. On
18 espère, mais c'est toujours pareil, quand il y a
19 des projets, avant qu'il y ait un projet qui
20 émerge, ça peut être très long. C'est pas facile de
21 faire du développement économique puis c'est pas
22 juste au Québec, c'est assez difficile.

23 Q. [62] Mais alors, est-ce qu'il y a des possibilités
24 qu'il y en ait qui s'implantent dans l'année
25 tarifaire dont nous traitons dans le présent

1 dossier?

2 R. Non. Non, il n'y a pas de possibilité parce qu'au
3 plus tôt, c'est deux mille dix-sept (2017), deux
4 mille dix-huit (2018).

5 Q. [63] O.K. Approvisionnement, report de projets, je
6 pense que vous avez expliqué ce matin, là, c'est un
7 seul projet, un projet éolien?

8 M. DANIEL RICHARD :

9 R. De mémoire, puis le panel, je pense que c'est le
10 panel 4, pourra donner plus de précisions. Mais je
11 pense qu'on fait référence à trois projets.

12 Q. [64] Panel 4.

13 R. Trois petits projets.

14 Q. [65] Qui sont reportés à votre demande ou à la
15 demande des gens qui font les projets?

16 R. La mise en service, non, à la demande du
17 Distributeur, c'est le promoteur qui n'est pas en
18 mesure de...

19 Q. [66] Qui n'est pas en mesure de...

20 R. ... faire la mise en service au cours de l'année
21 deux mille seize (2016). Ça va être reporté en deux
22 mille dix-sept (2017).

23 Q. [67] O.K. Mais lui dans son contrat avait une mise
24 en service en deux mille seize (2016), alors je
25 présume que vous allez également percevoir des

1 pénalités?

2 R. Je vais laisser mon confrère d'approvisionnement...

3 Q. [68] Approvisionnement.

4 R. ... aller dans le fin du fin au niveau des
5 contrats, là.

6 Q. [69] O.K.

7 R. Mais soyez assurée que les contrats vont être
8 respectés.

9 Q. [70] O.K. Retrait de la disposition du compte pour
10 événements imprévisibles en réseau autonome, vingt
11 millions (20 M\$). Est-ce que ce sont les montants
12 que vous aviez mis de côté ou prévus pour le
13 déversement des Îles-de-la-Madeleine ça?

14 R. Effectivement, c'est ce qui était dans notre cause,
15 oui, le vingt millions (20 M\$).

16 (11 h24)

17 Q. [71] Révision prix des combustibles ça c'est clair.
18 Mise à jour du coût de la dette HQD, O.K. Alors,
19 ça, ça complète pour ça. Je vous remercie.

20 Maintenant, vous avez un nouveau PDG,
21 monsieur Martel, n'est-ce pas? Tout le monde,
22 c'était dans les journaux. Monsieur Martel,
23 confirmez-moi si j'ai tort, nous a indiqué et nous
24 avons compris par ses déclarations aux journaux au
25 moment de sa nomination qu'il avait une approche

1 qui lui est personnelle et qui était légèrement
2 différente de celle de monsieur Vandal. Est-ce que
3 vous avez... Je comprends de votre avocat que vous
4 ne ferez...

5 R. Vous me permettez de...

6 Q. [72] ... pas de commentaires.

7 R. ... je vais vous laisser votre interprétation
8 mais...

9 Q. [73] O.K. Alors, écoutez, il a déclaré, et c'était
10 dans La Presse, et nous l'avons également entendu
11 dans les nouvelles, qu'il souhaitait opérer un
12 changement de culture en vue d'une transparence
13 accrue, améliorer le service à la clientèle,
14 assurer une croissance soutenue afin d'augmenter la
15 productivité de la société d'État. Alors, avez-vous
16 discuté de ses buts avec lui, à titre de
17 distributeur?

18 R. Oui.

19 Q. [74] Bon. Et je comprends que dans le présent
20 dossier, vous nous parlez, entre autres, dans votre
21 aperçu d'améliorer le service à la clientèle, délai
22 de réponse et tout ça. Vous visez ça.

23 R. Toutefois, je veux vous rappeler une chose.
24 Évidemment, ce qu'on amène dans le présent
25 dossier...

1 Q. [75] Hum, hum.

2 R. ... est quelque chose qui date de plusieurs années
3 également. On ne fait pas ça dans un mois, toutes
4 les réalisations qui ont été faites mais je
5 pourrais revenir de façon très large. Mais
6 effectivement, monsieur Martel a une préoccupation
7 au niveau du service à la clientèle qu'on partage;
8 donc, tout ce qui est l'accessibilité, ces choses-
9 là, je pense qu'il faut aller de l'avant. Et c'est
10 possible de le faire aussi compte tenu de tout ce
11 qui a été réalisé, alors ça veut dire que...

12 Q. [76] En continu.

13 R. ... c'est un beau continuum pour nous.

14 Q. [77] O.K.

15 R. C'est une belle façon. Toutefois, on souligne, puis
16 je pense que c'est important de faire, que les
17 services à la clientèle à Hydro prennent une place
18 de plus en plus importante, puis avec raison.

19 Q. [78] Maintenant, il a également parlé de
20 transparence accrue. Ça a quelle signification, ça,
21 pour le Distributeur?

22 R. Notamment l'exercice que l'on fait aujourd'hui.
23 Hein? Puis, je pense que, lorsqu'on regarde un peu
24 le bilan au niveau des communications du
25 Distributeur dans les dernières années, je crois

1 qu'on s'inscrit à rendre l'information le plus
2 possible et de façon la plus simple. Je pense que
3 ça s'inscrit dans cette réalité-là. Lorsqu'on parle
4 également de transparence, c'est l'information
5 qu'il faut; rendre disponible à tous les niveaux,
6 pas juste au niveau du Distributeur mais dans
7 l'ensemble de ses activités. Donc, si je regarde un
8 peu l'évolution, je vous dirais, moi, des dossiers
9 tarifaires parce que c'est à ça que je suis le
10 plus...

11 Q. [79] Hum, hum.

12 R. ... que je participe le plus dans les dernières
13 années, j'aime ce qu'on fait en termes de
14 transparence, puis la simplicité, en tout cas,
15 qu'on tente de donner aux présentations qu'on fait.
16 Et je pense que tout l'esprit des mises à jour,
17 lorsqu'on parle du dix (10) réel, deux (2)
18 prévisionnel puis une mise à jour sur le zéro douze
19 de l'année qui suit, j'en fais une mise à jour de
20 ce qu'on voit comme mise à jour, à mon avis, ça
21 s'inscrit attend aussi.

22 (11 h 28)

23 Q. [80] Dans cet esprit-là, UC a demandé à différentes
24 reprises au Distributeur de fournir un échantillon
25 des consommations des clients résidentiels pour

1 pouvoir procéder à des simulations des structures
2 tarifaires, parce qu'on va travailler bientôt dans
3 ce... on travaille en fait en ce moment dans ces
4 dossiers-là. Et les réponses du Distributeur n'ont
5 pas été satisfaisantes. En fait, on a essayé
6 quelques refus sur nos demandes.

7 Avec l'arrivée de monsieur Martel et de
8 cette philosophie qui veut une transparence accrue,
9 est-ce qu'on peut s'attendre du Distributeur qu'il
10 va s'engager à fournir aux intervenants et à la
11 Régie, dans un format qu'on pourra déterminer
12 ensemble probablement, mais des données de
13 consommation d'un échantillon de clients
14 résidentiels qu'on puisse effectuer des simulations
15 tarifaires.

16 Me ÉRIC FRASER :

17 Madame la Présidente, bien, premièrement, je pense
18 qu'il y a une question qui est beaucoup trop
19 détaillée pour le panel de présentation du dossier.
20 S'il y a un panel qui peut recevoir cette question-
21 là, ce sera le panel numéro 5. Et encore, il y a
22 des risques que je me relève, là, puis ce sera un
23 « preview », mais c'est parce que c'est toujours
24 difficile de se faire poser des questions qui sont
25 hypothétiques sur comment allons-nous réagir à

1 l'avenir. Il faut toujours analyser chaque demande,
2 puis à la lumière des impératifs qui se présentent
3 à ce moment-là. Ça peut être des questions
4 techniques, ça peut être des questions de
5 divulgation d'informations, et caetera, et caetera.
6 Voilà!

7 Me HÉLÈNE SICARD :

8 Je peux revenir avec des questions plus précises
9 pour le panel 5, mais c'était, Madame la
10 Présidente, plus une question de philosophie et
11 d'approche par rapport à la transparence qui nous a
12 été annoncée comme étant accrue à partir de cet
13 été, et donc qui a suivi...

14 Me ÉRIC FRASER :

15 Les questions philosophiques, il n'y a pas de
16 problème. Mais, là, on arrive dans une question
17 excessivement détaillée. Je pense que monsieur
18 Richard voit quelque chose.

19 Me HÉLÈNE SICARD :

20 Votre témoin veut répondre, Maître Fraser.

21 M. DANIEL RICHARD :

22 R. C'est une question qui me préoccupe. Je ne voudrais
23 pas qu'on la laisse sur une fausse impression.
24 L'information, on va la rendre disponible. Mais ce
25 que, je pense, maître Fraser mentionne, c'est que,

1 évidemment, à travers tous ces exercices-là, il
2 faut juste faire attention au niveau des données
3 nominatives, respect des lois, accès à
4 l'information, bon, et caetera, et caetera. Mais je
5 vous dirais que, pour ma part, il n'y a aucun
6 problème à rendre l'information disponible.

7 Me HÉLÈNE SICARD :

8 Q. [81] Je vous remercie, Monsieur Richard.

9 Maintenant, il y a un dernier élément, là, que
10 monsieur Martel a mentionné, puis qui pourrait être
11 préoccupant pour les consommateurs. Monsieur Martel
12 indique qu'il désire augmenter la productivité de
13 la Société d'État. Est-ce que, pour le
14 Distributeur, ça se traduit ça en plus d'efficacité
15 ou ça se traduit en plus de revenus pour
16 l'actionnaire? C'est quoi votre compréhension
17 d'augmenter la productivité?

18 R. Je sais que vous n'aimez pas mes réponses longues,
19 mais je vais en faire une courte pour la question
20 précise que vous me posez.

21 Q. [82] O.K.

22 R. Donc, vous savez, la mécanique réglementaire,
23 qu'est-ce qu'elle est. Lorsque le Distributeur fait
24 de l'efficacité, lorsqu'on réduit nos coûts, ça se
25 retrouve, si ce n'est pas dans l'année courante,

1 c'est dans l'année qui suit. Puis si ces gestes-là
2 ont été récurrents, on se retrouve dans une
3 dynamique, on retourne le tout à l'ensemble de
4 notre clientèle. Donc, ça va directement en
5 réduction de coût. Donc, ce n'est pas pour des
6 notions d'actionnaires dans ce cas-là. Puis c'est
7 la mécanique. Je dirais que c'est la mécanique de
8 l'établissement des coûts du Distributeur puis la
9 mécanique dont les choses fonctionnent.

10 Maintenant, je voudrais juste vous revenir,
11 et amener ce... que j'ai oublié de présenter
12 tantôt, parce qu'elle me tient à coeur aussi
13 lorsqu'on parle d'efficience. Je veux montrer un
14 peu le résultat quand même du Distributeur. Donc,
15 lorsque vous me parlez d'efficience puis vous me
16 dites que c'est une priorité au niveau de notre
17 pdg, bien, c'est carrément quelque chose qui me
18 concerne, puis qui...

19 Q. [83] Je vous demandais si c'était ça sa priorité.

20 R. Oui. Et vous l'avez ici. Je veux l'illustrer quand
21 même.

22 Q. [84] Oui. Allez-y!

23 R. Donc, on voit un peu, là, et je le mentionnais
24 tantôt, l'efficience qui a été faite. Je pense que
25 c'est un tournant important au niveau du

1 Distributeur, redéfinition de ses processus
2 d'affaires, intégration de nouvelles technologies,
3 modernisation. Puis on ajustera également la
4 courbe, parce qu'il y a des éléments qui manquent.
5 Ce qu'on oublie trop, c'est qu'à la fin de l'année
6 deux mille seize (2016), à la terminaison du projet
7 IMA, il y aura deux cents (200) personnes de moins
8 encore au niveau de l'organisation. Donc, on
9 parlera plutôt de cinq mille cinq cents (5500).
10 Donc une réduction de vingt-huit pour cent (28 %)
11 des effectifs au cours de cette même période-là.
12 Donc, c'est quelque chose d'assez costaud. Et qui
13 s'inscrit, oui, dans une volonté du Distributeur de
14 réduire ses coûts et d'avoir les tarifs les plus
15 bas possibles.

16 (11 h 33)

17 Q. [85] J'ai une autre petite question pour vous. Et
18 peut-être que vous allez me référer au panel 3.
19 Mais à la pièce HQD-1, Document 5, qui est la pièce
20 B-12, il y a une nouvelle terminologie qui apparaît
21 qui est le client à très faible revenu. Parce qu'on
22 avait les clients à faible revenu dans vos preuves
23 et on a longuement discuté à un moment donné
24 qu'est-ce que ça veut dire « faible revenu », on
25 n'a pas... on n'a pas encore vraiment de

1 définition. Mais là, j'aimerais savoir pourquoi
2 vous ajoutez, c'est... et qu'est-ce que ça
3 représente ça parmi vos clients? Pourquoi avoir
4 cette terminologie « client à très faible revenu »?
5 Au panel 3 ou à vous?

6 R. Au panel 3, je ne peux pas vous répondre.

7 Q. [86] Bon. O.K. Maintenant, toujours à la même
8 pièce, à la page 6 de 8, à la ligne 11, vous nous
9 dites :

10 Une analyse de données de Statistique
11 Canada est également nécessaire pour
12 évaluer le bassin de clients potentiel
13 et de déterminer de façon plus précise
14 l'impact budgétaire de cette mesure
15 pour le Distributeur.

16 À partir du moment où vous cherchez à calculer
17 l'impact budgétaire, est-ce que vos gens qui
18 s'occupent des ménages à faible revenu ou
19 résidentiel, est-ce qu'il y a un budget que vous
20 avez en tête que vous voulez allouer et vous
21 voulez... Comment ça fonctionne? Parce que... Ou
22 vous allez délimiter une mesure de revenu pour ces
23 gens-là et prendre tout l'argent qu'il faut pour
24 rencontrer tout le monde? Ou est-ce qu'il va y
25 avoir une enveloppe budgétaire et vous voulez

- 1 essayer de vous tenir...
- 2 R. Bon. Au niveau de notre cause tarifaire, il y a une
- 3 enveloppe que j'ai mentionnée tantôt qui était de
- 4 l'ordre de quarante quelques millions qui est au
- 5 niveau des radiations...
- 6 Q. [87] Hum, hum.
- 7 R. ... des factures. Toutefois, je vais vous parler
- 8 plus de l'approche du Distributeur dans ce
- 9 contexte-là.
- 10 Q. [88] Juste pour vous préciser.
- 11 R. Oui. Oui.
- 12 Q. [89] Ça, c'est dans...
- 13 R. Oui.
- 14 Q. [90] ... les trois choses que vous nous dites que
- 15 vous voulez faire, mais que vous ne pouvez pas
- 16 faire tout de suite, c'est pour ça que je vous
- 17 pose...
- 18 R. Pardon?
- 19 Q. [91] C'est parce que...
- 20 R. Je vais laisser...
- 21 Q. [92] Monsieur Richard...
- 22 R. Regardez, je vais laisser le panel 3 au niveau...
- 23 Q. [93] Le panel 3.
- 24 R. O.K.?
- 25 Q. [94] O.K.

1 R. Bon.

2 Q. [95] Alors... Ce ne sera pas long, Madame la
3 Présidente, je veux juste vérifier ce qui s'en va
4 au panel 3.

5 En deux mille quatorze (2014), ça va être ma
6 dernière ligne de questions pour vous parce que je
7 pense que vous allez m'envoyer au panel 3, deux
8 décrets ont été adoptés, deux décrets
9 administratifs. Un qui était le 1013-2014 qui
10 concerne le tarif de développement économique et ça
11 a été adopté le dix-neuf (19) novembre deux mille
12 quatorze (2014). Et au mois de septembre, nous
13 avons le décret sur les ménages à faible revenu.

14 Vous nous proposez dans le présent dossier
15 trois mesures qui cherchent à répondre à ce décret
16 administratif de deux mille quatorze (2014), mais
17 vous nous dites « ces trois mesures-là, il faut
18 qu'on fasse des études, il faut qu'on fasse des
19 choses, ça va aller à plus tard. » Par contre, le
20 décret sur le tarif économique, même si vous n'avez
21 pas vraiment encore de client, dès le dossier de
22 l'année dernière, vous avez implanté ces mesures-
23 là. Pouvez-vous expliquer pourquoi et comment ça se
24 fait que... Parce que mettre en place un tarif
25 économique, je suis certaine que ça a pris des

1 études, des évaluation puis de la formation de gens
2 à l'interne et c'est un peu ce que vous alléguiez
3 pour les mesures pour les faibles capacités de
4 payer des faibles revenus, pour reporter ça encore
5 d'une année certaines mesures. Pourquoi ce
6 traitement qui appert différent entre l'industrie
7 et les faibles revenus?

8 R. Hum, hum.

9 Q. [96] Par rapport à arriver avec...

10 R. On va prendre les trois volets. Il y a un troisième
11 volet pour lequel vous regarderez l'évolution au
12 niveau des coûts associés, à ce que je mentionnais
13 tantôt, la radiation de comptes. Vous allez voir
14 qu'on a été très véloce pour le troisième volet.
15 Donc, il y a un net changement qui s'est produit
16 l'année passée et aussi en prévisionnel. On parle
17 quand même d'une vingtaine de millions de plus et
18 ça va se continuer selon les besoins.

19 Pour les deux autres volets, si ça prend un
20 peu plus de temps, c'est qu'il y a eu plusieurs
21 rencontres avec les associations notamment et il y
22 a des associations qui nous ont demandé un peu plus
23 de temps et donc on respecte ça. Et ma collègue
24 pourra donner un peu plus de détails sur les
25 différentes rencontres qui ont eu lieu et où les

1 gens sentent le besoin d'arrimer un peu plus les
2 démarches et les processus et on va être à même de
3 répondre à l'ensemble de vos questions, mais ça va
4 être le panel numéro 3 qui va répondre,
5 effectivement.

6 Q. [97] O.K. Je pense que ça complète. Merci, Monsieur
7 Richard. Oh! Au panel 3, je m'excuse, ça va aller
8 au panel 3. Merci, Madame la Présidente.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Bien. Merci, Maître Sicard. Alors, nous allons
11 appeler l'AQCIE-CIFQ. Maître Pelletier, vous aviez
12 annoncé une quinzaine... dix (10) minutes, dix,
13 quinze (10-15) minutes. Bon. Enfin, c'est que je ne
14 veux pas retarder le lunch indûment non plus.
15 Alors, si vous êtes toujours dans ces eaux-là. Ça
16 va aller? Oui, Maître Sicard?

17 Me HÉLÈNE SICARD :

18 Je m'excuse, puisque nous parlons de lunch, j'ai
19 horreur de vous demander ça, mais est-ce que c'est
20 possible d'avoir un lunch plus long qu'à
21 l'habitude, de façon à ce que cette pièce qui vient
22 d'être déposée, qui a juste vingt-six (26) pages,
23 mais c'est quand même vingt-six (26) pages avec
24 plusieurs tableaux, puisse être regardée par les
25 intervenants, de façon à ce que... parce qu'il y a

1 le panel 2 qui vient tout de suite après. Ça peut
2 avoir une certaine incidence, que les gens aient le
3 temps de regarder cette pièce pour voir s'ils ont
4 des précisions ou des choses à demander. Alors, je
5 vous...

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Écoutez...

8 Me HÉLÈNE SICARD :

9 ... je ne vous demande pas une réponse tout de
10 suite.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Non, mais je peux vous la donner tout de suite.

13 Me HÉLÈNE SICARD :

14 Oui. Ah! Oui, oui.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Je suis assez décisionnelle d'habitude. Alors,
17 écoutez, je pense qu'on va pouvoir prendre une
18 heure et demie. Il faut bien comprendre que le
19 panel 1 n'est peut-être pas le meilleur panel pour
20 poser des questions précises sur ce que nous avons
21 reçu. La Régie est intéressée à prendre
22 connaissance aussi, on a peut-être l'ordinateur,
23 mais on est plus intéressé à écouter qu'à lire les
24 documents. Alors, ce sera une heure trente.

25 Il faut bien comprendre que nous devons

1 tout faire, en tout cas essentiellement, pour
2 pouvoir libérer monsieur Richard aujourd'hui.

3 Me HÉLÈNE SICARD :

4 Oui.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Nous ne le voyons qu'une fois par année, mais je ne
7 veux pas qu'il soit obligé de revenir deux jours,
8 alors... Et sans compter que nous avons
9 l'information que nos sténographes aussi doivent
10 quitter pas trop tard aujourd'hui.

11 Me HÉLÈNE SICARD :

12 C'était plus pour le contre-interrogatoire du panel
13 2 que du panel 1, Madame la Présidente.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Ah! Bien, écoutez, d'après ce que je comprends,
16 moi, on n'embarquera même pas dans le panel 2
17 aujourd'hui. Avec les... les minutes que j'ai
18 devant moi, le lunch et tout ça, je ne suis pas
19 sûre qu'on va embarquer dans le panel 2
20 aujourd'hui, donc...

21 Me HÉLÈNE SICARD :

22 Oui. Alors...

23 LA PRÉSIDENTE :

24 ... vous pouvez être rassurée. Donc, si c'est juste
25 pour ça, on va prendre juste une heure.

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Bien, je laisserai les autres faire leur demande.

3 (11 h 41)

4 LA PRÉSIDENTE :

5 O.K. Écoutez, je redécide, une heure quinze

6 (1 h 15) le lunch. Voilà. Je me révise moi-même.

7 Maître Pelletier, bonjour.

8 Me PIERRE PELLETIER :

9 Pierre Pelletier pour l'AQCIE et le CIFQ. Il n'y a
10 pas de problème à entrer dans les temps prévus, je
11 crois. Juste quelques précisions.

12 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PIERRE PELLETIER :

13 Q. [98] Premier point. Concernant la raison principale
14 pour laquelle il y avait une augmentation tarifaire
15 de prévue cette année, à savoir l'augmentation,
16 dans le fond, des comptes de « pass-on » combinés
17 avec le compte de nivellement, est-ce que j'ai
18 raison de croire que l'augmentation en question
19 résulte, essentiellement, du chauffage qui a été
20 nécessité par la période de froid?

21 M. DANIEL RICHARD :

22 R. Il va de soi qu'au niveau des comptes, si on pense
23 à ces comptes précis là, oui, c'est ça. Oui.

24 Q. [99] Est-ce que j'ai raison de croire que les
25 augmentations de cette nature ne se retrouvent pas,

1 en réalité, dans la catégorie de consommateurs du
2 tarif L et des contrats spéciaux?

3 R. Les besoins de chauffage, effectivement, aussi
4 atypiques qu'au mois de janvier et février,
5 effectivement.

6 Q. [100] Les approvisionnements en question...
7 additionnels en question sont très dispendieux par
8 rapport aux approvisionnements réguliers qu'on
9 rencontrerait si ce n'était pas d'une température
10 particulièrement froide, n'est-ce pas?

