

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

AUDIENCE CONCERNANT LA DEMANDE RELATIVE À LA
MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE
D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS
D'HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE
DISTRIBUTEUR D'ÉLECTRICITÉ

DOSSIER : R-3964-2016

RÉGISSEURS : Me LOUISE ROZON, présidente
Mme LOUISE PELLETIER
Me SIMON TURMEL

AUDIENCE DU 1er MAI 2017

VOLUME 3

DANIELLE BERGERON et CLAUDE MORIN
Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY
procureur de la Régie

DEMANDERESSE :

Me SIMON TURMEL et JEAN-OLIVIER TREMBLAY
procureurs de Hydro-Québec Distribution (HQD)

INTERVENANTS :

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

Me NATACHA BOIVIN
procureure de l'Association des professionnels de
la construction et de l'habitation du Québec
(APCHQ)

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

Me RAPHAËL LESCOPI
procureur de la Corporation des propriétaires
immobiliers du Québec Inc. (CORPIQ)

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

Me ÉRIC DAVID
procureur d'Option consommateurs (OC)

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

Me HÉLÈNE SICARD
procureure de l'Union des consommateurs (UC)

Me CATHERINE ROUSSEAU
procureure de l'Union des municipalités du Québec
(UMQ)

Me MARIE-ANDRÉ HOTTE
procureure de l'Union des producteurs agricoles
(UPA)

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
LISTE DES ENGAGEMENTS	5
LISTE DES PIÈCES	6
PRÉLIMINAIRES	7
PREUVE DE HQD (Panel 1 - Abonnement, Droits et obligations, Terminologie)	
GENEVIÈVE FOURNIER	
SYLVIE GILBERT	
JOHANNE BABIN	
FRANÇOIS G. HÉBERT	
INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL	18
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD (ACEFQ)	45
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID	101
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD	132
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me RAPHAËL LESCOP	190
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL	221

LISTE DES ENGAGEMENTS

	<u>PAGE</u>
E-1 (HQD) : Fournir la période la plus longue ayant été consentie dans le cadre d'une entente de paiement (Demandé par ACEFQ)	68
E-2 (HQD) : Détailler et donner l'information sur quels sont les coûts évités par l'offre Web ou service voix interactive et nous donner le détail des composantes de ces coûts évités tout en prenant en considération les surcoûts que peuvent engendrer la plate-forme Web ou le service téléphonique, voix interactive (Demandé par ACEFQ)	99
E-3 (HQD) : Date de prolongation, donc la date de remise des offres (Demandé par OC)	127
E-4 (HQD) : Fournir la section du balisage auquel madame Geneviève Fournier a fait référence dans son témoignage le 1er mai 2017 en relation avec les interruptions de service (demandé par UC)	135

LISTE DES PIÈCES

	<u>PAGE</u>
B-0196 :	Liste des pièces par témoin du Panel 1 d'Hydro-Québec Distribution 16
B-0197 :	Présentation du Panel 1 d'Hydro-Québec Distribution 20

1 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce premier (1er)
2 jour du mois de mai :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du premier (1er)
8 mai deux mille dix-sept (2017), dossier R-3964-
9 2016. Audience concernant la demande relative à la
10 modification des Conditions de service

11 d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
12 dans ses activités de distribution d'électricité.

13 Les régisseurs désignés dans ce dossier sont maître
14 Louise Rozon, présidente de la formation, madame
15 Louise Pelletier et maître Simon Turmel.

16 Le procureur de la Régie est maître Alexandre de
17 Repentigny.

18 La demanderesse est Hydro-Québec Distribution
19 représentée par maître Simon Turmel et maître Jean-
20 Olivier Tremblay.

21 Les intervenants à la présente audience sont :
22 Association coopérative d'économie familiale de
23 Québec représentée par maître Denis Falardeau.
24 Association des professionnels de la construction
25 et de l'habitation du Québec représentée par maître

1 Natacha Boivin.
2 Association québécoise des consommateurs
3 industriels d'électricité et le Conseil de
4 l'industrie forestière du Québec représentés par
5 maître Pierre Pelletier.
6 Corporation des propriétaires immobiliers du Québec
7 représentée par maître Raphaël Lescop.
8 Fédération canadienne de l'entreprise indépendante
9 représentée par maître André Turmel.
10 Option consommateurs représentée par maître Éric
11 David.
12 Stratégies énergétiques et l'Association québécoise
13 de lutte contre la pollution atmosphérique
14 représentées par maître Dominique Neuman.
15 Union des consommateurs représentée par maître
16 Hélène Sicard.
17 Union des municipalités du Québec représentée par
18 maître Catherine Rousseau.
19 Union des producteurs agricoles représentée par
20 maître Marie-Andrée Hotte.
21 Y a-t-il d'autres personnes dans la salle qui
22 désirent présenter une demande ou faire des
23 représentations au sujet de ce dossier? Je
24 demanderais par ailleurs aux parties de bien
25 vouloir s'identifier à chacune de leurs

1 interventions pour les fins de l'enregistrement.
2 Aussi, auriez-vous l'obligeance de vous assurer que
3 votre cellulaire est fermé durant la tenue de
4 l'audience. Merci.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Merci, Madame la Greffière. Alors, c'est à nous de
7 vous souhaiter la bienvenue à cette première
8 journée d'audience dans le dossier du Distributeur
9 qui a comme objectif de modifier les Conditions de
10 service d'électricité, ainsi que certaines
11 dispositions du texte des tarifs.

12 Tout d'abord, je vous présente l'équipe de
13 travail qui nous supporte dans le traitement de ce
14 dossier qui est d'une très grande importance pour
15 tous les clients du Distributeur.

16 En plus de l'avocat, maître Alexandre de
17 Repentigny, l'équipe est composée de madame Claire
18 Larouche qui agit comme chargé de projet, Michel
19 Archambault, Charles-Philippe St-Pierre, François
20 Lessard et Pierre Assad qui agissent à titre de
21 spécialistes. N'oublions pas notre greffière qui va
22 nous accompagner pendant toutes ces journées,
23 madame Isabelle Taleyssat qui va nous rappeler à
24 l'ordre si nécessaire.

25 Dans le cadre de ce dossier, le

1 Distributeur a tenu six séances d'informations et,
2 selon la grande majorité des intervenants, cette
3 démarche a été grandement appréciée et elle va
4 inévitablement contribuer à alléger la présente
5 audience.

6 À ce jour, la Régie a rendu quelques
7 décisions procédurales et trois décisions de fond,
8 la décision D-2016-118 relative à la demande
9 d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des
10 Conditions de service rendue le vingt-deux (22)
11 juillet deux mille seize (2016), juste avant les
12 vacances. La décision D-2016-189 qui a rejeté les
13 demandes d'ordonnance de sauvegarde du RAPLIQ et de
14 SÉ/AQLPA rendue le seize (16) décembre deux mille
15 seize (2016), peu de temps avant les vacances de
16 Noël. Et la décision D-2017-024 portant sur les
17 demandes d'ordonnance relatives aux réponses du
18 Distributeur à certaines demandes de
19 renseignements, cette décision a été rendue le six
20 (6) mars deux mille dix-sept (2017), pendant la
21 semaine de relâche. Ah! Ça, c'est... Bon.

22 De plus, dans notre correspondance du
23 vingt-six (26) avril deux mille dix-sept (2017),
24 nous avons précisé des éléments décisionnels
25 relatifs au respect du cadre d'intervention du

1 RAPLIQ et de SÉ/AQLPA, de même que la pertinence de
2 la preuve de l'APCHQ portant sur des enjeux
3 urbanistiques associés aux services de base en
4 souterrain. La Régie réitère ces éléments
5 décisionnels et invite SÉ/AQLPA à respecter le
6 cadre d'intervention autorisé.

7 (9 h 05)

8 Dans cette correspondance, nous avons également
9 communiqué le calendrier de la présente audience
10 et, si tout va bien, nous devrions terminer mardi
11 prochain le neuf (9) mai; on a tout de même réservé
12 les autres journées de la semaine prochaine si
13 jamais il y avait une catastrophe, mais tout porte
14 à croire qu'on va être en mesure de terminer mardi
15 prochain le neuf (9) mai.

16 Le calendrier transmis a été préparé à la
17 lumière des informations que nous avons reçues de
18 tous les participants. Il tient compte des temps
19 annoncés pour la présentation des preuves, des
20 contre-interrogatoires et des argumentations. Les
21 journées vont débiter à neuf heures (9 h) et se
22 termineront environ à quinze heures (15 h).