11 R. Oui. Si on veut brosser l'ensemble des risques au
12 niveau des approvisionnements, on va également être
13 obligé d'aborder des volets plus larges que
14 strictement le chauffage. On pourrait avoir la
15 perte de clients, on pourrait avoir différentes
16 choses qui font en sorte que le Distributeur,
17 souvent, se retrouve avec des surcoûts en
18 approvisionnement pour des raisons diverses. Donc,
19 il n'y a pas strictement le chauffage qui amène des
20 impacts, là, il y a également toute la gestion de
21 la demande, la gestion de la demande long terme,
22 les anticipations qu'on peut avoir au niveau du
23 développement industriel, qui se font, ne se font
24 pas. Donc, c'est un... je vous dirais, là... je ne
25 voudrais pas juste cibler sur un seul élément. Mais

1 les questions que vous posez, effectivement, je
2 réponds oui jusqu'à maintenant pour les trois.

3 Q. [101] Et dans l'allocation qui est faite par la
4 suite du compte de « pass-on » comme résultat des
5 événements dont on vient de parler, est-ce qu'il y
6 a une partie des coûts additionnels qui sont
7 attribués à chacune des catégories tarifaires ou
8 est-ce que les coûts sont attribués aux catégories
9 tarifaires autres que le tarif L et les contrats
10 spéciaux?

11 M. HERVÉ LAMARRE :

12 R. En fait, c'est attribué en vertu de la méthode
13 d'allocation des coûts telle qu'elle existe avec
14 ses imperfections. Mais, évidemment, je ne pense
15 pas, là, qu'en ce moment, on va passer au travers
16 de toutes les imperfections qu'il peut y avoir dans
17 cette méthode-là. On pourrait faire une cause juste
18 là-dessus, à mon avis.

19 Q. [102] Oui, mais en la prenant telle qu'elle est, la
20 méthode, est-ce que j'ai raison... est-ce qu'on
21 doit constater que les coûts exceptionnels en
22 question sont attribués à chacune des catégories ou
23 est-ce qu'ils sont attribués seulement aux
24 catégories où le chauffage tient une place
25 importante? Indépendamment de ce qu'on peut penser

1 de la méthode d'allocation.

2

3 M. DANIEL RICHARD :

4 R. Regardez, la réponse c'est oui, ils sont alloués à
5 l'ensemble des catégories tarifaires. Cependant, on
6 l'a mentionné tantôt, les clients industriels sont
7 exemptés de l'augmentation du bloc patrimonial.
8 C'est la seule exception, là, au niveau de ce que
9 vous mentionnez. Dans ce cas-là, eux ont un
10 traitement particulier; l'ensemble des autres et
11 l'ensemble des clients, pour les phénomènes qu'on
12 vient de décrire, vont recevoir l'allocation de ces
13 coûts-là.

14 Mais, comme je le mentionne, c'est
15 important de le retenir, on parle de chauffage, qui
16 est un des éléments du risque en termes
17 d'approvisionnement au niveau du Distributeur.
18 L'ensemble des risques est beaucoup plus large que
19 ça, évidemment.

20 Q. [103] Oui, mais est-ce que j'ai raison de croire
21 que cette question-là, de l'absence d'indexation en
22 faveur du tarif L, n'a pas vraiment rapport avec
23 les coûts particulièrement élevés qu'on a connus
24 dans les deux dernières années?

25 R. Je suis d'accord avec vous. Ce que je veux juste

1 mentionner toutefois, c'est que c'est un des
2 risques. Un. Et je pourrais vous donner les autres
3 cas de figure, là, qui vont aller dans un sens
4 inverse, là. Lorsque le Distributeur, à titre
5 d'exemple, fait une planification en tenant compte
6 de clients industriels qui vont être là ou pas là
7 et que, dans le futur, les clients ne se présentent
8 pas, bien, ces approvisionnements-là arrivent,
9 créent des coûts, ces mêmes coûts sont répartis à
10 l'ensemble des clients et on retrouve une dynamique
11 qui est différente mais où il y a eu un partage de
12 risques qui a été fait pour l'ensemble de la
13 clientèle. Et là ce que je veux juste mentionner,
14 je suis d'accord avec ce que vous amenez comme
15 point, toutefois, ce que je veux juste mentionner,
16 c'est que c'est un des risques parmi peut-être
17 sept, huit risques qui viennent affecter
18 l'ensemble, là, de la répartition de ces fameux
19 coûts d'approvisionnement là.

20 Q. [104] Bon. Alors, je comprends que, d'autres
21 années, il pourrait y avoir d'autres phénomènes
22 mais, pour ce qui est des années dont on parle ici,
23 et notamment des répercussions sur les comptes de
24 « pass-on », on se ramène aux premières réponses
25 que vous avez données?

1 R. Lorsqu'on parle des coûts qui sont attribués à ces
2 années-ci, je vous amènerai un autre volet aussi
3 qui est là, qui est les coûts d'approvisionnement
4 pour les projets et les projets que le... que le
5 Distributeur a acquis, et caetera, et caetera, là.
6 Donc c'est un ensemble d'éléments. C'est pas juste
7 strictement la température qui explique la hausse
8 tarifaire. C'est une série d'éléments qu'on a
9 illustrés, les plus importants sont... sont
10 présentés, là, à la page... à la page 2.

11 (11 h 47)

12 Et j'ajouterais aussi un point important,
13 là, c'est que si on demande une disposition des
14 comptes, tel qu'on le propose cette année, c'est
15 que lorsqu'on regarde les scénarios alternatifs qui
16 iraient du côté de prenons la méthode reconnue ou
17 la méthode normale de disposition de nos comptes,
18 qui en est gros le » pass-on » une année de plus et
19 et caetera, et caetera, on se retrouve avec le même
20 scénario au niveau impact.

21 Et, nous, on juge à-propos, compte tenu que
22 dans les deux options, soit qu'on dispose de façon
23 comme on a convenu de le faire au niveau de la
24 mécanique avec la Régie d'une certaine façon, ou
25 qu'on prenne la méthode de disposition des comptes

1 cette année, on obtient le même impact tarifaire.
2 Donc on dit, nous : pourquoi ne pas régler ce
3 passif-là pour l'ensemble de la clientèle, le
4 mettre derrière nous, pour ne pas créer des frais,
5 là, qui vont s'ajouter au fil des ans en intérêts
6 de ces soldes-là. Donc c'est un peu ce qu'on... ce
7 qu'on préconise.

8 Q. [105] Oui, je comprends que vous en êtes sur la
9 proposition que vous faites pour la disposition des
10 comptes, mais ma question ne portait pas là-dessus
11 du tout. Je vous remercie néanmoins de l'éclairage.

12 Concernant la mise à jour que vous avez
13 faite ce matin, le premier élément... je comprends
14 que vous avez un ensemble d'éléments, là, dont deux
15 amèneraient une augmentation du revenu requis et
16 les autres amèneraient une diminution du revenu
17 requis. C'est correct de dire ça?

18 R. C'est bien ça.

19 Q. [106] Dans le cas des... des reports de projets,
20 vous avez mentionné qu'il s'agissait de reports de
21 projets éoliens? Pourriez-vous nous donner un petit
22 peu plus d'explications ou de détails ou
23 d'informations à ce sujet-là?

24 R. Je vous dirais oui aujourd'hui, mais ça va être
25 confirmé évidemment par mon collègue, là, qui est

1 responsable des approvisionnements. Mais je crois
2 qu'on parle de trois projets éoliens,
3 effectivement.

4 Q. [107] Qui ont effectivement été reportés.

5 R. Qui étaient, oui, anticipés pour deux mille seize
6 (2016) et qui ne seront pas mis en service en deux
7 mille seize (2016), assurément.

8 Q. [108] O.K. Pour ce qui est des comptes de « pass-
9 on » et de nivellement, on voit qu'au net il y
10 aurait une diminution de vingt-trois millions
11 (23 M\$). Est-ce que vous avez les montants des deux
12 comptes?

13 R. Oui, on pourra fournir l'information, oui. Mais si
14 on s'entend, c'est un dix (10), donc une analyse
15 dix (10) mois réels, deux mois prévisionnels. C'est
16 un peu l'évolution où on en est au niveau de la
17 composition des deux comptes, puis on pourra
18 fournir le détail de chacun des comptes.

19 Q. [109] J'ai retenu... j'ai retenu tantôt que cette
20 diminution au net de vingt-huit millions (28 M\$) du
21 revenu requis entraînait une diminution de votre
22 demande tarifaire de l'ordre de deux pour cent
23 (2 %), qui se reflète à un virgule sept (1,7) pour
24 les tarifs en général et un pour cent (1 %) pour le
25 tarif L, n'est-ce pas?

- 1 R. C'est ça. C'est bien ça.
- 2 Q. [110] Est-ce correct... est-ce correct de conclure
3 qu'en l'absence de la décision sur les US GAAP, si
4 votre proposition relativement aux US GAAP avait
5 été acceptée, ce avec quoi on se retrouverait ce
6 serait une augmentation de l'ordre de un pour cent
7 (1 %) pour l'ensemble des tarifs et de zéro virgule
8 trois pour cent (0,3 %) pour le tarif L?
- 9 R. J'utilise les mêmes règles du pouce, alors je vais
10 vous dire oui.
- 11 Q. [111] Est-ce qu'il y a une raison de ne pas les
12 utiliser, les mêmes règles du pouce?
- 13 R. Non, au sens... au sens soixante-trois millions
14 (63 M) est-ce que ça correspond exactement à point
15 six (0,6), là? Je vais laisser les analystes
16 procéder à l'examen fin, là, mais à vue de nez on
17 pourrait dire effectivement, là, que ce serait un
18 point sept (1,7) qui deviendrait un point un (1,1).
19 Puis un qui deviendrait, bon, point six (0,6) de
20 moins, point quatre (0,4).
- 21 Q. [112] Je vous remercie, Monsieur. Au président.
- 22 LA PRÉSIDENTE :
- 23 Merci, Maître Pelletier. Donc nous allons... merci,
24 Monsieur Richard, vous n'êtes pas libéré autrement
25 que pour aller luncher. Alors nous allons donc...

1 si vous me permettez, on m'envoie des messages. On
2 m'envoie des messages. Ah, Maître Gariépy.
3 Me ANNIE GARIÉPY :
4 Oui, Madame la Présidente, c'est juste pour vous
5 annoncer, il a été porté à notre attention
6 qu'Hydro-Québec a envoyé par courriel la mise à
7 jour aux intervenants, mais que la Régie n'en
8 disposait pas de copie, donc... C'est... c'est une
9 situation assez particulière. Là, on a demandé au
10 greffe d'imprimer des copies pour la Régie, mais ça
11 explique pourquoi il y avait un flottement en ce
12 moment, là. Nous n'avions pas de copie de la mise à
13 jour.

14 LA PRÉSIDENTE :
15 Bon, bien, écoutez, notre quinze (15) minutes de
16 plus va être utile à trouver qu'est-ce qui s'est
17 passé ou pas passé. Mais il serait intéressant que
18 la Régie puisse en prendre connaissance. Oui. Alors
19 écoutez, donc nous allons... Maître Fraser, vous
20 voulez ajouter?

21 Me ÉRIC FRASER :

22 Non.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Non?

25

1 Me ÉRIC FRASER :

2 Sauf pour dire qu'on... on va régler ce problème-là
3 dans les prochaines secondes.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Parfait. Donc nous allons reprendre. Il est une
6 heure... midi moins cinq ici, à cette horloge.

7 Alors calculez une heure et quinze (1 h 15) de plus
8 à vos montres, ça va être plus simple comme ça.

9 Merci.

10 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

11 REPRISE DE L'AUDIENCE

12 (13 h 19)

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Bon après-midi. Bonjour, Maître Turmel, vous
15 n'apparaissiez pas sur notre feuille, mais ce
16 n'était pas volontairement.

17 Me ANDRÉ TURMEL :

18 On avait été omis. Alors nous revoilà. Et j'ai pris
19 pour acquis que j'étais après l'AQCIÉ dans l'ordre
20 des consommateurs.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Excellente déduction.

23 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

24 Alors merci, Madame la Présidente. Bonjour aux
25 régisseurs. André Turmel pour la FCEI. Bonjour,

1 Monsieur Lamarre et Monsieur Richard.

2 Q. [113] Alors, on va travailler avec dans un premier
3 temps la PowerPoint. Je vous demanderais peut-être
4 de l'amener à la page 4 où on parlait de l'aperçu
5 deux mille seize (2016). Simplement pour... Là-
6 dessus, on avait déjà une question, mais ma
7 consoeur, maître Sicard, a posé une question, mais
8 j'en avais une deuxième. Sur la mise à jour de
9 certains paramètres au premier point, il est
10 indiqué « revenus des ventes nets des achats ». Et,
11 là, vous avez indiqué que, évidemment, je
12 comprends, il y a eu moins de ventes et, en
13 conséquence, il y a moins de revenus. Et ça a une
14 pression sur les tarifs à la hausse. C'est ça que
15 vous aviez expliqué, Monsieur Richard?

16 M. DANIEL RICHARD :

17 R. C'est bien ça.

18 Q. [114] Et je pense que vous avez mentionné ce matin
19 que, notamment, il y avait... un des impacts de ça
20 provenait des contrats spéciaux. Est-ce que j'ai
21 bien compris ou...

22 R. Je disais qu'à l'item « revenus des ventes nets des
23 achats », il y avait deux phénomènes. Il y avait le
24 phénomène que vous avez décrit qui est celui de la
25 baisse de la demande pour un térawattheure (1 TWh)

1 et que, par ailleurs aussi, il y avait une baisse
2 de revenus anticipée pour certains contrats. Peut-
3 être que monsieur Lamarre pourrait compléter.

4 Q. [115] Bien, quand on parle des contrats spéciaux,
5 est-ce qu'on comprend bien que, dans ces contrats-
6 là, le cas échéant s'il y a un rabais dans ces
7 contrats spéciaux là, c'est l'actionnaire qui prend
8 la charge, et donc qu'est-ce que... J'essaie de
9 comprendre l'impact de ces contrats spéciaux-là
10 dans les revenus.

11 M. HERVÉ LAMARRE :

12 R. Vous avez raison, c'est l'actionnaire qui prend
13 l'impact jusqu'à hauteur des coûts, mais pas
14 l'interfinancement, parce que les contrats spéciaux
15 ne contribuent pas à l'interfinancement. Donc, si
16 on perd des clients au tarif L qui deviennent
17 contrats spéciaux, bien, il y a la partie
18 interfinancement qui disparaît.

19 Q. [116] D'accord. Merci pour cette explication-là.
20 Maintenant, toujours dans ce tableau aperçu deux
21 mille seize (2016), c'est indiqué « mise à jour de
22 certains paramètres ». Je m'appesantis sur le mot
23 « certains ». Je comprends qu'il y en a d'autres.
24 Il y a d'autres coûts de distribution qui ne sont
25 pas dans la liste, bien sûr. Vous ne les avez pas

1 tous mis. C'est exact?

2 M. DANIEL RICHARD :

3 R. Si on avait à refaire l'exercice fin, fin, fin, on
4 s'entend les signifiants. Donc, s'il y en a deux
5 cent mille dollars (200 000 \$) à titre d'exemple,
6 oui, ils ne font pas partie de la famille.

7 Q. [117] O.K. Donc, les paramètres qui sont là, ce
8 sont les coûts où il y a une hausse, une baisse
9 significative, voyons-le comme ça?

10 R. C'est bien ça.

11 Q. [118] D'accord. Merci. Maintenant, on va continuer
12 dans le PowerPoint à la page 6 sous la rubrique
13 « poursuite des efforts d'amélioration », au
14 deuxième point, on parle d'une meilleure
15 accessibilité aux services. Et, là, vous avez parlé
16 ce matin de... et c'est indiqué ici « élargissement
17 des heures d'ouverture du centre d'appels ». Et
18 vous avez évoqué rapidement que, dans ce point-là,
19 il y avait un enjeu avec les syndicats, qu'on peut
20 comprendre, mais je vais vous demander un peu
21 d'explicitier, de quel enjeu parle-t-on
22 généralement?

23 R. Ne serait-ce que les conditions de travail qui sont
24 définies au niveau de chacun des groupes d'emploi,
25 que ce soit au niveau des horaires, au niveau de la

1 prestation de service aussi qu'on la donne de façon
2 continue, et caetera, et caetera. Donc, c'est des
3 choses qu'il faut que l'on révise si on désire
4 aller ailleurs que ce que prévoient nos conventions
5 collectives. Mais dans ce sens-là, je vous dirais
6 que c'est une pratique assez régulière. Ou
7 lorsqu'on a des nouveaux besoins, on s'assoit avec
8 les parties puis on explore un peu la façon dont on
9 va faire atterrir nos projets. Mais je vous dirais
10 qu'il n'y a pas d'enjeu particulier au niveau de ce
11 groupe d'emploi là. Mais toutefois, il faut
12 évidemment partager avec eux nos intentions puis
13 notre vision des choses.

14 Q. [119] Juste pour comprendre. Donc, la contrainte,
15 ce n'est pas la convention collective, mais il faut
16 réaménager les horaires; est-ce qu'il faut négocier
17 de nouvelles conventions, une nouvelle clause ou
18 plutôt discuter avec le syndicat pour réaménager le
19 tout à l'intérieur de la même convention?

20 R. C'est à l'intérieur de la même convention. Mais je
21 vais laisser les gens de façon... répondre à votre
22 question de façon plus précise, ceux qui suivront
23 pour ce volet-là, les gens de Clientèle. Mais on
24 s'entend que c'est fait à l'intérieur de... On
25 vient de terminer nos négociations. Donc, le but,

1 ce n'est pas de revisiter l'ensemble de nos
2 conventions collectives. Mais ce que je dis, avec
3 le groupe d'emploi 2000, c'est la même chose
4 lorsque j'ai parlé aussi de l'arrimage au centre
5 d'exploitation et de distribution et le centre de
6 gestion intégrée au niveau des activités de
7 distribution. Là aussi il y a de l'arrimage à
8 faire. Mais ça se fait de façon assez régulière
9 avec nos instances syndicales.

10 Q. [120] Quand vous dites le groupe d'emploi 2000?

11 R. Deux mille (2000), bureau. Donc, si on pense au
12 centre d'appels, la plupart des employés au centre
13 d'appels sont sous la juridiction syndicale...

14 Q. [121] O.K.

15 (13 h 24)

16 R. ... bureau 2000, qu'on appelle. Attendu que les
17 gens de métier ligne sont plus au niveau de ce
18 qu'on appelle notre syndicat 1500 qui est un autre
19 groupe syndical.

20 Q. [122] Je ne vous demanderai pas d'où viennent les
21 numéros, l'origine des numéros, mais je suis quand
22 même curieux, mais... Bon.

23 R. Moi non plus.

24 Q. [123] Page suivante, à la page 7 dans la poursuite
25 des efforts d'amélioration, vous parlez notamment

1 de la conception du réseau et vous avez évoqué une
2 revue à l'égard de la stratégie de la maîtrise de
3 la végétation et je n'ai pas saisi exactement de
4 quoi on parle exactement. Donnez-moi un exemple
5 pour qu'on comprenne un peu.

6 R. Puis là, je vais y aller de façon très caricaturale
7 au niveau. On peut avoir une stratégie qui consiste
8 à dire, on va revisiter l'ensemble de notre réseau
9 à tous les trois ou quatre ans. Hein! On va
10 consacrer soixante, soixante-dix millions (60 M\$-
11 70 M\$) par année pour faire ce qu'on appelle
12 l'élagage, l'abattage dans certains cas, mais
13 disons que c'est surtout des travaux d'élagage. Et
14 ça, c'est une première stratégie.

15 Là maintenant, ce qu'on revisite un peu,
16 c'est : n'y a-t-il pas des endroits sur notre
17 réseau, lorsqu'on regarde nos statistiques de ligne
18 ou on regarde des vents qui viennent de l'ouest et
19 qui viennent frapper notre réseau qui font en sorte
20 que systématiquement il y a des endroits où notre
21 réseau est plus vulnérable, notamment à cause de la
22 végétation, est-ce qu'il n'y a pas lieu
23 d'intervenir de façon différente que de saupoudrer
24 finalement les budgets, je vais prendre ça comme
25 image, hein, sur l'ensemble du réseau puis on

1 revisite à tous les trois, quatre ans?

2 Est-ce qu'il n'y a pas lieu d'intervenir de
3 façon plus précise? Je vais vous donner juste deux
4 exemples au niveau de mes projets pilotes. Il y en
5 a un dans la région des Laurentides qui était près
6 du Lac Masson où on avait déjà des statistiques
7 importantes de pannes de façon récurrente.

8 Donc, il y a une démarche qui a été faite
9 dans le cadre d'un projet pour aller vraiment
10 attaquer, de façon plus ciblée, cette région-là
11 avec le milieu, hein, pour s'entendre, parce qu'on
12 s'entend que la maîtrise de la végétation, ça ne se
13 fait pas seul, ce n'est pas Hydro qui décide que
14 « voilà, on passe », c'est plus compliqué que ça.
15 Donc, dans ce cas-là, on a fait un projet ciblé là.

16 On en a fait un autre dans la région des
17 Cantons de l'Est, proche du poste de Waterloo qui
18 va jusqu'à Bromont pour un peu, de la même façon,
19 tenter de voir si on ne pouvait pas régler, de
20 façon plus efficace et plus économique, le contrôle
21 de la végétation sur nos pannes. Et ça s'avère que
22 les résultats sont très bons.

23 Q. [124] O.K. Et là vous avez dit un second objectif,
24 il y a la révision des méthodes pour accroître la
25 fiabilité ou l'occurrence d'accidents, mais il y a

1 aussi, quand vous faites ça, c'est pour réduire les
2 coûts. C'est ça que vous venez de dire? Est-ce que
3 c'est un objectif double ou c'est...

4 R. C'est sûr qu'on est toujours à la recherche de
5 façons de faire qui vont soit augmenter la qualité
6 de notre service à budget égal ou pour le même...
7 ou baisser nos budgets. Dans ce cas-là, c'est clair
8 qu'on a déjà sous les yeux des statistiques de
9 réseau qui font en sorte qu'on sait que telle
10 ligne, tel numéro, elle est vulnérable pour des
11 raisons de végétation. Pourquoi pas la visiter de
12 façon plus précise puis aller s'assurer qu'on règle
13 le problème pour une durée plus longue qu'un an
14 puis...

15 Q. [125] D'accord. C'est clair. Merci. Un peu plus
16 bas, sous la rubrique « Gestion du réseau », vous
17 indiquez :

18 Prise en charge dynamique des demandes
19 des clients...

20 et c'est indiqué

21 ... (Dates de livraison de services
22 personnalisées et fiables)

23 Bon. « La prise en charge dynamique des demandes de
24 clients » pouvez-vous me donner un exemple un petit
25 peu...

1 R. Oui. Le mot « dynamique », hein!

2 Q. [126] Oui.

3 R. Bon. Je vais prendre juste un peu de recul. Je vous
4 dirais que le Distributeur, dans les dernières
5 années, on a parlé de réingénierie, mais évidemment
6 il y a des choses qui sont assez, sans dire
7 « faciles », mais qu'on peut régler de façon assez
8 rapide. Je pensais tantôt... je mentionnais tantôt
9 le Centre de gestion des activités de distribution,
10 un gros changement qui est survenu dans nos façons
11 et dans nos pratiques.

12 Ça nous ouvre la porte également à des, je
13 vous dirais, des éléments qu'on ne pensait pas
14 pouvoir régler de façon si importante, mais là qui
15 vont prendre un peu plus de finesse. Et l'exemple
16 que j'amène ici, quand je dis « prise en charge des
17 demandes dynamiques de clients » je vais vous
18 donner des exemples.

19 Vous faites une demande à Hydro-Québec et
20 on vous dit qu'on va intervenir chez vous pour
21 déplacer votre poteau, à titre d'exemple, hein,
22 « jeudi prochain à quatorze heures (14 h) on sera
23 là », puis... Bien, vous vous présentez, vous
24 prenez un après-midi et la première chose que vous
25 savez, les gens d'Hydro ne sont pas là.

1 Q. [127] Ah! Vous n'êtes pas le seul à...

2 R. Bon. Non, non, on s'entend. Et ça, c'est un
3 irritant au niveau, on s'entend, de notre
4 clientèle. Et si on regarde le nombre
5 d'interventions, par contre, il y a une question de
6 volumétrie. Il faut comprendre qu'on a plusieurs
7 centaines de milliers d'interventions par année sur
8 notre réseau, donc il y a des cas qui sont un peu
9 plus difficiles, on en convient.

10 Toutefois, on est rendu à l'étape ou, nous,
11 ça ne sera plus aussi spectaculaire, mais ça va
12 être des objets comme ça qu'on va aller chercher un
13 par un.

14 Et la gestion dynamique, ce que ça
15 consiste, c'est qu'on voudrait de plus en plus être
16 en mesure d'être, lorsqu'on dit qu'on va être là le
17 jeudi à quatre heures (16 h), on est là à quatre
18 heures (16 h). Si on dit qu'on fait une
19 interruption planifiée puis que des clients...
20 parce qu'on veut travailler sur notre réseau puis
21 on doit interrompre l'électricité, bien que la
22 période soit définie, qu'elle soit respectée et...

23 Donc, c'est l'ensemble de nos processus. Et
24 ça, c'est un irritant au niveau de notre clientèle
25 et on veut vraiment l'adresser de façon très

1 précise cette année. Puis je vous dirais déjà, là,
2 on voit... l'aiguille bouge, ça commence à donner,
3 à porter des résultats. Et je vous dirais, c'est
4 tout ce qu'on a bâti en amont qui nous permet
5 maintenant de pouvoir adresser ces affaires-là un
6 peu plus fine.

7 Q. [128] Parfait.

8 (13 h 29)

9 R. O.K.

10 Q. [129] Et c'est bien, quand vous dites que
11 l'aiguille bouge, donc c'est qu'il y a un impact,
12 vous le voyez, c'est ça?

13 R. On le voit, nos « stats » sont meilleures.

14 Q. [130] Parfait. Et parlant de « stats », justement,
15 est-ce que ça, quand vous faites ça, il n'y a pas
16 un lien avec l'accroissement d'efficience, d'une
17 certaine manière, c'est-tu... est-ce qu'on peut
18 mettre ça dans sa besace?

19 R. Ça se reflète dans l'ensemble de l'organisation, ça
20 se reflète même au centre d'appels, je vous dirais,
21 parce que les clients, au lieu de nous appeler
22 trois fois pour le même objet, nous appellent une
23 seule fois, quand ils font une demande, et c'est
24 tout. Donc, c'est tout le contrôle de qualité mais
25 c'est sûr que ça crée de l'efficience aussi parce

1 que nos méthodes sont plus efficaces, on ne
2 retourne pas sur le site une fois, deux fois, trois
3 fois. Donc, c'est tout ce contrôle-là, qui peut
4 paraître banal, là, mais lorsqu'on regarde
5 l'ensemble des budgets qui sont à la distribution,
6 c'est... c'est majeur comme changement puis comme
7 coûts également.

8 Q. [131] Très bien. Page suivante. Donc, vous avez
9 fait référence au dossier des conditions de
10 service, qu'on attend donc. Vous avez indiqué qu'il
11 serait, tel que prévu, déposé à la Régie en
12 février. Je ne veux pas parler du contenu, là, mais
13 est-ce qu'il va être déposé, quant à la forme, ce
14 sera un dossier, les anglais disent, « compréhensif
15 », c'est-à-dire vous allez déposer un projet de
16 conditions ou c'est plutôt dans une première phase,
17 par exemple, des principes sous-jacents qui vont
18 mener à une phase 2, comme on a déjà fait? Juste
19 pour comprendre un peu quelle est la forme.

20 M. HERVÉ LAMARRE :

21 R. Oui, bien, on a déjà rencontré les groupes en
22 différents thèmes, là, pour alimentation et pour le
23 volet abonnements également. Donc, sur les
24 principes, ça a été discuté. Ce qu'on va présenter,
25 en février, bien, c'est un produit fini.

1 Q. [132] Parfait. Enfin, dans la preuve en général,
2 puis vous êtes, les deux, je pense, des anciennes
3 personnes d'approvisionnement, là, donc vous
4 connaissez bien cette question. Je voulais revenir
5 avec vous, de manière macro, sur les événements du
6 quatre (4), cinq (5) décembre d'il y a un an. Et
7 non pas de parler du pourquoi, je sais qu'il y a de
8 la confidentialité là-dedans. Ce n'est pas mon but,
9 là, de comprendre qui a fait quoi, quand, là. Parce
10 qu'on en a parlé dans le dossier du Transporteur.
11 Mais simplement en matière d'approvisionnement, et
12 corrigez-moi si je me trompe, j'ai compris qu'il y
13 a un an de ça, il y a eu un événement réseau,
14 appelons-le comme ça, c'est exact de dire ça? Oui?
15 Juste parce que quand vous opinez du képi, on ne
16 peut pas l'écrire.

17 M. DANIEL RICHARD :

18 R. Oui. Oui.

19 Q. [133] Parfait. Et ces journées-là, je pense le
20 quatre (4) et le cinq (5) décembre, vous n'avez pas
21 été en mesure, HQD, d'acheter du patrimonial parce
22 qu'il y avait une contrainte sur le réseau, c'est
23 exact?

24 R. Oui, mais vous me permettez, je vais laisser mon
25 collègue parce que là je ne voudrais pas improviser

1 dans un sujet si important, là.

2 Q. [134] Non, non. Oui.

3 R. Et je vais, si vous me permettez, peut-être... mon
4 collègue, monsieur Zayat, peut-être, parler de
5 cette situation-là plus précise. Mais si vous me
6 demandez d'un point de vue...

7 Q. [135] Mais vous allez voir, ma question...

8 R. ... des principes, il va de soi que le
9 Distributeur, quand ces situations-là arrivent...
10 là vous faites référence à cet événement-là mais
11 j'en avais un autre en tête, qui était les feux qui
12 ont eu lieu le long de l'axe est de notre réseau de
13 transport. De la même façon, c'est clair que, dans
14 ce temps-là, ce qu'on... à quoi on pense, c'est de
15 fermer le bilan. Et donc, de procéder,
16 effectivement, aux achats nécessaires parce qu'on
17 est en situation d'urgence et il faut
18 approvisionner, évidemment, la clientèle du Québec,
19 là.

20 Q. [136] Vous allez voir, ma question, elle est très
21 générale, puis on poursuivra avec monsieur Zayat
22 mais je préfère... tant qu'à vous avoir, vous êtes
23 quand même une personne d'expérience, avec monsieur
24 Lamarre, sur cette question-là. Donc, dans cette
25 situation-là où vous avez... HQD n'a pas acheté de

1 patrimonial, parce que la contrainte, et vous avez,
2 selon le dossier, tel qu'illustré, au même moment,
3 acheté du postpatrimonial de HQP, c'est exact?

4 R. Si on a acheté sur le réseau pour compen...

5 Q. [137] Oui.

6 R. Effectivement, oui.

7 Q. [138] Mais donc, ma question c'est : Du point de
8 vue un peu... à trente mille pieds (30 000 pi),
9 comment qu'on justifie le fait qu'on achète de HQP
10 du postpatrimonial alors qu'on ne peut pas acheter
11 de HQP du patrimonial? C'est une question peut-être
12 un peu banale, là, mais... HQP vous a
13 approvisionnés en postpatrimonial alors que, selon
14 ce qu'on nous dit, il ne peut pas vous
15 approvisionner en patrimonial.

16 R. Je vais...

17 Q. [139] Essayez puis, sinon, monsieur Zayat le fera,
18 là.

19 R. Essayer. Ce n'est pas des choses que j'aime
20 beaucoup faire, là. Je répondrai à ça, toutefois,
21 il y a une réalité technique, puis il faudrait voir
22 un peu la réalité des interconnexions. Est-ce que
23 c'est rentré de par les interconnexions? Est-ce que
24 c'est... bon, quelle est la forme? Et ça va de soi
25 que, lorsqu'on parle de l'alimentation du bloc

1 patrimonial, vous le savez, ça vient avec ce qu'on
2 appelle les services généralement reconnus, qui
3 définissent les types de services que HQP doit nous
4 fournir, que ce soit la montée de charges, le
5 « ramping up », différents services qu'il doit
6 fournir. Mais ces services-là sont assez bien
7 balisés, ils existent dans une annexe, d'ailleurs,
8 qu'on a fournie avec le bloc patrimonial, je pense
9 que c'est la 2A, de mémoire, que je vous dis ça,
10 qui définit assez bien ça.

11 Maintenant, s'il y a eu des transactions
12 qui ont été faites, il se peut fort bien que HQP
13 les ait fait rentrer par des interconnexions, il
14 faudrait regarder la géographie du réseau, de
15 comment le réseau du Québec a été approvisionné.
16 Mais n'oublions pas que HQP fait partie du marché
17 au même titre que les autres joueurs, là.

18 (13 h 34)

19 Q. [140] Mais donc vous me dites que nécessairement,
20 dans votre réponse, ils ont utilisé des
21 interconnexions, donc c'était pas... dans le réseau
22 du Québec, je comprends, là.

23 R. Pour être franc, j'ai pas une connaissance assez
24 fine, puis je vais... là je... plus loin que ça, je
25 vais, je vais m'arrêter parce que je vais

1 improviser puis je ne veux pas le faire.

2 Q. [141] O.K.

3 R. Je vais laisser... je pense qu'on a très bien
4 compris le sens de votre question, puis ce que vous
5 vous attendez comme réponse. On va y répondre.

6 Q. [142] Je veux comprendre, je veux comprendre dans
7 les faits, comment ça s'est passé.

8 R. Oui, oui.

9 Q. [143] O.K. Je pense que j'ai terminé, donnez-moi un
10 instant. Oui, je vous remercie, Madame la
11 Présidente.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Merci, Maître Turmel. Donc nous appelons maintenant
14 l'UPA, maître Hotte.

15 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

16 Q. [144] Bonjour, Marie-Andrée Hotte pour l'Union des
17 producteurs agricoles. J'ai deux questions. En
18 rapport avec la ligne de question de maître Turmel
19 sur vos intentions de procéder à la révision de la
20 stratégie de la maîtrise de végétation au moyen de
21 projet pilote, je suis à la page 16... à la page 6,
22 7 pardon, de votre présentation PowerPoint, ce qui
23 vous a amené à procéder à cette révision-là est-ce
24 que c'est parce qu'il y a eu un grand nombre de
25 plaintes de la part des consommateurs?

1 M. DANIEL RICHARD :

2 R. Non. Pour être franc, c'est plus lorsqu'on fait un
3 examen de nos statistiques et qu'on voit que la
4 ligne Lmachin, de façon systématique lorsque les
5 vents sont supérieurs à soixante kilomètres par
6 heure (60 km/h), voilà, elle déclenche ou
7 papillotte ou peu importe, là, donc on s'aperçoit
8 qu'effectivement on a des problèmes au niveau de la
9 végétation. Donc dans ce contexte-là je vous dirais
10 aussi un examen qui vient un peu à dire : est-ce
11 qu'on ne peut pas, pour les sommes qui sont... on
12 parle quand même de montants importants, là, je
13 vous ai mentionné tantôt le budget, ça oscille
14 entre soixante (60 M\$) et quatre-vingts millions
15 (80 M\$) bon an mal an, cinquante (50) quelques
16 années des fois. Ces des montants importants puis
17 on se demande comment peut-on maximiser
18 l'investissement en termes de retour, en termes de
19 qualité de service.

20 Toutefois, lorsqu'on aborde ces sujets-là,
21 souvent je parlais tantôt du lac Masson, mais c'est
22 une zone sensible aussi au niveau des résidents.
23 C'est qu'il faut que ça se fasse avec le milieu et
24 c'est pour ça que souvent on... on fait un projet
25 pilote pour aller un peu voir la méthode qu'on veut

1 utiliser pour parler aux clients, convenir avec eux
2 de quelle façon on va procéder aux travaux et c'est
3 plus sur ce volet-là qu'on... qu'on a travaillé
4 beaucoup dans les deux... dans les deux projets
5 pilotes que j'ai mentionnés.

6 Q. [145] O.K. Vous avez dit que les projets pilotes,
7 évidemment, faisaient en sorte que c'était ciblé
8 avec le milieu. Est-ce que... est-ce que des
9 groupes de consommateurs pourraient faire une
10 demande à Hydro-Québec et dire : bien écoutez, dans
11 un région X ou Y il y a une problématique de
12 contrôle de la végétation qui cause, par exemple,
13 un très grand nombre de pannes. Est-ce que...

14 R. Oui.

15 Q. [146] ... c'est des demandes qui pourraient être
16 faites potentiellement de façon ponctuelle, là?

17 R. Ils sont bienvenus, là, s'ils peuvent nous aider à
18 mieux... à mieux cibler. Puis au passage, on a
19 également des demandes de cette nature-là. Et là
20 quand je dis végétation c'est pas juste également
21 pour la végétation, là, ça peut être des demandes
22 pour avoir du triphasé, ça peut être pour
23 différentes choses. L'indice de continuité qui
24 n'est pas au goût des clients à un niveau adéquat,
25 etc. On a des demandes de cette nature-là et on

1 procède aux examens, effectivement.

2 Q. [147] Ça va. Et d'emblée, je comprends que ce que
3 vous venez d'expliquer là et que le fait qu'il y a
4 une révision on s'entend que vous connaissez les
5 lignes sur lesquelles il y a des problèmes de
6 végétation. J'imagine que ça... c'est ciblé au
7 Québec, là, à des endroits X, Y, Z.

8 R. Je vous dirais que maintenant, on a une bonne
9 connaissance de notre réseau et c'est clair, là,
10 qu'on... oui, effectivement on sait... on sait les
11 endroits plus sensibles.

12 Q. [148] Ça va. Je vous remercie. Je n'ai pas d'autres
13 questions.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Bien. Merci. Alors nous appelons le GRAME, Maître
16 Paquet.

17 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET :

18 Q. [149] Bonjour, Madame la Présidente, Madame et
19 Messieurs les Régisseurs. Geneviève Paquet pour le
20 Groupe de recherche appliquée en macroécologie. Ma
21 première question en fait c'est pas... ça serait
22 adressé à la formation. C'est pas une... c'est pas
23 un moyen préliminaire en tant que tel, mais c'est
24 peut-être une question juste d'intendance. Parce
25 que dans la... c'est une question en fait

1 préliminaire d'intendance, si on veut.

2 Dans la décision procédurale vous aviez
3 énoncé les enjeux qui faisaient partie, là, du
4 présent dossier et vous aviez retenu, c'est la
5 décision D-2015-153, vous aviez retenu comme enjeu
6 l'intégration des conclusions recherchées au
7 dossier 3925. Et dont en fait la question du
8 traitement comptable, des coûts associés à
9 l'utilisation de la centrale de TCE. C'était pour
10 savoir, parce qu'on a noté qu'il y a eu une demande
11 de révision de la décision dans ce dossier-là et
12 puis c'est au dossier 3953-2015, donc c'était
13 seulement pour avoir, là, avoir selon la Régie pour
14 savoir si on peut traiter toujours de cet enjeu-là
15 ou considérant que c'était en révision.

16 (13 h 40)

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Oui, absolument. La décision n'est pas suspendue.

19 On peut, il n'y a rien qui change à ce niveau-là.

20 Me GENEVIÈVE PAQUET :

21 Merci beaucoup.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 C'est bon.

24 Me GENEVIÈVE PAQUET :

25 Q. [150] Donc, bonjour. Je vous demanderais de prendre

1 la page, s'il vous plaît, 4 de la présentation. Je
2 vais revenir, Monsieur Richard, sur une réponse que
3 vous avez donnée à ma consœur maître Lussier.
4 Maître Sicard, excusez-moi, de UC.

5 Ça concerne les reports de projets pour les
6 approvisionnements. Vous n'avez pas donné beaucoup
7 de détails par rapport aux projets qui sont
8 reportés, effectivement. Donc, vous parliez de
9 trois petits projets. Est-ce que ce sont des
10 projets de jumelage éolien-diesel en réseau
11 autonome?

12 M. DANIEL RICHARD :

13 R. Non, non, on parle de projets sur le réseau
14 principal et j'ai été semoncé, là, parce que je
15 n'ai pas dit le bon nombre tantôt. Donc, c'est
16 trois projets, effectivement, éoliens, et à ça
17 s'ajoutent deux autres projets, je crois, de
18 biomasse. Et on va vous donner le détail.

19 C'est donc des mises en service qui étaient
20 prévues comme à la fin de l'année deux mille seize
21 (2016), début... fin deux mille quinze (2015),
22 excusez-moi, puis qui étaient pour être avec nous
23 pour toute l'année deux mille seize (2016), qui ont
24 été reportés d'un an. Donc, qui se retrouvent comme
25 à l'extérieur de la demande tarifaire. Ça nous

1 permet de réduire les coûts. Donc, c'est des
2 projets sur le réseau principal.

3 Q. [151] Merci. Maintenant je prends la chance de vous
4 poser la question puisque vous êtes sur le banc.
5 Vous me direz si c'est prématuré ou pas. On sait
6 que le gouvernement a déposé le décret 579-2015 par
7 rapport au Plan stratégique d'Hydro-Québec dans
8 lequel il demande à Hydro-Québec les orientations
9 pour son prochain Plan stratégique et il demande
10 précisément quelles vont être les orientations par
11 rapport à l'énergie éolienne, et plus précisément
12 pour la complémentarité de l'énergie éolienne dans
13 les réseaux autonomes.

14 Donc, est-ce que vous avez débuté votre
15 réflexion à cet égard, puis peut-être nous donner
16 un petit avant-goût?

17 R. Je vais essayer de rester à l'intérieur des
18 balises. Mais c'est clair que le couplage éolien-
19 diesel, notamment réseau autonome, on s'entend,
20 pour faire notamment de l'énergie de combustible
21 s'avère une solution intéressante.

22 On a déjà un premier projet, un appel
23 d'offres qui est en cours présentement aux Îles-de-
24 la-Madeleine pour six mégawatts. Ça va bon train et
25 je pense que ça va être un projet qui va être un

1 projet intéressant.

2 Les gens d'approvisionnement en électricité
3 aussi vous présenteront peut-être un peu le plan de
4 match qu'on envisage. Mais c'est clair que chacun
5 des réseaux, on veut revisiter l'ensemble de nos
6 réseaux autonomes puis se demander quels sont les
7 moyens qu'on peut envisager, là, pour faire des
8 économies notamment de combustible.

9 Il y a toute une approche qui a été mise en
10 place, une façon dont on va appeler les promoteurs
11 ou ceux qui peuvent nous aider dans tout ça, là,
12 que les gens d'appro pourront présenter. Mais c'est
13 clairement notre intention de revisiter l'ensemble
14 des réseaux autonomes, de voir s'il n'y a pas des
15 solutions qui s'avèrent intéressantes au niveau de
16 l'éolien notamment.

17 Mais il peut y avoir d'autres, aussi
18 d'autres types de production qui peuvent également
19 s'avérer intéressantes qui feraient en sorte qu'on
20 pourrait réduire, là, la consommation des
21 combustibles sur ces réseaux-là.

22 Q. [152] Et puis dans le cadre de votre réflexion est-
23 ce que vous allez tenir compte également des
24 déversements de diesel qui ont lieu dans les
25 réseaux autonomes, là? On en fait mention dans

1 notre rapport, au rapport GRAME-10, par exemple,
2 aux annexes 3 et 4 il y a des articles de presse
3 qui ont été déposés par rapport à ça. Est-ce que le
4 Distributeur va tenir compte de ces événements-là
5 dans le cadre de sa réflexion?

6 R. Oui, c'est des événements un peu malheureux,
7 évidemment, qui viennent un peu à l'exploitation
8 d'une filière un peu de cette nature-là. Toutefois,
9 évidemment, l'objectif que l'on vise, parce que ça
10 devient un peu délicat de penser qu'on va pouvoir
11 substituer complètement la filière thermique dans
12 les réseaux autonomes.

13 Même si on installe beaucoup d'éoliennes,
14 il y a quand même le volet, là, qu'on appelle
15 fiabilité d'alimentation qui va faire en sorte
16 qu'on est capable d'assurer le service en tout
17 temps. Et je vous dirais que souvent le service, ça
18 pourrait être même en réserve froide, là.

19 Ces centrales thermiques-là probablement
20 qu'elles vont être avec nous encore pendant un bout
21 de temps, tant qu'on n'aura pas substitué ça à des
22 modes énergétiques autres que l'éolien qui est un
23 peu intermittent, là, tu sais qui nous permet de
24 sauver des combustibles.

25 Mais ces centrales-là vont être là, bien

1 oui, ça fait partie. Et moins on va consommer de
2 combustibles, moins on va avoir de chance d'en
3 déverser d'une certaine façon.

4 Q. [153] Donc, le Distributeur va en tenir compte,
5 c'est ce que vous me dites?

6 R. Oui.

7 Q. [154] Merci. Merci beaucoup. Ça complète pour mes
8 questions.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Bien. Merci, Maître Paquet. Le RNCREQ, Maître
11 Thibault-Bédard. Vous avez annoncé une quinzaine de
12 minutes, c'est toujours bon?

13 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD :

14 Bonjour, Madame la Présidente.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Bonjour.

17 (13 h 46)

18 Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD :

19 Prunelle Thibault-Bédard pour le RNCREQ.

20 Q. [155] Bonjour, Messieurs Richard et Lamarre. Mes
21 premières questions sont dans le contexte de
22 l'entente cadre. Je fais référence ici à HQD-6,
23 Document 1, à la page 14. Et plus précisément les
24 lignes 9 et 10. Donc, vous indiquez aux lignes 9 et
25 10 que les coûts de dépassement pour l'année deux

1 mille quatorze (2014) s'élèvent à cent seize mille
2 quatre cents dollars (116 400 \$), soit le coût le
3 plus faible depuis l'approbation de la première
4 entente globale. On indique également que les
5 dépassements représentaient le plus faible volume
6 depuis deux mille... deux mille cinq (2005),
7 pardon, et n'ont été effectués que dans les
8 quarante (40) heures de plus faible contribution.
9 Ma question à ce sujet : est-ce qu'il existe une
10 orientation d'entreprise à l'effet que les
11 dépassements doivent être réduits autant que
12 possible, le plus possible?