23 La Régie, comme toujours, demande la
24 collaboration de tous afin de respecter les temps
25 annoncés dans vos correspondances de planification

1 d'audience. Nous vous invitons également à être
2 flexible et à vous rendre disponible pour devancer
3 si nécessaire la présentation de votre preuve ou de
4 vos argumentations. D'ailleurs, vous avez pu
5 constater que, dans la préparation du calendrier,
6 on a aussi tenu compte des non-disponibilités de
7 certains intervenants. Parfois, ça rend l'exercice
8 un peu plus difficile, mais on a été capable de
9 respecter ces demandes.

10 La Régie note que certains participants ont
11 déposé avant l'audience, tel que nous l'avions
12 demandé dans nos correspondances, des déclarations
13 sous serment au soutien de leur preuve. Et nous
14 vous invitons tous à faire de même pour les
15 prochaines audiences. Cela permet d'alléger un peu
16 la présentation des preuves.

17 La Régie a pris connaissance ce matin de
18 deux correspondances. Elle note que le RAPLIQ se
19 désiste de sa participation au présent dossier, et
20 que maître Sicard fera le contre-interrogatoire des
21 témoins du panel 1 pour maître Falardeau de l'ACEF
22 de Québec. Pour des raisons de santé, il ne pouvait
23 pas être présent aujourd'hui. Alors, nous lui
24 souhaitons un prompt rétablissement. Il pense être
25 en mesure de se joindre à nous demain. Le cas

1 échéant, on ajustera en conséquence.

2 Enfin, nous réitérons que la Régie a pris
3 connaissance de l'ensemble de la preuve. Et, comme
4 à l'habitude, nous vous invitons à faire des
5 présentations ciblées qui visent à souligner les
6 points importants sur lesquels vous souhaitez
7 attirer notre attention. Avant de céder la parole à
8 maître Tremblay ou maître Turmel, est-ce qu'il y a
9 des remarques ou des moyens préliminaires que vous
10 aimeriez nous signaler? Tout est beau. Alors,
11 Maître Turmel, la parole est à vous.

12

13 PREUVE DE HQD (Panel 1 - Abonnement, Droits et
14 obligations, Terminologie)

15

16 Me SIMON TURMEL :

17 Merci. Bonjour, Madame la Présidente, Madame le
18 Régisseur, Monsieur le Régisseur. Vous m'excuserez,
19 Monsieur le Régisseur, j'ai des fois de la
20 difficulté à me souvenir de votre nom, mais vous
21 avez un petit carton devant, donc je devrais être
22 capable de passer à travers.

23

24 Permettez-moi tout d'abord en mon nom
25 personnel, mais également au nom de mon collègue,
maître Tremblay, avec qui je vais partager le micro

1 tout au long de ces audiences, de saluer les
2 régisseurs mais également saluer toute l'équipe de
3 la Régie, également au nom de toute l'équipe du
4 Distributeur, donc c'est ça, saluer toute l'équipe
5 de la Régie, saluer les intervenants qui sont ici,
6 qui ont travaillé fort justement ces derniers mois,
7 mais également je dirais même presque ces dernières
8 années, justement, pour l'aboutissement de ce
9 dossier. Dossier qui, comme vous l'avez mentionné,
10 est très important pour les clients du
11 Distributeur.

12 Donc, c'est avec, puis je l'ai senti, un
13 véritable enthousiasme que l'on est ici, que
14 l'équipe du Distributeur est ici justement pour le
15 début des audiences. On parle du début des
16 audiences, mais c'est un petit peu la fin d'un long
17 processus, justement, qui a permis de faire évoluer
18 le dossier et de faire évoluer beaucoup de
19 questions en amont, notamment, comme vous l'avez
20 mentionné, grâce aux différents ateliers, aux six
21 ateliers auxquels le personnel de la Régie, ainsi
22 que les différents intervenants ont participé de
23 façon active et de façon constructive. Des ateliers
24 qui ont permis justement au Distributeur
25 d'expliquer ses propositions puis d'améliorer

1 celles-ci, puis de les faire évoluer.

2 Donc, peut-être qu'on pourrait rentrer
3 maintenant dans le vif du sujet, dans le vif du
4 dossier avec le panel 1. Donc, je vais vous
5 présenter le panel 1. Certaines nouveautés,
6 certaines personnes que vous n'avez jamais vues ici
7 témoigner à la Régie; d'autres qui sont des
8 habitués. On va commencer de droite à gauche. Donc,
9 en commençant par ma droite, madame Johanne Babin
10 qui est directrice Infrastructure de mesurage
11 avancé et solutions technologiques; madame Sylvie
12 Gilbert qui est chef par intérim Réglementation et
13 Conditions de service; madame Geneviève Fournier,
14 directrice Transformation clientèle; et maître
15 Hébert qui, je crois, n'a plus besoin de
16 présentation, directeur Affaires réglementaires et
17 environnement.

18 (9 h 10)

19 Donc, on pourrait peut-être commencer par
20 l'adoption de la preuve avant de passer à la
21 présentation. Donc, pour faciliter la question de
22 l'adoption de la preuve parce qu'il y a quand même
23 eu un nombre assez volumineux de documents dans ce
24 dossier et je pense que si on commence à lire
25 chaque pièce une à une, on en a pour la semaine.

1 Donc, on a préparé une feuille justement par
2 rapport à chacun des témoins les pièces qui sont
3 associées au témoignage de chacun des témoins, donc
4 une pièce qu'on va déposer comme cote... sous la
5 cote B?

6 LA GREFFIÈRE :

7 0196.

8 Me SIMON TURMEL :

9 B-0196. J'en prendrais peut-être une autre copie.

10 LA GREFFIÈRE :

11 Une copie?

12 Me SIMON TURMEL :

13 Une copie pour le témoin, oui.

14

15 B-0196 : Liste des pièces par témoin du Panel 1
16 d'Hydro-Québec Distribution

17

18 On peut peut-être commencer par assermenter, dans
19 un premier temps.

20

21 PREUVE DE HQD (Panel 1 - Abonnement, Droits et
22 obligations, Terminologie)

23

1 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce premier (1er)
2 jour du mois de mai, ONT COMPARU :

3

4 GENEVIÈVE FOURNIER, Directrice - Transformation
5 clientèle, ayant une place d'affaires au 140,
6 Crémazie Ouest, Montréal (Québec);

7

8 SYLVIE GILBERT, Chef intérimaire - Réglementation
9 et Conditions de service, ayant une place
10 d'affaires au 75, boulevard René-Lévesque Ouest,
11 Montréal (Québec);

12

13 JOHANNE BABIN, Directrice - Infrastructure de
14 mesurage et solutions technologiques, ayant une
15 place d'affaires au 201, Jarry Ouest, Montréal
16 (Québec);

17

18 FRANÇOIS G. HÉBERT, Directeur - Affaires
19 réglementaires et environnement, ayant une place
20 d'affaires au 75, boulevard René-Lévesque Ouest,
21 22e étage Montréal (Québec);

22

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

25

1 INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL :

2 Q. **[1]** Merci. Donc, on va maintenant adopter, passer à
3 l'adoption de la preuve, toujours en commençant par
4 la droite. Madame Babin, en ce qui concerne les
5 pièces mentionnées à la pièce B-0196 que l'on vient
6 de déposer et qui apparaissent à côté de votre nom,
7 ainsi que différentes réponses aux demandes de
8 renseignements qui concernent ces pièces, je
9 comprends que vous avez participé à la préparation
10 de ces pièces?

11 Mme JOHANNE BABIN :

12 R. Oui.

13 Q. **[2]** Est-ce que vous adoptez le tout pour valoir
14 comme votre témoignage à l'instance?

15 R. Oui.

16 Q. **[3]** Merci. Madame Gilbert, en ce qui concerne les
17 très nombreuses pièces mentionnées à la pièce B-
18 0196 qui apparaissent à côté de votre nom, ainsi
19 que les réponses aux demandes de renseignements
20 associées à ces pièces, je comprends que vous avez
21 participé à la préparation de ces pièces?

22 Mme SYLVIE GILBERT :

23 R. Oui.

24 Q. **[4]** Est-ce que vous adoptez le tout pour valoir
25 comme votre témoignage en l'instance?

1 R. Oui.

2 Q. **[5]** Madame Fournier, même question en ce qui
3 concerne les pièces mentionnées à la pièce toujours
4 B-0196, ainsi que les réponses aux DDR concernant
5 ces pièces, je comprends que vous avez pris
6 connaissance de ces pièces?

7 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

8 R. Oui.

9 Q. **[6]** Que vous adoptez le tout pour valoir comme
10 votre témoignage en l'instance?

11 R. Oui.

12 Q. **[7]** Merci. Et maître Hébert, toujours la même
13 question en ce qui concerne les pièces qui sont
14 mentionnées à la pièce B-0196, ainsi que les
15 réponses aux demandes de renseignements concernant
16 ces pièces, je comprends que vous avez pris
17 connaissance ou, en fait, de cette pièce?