13 R. Ce n'est pas une orientation d'entreprise. Et là,
14 je vous dis ça de mémoire, pour avoir négocié
15 l'entente, mais v'là vraiment plusieurs années.
16 Indépendamment du prix qui est fixé pour le
17 dépassement de premier niveau, deuxième niveau, je
18 pense qu'il y a deux prix qui sont mis pour les
19 dépassements, l'entente est claire là-dessus, le
20 Distributeur doit prendre les moyens nécessaires
21 pour ne pas dépasser. Autrement dit, ce n'est pas
22 juste des considérations économiques qui guident le
23 Distributeur là-dedans. Il faut qu'il fasse les
24 moyens nécessaires pour ne pas dépasser. Après ça,
25 lorsque les dépassements surviennent, on établit

1 dans quelle période ça s'est fait puis et caetera,
2 et caetera. Donc, on ne le voit pas comme un moyen
3 d'approvisionnement pur au même sens que les autres
4 moyens.

5 Q. [156] D'accord. Toujours dans le même document à la
6 même page, je vous demanderais maintenant de
7 regarder les lignes 1 à 3 où vous mentionnez une
8 réduction de zéro virgule six térawattheure
9 (0,6 TWh) du volume d'électricité patrimonial
10 inutilisé par rapport au volume présenté, pour un
11 total de six virgule sept térawattheures (6,7 TWh).
12 Cependant, si on se fie au suivi de votre entente
13 cadre, pardon, on constate qu'il s'agit du volume
14 le plus élevé depuis deux mille neuf (2009). Donc,
15 malgré qu'il y ait eu une petite diminution, ça
16 demeure le volume le plus élevé depuis deux mille
17 neuf (2009), un volume qui dépasse de plus de
18 quarante pour cent (40 %) celui qui était prévu
19 pour deux mille treize (2013). Je vous adresse une
20 question similaire : est-ce qu'il y a une
21 orientation d'entreprise ou autre consigne à
22 l'égard du patrimoine non utilisé? Est-ce que c'est
23 quelque chose qu'on cherche également à réduire?

24 R. Évidemment, nous, notre objectif dans tous les cas,
25 c'est d'utiliser l'électricité patrimoniale au

1 maximum. Évidemment, ce n'est pas toujours possible
2 de par la nature du produit. Donc, lorsqu'on arrive
3 en période de très forte demande, évidemment, on va
4 chercher le maximum qu'on peut aller chercher au
5 niveau de notre électricité patrimoniale. Et par la
6 suite, on doit compléter nos positions par des
7 prises de marché, dans le marché, donc notre... Il
8 est sûr que lorsqu'on regarde le prix du bloc
9 patrimonial qui est quand même un prix très
10 intéressant, c'est un moyen qu'on va favoriser en
11 tout temps. Mais compte tenu de l'état de
12 l'équilibre énergétique, équilibre offre-demande,
13 c'est clair que ça demeure un enjeu d'optimiser et
14 d'utiliser au maximum; c'est un travail de tous les
15 jours.

16 Q. [157] Oui. Puis, je comprends qu'un des outils
17 principaux pour éviter les dépassements auxquels on
18 faisait référence au départ, c'est l'achat de court
19 terme. Cependant, je comprends également que plus
20 on achète de court terme, plus on met un risque,
21 dans le fond, qui demeure du patrimonial inutilisé
22 sur la table. Est-ce qu'il y a des lignes
23 directrices, des instructions que vous transmettez
24 à votre équipe pour encadrer un peu l'usage qu'ils
25 font de l'achat de court terme dans ce contexte-là?

1 R. C'est un exercice qui n'est pas très simple. Et je
2 vais vous donner juste, à titre d'exemple, deux
3 mille quinze (2015), qui est une belle année, hein,
4 où on doit regarder l'année dans son ensemble. On a
5 connu un hiver qui est un hiver très, très froid.
6 Il est clair que, lorsqu'on arrive au mois de
7 décembre dans le patrimonial, pour des longues...
8 des grandes contributions, il nous reste un peu
9 moins de contributions disponibles compte tenu de
10 l'hiver très froid qu'on a eu au mois de janvier,
11 février où on a... dans le jargon, nos bâtonnets,
12 on les a pas mal utilisés en début d'année.

13 Donc, c'est dans une perspective globale
14 qu'on regarde le tout et c'est dans un objectif où
15 on tente tout le temps de fermer nos positions. Par
16 contre, là, lorsqu'on a une demande de trente-sept
17 mille mégawatts (37 000 MW), à titre d'exemple,
18 bien, il va de soi que le maximum de la
19 contribution est à trente-quatre mille (34 000). Il
20 faut compléter nos positions. Donc, on prend ça un
21 peu au jour le jour mais dans une perspective
22 globale où on tente une chose : c'est que si vous
23 me posez la question, si on a à prendre une
24 contribution longue, est-ce qu'on la prend au mois
25 de décembre ou si on la prend au mois de janvier?

1 Puis, on dit : « Non, on ne la prendra pas. On va
2 acheter beaucoup sur le marché de court terme pour
3 garder la contribution au mois de décembre. Je vous
4 dirais, prenez-la au mois de janvier tout de
5 suite. » O.K.? Vous comprenez?

6 Q. [158] Oui.

7 R. Donc, une gestion des risques qui est faite dans ce
8 sens-là où, bien, c'est sûr que si on la pousse à
9 ultime, comme là, comme ce que l'on vit cette
10 année, on est en position un peu plus, dans le
11 jargon, courte. Hein? On est court en énergie avec
12 notre bloc patrimonial pour affronter le mois de
13 décembre. Jusqu'à maintenant, ça va bien. On a des
14 températures chaudes. Mais c'est parce qu'on a
15 décidé d'être agressif au niveau de notre bloc
16 patrimonial en janvier.

17 Q. [159] O.K. Je vous remercie.

18 R. Mais c'est... ce n'est pas simple. Hein? On
19 s'entend qu'il n'y a pas de magie dans...

20 Q. [160] Ce n'est pas magique.

21 R. ... dans tous les scénarios qui sont possibles sur
22 trois cent soixante-cinq (365) jours.

23 Q. [161] Je vous remercie. Mes prochaines questions
24 sont au sujet des réseaux autonomes. Vous avez
25 demandé de pouvoir commencer à accentuer

1 graduellement le signal de prix de la deuxième
2 tranche du tarif D pour refléter à terme le coût
3 évitée en réseau autonome au nord du 53e parallèle,
4 excluant Schefferville, et tout ça dans le but de
5 réduire la consommation en deuxième tranche. À
6 terme, ce processus augmentera le prix de la
7 deuxième tranche de quatre-vingts pour cent (80 %).
8 Est-ce que vous êtes convaincus qu'une si grande
9 augmentation des tarifs de la deuxième tranche dans
10 les réseaux autonomes est nécessaire et pourquoi?
11 (13 h 51)

12 M. HERVÉ LAMARRE :

13 R. Bien, en fait, je vous ramène à l'origine. La Régie
14 a manifesté... en fait, si je me souviens bien, son
15 désir qu'il y ait un signal de prix qui soit donné
16 aux clients des réseaux autonomes pour éviter la
17 consommation dans la deuxième tranche, en fait,
18 pour éviter l'utilisation de la chauffe. C'est ce
19 qu'on met en oeuvre, tout simplement. Et ce n'est
20 pas nouveau, on l'avait suspendu deux ans, le temps
21 de mieux cibler les clients. En fait, on a fait un
22 sondage qui nous permet de mieux comprendre c'est
23 quoi la caractéristique de consommation là-bas, et
24 je pense que le sondage est assez clair, hein. Puis
25 il nous permet maintenant de mettre en application

1 le tarif qui va inciter les clients là-bas, ou à
2 tout le moins, ceux qui paient les factures, à
3 mettre en oeuvre les mesures pour éviter de
4 consom... bien, en fait, trouver des alternatives
5 au chauffage d'appoint.

6 Tant qu'on ne mettra pas en application ce
7 signal de prix là, bien, il n'y a jamais rien qui
8 va se faire. C'est là... maintenant on est capable
9 de cibler qu'est-ce qui peut être fait, la mise en
10 application du signal de prix va faire en sorte
11 que, maintenant, il y a un incitatif pour les
12 clients d'aller de l'avant.

13 Q. [162] Merci. Est-ce que vous pouvez me préciser ce
14 que vous entendez par chauffage d'appoint, s'il
15 vous plaît?

16 R. Oui, bien, c'est les cabanons puis les portiques,
17 là, qui... Je pense que le rapport a été rendu
18 public, si je me... en tout cas, s'il ne l'a pas
19 été, il n'y a pas de raison pour qu'on ne le rende
20 pas...

21 Q. [163] Cabanons et portiques, donc ce sont des
22 endroits qui ne seraient normalement pas chauffés
23 et auxquels on ajoute un chauffage ou...

24 R. Oui, c'est ce que je comprends. Mais, si vous
25 voulez, on pourra le reprendre de façon plus

1 détaillée au panel 5.

2 Q. [164] Panel 5.

3 R. Parce que les personnes qui ont géré ce sondage-là
4 vont être sur le panel et je vais y être également,
5 donc on pourra...

6 Q. [165] Je vous remercie. On en a déjà un peu parlé
7 dans un contre-interrogatoire précédent mais je
8 veux juste faire un bref retour sur les événements
9 du quatre (4) et cinq (5) décembre. Je ne vous
10 ferai pas tout mon préambule puisqu'on sait tous de
11 quoi on parle. J'aimerais simplement savoir, en
12 fait, vous avez fait, Monsieur Richard, référence à
13 un autre événement où il s'était passé quelque
14 chose de similaire, vous avez fait référence à des
15 feux sur le réseau, où il y avait eu une incapacité
16 de livrer l'électricité patrimoniale, c'est bien
17 ça?

18 M. DANIEL RICHARD :

19 R. Oui, là j'ai dit ça de mémoire, là, mais je pense
20 qu'on parle du mois de juillet, si ce n'est pas
21 cette année, c'est l'année précédente, là, où il y
22 a eu des feux importants, une série de feux tout le
23 long de la zone Churchill vers Montréal. Qui a fait
24 en sorte qu'il a fallu qu'on approvisionne par le
25 sud la demande québécoise.

1 Q. [166] Donc, en fait, le but de valider ce point-là
2 avec vous c'était simplement pour m'assurer que ce
3 n'était pas... l'événement du quatre (4) et cinq
4 (5) décembre n'était pas un événement unique en son
5 genre, c'est déjà arrivé à d'autres reprises où le
6 producteur se disait dans l'incapacité d'acheminer
7 la totalité ou une partie de l'électricité
8 patrimoniale?

9 R. C'est des événements qui sont, entendons-nous, très
10 rarissimes, hein?

11 Q. [167] Très rares. Oui.

12 R. Avec une récurrence très faible. Et donc, c'est
13 clair, là, que si on regarde les services que doit
14 fournir le producteur, le Transporteur, pour
15 acheminer le bloc patrimonial, tout est mis en
16 oeuvre pour s'assurer qu'il y ait une fluidité
17 complète au niveau de l'alimentation du bloc. Donc,
18 qu'on ne soit pas en mesure d'utiliser le bloc
19 patrimonial à certaines heures, je peux vous
20 assurer, pour avoir vécu longtemps la gestion du
21 réseau, c'est des phénomènes très rarissimes.

22 Q. [168] Étant donné que c'est rarissime, est-ce que
23 ça vous interpelle personnellement dans le
24 processus décisionnel, avez-vous un rôle à jouer,
25 un mot à dire ou c'est géré par vos équipes?

1 R. Ce qui m'interpelle, dans ce sens-là, positivement,
2 je vous dirais, c'est la capacité des équipes à
3 rétablir une situation comme celle-là, qui est une
4 situation très rare. Et, lorsqu'on regarde de la
5 façon dont les actions sont déployées, je vous
6 dirais que, en tout cas, pour ma part, ça me
7 sécurise de voir un peu à quelle vitesse on peut
8 rétablir l'équilibre puis la façon dont on peut le
9 faire rapidement.

10 N'oublions pas, là, que c'est... je répète,
11 c'est des... de la façon, je dirais... même
12 analogie lorsqu'on regarde notre critère de
13 fiabilité en puissance, on dit souvent, deux point
14 quatre heures par année ou une journée par dix (10)
15 ans, donc à un moment donné il y a une probabilité
16 où ça peut se produire au Québec qu'à un moment
17 donné, oups! on aura, pour certaines dizaines ou
18 centaines de mégawatts, l'impossibilité technique
19 d'alimenter notre clientèle. On aura des moyens à
20 prendre, des lestage cycliques, et caetera. Mais
21 c'est des phénomènes qui sont très, très rares.
22 Celui auquel on fait référence, c'est la même
23 chose, c'est aussi rarissime.

24 Q. [169] Et, lorsque ces phénomènes-là se produisent,
25 ce sera automatiquement à HQD d'aller

1 s'approvisionner pour combler la marge que HQP
2 n'est pas en mesure de vous offrir?

3 R. Je vais vous dire, dans ce temps-là, on parle
4 d'Hydro-Québec. Pour être clair, là. Au sens où, je
5 veux dire, toutes les forces vives qui vont nous
6 permettre d'assurer le plus adéquatement puis le
7 plus rapidement l'équilibre énergétique. C'est ça
8 qui est important. Après ça, oui, effectivement, ça
9 va être HQD qui va... au niveau du support de coût,
10 auquel vous faites référence sûrement, là, oui, qui
11 va supporter ça.

12 (13 h 56)

13 Q. [170] Une dernière question sur ce sujet. Étant
14 donné que HQP a accès à plusieurs sources
15 d'approvisionnement pour remplir son obligation de
16 livrer l'électricité patrimoniale, est-ce que HQP
17 n'aurait pas pu acheter via les marchés
18 d'importation pour combler son incapacité à fournir
19 l'électricité patrimoniale? Pourquoi est-ce que
20 c'est à HQD de faire la transaction et de faire
21 payer la note à ses clients?

22 R. Regardez, on pourra relire, là, puis vous présenter
23 un peu le... ce que je vous mentionnais tantôt, là,
24 je ne me souviens pas si c'était une annexe, là,
25 ou... qui vient avec le bloc patrimonial, où il est

1 clairement spécifié également que le Distributeur
2 doit assurer une fluidité au niveau de son réseau
3 de transport pour permettre l'acheminement du bloc
4 patrimonial par le Producteur, autrement dit, là.
5 Le Distributeur a un rôle dans l'établissement, la
6 configuration, et caetera, et les moyens doivent
7 être mis en place, là, pour assurer d'avoir un
8 réseau de transport qui est fiable, sécuritaire et
9 qui donne de la fluidité. Et ça, c'est assez bien
10 décrit, là, toute cette philosophie-là. Et je pense
11 que ça va répondre un peu à vos interrogations là-
12 dessus.

13 Q. [171] Je vous remercie. Est-ce que ce serait
14 possible de nous fournir soit maintenant ou plus
15 tard la référence précise au document dont vous
16 venez de faire mention?

17 R. Oui, c'est un document qui existe depuis... vous
18 faisiez mention à l'entente cadre, là, ça date de
19 cette époque.

20 Q. [172] Ça va avec.

21 R. Oui.

22 Q. [173] Parfait. Je vous remercie.

23 Me ÉRIC FRASER :

24 Est-ce que c'est un engagement?

25 R. Je pense que ça s'intitule l'Entente sur les

1 services complémentaires.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Engagement ou...?

4 Me PRUNELLE THIBAULT-BÉDARD :

5 Bien pourquoi pas, s'il vous plaît. Ce serait

6 l'engagement 2?

7 LA PRÉSIDENTE :

8 2. Vous pouvez le reformuler, s'il vous plaît,

9 Maître Fraser.

10 Me PRUNELLE THIBAULT-BÉDARD :

11 Je vous laisse le faire, vous connaissez le titre.

12 Me ÉRIC FRASER :

13 C'est déposer l'entente sur les services

14 complémentaires du bloc patrimonial. Donc

15 engagement numéro 2, il n'y a pas de problème. Par

16 ailleurs, j'imagine qu'elle est disponible sur le

17 site, là, mais... On fera quand même le dépôt dans

18 le dossier pour la mise en preuve.

19

20 E-2 (HQD) : Déposer l'Entente sur les services

21 complémentaires du bloc patrimonial

22 (Demandé par RNCREQ)

23

24 LA PRÉSIDENTE :

25 C'est bien. Merci.

1 Me PRUNELLE THIBAULT-BÉDARD :

2 Q. [174] Merci. Je vous amène maintenant sur la
3 question des achats à court terme. Dans la
4 discussion que vous avez eue avec maître David ce
5 matin vous avez indiqué que les événements
6 climatiques importants des deux derniers hivers
7 n'avaient pas affecté votre stratégie d'achat à
8 court terme d'énergie. Par conséquent, on pourrait
9 présumer qu'un écart important comme ça entre les
10 achats réels... les achats réels, est-ce qu'il
11 était prévu un écart que vous avez qualifié de non
12 insignifiant? On pourrait présumer qu'il pourrait
13 se reproduire à l'avenir. C'est une possibilité.

14 R. Oui. J'ai mentionné qu'on a eu deux hivers les plus
15 froids.

16 Q. [175] Hum, hum.

17 R. J'y vais de mémoire, là, entre cinq et six
18 térawatteurs d'écart par rapport à la moyenne. Si
19 vous regardez l'impact, vous allez vous aperce...
20 l'année... la première année a été beaucoup plus...
21 on a beaucoup plus été impacté par des situations
22 de marché très particulières.

23 Q. [176] O.K.

24 R. Et si on regarde la deuxième année, d'une façon
25 beaucoup moins importante. Donc ça varie année sur

1 année. Évidemment, c'est lié aux conditions de
2 marché, là. Et également à ce qui se passe dans le
3 nord-est de façon générale, parce que les autres
4 réseaux aussi sont en pointe parce que, bon, il y a
5 des phénomènes qui se sont produits par ailleurs.
6 Je vous dirais que la première année lorsqu'on a
7 eu... lorsqu'on a eu notre impact de cinq-six
8 térawattheures, là, c'était une tempête parfaite,
9 là. Parce que les autres clients étaient tout aussi
10 impactés dans le nord-est que l'était le Québec.

11 Alors que la deuxième année ça a été
12 beaucoup moins, les prix ont été très en retrait.
13 Mais je reviens un peu sur le sujet de ce matin,
14 une stratégie qui consisterait à dire : on va se
15 prémunir de façon ferme contre... contre des
16 événements qui sont probabilistes - là on s'entend,
17 là, on parle des deux années les plus froides - de
18 façon systématique à chaque année, à mon avis, on
19 va vite réaliser qu'on n'a pas besoin de faire
20 l'économique trop longtemps, là, pour voir que ce
21 serait très coûteux d'avoir une telle stratégie.

22 Q. [177] Oui, oui. Donc en présence de facteurs
23 similaires dans l'avenir, une situation similaire
24 se reproduirait.

25 R. La stratégie d'approvisionnement va être la même,

1 mais ce que je vous mentionne c'est que l'impact
2 économique ne sera pas nécessairement le même. Ça
3 dépendra évidemment des conditions qu'on aura dans
4 le marché.

5 Q. [178] D'accord.

6 R. En termes d'achat.

7 Q. [179] J'aimerais mieux comprendre le processus
8 décisionnel qui mène aux achats de court terme et
9 s'il y a différents mécanismes internes qui sont
10 mis en place pour protéger l'intérêt des
11 consommateurs. On a constaté que plusieurs achats
12 bilatéraux sont conclus deux ou plusieurs jours
13 avant la date de livraison. Maître Fraser, je vous
14 sens sur le bout de votre chaise. Je poursuis?

15 Me ÉRIC FRASER :

16 Oui, allez-y.

17 Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD :

18 D'accord.

19 Q. [180] Donc j'aimerais bien comprendre la séquence
20 décisionnelle. Étant donné que les achat bilatéraux
21 peuvent être conclus deux jours, trois jours,
22 quatre jours avant la date de livraison, si je
23 comprends bien, la décision de procéder à l'achat
24 bilatéral ou non, dans la séquence, va généralement
25 être la première à être prise. Elle va être prise

1 avant qu'on soit rendu au moment où on pourrait
2 acheter sur les bourses. Est-ce que je comprends
3 bien?

4 R. Bien c'est bien ça. Je pense que vous...

5 Q. [181] Règle générale.

6 R. Vous êtes correcte dans votre... Il y a une
7 stratégie que j'appellerais de... Là, on s'entend
8 c'est pour l'hiver, qu'on va appeler de long terme,
9 de moyen terme et de très court terme. Donc le long
10 terme, je pourrais dire est-ce que pour les trois
11 prochains mois on a des besoins spécifiques en
12 termes d'énergie et si oui, on va protéger... on va
13 procéder. Et dans ce cas-là on va avoir des prix
14 qui vont être en ligne avec des prix qu'on peut
15 s'attendre dans un marché qui est avec un horizon
16 beaucoup plus long. La deuxième... deuxième niveau
17 qui va se produire, bien ça va être ce qu'on va
18 appeler les marchés DAM, donc DAM, où là on va
19 procéder avec notre prévision, au meilleur de notre
20 connaissance, puis on va dire avec cette prévision-
21 là, oui, on peut s'engager pour un bloc dans lequel
22 on va procéder dans un marché spécifique qui est un
23 marché de moyen terme où les prix sont en ligne
24 avec les prix qu'on retrouve dans un marché de
25 moyen terme.

1 (14 h 01)

2 Après ça arrivent les phénomènes qui sont
3 des phénomènes très court terme. On vient de
4 constater ce matin que, finalement, la demande va
5 être beaucoup plus importante que ce qu'on avait
6 anticipé la semaine passée.

7 Évidemment, il est trop tard pour procéder
8 dans le marché qu'on appelle le marché DAM,
9 lorsqu'on va aller dans le marché horaire et là on
10 va avoir des prix qui vont être en ligne de la même
11 façon avec des prix qui vont refléter l'aspect
12 beaucoup plus volatile au niveau des prix.

13 Point important toutefois, c'est que dans
14 chacun des marchés, on procède par appel d'offres.
15 Il n'y a pas de bilatéral, là. On procède par appel
16 d'offres. Ces appels d'offres-là sont documentés,
17 et caetera, et caetera. Et dans chacun des cas,
18 bien on prend évidemment ce qui est le moins cher
19 pour chacune des tranches de marché pour compléter
20 nos positions.

21 Q. [182] O.K. Ma prochaine question visait justement
22 ce point-là. J'aimerais que vous m'aidiez à bien
23 comprendre le document qui nous a été, qui a été
24 déposé en fait récemment, le HQD-16, Document 7.1.
25 C'est un document qui présente environ trois cents

1 (300) transactions bilatérales effectuées en deux
2 mille quatorze (2014) par HQD. Puis je constate que
3 pour certaines transactions, le champ « Autre
4 contrepartie retenue » est vide. On peut prendre un
5 exemple à la page 17, à la deuxième transaction.
6 Donc, à la deuxième transaction, on voit que ce
7 champ contient les noms... Oui. Maître Fraser, est-
8 ce que vous voulez...

9 Me ÉRIC FRASER :

10 Bien, moi, je pense qu'on pourrait référer ma
11 consoeur au panel sur les approvisionnements qui
12 ont déposé le document et qui seront en mesure, qui
13 ont confectionné le document aussi et qui seront en
14 mesure de donner les détails.

15 Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD :

16 D'accord. Pas de problème.

17 Q. [183] Je vais conserver effectivement mes questions
18 plus techniques pour le panel 5. Une question
19 toutefois de plus haut niveau. Je me demandais, je
20 reviens à la séquence que vous m'avez expliquée un
21 peu plus tôt où est-ce qu'on va d'abord se poser la
22 question achat bilatéral puis ensuite on va aller
23 DAM et court terme.

24 Je comprends qu'au moment où on prend la
25 décision, on la prend au meilleur de nos

1 connaissances. Est-ce qu'il y a une espèce de
2 suivi, d'analyse a posteriori qui est faite, peut-
3 être en fin d'année où est-ce que là on regarde, ah
4 bien, finalement, en fonction du prix qu'on aurait
5 pu avoir sur les marchés, est-ce que cette décision
6 de faire un achat bilatéral a posteriori s'avérait
7 justifiée? Faites-vous ce genre d'analyse-là?

8 M. DANIEL RICHARD :

9 R. Je vous dirais ce surtout on travaille c'est la
10 précision de nos prévisions qui est un peu
11 l'élément clé. Puis quand je dis précision de nos
12 prévisions c'est pas juste pour le volet
13 température, c'est également juste pour des choses
14 aussi simples que la contribution de nos éoliennes.

15 Lorsque vient le temps de placer des
16 commandes, à titre d'exemple, dans le marché, bien
17 on anticipe un peu la production de notre parc
18 éolien. Mais tout ça c'est très variable. Donc, on
19 regarde beaucoup le volet amélioration de nos
20 outils pour faire une meilleure prévision.

21 Et maintenant pour ce qui est de la
22 stratégie de coûts, si vous me demandez transaction
23 par transaction, non, il n'y a pas d'analyse...

24 Q. [184] O.K. Il n'y a pas un comparatif.

25 R. ... aussi fine que ça. Parce que là, évidemment, on

1 tombe dans le monde de ce qu'on appelle la
2 différence entre gérer par en avant et gérer par en
3 arrière.

4 Q. [185] Oui, oui.

5 R. Entre l'univers du monde stochastique puis
6 déterministe. Dans un monde déterministe, il va de
7 soi que là, toutes les méthodes existent puis c'est
8 assez simple de trouver la solution optimale, là.

9 Mais comprenons bien que dans ce cas-là, on
10 travaille avec plusieurs variables aléatoires. Et
11 toutefois, je pense que ce qu'il faut retenir c'est
12 que dans tous les cas, si on essaie de trouver une
13 tendance qui ferait en sorte qu'un groupe pourrait
14 être favorisé, retenons qu'en procédant par appel
15 d'offres on s'assure d'une chose, c'est que la
16 décision, bonne ou mauvaise, on l'a prise en tout
17 cas avec le souci au niveau de notre clientèle
18 d'aller chercher le prix le plus bas de tout ce qui
19 nous a été offert. Et ça c'est documenté.

20 Q. [186] Parfait. J'ai une dernière question
21 concernant les coûts évités. Comme vous le savez,
22 la méthodologie de calcul des coûts évités pour
23 l'hiver se base sur les coûts prévus pour les
24 achats de court terme.

25 Cependant, comme on l'a vu, on en a parlé,

1 les coûts réels des achats de court terme en hiver
2 dans les dernières années ont été beaucoup plus
3 grands que le coût prévu qui était utilisé pour
4 estimer les coûts évités. Est-ce que vous seriez
5 ouverts à revoir la méthodologie de calcul des
6 coûts évités de manière à y considérer, d'une façon
7 ou d'une autre, le coût réel d'achat de court terme
8 en hiver?

9 R. Je ne pense pas que ça serait une bonne pratique.
10 La raison étant c'est que le scénario auquel on...
11 si on regarde, exemple, les deux dernières années,
12 ça nous amènerait encore là à reconnaître des coûts
13 évités qui sont tellement hauts, mais qui ont une
14 certaines probabilités qui est très faible.

15 Donc, si on veut faire ça, on va prendre un
16 panier puis on va dire voilà, le scénario auquel
17 vous faites référence a une probablement d'un pour
18 cent (1 %). Il y en a un autre qui est un peu plus
19 faible qui a une probabilité de deux pour cent
20 (2 %). Puis là on va faire la somme de tout ça puis
21 on va trouver probablement quelque chose qui va
22 ressembler au prix de marché lorsqu'on regarde les
23 anticipations des marchés.

24 Et je vous dirais que, baser nos coûts
25 évités sur cet indicateur-là, est quelque chose de

1 plus fiable que de tenter, là, de partir de coûts
2 historiques. Si ça avait été très bas, je ne suis
3 pas prêt à reconnaître que les coûts évités
4 devraient être très bas et inversement. Parce que
5 les coûts d'approvisionnement ont été élevés que
6 nos coûts évités sont élevés, non.

7 Il y a une probabilité à ça et, je le
8 répète, les deux derniers hivers ont été des hivers
9 tellement froids que la probabilité est très
10 faible.

11 (14 h 08)

12 Me PRUNELLE THIBAULT-BÉDARD :

13 Je vous remercie, messieurs. Merci beaucoup.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Merci, Maître Thibault-Bédard. Nous appelons pour
16 SÉ-AQLPA maître Neuman.

17 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 Bonjour, Madame la Présidente; bonjour, Madame et

19 Monsieur les régisseurs. Bonjour messieurs.

20 Dominique Neuman pour Stratégies énergétiques et
21 l'Association québécoise de lutte contre la
22 pollution atmosphérique.

23 Q. [187] Monsieur Richard, j'attirerais votre
24 attention sur la présentation de ce matin à la page
25 3. Vous faites mention d'une mise à jour de

1 décembre de la prévision des ventes. Est-ce que je
2 dois comprendre que cette mise à jour est la même
3 que celle qui est contenue à l'état d'avancement du
4 Plan d'approvisionnement déposé le trente (30)
5 octobre deux mille quinze (2015) ou est-ce que
6 c'est une re-révision subséquente à ça qui a été
7 faite?

8 M. HERVÉ LAMARRE :

9 R. Non, ce n'est pas la même. Mais dans quelle mesure
10 elle est différente? On va le reprendre plutôt au
11 panel 4.

12 Q. [188] Est-ce qu'il y a un autre document
13 d'accompagnement que cette seule fiche de votre
14 présentation qui mettrait à jour de façon plus
15 détaillée les différents éléments ou est-ce que
16 c'est ça le seul outil que nous avons pour cette
17 révision de décembre deux mille quinze (2015)?

18 R. Non, mais c'est sûr qu'en arrière de ça, il y a un
19 travail beaucoup plus élaboré. Ça c'est une
20 schématisation. C'est le résultat final. Mais est-
21 ce que votre question c'est d'avoir plus de
22 détails?

23 Q. [189] Est-ce que nous avons quelque chose d'autre
24 que ce schéma? On a d'une part l'état d'avancement
25 du trente (30) octobre deux mille quinze (2015).

1 Mais je comprends que c'est une re-révision par
2 rapport à cela?

3 R. Oui.

4 Q. [190] Est-ce qu'il y a quelque chose d'autre que
5 nous avons pour développer cette fiche, cette fiche
6 de présentation?

7 R. Bien, en fait, peut-être ce que je vous
8 conseillerais, c'est de, sur le panel 4, de
9 poser... dans le moindre détail, vous allez avoir
10 accès à monsieur Idoudi qui est responsable de
11 cette mise à jour là. Je pourrais vous donner
12 quelques éléments que j'ai en « backup » mais ça ne
13 sera pas aussi précis que ce que monsieur Idoudi
14 pourrait vous donner.

15 Q. [191] Est-ce qu'Hydro-Québec Distribution a
16 l'intention de déposer une mise à jour de son
17 document, je n'ai pas le numéro devant les yeux, de
18 son document relatif à la prévision de la demande
19 au présent dossier qui intégrerait ces différents
20 éléments et ferait les autres corrections de
21 concordance?

22 R. Bien, c'est... en fait c'est clair que... En fait,
23 on n'a pas présenté une mise à jour complète du
24 dossier, on a fait une mise à jour à la marge.
25 Donc, au niveau de la prévision de la demande, on a

1 fait une... on est allé par secteur d'activité, les
2 éléments les plus significatifs qu'on voyait. Ce
3 n'est probablement pas une prévision de la demande
4 aussi élaborée que celle qu'on va faire avec le
5 quatre/huit (4/8) pour le dépôt du premier (1er)
6 août. C'est une analyse à la marge. Donc, est-ce
7 qu'on est prêt à vous donner plus de détails? Oui,
8 évidemment. Mais ce que je vous dis, c'est que je
9 pense que monsieur Idoudi peut être très généreux
10 de ses réponses. Mais lui a beaucoup plus
11 l'information que moi.

12 Q. [192] O.K. Par ailleurs, je constate, quand on
13 regarde la fiche suivante, vous déduisez de cette
14 révision de la prévision une hausse du revenu
15 requis de seize millions (16 M\$) en raison de la
16 baisse des ventes qui résulte de cette révision à
17 la baisse de la demande. En fait ma question est
18 plus d'ordre méthodologique. Comme vous le savez,
19 il est usuel... Bien, chaque année lorsqu'on arrive
20 en audience, la prévision que l'on fait des besoins
21 est différente de celle que l'on avait faite au
22 mois d'avril. Sauf qu'il est usuel de ne pas
23 remodifier le dossier tarifaire rendu à l'étape de
24 l'audience du mois de décembre, parce que sinon,
25 bien, on serait toujours en train de réécrire le

1 dossier tarifaire. Là, dans le présent cas, pour
2 cette année, vous proposez, peut-être en raison de
3 son ampleur, en fait c'est là-dessus que j'aimerais
4 que vous élaboriez, est-ce que je comprends à tort
5 que vous proposez cette année de tenir compte de la
6 mise à jour de décembre de la prévision plutôt que
7 de continuer de se baser sur celle d'avril deux
8 mille quinze (2015)?

9 M. DANIEL RICHARD :

10 R. Je pense d'entrée de jeu, ce matin, lorsque j'ai
11 présenté ces éléments, révision de certains
12 paramètres, je pense que j'ai reflété également ce
13 que l'on a fait au cours des dernières années. Je
14 rejoindrai qu'on a eu longtemps ces débats, à
15 savoir si le quatre/huit (4/8) était d'une certaine
16 façon à l'établissement... le quatre réel, huit
17 prévisionnel pour l'établissement des tarifs. Il
18 faut un temps où, pour nous, c'était quelque chose
19 de stable, puis qu'on ne devait pas toucher au
20 niveau d'aucun élément. Je pense qu'on a eu ces
21 débats-là longtemps.

22 Depuis maintenant trois, quatre ans, le
23 Distributeur se présente, et je pense que c'est
24 important qu'on le fasse. L'environnement est de
25 plus en plus changeant. Il y a des décisions de

1 plus en plus qui sont prises par la Régie dans
2 différents dossiers qui viennent impacter le coût
3 de service. Et je pense que c'est une bonne
4 pratique. Et comme l'a dit mon collègue, pas
5 nécessairement de refaire l'ensemble de l'oeuvre au
6 niveau de chacun des éléments, mais de donner les
7 faits saillants les plus importants.

8 Et dans ce sens-là, l'année passée, vous
9 vous souviendrez qu'on avait amené une réalité qui
10 était toute simple. Au mois d'avril, on anticipait
11 un plan de main-d'oeuvre qui était situé à un
12 certain niveau. Et force est d'admettre que, rendu
13 au mois de décembre, on avait un plan de main-
14 d'oeuvre qui était pas mal en retrait par rapport à
15 ce qu'on avait anticipé au mois de mai. Et donc, on
16 a volontarisé cette baisse-là pour donner un signal
17 qui est le plus correct.

18 Puis je pense qu'on a eu également dans les
19 dernières années beaucoup de débats, à savoir est-
20 ce que le Distributeur doit fournir un cadre
21 financier dix réel, deux prévisionnel, une nouvelle
22 vision un peu de son zéro/douze (0/12). Et jusqu'à
23 maintenant, je vous dirais que, dans les quatre
24 dernières années, on a acquiescé à cette demande-
25 là. Ça ici, là, ça s'inscrit exactement dans cette

1 même philosophie-là où on juge qu'il est à-propos
2 de donner, puis, là, on le disait ce matin, on n'a
3 pas révisé chacun des postes budgétaires, mais les
4 plus sensibles, les plus importants où on voit une
5 mouvance, pour donner un signal le plus proche
6 possible de la réalité.

7 (14 h 15)

8 Q. [193] Toujours sur cette fiche, qui est la page 4,
9 bon, le deuxième élément, plusieurs personnes vous
10 ont posé des questions sur le report de projets
11 d'approvisionnement. J'en aurais davantage, mais ce
12 sera pour le panel approprié qui portera là-dessus.
13 Et vous avez bien précisé que ce sont bien des
14 projets du réseau intégré. C'est bien ça?

15 R. C'est bien ça.

16 Q. [194] D'accord. L'item suivant « pass-on » et
17 compte de nivellement. D'abord, pour être sûr qu'il
18 n'y ait pas de... il y a eu un certain malentendu
19 dans une des questions qui vous ont été posées ce
20 matin. On parle bien du « pass-on » et compte de
21 nivellement de l'année deux mille quinze (2015)? Ce
22 ne sont pas les deux mille treize (2013) et deux
23 mille quatorze (2014) qui eux sont déjà visés dans
24 la demande tarifaire...

25 R. Non.

1 Q. [195] ... tels que déjà constitués.

2 R. Deux mille quinze (2015).

3 Q. [196] C'est deux mille quinze (2015). Un
4 intervenant précédent vous avait demandé de
5 subdiviser la mise à jour du « pass-on » et la mise
6 à jour du compte de nivellement. Vous avez
7 implicitement pris un engagement, mais sans le
8 prendre formellement. Est-ce que je comprends que
9 ce sera... Est-ce qu'il est nécessaire de numéroté
10 cet engagement, de déposer séparément la mise à
11 jour du « pass-on » et celle du compte de
12 nivellement?

13 M. DANIEL RICHARD :

14 R. Oui, on prend l'engagement.

15 Q. [197] Donc, c'est engagement numéro...

16 LA GREFFIÈRE :

17 3.

18 Me DOMINIQUE NEUMAN :

19 3. O.K.

20 M. DANIEL RICHARD :

21 R. Excusez-moi. Oui.

22 Q. [198] Oui. Donc, de déposer la mise à jour
23 distinctement du « pass-on » et du compte de
24 nivellement deux mille quinze (2015).

25

1 Me ÉRIC FRASER :

2 On m'indique que si on pose la question au panel
3 numéro 3, la réponse va être donnée... 2, en fait,
4 le panel 2, donc lundi. La réponse est relativement
5 simple puis elle va être...

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Mais...

8 Me ÉRIC FRASER :

9 ... pourra être déposée au dossier.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 ... la Régie a une question là-dessus aussi qui
12 s'en vient après la pause, fort probablement, où on
13 demande cette mise à jour, alors...

14 Me DOMINIQUE NEUMAN :

15 Donc, on prend l'engagement?

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Vous avez été tellement généreux dans les DDR qu'on
18 n'ose pas vous en donner une autre probablement
19 avant la fin de la journée, sinon lundi matin, mais
20 ce sont... Au lieu de prendre des engagements à
21 répétition, comme l'année dernière, on en a eu
22 trente-cinq (35) ou quarante (40)...

23 Me ÉRIC FRASER :

24 Oui. O.K.

25

1 LA PRÉSIDENTE :
2 ... si je me rappelle bien, bien là on en aura un
3 petit peu moins, mais ce document est demandé...
4 Me ÉRIC FRASER :
5 Oui.
6 LA PRÉSIDENTE :
7 ... un 10/2 du compte de « pass-on » et du compte
8 de nivellement. C'est bien ça?
9 Me ÉRIC FRASER :
10 Alors, voilà.
11 Me DOMINIQUE NEUMAN :
12 Donc, on prend l'engagement numéro 2 ou on ne prend
13 pas l'engagement numéro 2?
14 LA PRÉSIDENTE :
15 On ne le prendra pas.
16 Me DOMINIQUE NEUMAN :
17 Enfin, O.K., au niveau 3.
18 LA PRÉSIDENTE :
19 Écoutez, ça va arriver en...
20 Me DOMINIQUE NEUMAN :
21 O.K.
22 LA PRÉSIDENTE :
23 ... en beau papier, en DDR pour le Distributeur.
24 Me DOMINIQUE NEUMAN :
25 Ah! En DDR. O.K.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Oui. DDR, engagement, en fait, vous l'appellerez
3 comme vous voulez, on innove.

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 O.K.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Alors, on poursuit, Maître Neuman.

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 Q. [199] D'accord. Sur l'item « Révision du prix des
10 combustibles » le quinze millions (15 M\$) qui est
11 soustrait, juste une précision. Est-ce que je
12 comprends donc que c'est le montant annoncé dans le
13 dossier tarifaire qui est de quatre-vingt-un
14 millions (81 M\$) pour les achats de combustible?
15 C'est ce montant-là qui est réduit de quinze
16 millions (15 M\$), c'est bien de ça?

17 M. DANIEL RICHARD :

18 R. Je ne peux pas répondre à votre question. Je vous
19 dirais toutefois, sur la base des dix (10) mois
20 réels, deux mois prévisionnels, le chiffre qui est
21 au dossier, je m'excuse, mais je ne connais pas le
22 chiffre...

23 Q. [200] Oui.

24 R. ... est en retrait de quinze millions (15 M\$).

25 Q. [201] O.K. D'accord. Donc, c'est...

- 1 R. Par rapport à ce qu'on anticipait au mois de mai,
2 l'ensemble de l'année.
- 3 Q. [202] Oui. Ça, nous, on a B-0046, HQD, je pense,
4 c'est 12, Document 3, page 49. Donc, c'est ça qui
5 vient être modifié. D'accord. Je passe à la page 6
6 de votre présentation, s'il vous plaît. D'abord, en
7 ce qui concerne les pages 6 et 7, est-ce que je
8 comprends correctement que ce qui se trouve en page
9 6 est un état de réalisation plus avancé que ce qui
10 se trouve à la page 7 ou est-ce que c'est de même
11 niveau? Est-ce que c'est...
- 12 R. C'est deux groupes différents.
- 13 Q. [203] C'est tout. Mais, est-ce que c'est...
- 14 R. J'ai pris les deux grands groupes de notre
15 organisation qui sont les services à la
16 clientèle...
- 17 Q. [204] Oui. Oui.
- 18 R. ... donc ce que vous retrouvez en page 6.
- 19 Q. [205] O.K.
- 20 R. Et en page 7, c'est l'autre grand groupe également
21 évidemment de la division qui est tout l'aspect
22 réseau de distribution, donc le côté ligne, poteau
23 et réalisation de travaux qui est l'autre groupe.
- 24 Q. [206] D'accord. À la page 6, je constate que le
25 premier élément, qui est le service à la clientèle,

1 vous insistez sur l'amélioration de la prestation
2 des services qui est un axe que je qualifierais
3 important de votre présentation d'aujourd'hui. Et
4 un intervenant avant moi a référé même au fait que
5 votre nouveau président-directeur général insiste
6 également sur cet aspect.

7 Je vois ici le texte que vous employez,
8 c'est :

9 Amélioration de la prestation des
10 services afin de réduire le nombre
11 d'appels

12 (14 h 20)

13 Là-dessus, nous avons... il y a certains chiffres
14 qui proviennent de vous, que nous avons cités dans
15 notre propre rapport qui est la pièce C-SÉ/AQLPA-
16 0010, SÉ/AQLPA-3, Document 1, où on a rassemblé
17 différents chiffres qui avaient été soumis par vous
18 et nous en sommes arrivés à la conclusion, pour
19 référence, ce n'est pas nécessaire d'aller à notre
20 texte puisque je vous lis simplement des chiffres,
21 c'est à la page 7 de notre rapport que je viens de
22 citer.

23 Nous avons déjà une statistique à l'effet
24 qu'il y a un taux d'abandon de sept à onze pour
25 cent (11 %) des clients qui, après avoir réussi à

1 obtenir la ligne et à être mis en attente, ont
2 abandonné leur appel. Et, à cela, on doit ajouter
3 la nouvelle statistique, que vous avez fournie en
4 réponse à une DDR que nous... une demande de
5 renseignements que nous avons transmise, qui était
6 notre question 1.16, vous avez ajouté qu'il y a
7 environ quinze pour cent (15 %) de clients qui ne
8 parviennent pas... en téléphonant, qui ne
9 parviennent pas à être mis en attente. Donc, si on
10 cumule ces deux chiffres, ça donne un taux qui
11 oscille entre vingt et un pour cent (21 %) et
12 vingt-cinq pour cent (25 %) de clients qui soit ne
13 parviennent pas à être mis en attente, soit sont
14 mis en attente et abandonnent.

15 J'essaie de concilier ce taux, relativement
16 élevé, de clients qui ne parviennent pas à parler à
17 un humain après avoir tenté de téléphoner le service
18 à la clientèle, ce taux relativement élevé de
19 personnes qui n'ont pas eu ce service avec
20 l'objectif de haut niveau que l'entreprise se donne
21 d'améliorer le service à la clientèle.

22 R. Bon. Là il y a plusieurs questions, je vais tenter
23 d'y répondre. L'affirmation que j'ai faite ce
24 matin, évidemment, elle est basée sur une analyse
25 que nous avons faite de notre volume d'appels, qui

1 correspond aux années deux mille neuf (2009)
2 jusqu'à aujourd'hui, et je vous dirais qu'on voit
3 une nette diminution. On pourra... le panel 4... 3
4 donnera plus de statistiques là-dessus, sur, un
5 peu, l'évolution de nos appels.

6 Je vous dirais à un point tel même, ça
7 c'est... un point tel qu'on a réussi, d'une
8 certaine façon, à financer avec le même plan de
9 main-d'oeuvre les activités de recouvrement. Parce
10 que, souvent, il ne faut pas confondre aussi, là,
11 il y a ce qu'on appelle nos services à la
12 clientèle, qui sont facturation, les demandes que
13 vous voulez faire à Hydro et, à côté de ça,
14 toujours au même centre d'appel, toutes les
15 activités de recouvrement, où là les standards ne
16 sont pas du tout les mêmes en termes de... et on
17 répond, oui, de façon prioritaire à ceux qui ont
18 reçu des avis d'interruption, et caetera, et
19 caetera. Et on a des standards différents,
20 effectivement, pour ceux qui nous appellent juste
21 pour signaler qu'ils ont eu leur facture mais
22 qu'ils vont être en retard... bon, une gestion de
23 ces appels-là qui est faite.

24 Et ce qu'on a réussi, au cours des
25 dernières années, c'est, compte tenu de la baisse

1 des demandes de nos clients pour le volet
2 clientèle, on a réussi à être plus en appui au
3 niveau de nos activités de recouvrement. Dieu sait
4 qu'on a fait un certain rétablissement, là, au
5 niveau de la gestion de nos comptes à recevoir en
6 recouvrement, ce qui fait en sorte qu'on a un
7 nombre d'appels qui rentrent de façon importante à
8 nos centres d'appel mais toujours avec le même
9 monde.

10 Maintenant, dans les statistiques
11 d'abandons que vous amenez, ces statistiques-là
12 existent, là, puis elles sont bien détaillées dans
13 l'industrie puis ne pensez pas que Hydro-Québec est
14 la seule compagnie à avoir des taux un peu comme
15 vous indiquez, on pourra fournir ces statistiques-
16 là pour montrer le balisage, où se situe
17 l'organisation à ce niveau-là.