18 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

19 R. C'est exact.

20 Q. **[8]** Vous adoptez le tout pour valoir comme votre
21 témoignage en l'instance?

22 R. Oui, je le fais.

23 Q. **[9]** Merci.

24 R. Merci.

25 Q. **[10]** Donc, je suis sur le point de me taire afin de

1 laisser la parole à madame Gilbert pour la
2 présentation, présentation que je vais déposer ici
3 et que nous coterons j'imagine B-0198.

4 LA GREFFIÈRE :

5 Alors, excusez-moi, je crois que j'ai fait une
6 erreur...

7 Me SIMON TURMEL :

8 Ah! Oui.

9 LA GREFFIÈRE :

10 ... à la précédente pièce. C'était la 196 et celle-
11 ci sera la 0197.

12 Me SIMON TURMEL :

13 0196, très bien.

14

15 B-0197 : Présentation du Panel 1 d'Hydro-Québec
16 Distribution

17

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Maître Turmel, ce n'est peut-être pas
20 nécessairement très grave, mais on constate que
21 vous n'avez pas nécessairement coté le numéro de
22 pièces Régie pour les pièces révisées. Bon, comme
23 la HQD-1, Document 1, la pièce initiale c'était B-
24 0105 mais la révisée, puis c'est B-0117, si ma
25 mémoire est bonne.

1 (9 h 15)
2 Me SIMON TURMEL :
3 Ah, c'est la révisée, ici, c'est la révisée, ici,
4 c'est la révisée qu'on a ici.
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Non? C'est la révisée?
7 Me SIMON TURMEL :
8 Oui, c'est ça.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 O.K. Bon. Donc, normalement, on devrait avoir
11 toutes les pièces...
12 Me SIMON TURMEL :
13 Oui, toutes les pièces sont censées être là, c'est
14 ça. Oui.
15 LA PRÉSIDENTE :
16 ... le numéro de la... la dernière pièce, là, dans
17 le fond qui a été révisée.
18 Me SIMON TURMEL :
19 Oui, voilà.
20 LA PRÉSIDENTE :
21 C'est bon. Parfait, merci.
22 Me SIMON TURMEL :
23 Merci.
24 Mme SYLVIE GILBERT :
25 R. Eh bien bonjour. Alors, le présent dossier est en

1 continuité de tout ce qu'a fait le Distributeur
2 afin d'accroître la satisfaction des clients. Je
3 vous rappelle quelques éléments de la stratégie du
4 Distributeur pour augmenter cette satisfaction.
5 Être une référence en service à clientèle;
6 dynamiser l'offre des libres-services; optimiser
7 l'utilisation des nouvelles technologies; miser sur
8 la qualité du service et tout ça en limitant les
9 hausses tarifaires.

10 C'est avec cette perspective que nous avons
11 entamé les travaux qui ont mené à la proposition
12 que nous avons déposée sur la modification des
13 Conditions de service et des frais liés au service
14 d'électricité.

15 Alors voici l'historique du dossier, donc,
16 débuté en septembre deux mille quatorze (2014). Il
17 y a eu plusieurs étapes d'échanges, de discussions,
18 de raffinement depuis le début des ateliers et des
19 séances de travail qui nous ont amenés à déposer
20 une preuve et des textes révisés en octobre deux
21 mille seize (2016).

22 Suite aux demandes des renseignements, des
23 intervenants et de la Régie et jusqu'au mémoire, le
24 Distributeur a révisé les textes. Par exemple, on a
25 fait deux changements dernièrement, on a modifié

1 les textes pour éliminer complètement les jours
2 francs et on a modifié le texte aussi afin de
3 mettre par défaut le propriétaire responsable entre
4 locations sur son site... sur son portail, donc le
5 mettre par défaut responsable de toutes ses
6 installations vacances pour être sûr qu'il n'y
7 aurait pas, là, de problématique au cas où le
8 propriétaire ne faisait pas son choix initialement.
9 Toutefois, le propriétaire va toujours conserver le
10 choix par la suite d'aller modifier ce choix
11 initial là. Merci.

12 Alors, on a relevé des défis. Donc, une
13 communication ouverte et transparente, des réponses
14 aux attentes de la clientèle. On peut dire que le
15 Distributeur démontre de plus en plus d'ouverture
16 et de transparence dans ses échanges avec les
17 clients. Pour ce faire, on n'a qu'à penser aux
18 nouveaux outils web comme le portail pour le suivi
19 des demandes de travaux où le client peut vraiment
20 aller suivre où en est rendue sa demande de
21 travaux, il peut savoir « On est-tu en attente du
22 client? Est-ce qu'on est en attente du maître
23 électricien ou d'Hydro-Québec? » Donc, c'est une
24 nouvelle... une nouvelle aide pour le client. Dans
25 un tout autre ordre d'idées, l'annonce qui a été

1 faite en janvier dans les médias concernant les cas
2 difficiles d'accès qui ont fait en sorte qu'il y a
3 des clients à qui on n'avait même pas envoyé de
4 communications, qui ont contacté Hydro-Québec pour
5 se manifester et demander les compteurs de nouvelle
6 génération.

7 Également, les communications proactives
8 qu'on a eues avec les intervenants tout au cours du
9 dossier des Conditions de service. Et la
10 considération qu'on a faite, aussi, des
11 propositions qu'ils nous ont données. Ça s'est
12 traduit comment dans les Conditions de service?
13 Bien notamment en répondant aux attentes des
14 clients quant à la prévisibilité des coûts et le
15 traitement des demandes. Par, aussi, la définition
16 du service de base. Également, par l'ajout de prix
17 forfaitaires qui sont simples, prévisibles pour le
18 client et faciles d'application. Par, aussi, la
19 proposition d'un service de base en souterrain avec
20 la densité électrique minimale qui s'applique
21 partout sur le territoire et par l'abandon de
22 projets afin de rassurer les clients qu'on va
23 vraiment suivre les projets. Également pas les
24 interventions simples qui pourront être payables
25 après les travaux.

1 Autre chose qu'on a faite aussi pour les
2 Conditions de service, bien on a utilisé beaucoup
3 de... on a été très créatif et innovateur dans la
4 rédaction, en matière de rédaction pour les
5 Conditions de service.
6 (9 h 20)
7 On propose d'utiliser des tableaux, d'interpeller
8 directement le lecteur par le « vous », et ce, sans
9 laisser présumer mais que les Conditions de service
10 puissent représenter un contrat d'adhésion. Enfin,
11 Éducaloi nous ont demandé d'aller beaucoup plus
12 loin dans leur suggestion, ils voulaient qu'on
13 aille plus loin dans la simplification. Mais, à un
14 moment donné, en faisant des tests, en se posant
15 des questions, on a reculé un peu de la demande
16 d'Éducaloi parce qu'on voulait garder une façon de
17 faire des références aux articles dans les cas où
18 les clients nous demandent de l'interprétation ou,
19 aussi, dans les cas de contestation. On voulait
20 garder cette possibilité-là.

21 Alors, ça a donné des Conditions de service
22 améliorées. Donc, on pense que ça représente un
23 juste équilibre. Et, souvent, les demandes qu'on a
24 faites sont indissociables une des autres. Ça
25 repose sur des pratiques, des méthodes, des

1 processus stables. Ça permet une optimisation des
2 services à la clientèle. Et on a considéré, dans
3 tout ça, les impacts sur l'ensemble des clients.

4 Alors, pourquoi des propositions souvent
5 indissociables? Je vais vous donner quelques
6 exemples. Donc, on a, entre autres, la
7 proposition... fait une proposition sur la fin de
8 l'abonnement sans préavis. Mais cette... donc, il y
9 avait un préavis de sept (7) jours qui était exigé
10 par le client. Mais cette demande-là est liée avec
11 l'interruption de l'abonnement, également sans
12 préavis. Tout ça, dans le cadre... on va améliorer
13 le portail Web du propriétaire afin qu'il puisse
14 suivre, justement, les résiliations d'abonnements
15 et la possibilité d'avoir des locaux vacants.

16 Un autre exemple c'est l'arrière-lot, qui
17 est inclus dans le service de base à la condition
18 d'avoir la servitude. Pourquoi? Bien, pour avoir
19 les mêmes accès en arrière-lot qu'en avant-lot, qui
20 est dans le service de base.

21 Des propositions qui reposent sur des
22 processus et des méthodes stables et établies.
23 Bien, on a qu'à penser aux interruptions de
24 services. C'est un processus qui est maîtrisé dans
25 le cadre du recouvrement et aussi des locaux

1 vacants. L'ajout de prix forfaitaires, c'est déjà
2 quelque chose qui est existant et c'est facilitant
3 pour le client. Le maintien du calcul des prix sur
4 la base de la grille de calcul du coût des travaux.