18 La différence qu'on veut amener maintenant
19 dans la nouvelle mouture et je vous dirais que vous
20 allez voir qu'on se compare de façon correcte pour
21 des entreprises... des entreprises comparables,
22 hein. Et si vous me posez la question, est-ce que,
23 le trente (30) juin, on répond à tous les appels
24 pour les gens qui veulent déménager? La question
25 c'est, non, des fois, on est obligé de répondre le

1 deux (2). Puis on aimerait ça... on leur a parlé le
2 vingt-huit (28) aussi puis... Il y a une dynamique
3 qui est claire, il y a des temps dans l'année qui
4 sont beaucoup plus lourds au niveau des centres
5 d'appel, là, puis le déménagement, c'est un
6 événement important. Anciennement, il y avait
7 également toute la révision des MVE qui était un
8 autre événement important. Ça fluctue. Mais on va
9 présenter un peu les « stats » à ce niveau-là.
10 Donc, soyez sans crainte, là, on n'est pas
11 complètement à des années lumière du marché.

12 Le point, toutefois, qu'on veut amener
13 cette année, qui est important. On voudrait, dans
14 nos pratiques d'affaires, se rapprocher plus des
15 autres centres d'appel que l'on voit dans le
16 marché. Ces gens-là, bien, ils ont des heures
17 d'ouverture qui sont plus larges, les gens peuvent
18 les appeler à sept heures (7 h) du matin avant
19 d'aller travailler. Au retour du travail, de la
20 même façon, on aime tous pouvoir parler à notre
21 fournisseur si on a un problème après nos heures de
22 travail comme client.

23 Et, ça, je vous dirais que pour l'instant,
24 à Hydro-Québec, ça fait en sorte qu'on concentre
25 beaucoup nos activités à l'intérieur d'une plage de

1 temps qui est assez... trop mince à notre goût. On
2 voudrait, de la même façon... travailler le soir,
3 ça, ça va. Les week-ends aussi, il y a beaucoup de
4 gens qui aiment, la semaine passée, régler certains
5 problèmes durant le week-end, c'est un service
6 qu'on n'offre pas à Hydro. Donc, on veut amener
7 cette pratique-là, qui va faire en sorte qu'on va
8 constater deux choses. On va avoir moins d'appels,
9 les « stats » vont être meilleurs et on va s'en
10 aller encore vers une prestation de services qui va
11 être encore plus élevée. Donc, c'est ça qu'on vise,
12 un peu, au niveau de nos centres d'appel.

13 Puis un des moyens que j'illustrais, là,
14 travail à domicile, c'est une pratique aussi très
15 large dans l'industrie des centres d'appel, qu'on
16 voit, là, si on va à d'autres fournisseurs, ils ont
17 jusqu'à quarante pour cent (40 %) de leur effectif
18 qui travaille à distance. Nous, on veut tendre vers
19 ces pratiques-là également et ça, c'est un projet
20 pilote, là, qui a été entamé voilà tout près d'un
21 an et demi, donc il va nous aider aussi.

22 (14 h 25)

23 Q. [207] Je comprends ce que vous me dites et d'une
24 certaine manière vous l'aviez déjà mentionné plus
25 tôt, mais le sujet de ma question portait sur le

1 taux d'environ vingt-cinq pour cent (25 %)...

2 R. Je vais...

3 Q. [208] ... d'appelants qui ne se rendent pas à vous,
4 qui n'obtiennent pas le service. Je comprends qu'il
5 y a d'autres aspects que vous tentez de régler.

6 R. Vous interprétez les chiffres qui sont dans le
7 dossier en disant qu'il y a juste Hydro-Québec qui
8 a ses chiffres-là.

9 Q. [209] Je n'ai pas dit ça.

10 R. Je vous répète, parce que je vous répète, la
11 réponse que vous formulez on peut la formuler pour
12 n'importe quel fournisseur de service. Ce qui est
13 important là-dedans c'est de comprendre
14 l'indicateur, parce que l'interprétation que vous
15 en faites, et je vous dis, vous pouvez être surpris
16 de voir les nuances qu'on va vouloir apporter sur
17 ce signal, je vais laisser mes gens du service à la
18 clientèle fournir plus d'informations. C'est sûr
19 qu'on tente de réduire ça au maximum, mais il faut
20 comprendre qu'il y a des éléments, il y a des temps
21 dans l'année et on va tout faire ce qui est
22 possible pour améliorer ces indicateurs-là. Mais on
23 frappe une dure réalité, c'est qu'à un moment
24 donné, oui, il y a des moments dans l'année où on
25 est obligé de ne pas répondre à tout... pas obligé,

1 mais nos systèmes font en sorte que, oui, on ne
2 peut pas répondre.

3 Si vous prenez une panne importante, à
4 titre d'exemple, bien il y a un grand nombre
5 d'appels qui rentrent à Hydro-Québec lorsqu'il y a
6 une panne majeure. Nous, on met à côté de ça
7 toutefois des systèmes qui sont des systèmes de
8 réponse automatique qui donnent la même
9 information. Est-ce que nos centres d'appels sont
10 très sollicités? Il va de soi. Mais ça fait partie
11 un peu de la dynamique de l'entreprise, c'est pour
12 ça qu'il faut comparer entreprise comparable avec
13 entreprise comparable. On va vous donner tous ces
14 éléments d'information-là.

15 Q. [210] Est-ce que je comprends de votre réponse que
16 donc ce taux... ce taux de vingt-cinq pour cent
17 (25 %), compte tenu de tout ce que vous venez de
18 mentionner, c'est un taux... et compte tenu du
19 balisage que vous avez mentionné, c'est un taux qui
20 vous apparaît satisfaisant ou est-ce que c'est
21 quelque chose qui vous préoccupe et qui amènerait
22 une amélioration, selon vous?

23 R. Si vous me posez la question si c'est satisfaisant,
24 un appel de pas répondu, c'est pas satisfaisant. Si
25 c'est le sens de votre question, je pense que la

1 réponse est assez simple là-dessus. Toutefois, il
2 faut placer ça dans une dynamique plus large où
3 inversement il va falloir qu'on fasse contrepoids
4 avec les coûts. Comme je vous dis, on pourrait
5 doubler le nombre de représentants, si vous voulez,
6 au centre d'appels. Nous, on ne pense pas que c'est
7 nécessairement la piste qui est la meilleure.
8 L'élargissement de nos heures d'ouverture va faire
9 en sorte qu'on va être capable de répondre à cette
10 préoccupation-là, qui est là nôtre aussi en
11 passant, là. On a tous la même. On veut donner le
12 meilleur service, puis va tout faire ce qu'il faut.
13 Toutefois, il y a des méthodes puis on pense que la
14 méthode qu'on vient d'illustrer, c'est celle-là qui
15 est la meilleure. Donc, non, moi, je pense qu'un
16 appel qui n'est pas répondu c'est un appel de trop.
17 Je suis d'accord avec vous.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Maître Neuman, je vous inviterais peut-être à
20 passer à une autre question, une autre série de
21 questions si...

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 D'accord.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Je pense qu'il y a un panel qui va... monsieur

1 Richard nous a dit qu'il s'engageait à ce que le
2 prochain panel responsable vous réponde en long et
3 en large.

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 D'accord, d'accord.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Ça va?

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 Nous reviendrons avec l'autre panel là-dessus.

10 Q. [211] J'attire votre attention à la page 9 de votre
11 présentation. Oui. D'abord, juste une précision, le
12 bâtonnet de l'année deux mille quinze (2015) est-ce
13 que c'est... c'est combien de mois réels, combien
14 de mois prévus? Le bâtonnet de l'année deux mille
15 quinze (2015) sur ce graphique. C'est 4/8?

16 R. C'est l'autorisé. Ça ne présume pas évidemment du
17 résultat de l'année deux mille quinze (2015), mais
18 on s'entend que si on regarde autorisé deux mille
19 quinze (2015) puis on regarde ce qui a été proposé
20 et demandé, donc c'est le chiffre que l'on a. Donc,
21 nous, on va tout faire évidemment.

22 Q. [212] Quand c'est prévu, ce qui est prévu ou ce qui
23 est prévu... l'année deux mille quinze (2015), le
24 bâtonnet de deux mille quinze (2015) c'est un
25 réel...

- 1 R. C'est... on part d'un autorisé qui est dans notre
2 dossier et ça prend en compte la gestion active que
3 l'on a proposée et également les décisions de la
4 Régie de l'énergie qui nous ont été demandées en
5 deux mille quinze (2015). Ça ne présume pas du
6 résultat de deux mille quinze (2015).
- 7 Q. [213] O.K. D'accord.
- 8 R. Donc le résultat peut être meilleur ou il peut être
9 moins bon. Mais on fait tout ce qu'on peut pour
10 être meilleur que ce qui nous est demandé.
- 11 Q. [214] O.K. D'accord, d'accord, d'accord. Donc les
12 autres années c'est réel, jusqu'en deux mille
13 quatorze (2014), puis ensuite deux mille quinze
14 (2015) est uniquement autorisé. O.K. Et pour deux
15 mille seize (2016) vous ne prévoyez pas d'autres...
16 d'autres gains d'efficience autres que le trente-
17 six millions (36 M\$) découlant strictement du
18 projet LAD, c'est bien ça? Ce qui est prévu
19 actuellement. C'est bien ça?
- 20 R. Oui, c'est bien ce que j'ai dit ce matin.
21 Toutefois, j'attirerais quand même votre attention
22 sur un peu le volet historique, là, de... de
23 l'efficience du Distributeur, qu'on disait trois
24 point trois pour cent (3,3 %) depuis deux mille
25 huit (2008), donc largement au-delà du un point

1 cinq (1,5 %). Et pour les trois dernières années
2 quatorze, seize (2014-2016), quatre point neuf pour
3 cent (4,9 %). Donc évidemment, de l'efficience très
4 importante.

5 Q. [215] D'accord. O.K. À la page suivante, la page
6 10. La relocalisation requise des employés associés
7 au projet LAD, j'essaie de voir de quelle manière
8 ils peuvent être soustraits des effectifs, si
9 justement ils sont relocalisés. À moins qu'ils
10 soient relocalisés dans une autre unité d'Hydro-
11 Québec, autre qu'Hydro-Québec Distribution. Est-ce
12 que c'est cela que vous avez voulu dire?

13 (14 h 30)

14 R. Ce qu'on mentionne, c'est qu'il y a un défi
15 évidemment de... lorsque le projet va cesser, d'une
16 part, il va y avoir, et je l'ai mentionné tantôt,
17 là, j'ai parlé de cent quatre-vingt-quatorze (194)
18 personnes qui ne sont pas illustrées au niveau du
19 graphique qui est ici. Peut-être qu'on fera une
20 modification puis on vous le proposera durant les
21 audiences, là. Il y a des gens qui sont temporaires
22 qui vont quitter le projet en quelque sorte à la
23 fin. Donc, il y a pas vraiment d'enjeu.

24 Par contre, compte tenu qu'on fait le
25 projet un peu plus rapidement qu'anticipé, la

1 facilité à relocaliser le monde, si je termine mon
2 projet en deux mille dix-huit (2018), est plus
3 grande que de le faire actuellement parce que ces
4 gens-là n'ont pas nécessairement quitté à la
5 retraite ou autre. Donc, on est pris avec environ,
6 « pris » c'est un grand mot, excusez-moi, plutôt on
7 a deux cent sept (207), deux cent sept (207)
8 effectifs à relocaliser, ce qui est fort différent.

9 Et je peux vous assurer d'une chose, c'est
10 que ces gens-là à l'heure actuelle travaillent.
11 Donc, il y en a une partie, pour à peu près
12 cinquante pour cent (50 %), qui sont temporairement
13 assignés au centre d'appel, qui viennent nous aider
14 parce qu'on veut tous améliorer l'accessibilité
15 puis la réponse téléphonique, entre autres.

16 Donc, ils viennent, entre autres, aider et
17 il y en a d'autres qui complètent également. Parce
18 que, là, il faut comprendre qu'on est dans une
19 phase un peu, sans dire transitoire au niveau du
20 projet, mais, là, on constate les zones où il y a
21 des gens qui ont des compteurs non communicants.

22 Il faut maintenant repenser nos routes,
23 parce que les routes de relève, évidemment, vont
24 être fort différentes, avec des distances très
25 importantes entre chacun des points. Donc, c'est

1 toute cette gymnastique-là qu'on est en train de
2 faire et, pour l'instant, il y a une partie de ces
3 personnes à relocaliser-là qui assure la relève de
4 compteurs des endroits qu'on n'a pas faits ou
5 encore tout ce que je viens de décrire pour les
6 compteurs non CNG où il faut aller le faire.

7 Et donc, là on est dans cette période de
8 transition-là et on a bon espoir qu'en deux mille
9 dix-sept (2017) l'image va être beaucoup plus
10 claire, là, au niveau de ceux qui vont participer à
11 la relève et comment.

12 Q. [216] Donc, si je comprends bien, ce qu'on voit sur
13 la courbe c'est qu'il y a une incertitude à savoir
14 si ces effectifs vont effectivement être réduits ou
15 non ou si les gens vont être relocalisés à une
16 autre...

17 R. Non, non, ce n'est pas une incertitude. Ce n'est
18 pas une incertitude. Ce sont des gens à
19 relocaliser. On n'a pas d'incertitude. À la fin du
20 projet, ces gens-là ont été relocalisés dans
21 l'ensemble de notre organisation comme les cinq
22 cents (500) autres.

23 Rappelons-nous que déjà soixante et onze
24 millions (71 M\$) sur quatre-vingt un millions
25 (81 M\$) promis au projet ont déjà été relocalisés,

1 je vous dirais, donc redéployés dans notre
2 organisation.

3 Donc, il n'y a pas d'enjeu majeur. C'est
4 quelque chose qu'on va adresser. Ce que je
5 mentionne c'est qu'il faut juste avoir la bonne
6 vision du projet, où le projet va atterrir
7 finalement en termes de finalité au niveau du
8 déploiement.

9 Q. [217] D'accord. Je passe à la page 13 de la
10 présentation concernant les chauffe-eau
11 interruptibles. Et comme vous vous souvenez, nous
12 avons une certaine interrogation quant au réalisme
13 du volume, du volume annoncé de cent mille
14 (100 000) participants, soixante-dix mégawatts
15 (70 MW) pour l'hiver deux mille seize-deux mille
16 dix-sept (2016-2017).

17 D'abord, au préalable, je comprends, et
18 selon ce que vous avez même affirmé un peu plus tôt
19 à un autre intervenant, que pour l'hiver deux mille
20 quinze-deux mille seize (2015-2016) il n'y aura pas
21 de... attendez un instant...

22 R. C'est bien ça.

23 Q. [218] C'est-à-dire il y avait quarante mille
24 (40 000) clients qui étaient prévus comme
25 participants à ce projet pour l'hiver deux mille

1 quinze-deux mille seize (2015-2016) pour quelque
2 vingt-huit mégawatts (28 MW) et que cet aspect-là
3 n'est pas réalisé pour cet hiver-ci.

4 R. C'est ça. Compensé toutefois, comme je l'ai
5 mentionné, par un projet pilote qui nous surprend
6 beaucoup dans une autre clientèle, qui est la
7 clientèle commerciale et institutionnelle, où on va
8 chercher plus de mégawatts encore que ce qu'on
9 anticipait au niveau des chauffe-eau.

10 Donc, c'est un projet d'environ une
11 trentaine de projets (sic) pour tout près de
12 quarante mégawatts (40 MW).

13 M. HERVÉ LAMARRE :

14 R. Une trentaine de mégawatts.

15 M. DANIEL RICHARD :

16 R. Une trentaine de mégawatts, excusez-moi, qu'on va
17 chercher, donc qui viennent un peu compenser, là,
18 ce qu'on avait anticipé au niveau des chauffe-eau.

19 Q. [219] O.K. Et que vous utiliserez l'année à venir
20 pour mettre en place les éléments visant à pouvoir
21 réaliser cet objectif de cent mille (100 000)
22 participants à l'hiver deux mille seize-deux mille
23 dix-sept (2016-2017), c'est bien cela?

24 R. Donc, il y a un léger retard puis j'ai expliqué un
25 peu les raisons. Il y avait deux points : un aspect

1 technique puis un aspect un peu plus commercial.
2 Mais notre intention c'est, dès qu'on a l'accord de
3 l'ensemble, comme je le disais, des intervenants au
4 dossier ou ceux qui sont partie prenante à ce
5 projet-là, de lancer déjà l'aspect commercial
6 durant l'hiver, l'hiver prochain, l'hiver j'entends
7 janvier-février on va être déjà sur le terrain en
8 train de solliciter des clients pour la prochaine
9 période de pointe.

10 Q. [220] O.K. Pour évaluer le réalisme de cet
11 objectif, ma question serait la suivante : Est-ce
12 qu'il y a déjà eu chez Hydro-Québec dans le passé
13 un programme d'efficacité énergétique qui a obtenu
14 cent mille (100 000) participants dès sa première
15 année?

16 R. Écoutez, là je peux pas vous répondre vraiment. Un
17 programme d'efficacité énergétique, là on parle un
18 peu de... on parle de chauffe-eau dans ce cas-là?

19 Q. [221] Oui.

20 R. Oui. J'ai pas... J'ai pas en tête, là, ce type de
21 statistiques-là, vous comprendrez.

22 Q. [222] O.K. Je vous remercie beaucoup. Je n'ai pas
23 d'autres questions.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Bien. Merci, Maître Neuman. Alors la Régie aura

1 quelques questions. Nous allons prendre une pause
2 de quinze (15) minutes, ce qui va nous amener à
3 trois heures moins cinq (14 h 55), pour la suite
4 des questions de la Régie. Merci.

5 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

6 (15 h)

7 Me ÉRIC FRASER :

8 Bonjour, Madame la Présidente. Si vous me
9 permettez, je donnerais une réponse à l'engagement
10 numéro 2, question qu'on en mette un derrière nous
11 avant d'en créer d'autres. C'était sur... demandé
12 par le RNCREQ. Donc, l'entente sur les services
13 complémentaires associés à l'électricité
14 patrimoniale est disponible à l'annexe B de la
15 pièce HQD-1, Document 2.3 au dossier R-3864-2013.
16 C'était le Plan d'approvisionnement 2014-2023.
17 Engagement numéro 2 complété. Merci.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 C'est bien. Merci, Maître Fraser. Or, pour la
20 Régie, Maître Gariépy?

21 Me ANNIE GARIÉPY :

22 Je n'aurai pas de questions. Merci.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 C'est bien. Fiez-vous pas à ça, c'est pas
25 significatif. Monsieur Houle?

1 M. BERNARD HOULE :

2 Non plus.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Pas de questions. Or voici. Maître Rozon.

5 INTERROGÉS PAR LA FORMATION

6 Me LOUISE ROZON :

7 Merci.

8 Q. [223] Monsieur Lamarre, Monsieur Richard, bonjour.

9 Louise Rozon pour la formation. Alors, je vais
10 avoir juste quelques questions pour vous. Une
11 première facile. À la page 3 de votre présentation,
12 Monsieur Richard, vous avez mis à jour la prévision
13 des ventes en ce qui a trait à l'énergie. Est-ce
14 que vous avez aussi une prévision à jour pour ce
15 qui est des besoins en puissance?

16 M. HERVÉ LAMARRE :

17 R. On ne l'a pas fait. Mais en fait, on ne l'a pas
18 présenté là-dedans, mais c'est sûr que, dans la
19 mise à jour, c'est quelque chose qui est facilement
20 disponible, qu'on peut vous fournir. Oui.

21 Q. [224] On fera par un suivi avec le panel à ce
22 moment-là sur les approvisionnements ou la
23 prévision des ventes.

24 R. Oui, en fait, le panel numéro 4. C'est sur le même
25 panel, effectivement.

1 Q. [225] Excellent! Ensuite, on va à la page 8,
2 toujours de votre présentation. Donc, on voit qu'on
3 va commencer à être occupé aussi au mois de février
4 l'année prochaine avec un nouveau dossier. Dans le
5 cadre d'une réponse à une demande de
6 renseignements, je crois que c'était la demande de
7 renseignements numéro 1 de la Régie, où on vous
8 avait demandé si le Distributeur comptait revoir
9 son processus de traitement des plaintes à
10 l'interne. Bon. Vous nous avez répondu à ce moment-
11 là que :

12 Le Distributeur est d'avis que des
13 améliorations à la procédure d'examen
14 des plaintes sont souhaitables.

15 Mais, bon, là, il y avait une question qui était
16 liée à des souhaits que le gouvernement avait
17 énoncés dans le cadre d'un communiqué. Mais ma
18 question est la suivante : Est-ce qu'il est prévu
19 que, dans le cadre du dossier qui va porter sur la
20 révision des conditions de service, il y a aussi un
21 aspect qui va être traité en ce qui concerne le
22 traitement des plaintes comme telles?

23 R. Ce qu'on avait discuté à l'interne avec madame
24 Labrecque, qui pourra élaborer beaucoup mieux que
25 je peux le faire, c'était un entretien, peut-être

1 une rencontre administrative avec la Régie pour
2 voir les alignements. Parce qu'on a déjà eu des
3 discussions depuis l'année passée dans ce genre de
4 rencontre-là avec la Régie sur de quelle façon on
5 peut ajouter de la fluidité dans le traitement des
6 plaintes. Alors, c'est ce qu'on avait indiqué qu'on
7 était disponible pour amorcer ces discussions-là
8 avec la Régie.

9 Q. [226] D'accord. Dans le cadre d'une rencontre
10 administrative?

11 R. Oui.

12 Q. [227] C'est sûr qu'il y a un lien avec évidemment
13 les plaintes qui sont traitées par le Distributeur
14 et le traitement des plaintes aussi à la Régie par
15 la suite. Mais on faisait davantage référence au
16 fait que, bon, en vertu de la Loi sur la Régie de
17 l'énergie, le Distributeur doit faire approuver son
18 processus de traitement des plaintes. Ça a été fait
19 il y a plusieurs années en même temps pour
20 plusieurs distributeurs. Et c'était un peu l'objet
21 de la question en se disant, bon, bien, est-ce
22 qu'il ne serait pas opportun... Tu vois, c'est la
23 décision D-98-25 où le processus actuel qui est
24 suivi par le Distributeur pour le traitement des
25 plaintes a été approuvé par la Régie dans le

1 contexte où le Distributeur veut améliorer son
2 service à la clientèle. Évidemment, le service à la
3 clientèle, ça inclut aussi le processus de
4 traitement des plaintes. C'est pourquoi on posait
5 la question : est-ce qu'il ne serait pas opportun à
6 cette étape-ci de revoir est-ce qu'il y a lieu de
7 modifier la façon dont les plaines sont traitées
8 chez le Distributeur avant qu'il ne soit... avant
9 qu'un client s'adresse à la Régie. C'est dans cet
10 esprit-là. Ça n'élimine pas la nécessité d'avoir
11 une rencontre administrative mais ça...

12 R. Mais effectivement, on a déjà identifié des
13 façons... et ma collègue, Michelle Labrecque,
14 pourra élaborer là-dessus mais on a déjà identifié
15 des pistes pour améliorer le traitement des
16 plaintes et qui sera traité dans la révision des
17 conditions de service.