5 Les technologies, tant qu'à elles, les
6 technologies bougent sans cesse et ça devient même
7 difficile de prévoir ce qu'on va pouvoir utiliser
8 ou offrir aux clients aussi près que l'an prochain.
9 Donc, il faut certes avoir des balises dans les
10 Conditions de service mais la surcodification, ce
11 n'est peut-être pas ce qui est nécessairement
12 souhaitable. Donc, ce qu'on veut c'est des
13 Conditions de services qui laissent une latitude
14 pour optimiser le service à la clientèle.

15 Pour le dernier, considérant les impacts
16 sur l'ensemble de la clientèle, je vais vous en
17 citer juste un exemple. Donc, on a cherché la
18 neutralité tarifaire dans nos propositions afin de
19 ne pas affecter les tarifs pour l'ensemble de la
20 population. Alors, un impact sur l'ensemble de la
21 clientèle serait de diminuer le critère de la
22 densité électrique minimale. La proposition du
23 Distributeur ce n'est pas d'améliorer l'offre en
24 souterrain ou de l'élargir, il s'agit de
25 l'appliquer à l'ensemble du territoire au lieu

1 d'avoir des zones prédéterminées, sans changer le
2 niveau de services ni l'impact tarifaire.

3 Alors, un petit visuel pour vous montrer
4 peut-être l'évolution, justement, des Conditions de
5 services face au service à la clientèle. Alors, on
6 peu présumer qu'avant, les Conditions de
7 services... donc, le service à la clientèle était
8 vraiment collé sur les Conditions de services. Ce
9 que, nous, on propose maintenant c'est toujours des
10 Conditions de services mais qui laissent la place à
11 plusieurs offres de services, donc qui sont
12 indiquées ici, là, les heures d'ouverture, les
13 libres-services, les réseaux sociaux, le portail
14 Web, les suivis de demandes de travaux,
15 l'application Info-pannes, le portrait de la
16 consommation. Donc, toutes ces offres de services
17 là, qui ne sont pas des Conditions de services,
18 mais donc que le Distributeur offre aux clients.

19 Le Distributeur applique, dans tout ça, des
20 processus, il les applique avec diligence et même
21 si ces processus-là ne sont pas inscrits aux
22 Conditions de services. Il y a eu une nette
23 amélioration de la satisfaction clientèle et le
24 Distributeur désire poursuivre le virage client au
25 cours des prochaines années afin de devenir une

1 référence en matière de services à la clientèle. Et
2 la simplification des Conditions de services, c'est
3 un outil pour y arriver.

4 (9 h 25)

5 Notre proposition d'implantation. Alors, bon, la
6 voici. Ça peut paraître loin de faire une demande
7 pour avril deux mille dix-huit (2018) compte tenu
8 de tout le temps qu'on... avec lequel on a débuté
9 ces travaux-là. Toutefois, le calendrier de six
10 mois entre la décision et la mise en vigueur afin
11 de bien faire les modifications du système, de
12 faire les tests appropriés, sont requises. Alors il
13 y a plusieurs modifications au système
14 informatique, là, qui sont nécessaires avec les
15 demandes qu'on vous a faites. Et donc il va falloir
16 modifier les processus de travail, etc., faire de
17 la formation. Et il y a des coûts qui sont reliés à
18 ça. Mais il ne faut pas juste penser aux coûts des
19 modifications au système informatique. Il faut
20 penser aussi à notre capacité de réalisation qui...
21 qui présentement est limitée aux demandes qu'on a
22 déjà déposées. Alors s'il y avait des demandes qui
23 devaient s'ajouter, bien il va peut-être falloir
24 faire des sélections, dire qu'est-ce qu'on fait,
25 qu'est-ce peut faire cette année, puis qu'est-ce

1 qu'on pourrait faire... reporter plus tard.

2 J'ai... dans ma carrière chez Hydro-Québec,
3 dans ma longue carrière chez Hydro-Québec j'ai
4 travaillé pendant une période de temps à
5 l'élaboration du système d'information clientèle,
6 là, plus connu sur SIC. Et je peux vous dire que le
7 bouton magique, là, il n'existe pas. Alors c'est
8 pas parce qu'on se dit : tiens, demain on va... on
9 va modifier, on va ajouter tel critère dans notre
10 système, bien il n'y a pas un bouton qui fait que
11 c'est simple. Chaque modification, chaque virgule
12 qu'on change dans le système doit demander
13 d'immenses tests parce qu'une virgule peut faire en
14 sorte qu'une donnée va être erronée sur la facture
15 du client. Puis ça, on ne voudrait surtout pas que
16 ça arrive. Donc c'est des longs tests, des fois on
17 peut penser que c'est simple, mais tout devient
18 complexe à cause des nombreux tests qui sont à
19 faire. Donc ça prend beaucoup de monde pour faire
20 ça et notre capacité, bien on a les gens qu'on a.
21 Il faut... il faut régler ça avec ça.

22 Bien quant à l'installation des compteurs
23 non communicants monophasés de quatre cents ampères
24 (400 A), bien nous serons prêts assez rapidement
25 pour l'installation advenant une approbation

1 anticipée de la Régie.

2 En terminant, on a fait un pas en avant
3 dans la simplification des Conditions de service,
4 mais on veut travailler dans le sens d'un objectif
5 commun, soit l'amélioration du service à la
6 clientèle, une gestion rigoureuse et un équilibre
7 entre le coût du service payé par l'ensemble de la
8 clientèle. Merci beaucoup.

9 Me SIMON TURMEL :

10 Q. **[11]** Merci, Madame Gilbert. Maintenant nous aurons
11 quelques questions dans le cadre de
12 l'interrogatoire en chef pour les témoins du panel
13 1. Donc ma question s'adresse principalement à
14 madame Fournier. Certains intervenants dans leur
15 mémoire, lorsqu'on a lu leur mémoire, préconisent
16 une modification à la période de non interruption
17 hivernale. J'aimerais vous entendre sur cette
18 question, avez-vous des commentaires à formuler
19 relativement à cette question?

20 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

21 R. Merci, Maître Turmel. Avant de parler de la période
22 en fait de non interruption j'aimerais peut-être
23 apporter certains éléments. Tout d'abord pour le
24 Distributeur, c'est important de clarifier que
25 l'interruption c'est vraiment l'ultime recours.

1 Donc on ne peut pas en arriver à l'interruption.
2 D'ailleurs, on a plusieurs mécanismes en place,
3 entre autres d'initier des contacts avec le client
4 pour tenter de le rejoindre avant de procéder à
5 l'interruption. Donc on va faire des appels
6 téléphoniques automatisés, on va procéder aussi par
7 l'envoi de lettres. Et pour nous, l'interruption
8 c'est vraiment un moyen d'établir le contact avec
9 le client. Lorsqu'on arrive malheureusement à
10 l'interruption, généralement le client va se
11 manifester et appeler au service à la clientèle et
12 c'est là qu'on va pouvoir prendre une entente avec
13 lui ou discuter de sa situation pour le rebrancher
14 le plus rapidement possible.

15 Le Distributeur d'ailleurs à ce sujet offre
16 une série d'ententes de paiement et aussi on prend
17 en considération les ménages à faible revenu.
18 D'ailleurs à ce sujet il y a des ententes spéciales
19 qui leur sont réservées en vue de pouvoir fournir
20 l'électricité douze (12) mois par année et de ne
21 pas mettre en péril la sécurité ou... de nos
22 ménages.

23 En continu, le Distributeur a aussi des
24 tables de discussion durant l'année avec les
25 principaux organismes pour discuter justement de

1 recouvrement et du sujet des ménages à faible
2 revenu. Donc quatre-vingt-dix pour cent (90 %) des
3 ACEF sont représentées à cette table, entre autres
4 par la CACQ, UC et OC. Et ont un devoir
5 informationnel aussi auprès de dix pour cent (10 %)
6 des associations indépendantes.

7 En ce qui a trait finalement à la durée ou
8 à la période d'interruption en fait qui se situe du
9 premier (1er) avril au trente (30) novembre, c'est
10 important de mentionner que contrairement à
11 certaines utilités comme la nôtre, le Distributeur
12 est pas mal un des seuls à obtenir un service de
13 rebranchement au premier (1er) décembre, à la
14 demande des clients.

15 (9 h 30)

16 Donc, quand on regarde les balisages, par
17 exemple, aux États-Unis, le moratoire peut être un
18 peu plus long. Toutefois pour pouvoir rebrancher le
19 client, bien, celui-ci doit fournir un montant, une
20 entente de paiement formelle. Donc, nous, à la
21 demande du client au premier (1er) décembre, on a
22 comme objectif de le rebrancher pour la période
23 hivernale.