18 (15 h 05)

19 Q. [228] Parfait. Merci. À la page 9 de la
20 présentation, vous parlez d'un montant de quarante
21 millions (40 M) qui correspond à des réductions qui
22 ont été demandées par la Régie pour deux mille
23 quinze (2015) et qui serait reconduit en deux mille
24 seize (2016). On aimerait peut-être comprendre la
25 nature de cette affirmation-là, et plus précisément

1 par rapport au fait que, entre autres, on avait
2 demandé un montant de dix millions (10 M) en
3 réduction pour les services professionnels. Et en
4 vertu de la preuve qui est déposée, le Distributeur
5 nous dit : « Écoutez, on n'a pas été en mesure de
6 réduire de dix millions (10 M) les coûts de ce
7 service. » Donc, on voyait mal comment ce dix
8 millions (10 M) pouvait être reconduit en deux
9 mille seize (2016), s'il n'a pas pu être...

10 M. DANIEL RICHARD :

11 R. Oui.

12 Q. [229] ... réduit en deux mille quinze (2015). Mais
13 en fait, on a besoin de plus de précisions là-
14 dessus.

15 R. Ce qu'on voulait plutôt et... plus une façon
16 d'illustrer le défi que l'on avait pour deux mille
17 seize (2016), ce qu'on voulait illustrer ici, c'est
18 qu'en deux mille quinze (2015), au-delà du dossier
19 qu'on a présenté, évidemment, la Régie nous a
20 demandé une réduction de plus de quarante millions
21 (40 M). Puis, comme je vous ai mentionné également
22 tantôt, nous, lorsqu'on regarde l'année deux mille
23 quinze (2015), on fait tout ce qu'on peut pour,
24 effectivement, rencontrer l'efficience qui nous a
25 été demandée. On a bon espoir d'y arriver.

1 Toutefois, dans les pistes que l'on a, ce n'est pas
2 nécessairement des pistes qui sont récurrentes ou
3 stabilisées ou permanentes. Ça peut être du
4 conjuncturel qui arrive : en deux mille quinze
5 (2015), voilà, on réussit à répondre aux objectifs
6 de la Régie. On a une réduction de nos coûts de
7 quarante millions (40 M) mais avec quelque chose
8 qui se présente strictement pour l'année deux mille
9 quinze (2015). Ce qu'on voulait dire ici, c'est que
10 ce défi-là, maintenant, en deux mille seize (2016),
11 il faut que ça fasse partie de nos... comme on dit,
12 de nos pistes de long terme. Donc, c'est une façon
13 de dire, on ne le voit pas comme un ajout
14 d'efficience mais il faut juste le
15 « permanentiser ». Ce qu'on voulait juste montrer,
16 c'est qu'au-delà du trente-six (36) qu'on a ici
17 pour le projet, il va falloir aussi qu'on trouve
18 une façon de faire atterrir de façon ferme pour le
19 long terme le fameux quarante millions (40 M) que
20 vous nous avez demandé l'an dernier.

21 Q. [230] Et dans le quarante millions (40 M), vous
22 entrez quel montant? Est-ce que ça inclut aussi le
23 dix millions (10 M) qui a été demandé en réduction
24 pour les services professionnels?

25 R. Oui, ça l'inclut. Ça l'inclut.

1 Q. [231] O.K.

2 R. On pourra vous donner... au panel 2, j'imagine
3 qu'on va faire une ventilation fine de ce montant-
4 là. Mais ce qu'on voulait juste montrer ici, c'est
5 qu'on... en deux mille quinze (2015), on va y
6 arriver mais ce ne sera pas nécessairement avec
7 quelque chose qui est « permanentisé » dans nos
8 façons de faire.

9 Q. [232] Hum, hum. D'accord. L'acétate suivante, à la
10 page 10, bon, on voit évidemment une baisse tout de
11 même importante du nombre d'effectifs chez le
12 Distributeur. On a... on se posait la question :
13 est-ce qu'il y a un lien avec les indices de
14 satisfaction de la clientèle? Puis ça, je suis au
15 tableau, à la page HQD-2, document 1, page 15 de
16 31, où on voit quand même pour deux mille... bien,
17 en fait, de deux mille dix (2010) à deux mille
18 quinze (2015), une certaine réduction du taux de
19 satisfaction de la clientèle. Est-ce qu'il y a un
20 lien entre la baisse importante d'effectifs et la
21 satisfaction de la clientèle? Ou s'il n'y a pas
22 vraiment de lien parce que cette baisse-là est liée
23 à des méthodes plus d'efficaces de livrer le
24 service mais de livrer un service de tout aussi
25 bonne qualité?

1 (15 h10)

2 R. Donc, notre prétention, nous, lorsqu'on a fait nos
3 projets d'efficience, évidemment, ce n'était
4 surtout pas pour baisser la qualité de service de
5 notre clientèle. Il va de soi qu'on tente, dans la
6 mesure du possible, de maintenir les indicateurs à
7 niveau. Et je l'ai mentionné également, je pense,
8 ce matin. Lorsqu'on regarde les résultats au niveau
9 de nos types d'emploi, cette efficience-là est
10 vraiment associée à des activités en périphérie des
11 activités que j'appelle « activités de base.
12 Autrement dit, nos gens de métier ligne, si je
13 regarde le plan de main-d'oeuvre de deux mille onze
14 (2011), à titre d'exemple, avant la réduction
15 importante, et je regarde aujourd'hui, ils sont
16 légèrement un peu plus de monde qu'ils étaient à
17 l'époque.

18 Si je regarde les représentants au service
19 à la clientèle dans ces années-là puis aujourd'hui,
20 peut-être un peu en retrait, mais de façon très...
21 pas vraiment significative. Et on pourrait
22 descendre un certain nombre d'emplois comme ça. Et
23 donc, l'efficience est vraiment tournée vers des
24 commis de données, toute la façon dont on saisit
25 nos données. Les feuilles de temps, comment est-ce

1 qu'elles sont faites; l'écriture dans nos systèmes
2 pour la réalisation des travaux au niveau des
3 coûts, c'est maintenant beaucoup automatisé. Donc,
4 vous voyez un peu. Il y avait beaucoup de monde
5 d'associé à tous ces processus-là.

6 Si je reviens, par contre, obligé de
7 constater, comme vous le dites, l'indice, l'ISC,
8 l'indice de satisfaction à la clientèle,
9 effectivement il a subi... il a subi un certain
10 recul.

11 Et je pense qu'on a parlé ce matin
12 également des objectifs au niveau de l'organisation
13 qui sont assez clairs de la part de monsieur Martel
14 au niveau notamment de la transparence. Mais,
15 derrière ça, on traduit également un besoin de
16 s'expliquer un peu mieux comme organisation, de
17 façon large.

18 Et ça, il ne faut pas penser que c'est
19 étranger à tout ce qu'on a connu au niveau de
20 l'indicateur service à la clientèle. Autrement dit,
21 lorsqu'on regarde l'indicateur service à la
22 clientèle et qu'on regarde du même... par le
23 même... au même moment un autre indicateur qui dit,
24 je veux utiliser les bons mots, la perception de
25 l'entreprise par la population, on constate dans

1 les deux cas qu'il y a eu une certaine chute.

2 Bon. L'analyse, après ça, lorsqu'on va au
3 niveau des questions plus fines, puis on regarde le
4 sondage, comment est-ce qu'il est élaboré, sans
5 dire que c'est tout d'un côté ou de l'autre, bien
6 on pense qu'on a beaucoup été affecté par... Je
7 vais vous donner un exemple. Les compteurs, quoi
8 qu'on dise, l'hiver froid et les compteurs, c'est
9 clair que ça a marqué notre clientèle. Ça a amené
10 de l'insatisfaction, il a fallu s'expliquer
11 beaucoup. Est-ce qu'on l'a fait comme on aurait dû?
12 Bien, on peut revisiter le dossier. Ça a amené une
13 grogne au niveau... au niveau de notre clientèle
14 qui a tiré nos indicateurs, donc ce n'est pas
15 toujours relié.

16 On s'aperçoit souvent dans ces sondages-là
17 qu'on ne répond pas toujours à la question
18 nommément, mais souvent il y a plein de contextes
19 d'affaires qui viennent teinter la réponse qu'on va
20 avoir de toute façon, hein!

21 Et là je pourrais vous amener plein
22 d'autres cas et je ne veux pas rentrer dans les...
23 les différents éléments. Mais, je pense qu'on a
24 tous en mémoire une série d'épisodes à Hydro qui
25 sont venus teinter un peu la perception que la

1 population au sens large parce que je dis souvent
2 qu'on a des clients, mais souvent, avant de
3 commencer à parler à notre client, on est obligé de
4 parler à notre actionnaire. C'est la même personne
5 qui nous appelle et souvent il y a un petit
6 préambule qui dénote, au niveau de la question qui
7 va être posée, il y a quelque chose qui n'a pas
8 affaire avec la demande qui est faite par le client
9 par la suite, mais qui vient donner le ton un peu à
10 comment on perçoit l'organisation. Et ça, ça vient
11 tirer souvent vers le bas un peu nos résultats.
12 Donc, est-ce que tout va se régler dans le futur?
13 On y travaille fort.

14 Et déjà, on l'a vu, au niveau de l'année,
15 lorsqu'on le fait mensuellement puis on suit
16 l'indicateur, on voit qu'il y a un bon redressement
17 qui est en train d'être fait et on a bon espoir de
18 revenir à notre niveau d'équilibre. Donc, les
19 projets d'efficience, pour moi, ne causent pas
20 d'inconforts au niveau de la satisfaction de la
21 clientèle.

22 Je vous dirais que, quand je regarde les
23 dossiers un à un, je suis surpris de voir comme ça
24 marche au niveau des résultats. Je parle prise de
25 rendez-vous puis, au niveau des indicateurs, c'est

1 quand même assez bon.

2 Q. [233] Alors, on se rend à la page 13 pour votre
3 projet pilote « chauffe-eau interruptible », c'est
4 juste une précision. Dans le cadre d'une demande de
5 renseignements, et là je suis à la HQD-16, Document
6 1.5, donc c'est à la demande de renseignements
7 numéro 6, la question 13.5. Bon. Le Distributeur,
8 vous nous aviez informés que le projet était
9 retardé finalement pour deux mille seize, deux
10 mille dix-sept (2016-2017).

11 Puis là on vous a demandé quel était
12 l'impact sur le revenu requis deux mille seize
13 (2016), et on parle d'une baisse des revenus requis
14 de l'ordre de cinq point six millions (5,6 M\$).
15 Est-ce qu'on doit comprendre que ce cinq point six
16 millions (5,6 M\$) s'ajoute aux millions que vous
17 nous avez mis sur la table ou c'est inclus dans un
18 des postes?

19 M. HERVÉ LAMARRE :

20 R. C'est inclus en majeure partie. Il reste peut-être
21 un million quelque chose qui n'était pas inclus
22 dedans.

23 Q. [234] O.K. Ça se trouverait à être inclus dans
24 quel...

25 (15 h 15)

- 1 R. Dans la mise à jour du « pass-on ».
- 2 Q. [235] Dans la mise à jour du « pass-on »?
- 3 R. Oui, du compte de « pass-on ».
- 4 Q. [236] O.K., il y a le trois point quatre millions
5 (3.4 M), j'imagine, qui se retrouve être dans les
6 coûts d'approvisionnement qui ont été réduits?
- 7 R. « Pass-on »... « pass-on » et compte de
8 nivellement, baisse de vingt-trois millions (23 M).
- 9 Q. [237] O.K.
- 10 R. Évidemment, le panel numéro 2 pourra fournir tout
11 le détail...
- 12 Q. [238] Oui, le détail.
- 13 R. ... de ce qu'il y a dans ces rubriques-là.
- 14 Q. [239] Juste une précision. Vous avez parlé que le
15 service... que le tarif interruptible avait généré
16 une bonne réponse cette année, vous parlez de deux
17 cent cinquante mégawatts (250 MW) de plus que le
18 huit cent cinquante (850) prévu dans le bilan.
19 Après...
- 20 M. DANIEL RICHARD :
- 21 R. C'est l'ordre de grandeur que j'ai en tête.
22 Évidemment, le panel...
- 23 Q. [240] Pourra donner les...
- 24 R. Pourra donner le détail. Mais, effectivement, on
25 est nettement en avance et ça nous a permis de

1 prendre... d'acquérir moins de puissance sur les
2 marchés pour compléter notre position pour le
3 prochain hiver.

4 Q. [241] O.K. Ma dernière question porte sur le fameux
5 événement survenu les quatre (4) et cinq (5)
6 décembre deux mille quatorze (2014). Et puis c'est
7 pour comprendre un peu la mécanique. Si on a bien
8 compris, cet événement aurait, possiblement, été
9 causé par un tiers. Si jamais, dans le cadre d'une
10 poursuite, Hydro-Québec récupère les dommages ou,
11 en fait, obtient une somme en compensation pour les
12 dommages qui auraient été causés au Distributeur,
13 au Transporteur, à Hydro-Québec, est-ce qu'il y a
14 un mécanisme qui fait en sorte que les clients
15 seront possiblement compensés pour les coûts qui
16 ont été occasionnés à la suite de cet événement-là?

17 R. Ces revenus-là devront... appelons-les « revenus »,
18 là. Alors, pour les fins de l'exercice, devraient
19 être intégrés dans, effectivement, l'ensemble des
20 coûts. Donc, ils devraient faire partie en
21 réduction des coûts de service.

22 Q. [242] C'est bon, cela termine mes questions. Je
23 vous remercie. Oui, en avez-vous une?

24 R. Si vous permettez.

25 Q. [243] Oui, complétez.

1 R. Je voudrais juste donner un élément... un
2 complément d'information parce que la question est
3 venue tantôt et je n'avais pas la réponse, mais je
4 l'ai maintenant. On nous demandait, pour les
5 chauffe-eau, notamment, s'il y avait eu une année
6 dans les programmes d'efficacité énergétique où
7 Hydro-Québec avait connu un niveau, la première
8 année, aussi important? Effectivement, c'est le
9 cas. Et c'est pour les frigos... Recyc-frigo, où on
10 a eu cent quatre-vingt-sept mille (187 000)
11 participants dès la première année. Donc, c'est un
12 exemple, là, que je n'avais pas tantôt.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Q. [244] Monsieur Richard, Louise Pelletier pour la
15 formation. J'ai quelques questions et je vais
16 rester sur les chauffe-eau interruptibles. J'ai été
17 fort déçue de voir que tout ça était suspendu parce
18 que je suis une pure opportuniste et je n'attends
19 que cela pour pouvoir changer mon chauffe-eau et
20 pouvoir participer à votre... à la gestion de la
21 demande, donc... et à l'effacement. Alors, je suis
22 immensément déçue. Blague à part, j'aimerais que
23 vous précisiez... il y a quelque chose que je ne
24 saisis pas. Vous indiquez que ça ne sera pas une
25 option tarifaire et on... en tout cas, je ne trouve

1 pas que c'est parmi la liste des programmes en
2 intervention en efficacité énergétique. Alors, ça a
3 beau être en coût d'approvisionnement mais,
4 essentiellement, lorsqu'on regarde l'interruptible
5 pour les grands industriels, même les moyens
6 industriels, on a des tarifs, on a une section dans
7 le petit livre vert des tarifs et on s'y retrouve.
8 Or, tout ce qui n'est pas facturé, crédité à un
9 client, n'a pas besoin, à quelque part, d'être
10 approuvé par la Régie en termes de tarifs ou
11 conditions? Éclairiez-moi un petit peu parce que là
12 je m'y perds. Parce que, moi, si je veux embarquer
13 dans votre système, je voudrais savoir ça va être
14 où dans le tarif puis comment ça va marcher. Et, si
15 vous pensez faire ça déjà dès janvier deux mille
16 seize (2016), de façon proactive, comme vous nous
17 l'avez indiqué, bien, il faudrait bien... j'imagine
18 que vous avez déjà un petit plan de match, là,
19 comment ça coûte, qu'est-ce qu'on va donner,
20 comment on va procéder? Alors, on va-tu retrouver
21 ça dans le petit livre des tarifs?

22 M. DANIEL RICHARD :

23 R. Oui. Votre question, je veux dire, elle est très
24 bonne parce qu'on a les mêmes présentement au
25 niveau de l'organisation, à savoir qu'est-ce qui

1 fait partie, exemple, du PGEÉ et qu'est-ce qui fait
2 partie des coûts d'appro? Bon.

3 (15 h 21)

4 Je vais m'en tenir pour le moment, peut-
5 être juste donner les éléments, quand je disais que
6 c'était pas tout à fait comme un... comme un tarif
7 pur, au sens où le programme ça va être quoi en
8 gros? Ça va être une entente avec les clients pour
9 quelques années - quelques années, trois ou quatre
10 ans - dans laquelle un maître électricien va se
11 déplacer chez le client, va installer, bien ça va
12 prendre un - bon, le terme anglais, c'est un
13 « gateway » - mais un router ou un interrupteur,
14 qu'on va devoir installer sur... sur le chauffe-
15 eau. Et si on y va avec le protocole Wi-Fi, qu'on
16 va mettre sur votre... à l'intérieur de votre
17 réseau Wi-Fi.

18 Donc là il va avoir un premier coût, qui va
19 être un coût qui va être payé par le Distributeur.
20 Prenons à titre d'exemple cent dollars (100 \$) pour
21 faire l'installation. Les maîtres électriciens se
22 déplacent et font chacun des clients et installent
23 l'appareil qui va permettre à Hydro-Québec, en
24 pesant sur un bouton, d'interrompre un certain
25 nombre de chauffe-eau. Premier volet, donc il y a

1 un premier coût là.

2 Le deuxième coût, ils vont avoir un coût
3 maintenant qui va être récurrent qui, lui, va être
4 établi un peu selon nos coûts évités. On prend
5 juste des chiffres pour illustrer, là, cent dollars
6 (100 \$) par année, quatre ans, ça nous donne - de
7 coûts évités, j'entends, vu que c'est un kilowatt
8 (1 kW) un chauffe-eau essentiellement - donc ça
9 nous donne quatre cents dollars (400 \$) de
10 disponibles. Il y en a cent (100 \$) pour
11 l'installation et il nous reste trois cents dollars
12 (300 \$) de disponibles pour quatre ans, donc
13 environ... excusez-moi, il se fait tard, soixante-
14 quinze dollars (75 \$) que l'on peut donner à nos
15 clients par année pour participer. Bon.

16 Donc il y aura un coût qui sera payé. Est-
17 ce que ça va être un seul versement? Bien pour
18 participer à l'hiver dix-sept... seize-dix-sept
19 (16-17), là, les clients vont recevoir un montant.
20 Puis, nous, ça va nous permettre de notre côté,
21 avec une entente avec eux, de les interrompre
22 jusqu'à un maximum de vingt (20) fois. Ils vont
23 recevoir, eux, de l'information deux jours
24 d'avance, comme on le fait pour nos employés. On va
25 envoyer par texto, là, une alerte disant qu'on va

1 intervenir. Et c'est un peu tout ça qu'on est en
2 train d'attacher, là. Et dans les coûts, lorsque
3 vous amenez qu'est-ce qui est un coût de programme
4 et qu'est-ce qui est un coût d'appro, je vais
5 laisser mes savants confrères, là, faire le
6 partage, mais c'est là-dedans qu'on est, là, au
7 sens... Je ne sais pas si ça explique un peu la
8 mécanique que l'on voit en termes d'approche
9 commerciale, là.

10 Donc c'est pas purement un tarif, parce que
11 lorsqu'on parle d'un tarif, souvent, on dit : nous
12 allons payer tel montant, mais le client doit lui-
13 même faire les mesures, transformer ses procédés
14 pour être en mesure de s'interrompre puis de faire
15 lui-même, aller chercher son tarif. Là, ici, c'est
16 un hybride où on a un coût qui est donné en
17 compensation puis, nous, on installe, donc il y a
18 un volet actif qu'on installe directement chez le
19 client. Qui est la sonde plus l'engin Wi-Fi, là.

20 M. HERVÉ LAMARRE :

21 R. Peut-être un peu pour compléter. Par rapport à une
22 option tarifaire où la valeur de compensation elle
23 est définie, puis elle est approuvée par la Régie,
24 le programme commercial donne une flexibilité
25 additionnelle. Comme par exemple ce que monsieur

1 Richard vient de dire, c'est qu'il faut voir
2 qu'est-ce qu'il reste comme place, comme
3 compensation, mais ça on va le savoir quand on va
4 avoir un coût du prestataire. Mais une fois qu'on
5 sait le montant qu'il reste pour offrir en
6 compensation, ça ne veut pas dire qu'il faut tout
7 le donner au client. Il faudrait... il y a peut-
8 être une... évidemment, qu'est-ce que ça prend pour
9 le client pour qu'il participe. Donc on peut peut-
10 être essayer plus bas et si on a une certaine
11 flexibilité, si on voit que ça ne lève pas, bien on
12 peut s'ajuster en conséquence. Le fait de faire
13 approuver un tarif d'avance, de compensation, ne
14 nous donne pas cette flexibilité-là. Il y a un
15 petit peu d'apprentissage. C'est très nouveau, là,
16 c'est assez novateur aussi, là. Puis quand on
17 regarde ce qui se fait ailleurs comme compensation,
18 c'est très variable également. Donc on n'est pas
19 encore fixé là-dessus.

20 Q. [245] C'est bien. Merci. Je vous amènerais
21 maintenant à votre planche 4. Il faut s'actualiser
22 par rapport aux acétates. O.K. Qui sont l'aperçu
23 deux mille seize (2016) essentiellement et je vous
24 amènerais à l'évaluation que vous faites de moins
25 vingt-quatre millions (-24 M\$) sur le revenu requis

1 concernant la mise à jour du coût de retraite. On
2 n'a pas... du coût de la dette, pardon. C'est comme
3 une retraite, oui. Dans mon cas, il y a plus de
4 dettes que de retraite! Bon. Mis à part. Ma
5 question est la suivante : étant donné qu'on, je
6 pense, on n'a pas de panel qui traite de la
7 structure financière et tout ça. C'est... on se
8 base sur quoi? Ou c'est basé sur quoi pour arriver
9 à cette évaluation de vingt-cinq millions (25 M\$)?
10 Peut-être... ou l'information nous... je vous pose
11 la question à vous parce que je ne sais pas à quel
12 autre panel je pourrais la poser. Alors si vous
13 n'avez peut-être pas la réponse, mais on pourrait
14 prendre l'engagement de nous donner l'information.
15 (15 h 25)

16 Me ÉRIC FRASER :

17 Bien je peux vous donner la première partie de la
18 réponse. C'est que, statutairement, depuis, je
19 crois, l'an dernier on doit faire la mise à jour du
20 coût de la dette en décembre.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Oui, absolument.

23 Me ÉRIC FRASER :

24 Donc, ça c'est un aperçu de ce qui va être déposé
25 lundi.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Lundi. Excellent.

3 Me ÉRIC FRASER :

4 Et il sera possible à ce moment-là de poser des
5 questions s'il y a des questions sur la mise à jour
6 qui sera faite.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Absolument. Merci.

9 Q. [246] Alors si vous êtes patient, je n'en ai pas
10 beaucoup d'autres. Quand on passe après maître
11 Rozon, on a habituellement beaucoup moins de
12 questions. Alors écoutez, je vous ramène donc à la
13 planche numéro 9, « Les efforts d'efficience ». Et
14 c'est question plutôt générale, peut-être de
15 principe.