24 Un balisage en fait de First Quartile qui
25 est quand même bien connu démontre aussi que notre

1 durée, qui est de cent vingt (120) jours, est
2 relativement très bien cotée ou très bien située.
3 La plupart des utilités, c'est à peu près un total
4 de vingt-trois (23). La durée est de cent sept
5 (107) jours. Et si on compare avec notre collègue
6 Gaz Métro, cent vingt (120) jours, c'est encore
7 plus élevé que Gaz Métro qui, elle, se situe en
8 fait sur une période de quatre-vingt-dix (90)
9 jours, soit du premier (1er) décembre au premier
10 (1er) mars.

11 Le Distributeur a besoin de conserver sa
12 période d'interruptions du premier (1er) avril au
13 trente (30) novembre pour plusieurs considérations,
14 de capacité et de flexibilité et aussi
15 d'accessibilité. Donc, plus on interrompt
16 tardivement les clients, en fait, le premier
17 impact, je dirais, le plus important, c'est qu'on
18 contribue aussi à repousser la dette du client,
19 donc qui peut s'étalonner sur une plus grande
20 période et avoir un impact sur la facture de
21 l'hiver suivant. Donc, on veut éviter ça le plus
22 possible.

23 Évidemment, si on change la période, je
24 dirais, de non-interruptions, ce que ça signifie,
25 c'est qu'on ne fera pas moins d'interruptions,

1 c'est qu'on va les faire dans un plus court délai.
2 Ce qui va occasionner une pression sur les
3 opérations, par exemple au centre d'appels. Vous
4 savez que notre plus grande période de l'année est
5 aussi la période d'emménagement/déménagement. Donc,
6 si on repousse les interruptions, ça va coïncider
7 avec la pointe emménagement/déménagement. Ça peut
8 mettre une pression sur les centres d'appels, donc
9 augmenter le temps de réponse et impacter la
10 majorité de nos clients qui ne sont pas
11 nécessairement en interruption.

12 Je tiens à souligner vraiment un fait
13 important. C'est que le Distributeur gère de façon
14 responsable avec beaucoup de diligence sa période
15 d'interruptions. Et on tient vraiment en
16 considération les besoins de nos clients et la
17 sécurité. On module notre période d'interruptions
18 en fonction de différents facteurs, notamment le
19 facteur de température. Donc, on regarde de façon
20 quotidienne, hebdomadaire les prévisions
21 météorologiques, hydrologiques. Il y a une équipe
22 d'experts qui nous formulent des recommandations.
23 Et ensuite on va établir le plan de match
24 d'interruptions.

25 C'est la Direction, en fait, qui prend la

1 décision, mais aussi on fait toujours un compte
2 rendu à la Haute Direction. Et depuis cette année,
3 on a des nouvelles fonctionnalités qui nous
4 permettent d'être très précis en fait dans notre
5 plan de déploiement des interruptions. On va
6 jusqu'à tenir compte des codes postaux. Par exemple
7 en situation d'urgence que nous avons connue avec
8 les inondations, il y a certaines régions où on a
9 carrément exclu les interruptions de par la
10 situation.

11 Aussi, on cible les régions du sud du
12 Québec qui sont généralement les régions avec des
13 moyennes de température les plus élevées, puis on
14 va remonter tranquillement vers le nord. Ça, c'est
15 des exemples en fait pour exprimer notre processus.
16 Ce qui est important aussi de souligner, c'est
17 qu'on va interrompre les clients le jour pour leur
18 donner l'opportunité de nous contacter au service à
19 la clientèle dans un souci de les rebrancher
20 rapidement. On ne fait pas d'interruptions non plus
21 lorsque le centre d'appels est fermé, notamment le
22 long week-end de Pâques, par exemple. On a aussi en
23 place un guichet unique pour les ACEF et les
24 députés en cas de situation humanitaire où on va
25 prendre des actions diligentes pour pas mettre la

1 sécurité ou la santé des gens en péril.

2 On ne constate pas en fait de cas d'abus,
3 de plaintes ou de situations critiques en lien avec
4 nos interruptions. Et je terminerais peut-être en
5 disant de nous faire confiance. On a une pratique
6 diligente. Il n'y a pas d'abus du Distributeur dans
7 son processus d'interruptions. Et on agit beaucoup,
8 comme je vais le resouligner encore, avec diligence
9 et respect. Puis notre intention est toujours de
10 demeurer un bon citoyen corporatif. Merci beaucoup.

11 Q. **[12]** Merci. Maintenant, une seconde question pour
12 madame Babin cette fois. Dans son mémoire, SÉ-AQLPA
13 souligne comme enjeu pour la réforme des conditions
14 de service, et peut-être plus particulièrement
15 relativement à la question des compteurs non
16 communicants, le nombre de - et j'utilise leur
17 expression - « de clients récalcitrants et/ou
18 négligents » et ce, en référant au nombre de
19 quatre-vingt-dix-huit mille (98 000) clients pour
20 lesquels finalement l'installation d'un compteur
21 nouvelle génération n'a pas encore été faite. Avez-
22 vous des commentaires à formuler quant à ces enjeux
23 identifiés par l'intervenant?

24 (9 h 35)

25

1 Mme JOHANNE BABIN :

2 R. Bien sûr. Moi, je vais vous parler de cas
3 difficiles d'accès. Donc, on se rappelle que, juste
4 avant les vacances l'année passée, on était venu
5 vous demander de nous aider à avoir un moyen d'être
6 capable de communiquer avec les clients outre que
7 d'être obligé de les interrompre. Donc, on avait
8 mis un processus en place d'envoi de lettres,
9 nombre de lettres selon les types de cas, d'appels
10 téléphoniques que l'on fait avec les clients et
11 l'application des frais d'inaccessibilité ou
12 d'interruption qui sont les moyens ultimes et de
13 dernier recours pour nous. Avec ce processus-là, on
14 a aussi été dans les médias par conférence de
15 presse ou par article dans les journaux pour dire
16 qu'on s'en venait à faire les cas. Donc, ça porte
17 fruit et nous sommes vraiment très heureux et
18 satisfaits des résultats.

19 Donc, je vais vous donner... Notre objectif
20 pour cette année était de cinquante mille (50 000)
21 compteurs et je vais vous donner les résultats au
22 vingt-huit (28) avril, donc qui sont des résultats
23 plus à jour que ceux qu'on vous a envoyés.

24 Donc actuellement, on a près de dix-huit
25 mille (18 000) compteurs installés ou en prise de

1 rendez-vous. Et là, là-dedans, j'inclus les deux
2 mille cinq cents (2500) que nous avons faits en
3 deux mille seize (2016) suite à votre approbation.
4 Là-dessus, il y a à peu près six mille (6000)
5 compteurs qu'on a traités soit dans nos activités
6 ou suite aux démarches qu'on a faites avec les
7 médias, que les clients nous ont appelés pour faire
8 changer leur compteur pour un compteur communicant
9 ou un compteur non communicant. Actuellement, en
10 date du vingt-huit (28), on avait dix-huit mille
11 (18 000)... dix-neuf mille (19 000) lettres
12 d'envoyées et sur ce nombre de lettres là, il nous
13 reste encore cinq mille (5000) cas en traitement.
14 Donc, vous voyez qu'on n'envoie pas les cinquante
15 mille (50 000) lettres aux clients, on y va semaine
16 par semaine pour faire nos envois pour être capable
17 de traiter les appels des clients parce qu'on a une
18 ligne dédiée pour ces clients-là. Donc, on s'assure
19 d'être capable de fournir le service.

20 Donc, nous avons actuellement, en date du
21 vingt-huit (28), plus ou moins sept cents (700)
22 demandes de compteurs non communicants. Le reste
23 sont des compteurs communicants. Donc là, je dois
24 vous avouer aussi ma surprise, je pensais avoir
25 plus de compteurs non communicants mais les clients

1 demandent à avoir le compteur communicant quand
2 même.

3 Nous avons envoyé mille (1000) avis de
4 frais d'inaccessibilité. Trente-huit pour cent
5 (38 %) de ces clients-là ont demandé à avoir un
6 rendez-vous pour un changement de compteur, soit
7 non communicant ou communicant. Et nous avons,
8 actuellement, appliqué... c'est sûr, tout à l'heure
9 on vous parlait des systèmes de facturation, donc
10 comme ces frais-là vont être mis sur la facture du
11 client, nous avons fait des tests et nous avons
12 envoyé les frais pour trois clients et d'ici une
13 semaine ou deux, les clients qui n'auront pas
14 répondu suite à nos différents appels, bien là,
15 nous appliquerons les frais. Donc, on parle d'à peu
16 près six cents (600) clients, si je ne me trompe
17 pas, quelque chose de même.

18 On a aussi envoyé cinquante (50) avis
19 d'interruption. Cinquante-six pour cent (56 %) des
20 changements de compteur ont été effectués chez les
21 clients. Actuellement, nous n'avons procédé à
22 aucune interruption parce que certains cas qui sont
23 dans ces cas-là sont des cas de quatre cents
24 ampères (400 A). Donc, nous les avons mis de côté
25 puis nous attendrons la décision de la Régie avant

1 d'agir. Après ça, on repartira avec le processus
2 pour offrir à ces clients-là soit un compteur non
3 communicant ou le compteur communicant.

4 Quand va venir le temps d'interrompre, on
5 est en train de regarder les différents processus,
6 ce ne sont pas des clients qui ne payent pas leur
7 facture d'électricité, c'est pour ça qu'on veut
8 être prudent là-dedans, donc on s'assurera d'avoir
9 un processus en cours pour ne pas pénaliser les
10 clients très longtemps.

11 Comme je vous rappelle, on est vraiment
12 satisfait des résultats, même au-delà, les
13 résultats sont au-delà de nos attentes. Notre
14 capacité, actuellement, là, elle déborde.

15 Donc, je vais me permettre de vous parler
16 du délai moyen d'installation des compteurs non
17 communicants. Donc, je rappelle que tous les
18 clients ont un compteur actuellement, qu'il soit
19 électromécanique ou communicant. Pourquoi cinq
20 semaines? C'est qu'on envoie des lettres et on
21 prend des rendez-vous avec les clients. Ça fait que
22 c'est sûr qu'un client nous rappelle n'aura pas le
23 rendez-vous demain matin parce que j'ai tous les
24 autres clients qui ont appelé dans les autres
25 semaines pour lesquels je prends des rendez-vous.

1 Donc, dans un contexte de cas difficile
2 d'accès où c'est un processus exceptionnel qui ne
3 durera pas éternellement, c'est sûr que le délai
4 peut être un peu plus long. Puis cinq semaines,
5 pour nous, c'est un délai quand même assez
6 raisonnable. Par contre, je tiens à spécifier que
7 si un client appelle parce qu'il a un compteur
8 communicant et il veut avoir un compteur non
9 communicant puis il nous mentionne qu'il a des
10 problèmes de santé, nous, chez nous, on les
11 priorise, on les descend dans les opérations puis
12 ça se fait dans les jours qui suivent. C'est ce que
13 j'avais à vous dire pour les compteurs
14 communicants.

15 Q. **[13]** Merci. L'intervenant mentionne également, dans
16 son mémoire, qu'une portion, justement, de la
17 problématique concernerait la question des
18 compteurs groupés. Encore une fois, avez-vous des
19 commentaires à formuler sur cette question?

20 R. Bien sûr. D'entrée de jeu, je tiens à spécifier
21 qu'Hydro-Québec continue à ne pas s'immiscer dans
22 la relation entre les propriétaires, locataires et
23 entre locataires. En même temps, on ne peut pas
24 priver un client qui veut avoir un compteur
25 communicant de bénéficier des services qu'amène ce

1 compteur-là, soit une lecture réelle, la courbe de
2 consommation puis éventuellement, d'autres
3 services. Ça fait que suite aux différents
4 intervenants puis les commentaires qu'on a eus, je
5 me suis rassise avec les gens pour essayer de voir
6 comment on pourrait identifier les compteurs
7 groupés. Bien sûr, quand on dit que c'est difficile
8 de les avoir, là, c'est vraiment difficile de les
9 avoir. Je ne parle pas d'un bloc appartements ou
10 c'est le 201 rue de la Régie, mettons, où j'ai deux
11 cents (200) appartements, douze (12) appartements,
12 dix (10) appartements où ils ont la même adresse,
13 je les connais. Quand on parle de compteurs
14 groupés, on parle de compteurs qui ont des adresses
15 différentes. Je sais qu'ils sont groupés mais je ne
16 sais pas avec lesquels parce que c'est une note
17 qu'on a au dossier. Donc, ce n'est pas codé dans
18 les systèmes ou programmé dans les systèmes.

19 (9 h 40)

20 Ça fait que là j'ai fait sortir dans mes
21 gens... par mes gens, dans tous les cas difficiles
22 qu'on avait, quels sont ceux où on a une mention de
23 « groupés » puis j'en ai deux mille cinq cents
24 (2500) groupés. Donc, comment on les traite? Bien,
25 ça sort dans nos charges de travail. Puis je

1 donnais l'exemple à mes collègues, il y a trois
2 semaines je suis allée sur le terrain avec un
3 installateur puis on est allé installer un compteur
4 chez une cliente puis, en rentrant, on s'est rendu
5 compte qu'il y en avait cinq (5). C'était une
6 grosse maison qui avait été modifiée en cinq (5)
7 appartements, chacun avait son numéro de porte puis
8 on a découvert qu'il y avait cinq (5) compteurs. Ça
9 fait qu'on les a tous changés à ce moment-là pour
10 ne pas déranger la cliente cinq (5) fois.

11 Ça fait que ça vous donne un peu l'idée. Ça
12 fait que, pour être capable de voir c'est quoi, où
13 est-ce qu'ils sont puis ils sont groupés comment,
14 il faudrait qu'on fasse des recherches
15 individuellement dans les systèmes, qu'on déplace
16 les gens pour être capable de voir où ils sont. Ça
17 fait que quand on vous dit que, les compteurs
18 groupés, on n'est pas capable de vous donner
19 l'information, on n'est vraiment pas capable de
20 vous la donner.

21 Q. **[14]** Je vous remercie. Les témoins sont libres pour
22 être contre-interrogés. Merci.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Maître, Maître Turmel. Merci aux témoins. Alors, on
25 va débiter le contre-interrogatoire avec maître

1 Sicard pour l'ACEF de Québec.

2 Me HÉLÈNE SICARD :

3 Alors, bonjour, Madame la Présidente. Hélène
4 Sicard, en fait, pour Denis Falardeau, ce matin.
5 Maître Falardeau avait annoncé trente (30) minutes
6 de contre-interrogatoire. Je vais vous demander
7 d'être indulgents avec moi, j'ai appris tout ça
8 hier soir et j'ai rencontré rapidement, tard hier
9 soir, monsieur Co Pham, qui a eu la gentillesse de
10 venir me voir. Mais il est possible, n'étant pas
11 celle qui a tout préparé, que ça me prenne un peu
12 plus de temps que ce que ça aurait pris à maître
13 Falardeau pour bien faire son travail. Parce qu'il
14 avait quand même bien préparé ses choses. Alors, je
15 vais vous demander votre indulgence, c'est probable
16 que je vais prendre plus que la demi-heure.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Nous allons faire preuve de souplesse.

19 Me HÉLÈNE SICARD :

20 Merci.

21 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

22 Q. **[15]** Alors, bonjour aux membres du panel. Vous
23 avez, en gros, fait une présentation, là, tout à
24 l'heure, sur votre position à l'égard des
25 interruptions de services et d'étendre la période.

1 [...] :

2 Si la correction entraîne le
3 remboursement [...]

4 J'ai sauté certains mots.

5 La période de correction ne peut
6 excéder un maximum de 36 mois.

7 Par « période de correction », est-ce correct de
8 comprendre qu'il s'agit de la période sur laquelle
9 vous appliqueriez la correction des factures? Par
10 exemple, dans le cas d'un client qui prendrait
11 connaissance, en deux mille dix-sept (2017), d'un
12 défaut de mesurage ayant affecté sa consommation
13 depuis quatre (4) ans, vous ne corrigeriez ses
14 factures et il n'obtiendrait un remboursement, s'il
15 y avait droit, que pour une période de trente-six
16 (36) mois?

17 (9 h 45)

18 Mme SYLVIE GILBERT :

19 R. C'est exact.

20 Q. **[17]** Je vous réfère maintenant à la pièce B-0163,
21 page 17.

22 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

23 R. Avez-vous la cote HQD, Maître Sicard?

24 Q. **[18]** Non.

25 R. O.K.

1 Q. [19] Je présume que c'est les r esponses aux demandes
2 de renseignements de l'ACEF de Québec, B-0163. DDR-
3 2 de la Régie, bon. Alors vous y  crivez :

4 Le Distributeur considère que le délai
5 de 36 mois est, d'une part, cohérent
6 avec le délai de prescription de trois
7 ans prévu au Code civil [...] et,
8 d'autre part, permet d'alléger le
9 processus de correction de facture.

10 Est-ce que je... on doit comprendre que c'est à
11 l'article 2925 du Code civil que vous faites
12 référence, qui est l'article qui prévoit qu'un
13 droit personnel ou un droit réel mobilier a un
14 délai de prescription, à moins qu'il ne soit
15 autrement fix e, qui est trois ans?

16 R. Je n'ai pas le Code civil sous les yeux, mais nos
17 procureurs peut-être l'ont-il en tête?

18 Me SIMON TURMEL :

19 Bien regardez, je pense que c'est une question
20 de... c'est une question ici de droit. J'ai pas mon
21 Code civil sous les yeux, on pourra y revenir en
22 plaidoirie si nécessaire.