16 Lorsque je lisais plus tôt les réductions,
17 vous avez donné de l'information à maître Rozon sur
18 les réductions qui étaient demandées l'année
19 dernière et qui sont, que je comprends, moi, qui
20 sont à perpétuer en deux mille seize (2016), c'est
21 un gros mot. Vous avez aussi utilisé le mot
22 « permanentiser ».

23 Moi, à part ces deux mots-là, je ne peux
24 pas comprendre autre chose que ça va revenir et
25 qu'on s'attend en deux mille seize (2016) qu'on va

1 l'avoir la coupure de quarante millions (40 M\$)
2 additionnelle.

3 M. DANIEL RICHARD :

4 R. Oui. Oui, effectivement.

5 Q. [247] C'est ça?

6 R. Ce que je voulais juste illustrer c'est qu'on peut
7 fermer, à titre d'exemple, l'année deux mille
8 quinze (2015) pour quelque chose qui est
9 complètement conjoncturel. Je vais vous donner un
10 exemple de ça, là.

11 L'année passée, on a vu, v'là deux ans
12 plutôt, à cause d'une grève au niveau de certains
13 fournisseurs, là, en végétation, bien on a vu une
14 baisse de coûts. Non pas qu'on voulait baisser nos
15 coûts, c'est tout simplement que les gens étaient
16 en lock-out puis ils n'ont pas pu faire la
17 prestation de service. Donc, ça nous a donné un X
18 millions qui est venu, qui est apparu qui a fait en
19 sorte que, oup!, on a pu peut-être répondre à
20 certains besoins.

21 Mais on s'entend que, évidemment, dès
22 l'année prochaine il faut retrouver quelque chose
23 qui va nous permettre d'adresser ce montant-là mais
24 de façon beaucoup plus stable et permanente. C'est
25 dans ce sens-là que j'amenais l'exemple.

1 Donc, ce qu'on mentionne c'est que dans le
2 quarante millions (40 M\$) qu'on nous a demandé l'an
3 dernier, il y a une partie de ce quarante millions
4 (40 M\$), pas tout, il y a une partie de ce quarante
5 millions-là (40 M\$) qui a été ou qui va être
6 atteinte plutôt par des mesures qui sont plus
7 conjoncturelles, qui arrivent en deux mille quinze
8 (2015) et qu'on pense pas qu'elles vont se
9 présenter en deux mille seize (2016).

10 Autrement dit, ce n'est pas quelque chose
11 de récurrent. Et, nous, comme vous mentionnez, vous
12 vous attendez à ce que ce quarante millions-là
13 (40 M\$) soit là pour toujours. Il va l'être et
14 notre défi...

15 Q. [248] Toujours en deux mille seize (2016).

16 R. Oui, oui. Et notre défi pour nous, bien c'est de
17 trouver comment on va atteindre cet objectif-là,
18 mais non pas strictement de façon conjoncturelle,
19 là, mais de façon permanente, autrement dit avec
20 une vraie efficience, je vais le dire comme ça, qui
21 est là pour rester.

22 Q. [249] Donc, si on reprenait l'aperçu de deux mille
23 seize (2016), mise à jour de certains paramètres et
24 aussi par rapport à la preuve originale, je
25 comprends presque de ce que vous venez de me dire

1 qu'il y a un engagement qu'on aura à un point cinq
2 pour cent (1,5 %) d'efficience au dossier dans le
3 deux mille seize-deux mille dix-sept (2016-2017).

4 Je vous comprends mal d'après ce que je comprends?

5 R. C'était pas mon propos. Je vous dis pas que...

6 Q. [250] O.K.

7 R. Je me suis peut-être mal exprimé, là. Nous, ce
8 qu'on a au dossier présentement, on a LAD pour
9 trente-huit millions (38 M\$), je crois.

10 Q. [251] Oui, c'est ça. Oui. Trente-six (36 M\$) peut-
11 être.

12 R. Oui, trente-six (36 M\$), excusez-moi. Trente-six
13 millions (36 M\$).

14 Q. [252] Hum, hum.

15 R. Et ce qu'on veut illustrer ici, voilà la raison
16 pourquoi le un point cinq (1,5 %) ne sera pas
17 présent. C'est parce que, lorsqu'on regarde
18 l'ensemble de l'efficience que le Distributeur a
19 fait au cours des dernières années, et c'est un peu
20 mon propos ce matin, là, on n'a pas eu une
21 stratégie, nous, qui consiste à dire faisons un
22 point cinq pour cent (1,5 %) et on s'arrête, on
23 s'en garde pour les autres années puis on s'en va
24 comme ça.

25 Disons que ça a été une approche qui a plus

1 été du type l'optimisation se présente, c'est
2 opportun qu'on le fasse. La technologie l'assure,
3 on pense pas que ça va avoir d'impact sur notre
4 clientèle. Faisons-le.

5 Bon, on parle souvent d'un excédent de
6 rendement. Je ne dirai pas qu'on a fait des
7 excédents d'efficience, là, mais, si on regarde les
8 dernières années quatorze-seize (2014-2016), c'est
9 clair qu'à quatre point neuf pour cent (4,9 %) ça
10 nous apparaît comme étant de l'efficience très
11 importante.

12 Et ce qu'on mentionne c'est que, lorsqu'on
13 regarde le dossier de deux mille seize (2016),
14 c'est assez difficile de rajouter par-dessus ça un
15 autre un point cinq (1,5 %). On pense, nous, qu'il
16 est inclus déjà dans ce qu'on a fait. Si on prend
17 juste quatre point neuf (4,9 %) trois ans, ça nous
18 donne, excusez-moi, pas loin de quinze pour cent
19 (15 %). C'est comme si on disait qu'on en avait
20 pour dix (10) ans devant nous d'un point cinq
21 (1,5 %).

22 Ce n'est pas mon propos, là, mais ce que je
23 mentionne c'est que, pour deux mille seize (2016),
24 nous, on considère qu'avec LAD et qu'on regarde
25 l'ensemble de l'oeuvre pour l'ensemble des

1 dernières années, on pense que le Distributeur a
2 grandement contribué en termes d'efficience. Et
3 c'est un peu ça.

4 (15 h 30)

5 Donc, ce qu'on mentionne c'est que, même en
6 deux mille quinze (2015), quand est venu le temps
7 de faire le quarante millions (40 M), ça n'a pas
8 été facile, à un point tel qu'on l'a réussi, non
9 pas par des pistes d'efficience comme on a montré
10 tantôt mais on l'a fait plus en allant chercher,
11 finalement, des réductions de coûts qui
12 apparaissaient comme quelque chose de plus
13 conjoncturel.

14 Q. [253] Hum, hum. C'est bien. Je vous entends mais,
15 cependant, je vous ferais quand même remarquer,
16 lorsqu'on regarde les indicateurs d'efficience que
17 le Distributeur nous donne dans sa preuve, et je
18 prends... je parlerais des coûts nets, les coûts
19 d'exploitation nets, pour ne pas entrer là-dedans
20 le coût total, les amortissements, et tout ça, qui
21 ont probablement bien changé avec le US GAAP mais
22 l'année dernière... même l'année dernière dans
23 notre décision, on avait dit qu'on constatait
24 une... essentiellement que les indicateurs de coûts
25 étaient sous-estimés... dans le fond, vous sous-

1 estimez votre efficience. Alors, vous réussissez à
2 faire toujours un peu plus que ce que vous
3 annoncez. Donc, c'est juste... c'est mon
4 interrogation générale. Lorsqu'on regarde ces
5 indicateurs d'efficience là, on a mentionné l'année
6 dernière dans notre décision qu'il y avait une
7 sous-estimation récurrente de votre propre
8 efficience. Puis ça, bien, ça amène une
9 augmentation des revenus additionnels requis.
10 Alors, je... je me dis peut-être que vous sous-
11 estimez vos capacités à être encore plus efficaces
12 parce que les indicateurs nous le disent. Tout le
13 temps... les réels sont toujours plus bas que ce
14 que vous projetez. Donc, en termes de coûts, les
15 indicateurs de coûts, O.K., donc...

16 R. Il faudrait faire la différence peut-être en termes
17 de coûts; efficience, là, vous allez me dire que la
18 ligne est mince mais je vais reprendre... je vais
19 être plus précis, je vais prendre... les écarts de
20 rendement, à titre d'exemple, qu'on a pu réaliser
21 au cours de l'exercice deux mille quatorze (2014).
22 C'est peut-être le plus récent, qui est assez
23 frappant comme ampleur, là, on parle quand même
24 d'une centaine de millions favorables. Dès qu'on
25 décortique un peu ces éléments-là, on va... je vais

1 prendre les plus importants. Vente de l'électricité
2 nette des achats, cinquante et un millions (51 M)
3 favorables. Donc, là on parle de la fameuse marge.
4 Hein?

5 Et quand je vous disais phénomène un peu
6 conjoncturel, régime d'intéressement corporatif.
7 Donc, en gros, c'est les bonis qu'on avait prévus
8 l'année, qu'on n'a pas donnés, quatorze millions
9 (14 M). Végétation, grève des élagueurs, le fameux
10 « lock-out » auquel je faisais référence tantôt,
11 onze millions (11 M). Donc, déjà on est rendu dans
12 l'explication, là, à tout près de soixante-quinze
13 millions (75 M) du favorable, ce que je viens de
14 parler. Et s'ajoute à ça, un projet qui est un
15 projet comme IMA qu'on a déployé... un compteur
16 communicant, plutôt, ou CNG, nouvelle génération,
17 plus rapidement que prévu, qui a fait en sorte que
18 nos amortissements ont été en retrait de dix-huit
19 millions (18 M). Donc, vous avez déjà là quatre-
20 vingt-dix pour cent (90 %) de l'explication mais
21 quand je regarde l'ensemble des éléments que je
22 viens de mentionner, c'est des phénomènes qui sont
23 très conjoncturels, parce qu'une grève des
24 élagueurs, il n'y en a pas cette année; régime
25 d'intéressement, de la même façon, c'est quelque

1 chose qui était précis. Le projet CNG est terminé.
2 Et au niveau de la marge, bien, sans faire
3 d'annonce, je peux vous dire qu'elle est plutôt de
4 l'autre côté de l'équation, plutôt négative que
5 positive cette année, dans ce que l'on a devant
6 nous.

7 Donc... et ce que j'ajoute à ça, c'est que
8 pour deux mille quinze (2015), lorsqu'on y regarde,
9 on s'aperçoit que ça va être encore délicat
10 d'atterrir. Donc, on s'aperçoit qu'on arrive à la
11 fin d'une réingénierie mais qu'il faut... qu'il
12 faut consolider un peu nos processus. Et, oui, on
13 en a fait beaucoup mais penser qu'on va être
14 capable de répéter l'exercice dans le futur, ça
15 nous apparaît un peu plus difficile. Voilà, c'est
16 tout ce que je voulais illustrer.

17 Q. [254] C'est bien. Merci, Monsieur Richard. J'aurais
18 quelques autres questions qui ne... ou informations
19 qui sont demandées par la Régie qui ne vous sont
20 peut-être pas directement adressées et assurément
21 pas avec le niveau de détail avec lequel je m'en
22 viens. Alors, j'aimerais... la Régie aimerait que
23 certains... Une petite question additionnelle pour
24 Maître Rozon? Absolument. Allez-y avant que j'aie
25 avec mon intendance.

1 Me LOUISE ROZON :

2 Q. [255] Oui, c'est ça. Je pensais qu'il y avait une
3 autre question. Je ne voulais pas t'interrompre.
4 Juste en lien avec ce que vous venez de mentionner,
5 Monsieur Richard, pour ce qui est des ventes
6 nettes, on parle d'un montant de cinquante et un
7 millions (51 M), si j'ai bien compris, favorable
8 pour deux mille quatorze (2014).

9 M. DANIEL RICHARD :

10 R. Historiquement, deux mille quatorze (2014), oui.

11 Q. [256] Et là, les indices que vous avez pour deux
12 mille quinze (2015), ce serait davantage à
13 l'inverse. Sur quelle base que... que...

14 R. Sur ce qu'on a jusqu'à maintenant au courant de
15 l'année.

16 Q. [257] O.K.

17 R. Donc, on fait un suivi, comme je le mentionnais
18 tantôt, dix (10) réels, deux (2) prévisionnels. On
19 est plutôt défavorable cette année.

20 Q. [258] O.K. C'est bon. Merci.

21 (15 h 36)

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Or, écoutez, en termes de document ou d'engagement
24 numéro 3, je crois, la Régie aimerait que certaines
25 mises à jour de certaines données soient

1 effectuées. Madame la greffière va vous donner la
2 liste des tableaux en fait que la Régie voudrait
3 voir mis à jour. Et ce qu'il est important de
4 noter, c'est que ces tableaux mis à jour, on parle
5 du revenu additionnel requis deux mille seize
6 (2016), le document qui va vous être remis au
7 Distributeur inclut les références et les numéros
8 des tableaux, revenus requis deux mille seize
9 (2016), base de tarification, encaisse
10 réglementaire, que cette mise à jour là inclue ou
11 qu'on y ajoute une colonne « ajustement US GAAP »
12 et une autre colonne que l'on puisse décortiquer ou
13 identifier l'impact, le un point sept pour cent
14 (1,7 %) d'aujourd'hui. Or, la mise à jour
15 aujourd'hui qu'est-ce que c'est. Qu'on soit en
16 mesure de séparer les deux sets de chiffres comme
17 tels pour bien se comprendre. Or, Madame la
18 Greffière, vous pouvez donner ça. Peut-être que les
19 gens d'Hydro auront peut-être une question.

20 On donne un engagement. C'est l'engagement
21 numéro, je ne sais pas quoi, de la Régie. Mais pour
22 faciliter le travail, on a préparé écrit plutôt que
23 de les lister d'un bout à l'autre. Or, s'il était
24 possible de mettre à jour ces tableaux pour qu'on
25 puisse identifier clairement, quel est l'impact US

1 GAAP et quelle est aujourd'hui, ce qu'on nous
2 présente, la mise à jour à un point sept pour cent
3 (1,7 %), quels sont les chiffres de ces différents
4 tableaux. Je répète, on parle de l'encaisse
5 réglementaire, de la base de tarification, revenus
6 requis deux mille seize (2016) et revenus
7 additionnels requis deux mille seize (2016).

8

9 E-3 (HQD) : Déposer une mise à jour des tableaux :
10 1) revenus additionnels requis 2016 -
11 tableaux 1 à 3 (B-0011); 2) revenus
12 requis 2016 - tableaux 1 et 2
13 (B-0022); 3) base de tarification 2016
14 - tableaux 7 et 8 (B-0034); encaisse
15 réglementaire 2016 - tableaux 1, 2 et
16 5 (B-0036) (demandé par la Régie)

17

18 Dans un second temps, on avait l'engagement numéro
19 1 qui a été pris pour UC qui était de fournir le
20 tableau 8B, O.K., une mise à jour du tableau 8B de
21 la pièce B-0046. Il serait... On n'a pas indiqué
22 quand cette mise à jour pourrait être déposée. Il
23 serait assurément fort approprié qu'elle soit
24 déposée avant que l'on arrive au panel numéro 5.
25 Donc, si c'était possible d'avoir ça lundi en fin

1 de journée ou mardi matin pour que l'on puisse en
2 prendre connaissance. Ça, c'est le tableau qui
3 parle des hausses de tarifs dans le HQD-12,
4 Document 3. Ça, c'était l'engagement numéro 1.

5 J'aimerais qu'on y mette une date et que
6 cette date soit la plus rapprochée possible pour
7 que ça puisse être utilisable autant pour
8 l'intervenant mais aussi, et surtout beaucoup pour
9 la Régie qui s'attendait à recevoir la mise à jour
10 de HQD-12, Document 3, stratégie tarifaire,
11 répartition de coût, où vous nous avez indiqué,
12 Monsieur Lamarre, que ça ne se ferait pas, que ce
13 serait probablement un peu académique étant donné
14 la faible différence. C'est ce qu'on a compris.

15 Cependant, la Régie apprécierait recevoir
16 une mise à jour du tableau numéro 7 qui est
17 justement la répartition de coût de cette même
18 pièce B-0046. Si vous ne pouvez pas le mettre à
19 jour, est-ce que quelqu'un peut confirmer,
20 confirmer qu'en termes d'ordre de grandeur, la
21 répartition du coût de prestation du Distributeur
22 par catégories de consommateurs, qu'on retrouve ou
23 qu'on constate à ce tableau-là, serait sensiblement
24 la même? O.K. Donc, si on ne peut pas le mettre à
25 jour dans un délai qui va être utilisable, est-ce

1 qu'on peut prendre pour hypothèse que c'est
2 sensiblement la même chose et utiliser
3 l'information au dossier actuel comme base, point
4 de référence pour tout ce qui sera question à venir
5 eu égard au prochain panel? O.K. Oui, c'est un
6 engagement distinct, le tableau 7. Donc, O.K.,
7 engagement 4.

8 (15 h 42)

9 Me ÉRIC FRASER :

10 J'ai compris que l'engagement numéro 7 était lié à
11 l'engagement numéro 1... le tableau 7, excusez-moi,
12 était lié à...

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Oui, vous pouvez le lier à l'engagement numéro 1.

15 Sauf que c'est la Régie qui le demande.

16 L'engagement numéro 1, c'est UC qui le demandait.

17 Me ÉRIC FRASER :

18 Oui, oui, tout à fait.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Or, c'était le tableau 8B. Puis, nous, c'est le 7
21 qu'on veut. Arrangez-le comme vous voulez, faites-
22 en deux engagements. Si c'est moins compliqué pour
23 monsieur le sténographe que ce soit l'engagement
24 numéro 4 ou 5...

25

1 Me ÉRIC FRASER :

2 Ce sera l'engagement numéro 4.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 C'est pareil. L'important, c'est le contenu.

5 Écoutez, le tableau 7, je viens de vous le dire, si

6 jamais ça ne peut pas être disponible dans un délai

7 qui va assurer...

8 Me ÉRIC FRASER :

9 Oui, tout à fait.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 ... en temps utile, bien, à ce moment-là, est-ce

12 qu'il sera raisonnable de considérer que les

13 informations, que le tableau actuel numéro 7 puisse

14 être utilisé tel quel pour les fins des autres

15 questions ou de ce qu'on a à évaluer ou à

16 questionner. On comprend que c'est seulement zéro

17 virgule deux pour cent (0,2 %), mais la répartition

18 entre les catégories de consommateurs n'est pas

19 exactement la même dans les méthodes d'allocation

20 de coût. Je comprends qu'on ne veut pas la revoir

21 la méthode d'allocation de coût, Dieu nous en

22 préserve, pour le présent dossier, mais c'est ce

23 qu'on veut savoir. Or, écoutez, vous réfléchirez à

24 ça.

25

1 Me ÉRIC FRASER :

2 Oui, on va vous revenir lundi évidemment.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 C'est excellent. Je n'attendais pas de réponse dans
5 le moment présent, Maître Fraser.

6

7 E-4 (HQD) : Déposer une mise à jour du tableau 7 -
8 Répartition par catégories de
9 consommateurs du coût de prestation du
10 Distributeur- de la pièce B-0046
11 (demandé par la Régie)

12

13 Alors, Monsieur le Sténographe, j'ai un autre
14 engagement.

15 Me ÉRIC FRASER :

16 Je vous laisse la parole, vous avez un autre
17 engagement, Madame la Présidente?

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Nous avons un autre engagement. Or, à savoir de
20 déposer une mise à jour du tableau R-3.1 de la
21 pièce B-0076, page 18. C'était la DDR 4 de la
22 Régie. Et ce sont les scénarios d'ajustement selon
23 la variation des coûts. C'est ce tableau-là qui a
24 été fourni.

25

1 E-5 (HQD) : Déposer une mise à jour du tableau
2 R-3.1 -scénarios d'ajustement selon la
3 variation des coûts- de la pièce
4 B-0076 (demandé par la Régie)

5
6 Ainsi que la mise à jour du tableau 32.4 de la
7 pièce B-0099, page 91, en intégrant le
8 rééquilibrage des tarifs généraux de façon à
9 limiter à un point sept pour cent (1,7 %) la hausse
10 du tarif M, dans la DDR -ça ne fait pas partie de
11 l'engagement- dans la DDR numéro 5. Ce tableau nous
12 avait été fourni avec un rééquilibrage des tarifs
13 au M à un point neuf pour cent (1,9 %). On l'a
14 limité à un point neuf (1,9 %). Et là, il faudrait
15 refaire l'exercice en le limitant à un point sept
16 pour cent (1,7 %).

17
18 E-6 (HQD) : Déposer une mise à jour du tableau
19 R-32.4 -scénario d'ajustement selon la
20 variation des coûts incluant une
21 hausse du tarif M de 1,9 %- de la
22 pièce B-0099 en intégrant le
23 rééquilibrage des tarifs généraux de
24 façon à limiter à 1,7 % la hausse du
25 tarif M (demandé par la Régie)

1 Est-ce que ça va, Maître Fraser? Nous ne l'avons
2 pas écrit cet engagement, mais je peux vous le
3 répéter.

4 Me ÉRIC FRASER :

5 Je vais demander à monsieur le sténographe si...
6 Tout le monde a pris des notes, donc... Ça nous va.
7 On va vous revenir comme pour les autres dès lundi.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 C'est bien. Et je vous ai fait une annonce plus tôt
10 où j'ai semblé vous décourager tout le monde avec
11 un semblant d'une DDR numéro 7 qui sera sous...
12 qu'on appellera un engagement. On les regroupe
13 maintenant. Ça fait que ça va faire moins
14 d'engagements rendu à la fin. Mais ça ne sera que
15 lundi, lundi midi que ce sera prêt. Et nous vous
16 les remettrons à ce moment-là. Et c'est comme un
17 engagement. Alors, les réponses viendront
18 lorsqu'elles seront prêtes, comme il est d'habitude
19 au Distributeur de nous les donner toujours dans
20 les meilleurs délais.

21 Est-ce que vous avez un réinterrogatoire de
22 votre président? Ça fait drôle à dire, réinterroger
23 son président. Mais enfin!

24 Me ÉRIC FRASER :

25 Non, je n'ai pas de questions supplémentaires,

1 Madame la Présidente.
2 LA PRÉSIDENTE :
3 Non, pas de questions supplémentaires.
4 Me ÉRIC FRASER :
5 Ça termine le témoignage de ces gens.
6 LA PRÉSIDENTE :
7 Bon. C'est bien. Or, Monsieur Richard, merci, vous
8 avez été aussi généreux dans vos commentaires que
9 l'année dernière. Or, nous vous remercions et nous
10 vous libérons et vous souhaitons un bon weed-end.
11 Monsieur Lamarre, malheureusement, on ne vous
12 libère pas, on veut vous garder avec nous pour la
13 semaine prochaine. Ça va. Donc, à tous, un bon
14 week-end.
15 Me ÉRIC FRASER :
16 Merci.
17 LA PRÉSIDENTE :
18 Et à lundi matin neuf heures (9 h).
19
20

1 Nous, soussignés, JEAN LAROSE et CLAUDE
2 MORIN sténographes officiels, certifions sous notre
3 serment d'office que les pages ci-dessus sont et
4 contiennent la transcription exacte et fidèle de la
5 preuve en cette cause, le tout conformément à la
6 Loi;

7

8 Et nous avons signé :

9

10

11

12 JEAN LAROSE

13 Sténographe officiel

14

15

16

17

18 CLAUDE MORIN

19 Sténographe officiel

20