23 Me HÉLÈNE SICARD :

24 C'est parce que c'est quand même le Distributeur
25 qui a fait référence au Code civil, là, le Code

1 civil c'est une petite brique, alors ce serait bien
2 de savoir quel article il avait en tête au moment
3 où il a fait cette réponse.

4 Me SIMON TURMEL :

5 De mémoire, il me semble que 2925 c'est... c'est
6 dans ce coin-là, oui. Je pense que c'est 2925.

7 Me HÉLÈNE SICARD :

8 Je vais prendre ça comme réponse.

9 Q. **[20]** Je vous réfère maintenant à la pièce B-0178,
10 qui est HQD-16, Document 1.2, pages 9 à 10. Votre
11 réponse à la question 8.1 de la DDR numéro 3 de la
12 Régie. Alors la Régie vous demandait :

13 En ce qui a trait à la cohérence avec
14 le délai prévu au Code civil du
15 Québec, veuillez indiquer si la
16 période de rétrofacturation serait
17 limitée à 36 mois, en vertu du Code
18 civil [...], dans le cas d'un client
19 qui prendrait connaissance en 2017
20 d'un défaut de mesurage ayant affecté
21 sa consommation depuis [...] dix ans.

22 Vous avez répondu :

23 Suivant le délai de prescription prévu
24 au [nouveau] Code civil [...], le
25 client ou le Distributeur, selon le

1 cas, bénéficie d'un délai de 3 ans à
2 partir de sa connaissance de la
3 situation pour faire sa réclamation.
4 Dans l'exemple d'un défaut de mesurage
5 ayant affecté la facturation d'un
6 client pendant une période de 10 ans,
7 comme mentionné dans la question, les
8 CSÉ en vigueur comme celles proposées
9 par le Distributeur n'affectent pas ce
10 délai de 3 ans prévu au Code civil
11 [...].

12 Pouvez-vous concilier la réponse que vous venez de
13 me donner avec cette réponse que vous avez donnée à
14 la Régie?

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. Maître Sicard, bien que je sois avocat je pense que
17 c'est une question encore là d'interprétation,
18 notamment des dispositions du Code civil quant à la
19 prescription et je préférerais que nos avocats
20 adressent cette question-là soit en argumentation
21 ou y répondent dès à présent. On n'est pas
22 habilités à le faire ici sur le banc.

23 Q. **[21]** O.K. Mais j'ai compris de la première réponse
24 que vous m'avez donnée, Monsieur Hébert, ou une des
25 autres membres du panel, là, qu'à partir de

1 maintenant vous n'avez plus l'intention de
2 permettre que le client soit remboursé suite à une
3 erreur de mesurage, pour un mauvais mesurage qui
4 date de plus de trois ans. Qui recule de plus de
5 trente-six (36) mois. C'est ce que j'ai compris de
6 ce que vous m'avez dit.

7 (9 h 50)

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Maître Neuman, vous avez quelque chose à nous
10 indiquer?

11 Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 Oui. Excusez-moi! Simplement pour réagir à la
13 réponse de maître Hébert, mais qui n'est pas ici
14 aujourd'hui comme procureur d'Hydro-Québec, qui
15 mentionne que, comme la question est juridique,
16 qu'on la réfère aux plaidoiries. Je vous exprime
17 simplement une certaine crainte puisque, à peu près
18 tout ce qu'on va... Enfin, nous sommes en train
19 d'examiner les conditions de service qui est un
20 texte juridique. Et je désire vous sensibiliser au
21 fait qu'il faudrait peut-être... Je n'ai pas de
22 commentaires sur cette question spécifique, mais
23 que je voudrais éviter d'être dans une situation où
24 à peu près tout sera référé aux plaidoiries, parce
25 que, nous aussi, nous aurons des questions qui

1 seront peut-être considérées comme étant à portée
2 juridique, et ce que je voudrais éviter, c'est que,
3 finalement, que ceux qui sont là pour défendre les
4 conditions de service ne puissent pas répondre à
5 des questions parce qu'elles ont un caractère
6 juridique. Tout a un caractère juridique. C'est des
7 conditions de service. C'est un texte juridique
8 qu'on adopte.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 C'est bien noté. Merci, Maître Neuman. Maître
11 Turmel.

12 Me ANDRÉ TURMEL :

13 J'abonde dans le sens de mon confrère.
14 Effectivement, ce qu'il a dit est vrai. J'ajoute,
15 il y a un chapitre... Et d'ailleurs, ce panel-là,
16 sauf erreur, porte également sur le chapitre droits
17 et responsabilités... En tout cas le chapitre dans
18 lequel nous avons suggéré de l'ajout de droit et...
19 C'est Droits et obligations. Voilà! Donc,
20 effectivement, une approche trop restrictive, on
21 comprend que si les témoins ne peuvent... n'ont pas
22 la réponse immédiate, c'est une chose. S'ils
23 peuvent recourir à leur... ou prendre des
24 engagements, c'est autre chose. Évidemment, on ne
25 demandera pas de fois en fois des avis juridiques

1 sur chacun des éléments. Mais certainement que le
2 procureur, HQ a réfléchi à ces questions. Il a
3 soumis un texte important. Et je pense qu'on doit
4 faire preuve, comme ils l'ont dit depuis le début,
5 continuer à faire preuve d'ouverture dans la mesure
6 où ils sont capables de répondre aux questions.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 C'est bon. Merci, Maître Turmel.

9 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

10 Je vais être rapide. J'abonde dans le même sens que
11 mes collègues. Et je vais reprendre mon Code civil,
12 à moins que mon collègue en ait besoin.

13 Me SIMON TURMEL :

14 Non. Je vous le redonne.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci, Maître Hotte.

17 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

18 Merci.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Maître Turmel, avez-vous une solution à nous
21 proposer?

22 Me SIMON TURMEL :

23 Bien, en fait, je voudrais surtout vous rassurer,
24 je voudrais surtout rassurer tout le monde.

25 Regardez, il y a deux choses ici. Je pense qu'on

1 est en train de demander justement... Il y a deux
2 choses. Les questions par rapport aux propositions
3 du Distributeur sont tout à fait... Le Distributeur
4 ne s'objectera pas aux propositions... aux
5 questions qui portent sur les propositions du
6 Distributeur, les propositions qu'on retrouve
7 justement dans notre dossier.

8 Ceci étant dit, si la question précise
9 porte sur la façon dont le Distributeur va
10 appliquer le Code civil, bien, là, c'est autre
11 chose. Là, on arrive un petit peu plus dans le
12 domaine juridique. Et je crois que c'était l'objet
13 justement, l'intervention de maître Hébert par
14 rapport à ça. On arrive plus dans le domaine
15 juridique.

16 Mais tant que les questions portent sur les
17 propositions du Distributeur, il n'y a pas de
18 problème. Puis s'il y a des questions véritablement
19 beaucoup plus juridiques sur l'application des
20 règles de la prescription, l'application du Code
21 civil, bon, regardez, on pourra les traiter au
22 niveau de la plaidoirie, au niveau de
23 l'argumentation à la toute fin.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Maître Sicard, avez-vous quelque chose à ajouter

1 juste par rapport à cette question-là?

2 Me HÉLÈNE SICARD :

3 En fait, vous me voyez un petit peu confuse de par
4 la réponse que maître Turmel vient de donner. Je
5 vois maître Turmel, procureur d'Hydro-Québec,
6 n'est-ce pas. Clarifions les choses! Parce que ma
7 question faisait référence à une réponse qui a été
8 donnée par Hydro-Québec. Je ne leur demandais pas
9 leur interprétation de la prescription qu'on a dans
10 le Code civil. Je leur demandais l'interprétation
11 avec quelque chose qu'ils ont écrit dans une
12 réponse, qui est claire. Ils ont dit :

13 Dans l'exemple d'un défaut de mesurage
14 ayant affecté la facturation d'un
15 client pendant une période de dix ans,
16 comme mentionné dans la question, les
17 CSE en vigueur comme celles proposées
18 par le Distributeur n'affectent pas ce
19 délai de trois ans prévu au Code
20 civil.

21 C'est Hydro-Québec qui l'a dit.

22 (9 h 55)

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Je pense que ça va être extrêmement difficile,

25 Maître Turmel... bien...

1 Me SIMON TURMEL :

2 Je voudrais juste rappeler qu'on ne s'était même
3 pas objecté à la question, donc j'ai comme eu
4 l'impression qu'il y a eu beaucoup de brouhaha,
5 tout le monde s'est levé, mais effectivement, bon,
6 maître Tremblay me rappelle qu'on ne s'est même pas
7 objecté à la question, donc voilà.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 On est lundi matin, on se réveille tranquillement.
10 Mais je pense que ça pose quand même une... ça peut
11 poser une certaine difficulté, là, on s'entend, on
12 a un texte qui va venir encadrer les relations
13 entre le Distributeur et ses clients. Il y a
14 évidemment beaucoup de notions juridiques dans ces
15 textes-là, je pense qu'il faudrait trouver une
16 façon de répondre le plus possible aux questions
17 bien que normalement, ce n'est pas à des témoins de
18 répondre à des questions d'ordre juridique, mais
19 ici, ça va être extrêmement difficile de faire
20 autrement. Si jamais il n'y a pas de possibilités
21 de répondre, on peut y aller par engagement, là, ce
22 n'est pas l'idéal, là, mais je pense qu'on va
23 essayer de procéder de façon peut-être un peu... de
24 façon différente de la façon dont on fonctionne
25 normalement, là, dans ce cas-là. On y va? Maître

1 Sicard?

2 Me HÉLÈNE SICARD :

3 Oui. Alors, je vais juste reprendre, là, pour qu'on
4 sache où on s'en va.

5 Q. **[22]** Alors, résumé, est-ce que je dois comprendre
6 que dans un cas de défaut de mesurage, ou d'erreur
7 de mesurage qui se serait étendue sur une période
8 de cinq ans, la période maximale que vous allez
9 rembourser au client sera trente-six (36) mois?
10 C'est votre intention dans ce que vous écrivez?

11 Mme SYLVIE GILBERT :

12 R. Il n'y a pas de changement parce que présentement,
13 j'ai pris le temps de valider, présentement, la
14 période est de trente-six (36) mois. Donc, on
15 n'amène pas de changement avec ça, c'était déjà ça
16 qu'on avait dans l'article 11.5 des Conditions de
17 service pour une erreur de mesurage, la correction
18 crédit était de trente-six (36) mois. Donc, il n'y
19 a pas de changement.

20 Q. **[23]** O.K. Alors, je vais vous référer à la pièce
21 B-0181 qui est HQD-16, Document 1.3, qui est la
22 réponse complémentaire du Distributeur à la
23 question 7.1 de la DDR numéro 3 de la Régie. Au
24 tableau 7.1, vous donnez, pour chacune des années,
25 de deux mille treize (2013) à deux mille seize

1 (2016), la répartition en pourcentage des
2 corrections de factures selon la durée réelle de la
3 période d'anomalie. Et on voit que vous donnez
4 trente-six (36) mois et plus. Je dois comprendre
5 que pour ces clients qui se retrouvent dans trente-
6 six (36) mois et plus, vous auriez fait le calcul,
7 mais vous ne les auriez pas remboursés?

8 R. Excusez-moi. Dans cette question-là, on parle de
9 réclamations. Donc, ce n'est pas les crédits du
10 client, ce sont les réclamations. Et effectivement,
11 les périodes qui sont plus basses, c'est les
12 périodes réelles d'anomalie. Mais comme dans les
13 réclamations on a différentes durées, ça peut être
14 six mois, douze (12) mois, trente-six (36) mois,
15 toutes les périodes, alors ici, on a mis les
16 périodes réelles et non pas les périodes corrigées.
17 Mais c'est un tableau qui concerne les
18 réclamations.

19 Q. **[24]** Mais des gens, donc, ont réclamé...

20 R. Non, c'est nous qui réclamons aux clients, c'est
21 notre réclamation.

22 Q. **[25]** Et est-ce que vous avez réclamé aux clients
23 quand... le trente-six (36) mois et plus?

24 R. Je ne peux pas vous dire. Ici, ce n'est pas... on a
25 marqué la durée réelle de l'anomalie. Donc, ça

1 c'est la durée réelle. Maintenant, après, il faut
2 regarder dans les Conditions de service
3 présentement et c'est pour ça qu'on dit que c'est
4 compliqué. Là, un coup qu'on a trouvé notre durée
5 réelle, on va regarder dans les Conditions de
6 service puis on va voir « Est-ce que c'est de
7 l'énergie seulement? Oui? C'est six mois. Est-ce
8 qu'il y a de la puissance? C'est douze (12) mois.
9 Est-ce que c'est tel... » Donc, chaque... il y a
10 plein de critères et c'est ces critères-là qu'on va
11 voir. Mais ce qu'on a mis dans le tableau, ce sont
12 les durées réelles d'anomalie.

13 (10 h)

14 Q. **[26]** Mais ce que vous me dites, là, dans ce
15 tableau-là, c'est juste les sommes qu'Hydro réclame
16 aux clients, on n'a pas... ou les pourcentages
17 d'erreur ou c'est... est-ce qu'il y a... Moi, ce
18 que je comprends et ce que l'ACEF de Québec avait
19 compris de ce tableau-là, ce sont des anomalies où
20 Hydro a dû rembourser le client et que, pour
21 trente-six (36) mois et plus, il y avait deux pour
22 cent (2 %) des cas. Ce qui fait que vous réduisiez
23 la période à trente-six (36) mois puisque la
24 plupart des problèmes étaient à six mois dans vos
25 réponses.

1 Mme SYLVIE GILBERT :

2 R. Mais ce tableau-là, c'est vraiment le tableau des
3 réclamations. Et c'est les réclamations du
4 Distributeur. Donc...

5 Q. **[27]** Ça n'a rien à voir avec ce que les clients
6 vous ont réclamé?

7 R. C'est cela.

8 Q. **[28]** C'est parce que l'analyste me fait voir, là,
9 ce qui est marqué en haut du tableau, c'est
10 « répartition des corrections de factures ». Alors,
11 c'est corrections de factures à l'avantage du
12 Distributeur seulement?

13 R. Oui.

14 Q. **[29]** Est-ce que vous avez un tableau pour les
15 corrections de factures à l'avantage des clients?

16 Madame la Présidente, avec votre accord,
17 pour ne pas perdre trop de temps à la recherche de
18 cette information, me permettriez-vous de demander
19 un engagement? Puis je vais préciser ce que je
20 recherche.

21 R. Pour sortir ces chiffres-là, il faut faire du
22 manuel. Donc, il faut sortir le nombre de cas qui
23 ont été remboursés. Puis, là, il faut aller voir
24 après ça chacun des cas. Les extractions qu'on a
25 faites, on avait eu le temps de les préparer, mais

1 on ne nous avait jamais demandé le côté des crédits
2 donc donnés aux clients. Ça pourrait prendre... Il
3 y aurait des délais importants pour produire cet
4 engagement-là.

5 Me HÉLÈNE SICARD :

6 Madame la Présidente, avec tout le respect pour le
7 témoin, dans la question quand on parle de
8 corrections, ce n'était pas indiqué si c'est des
9 corrections en faveur du Distributeur ou en faveur
10 des clients. Là, on me dit que, ça, c'est juste des
11 corrections en faveur du Distributeur. Si on va
12 écourter la période parce que les conditions de
13 service existantes, je vous soumets, contrairement
14 à ce que le témoin semble vouloir dire, la période
15 de corrections en faveur du client s'étend à plus
16 de trente-six (36) mois. Alors, si on va devoir la
17 réduire, il faudrait voir... C'est l'article 11.5
18 des Conditions de service actuelles. Il faudrait
19 voir l'impact sur les clients et leur réclamation
20 que cela va avoir.

21 Me SIMON TURMEL :

22 Oui, en fait, Madame la Présidente, je crois que,
23 dans la question d'origine, la question 7, la
24 nuance était faite quant aux réclamations. C'était
25 clair la question ce sur quoi elle portait. Puis

1 sinon, madame Gilbert a répondu, je pense, a
2 expliqué que ce n'est pas possible au prix
3 d'efforts raisonnables de sortir cette information-
4 là qui demanderait un traitement manuel de
5 l'ensemble des cas. Donc, le Distributeur va
6 s'objecter justement à la demande d'engagement
7 compte tenu que ce n'est pas possible d'y répondre
8 au prix d'efforts raisonnables, et également dans
9 un délai raisonnable compte tenu que ce n'est pas
10 possible au prix d'efforts raisonnables.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 C'est bon. Maître Sicard, la question 7, on donne
13 en préambule une référence à la pièce B-0163.

14 Me HÉLÈNE SICARD :

15 Hum, hum.

16 (10 h 05)

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Et c'est en lien avec cette référence qu'on a
19 demandé de produire un tableau des réclamations sur
20 une période de trois ans. Mais corrigez-moi, mais
21 je pense que le préambule fait référence à des
22 réclamations, effectivement, qui étaient faites par
23 le Distributeur parce qu'on parlait du cycle de
24 douze (12) mois, là. Donc, il y a peut-être eu
25 confusion, là, peut-être que ce n'était pas ça

1 l'intention de l'ACEF de Québec en posant la
2 question, mais il y avait peut-être une confusion,
3 là.

4 Me HÉLÈNE SICARD :

5 Écoutez, je n'ai pas... je vais honnête avec vous,
6 là, le texte complet, mais l'extrait que j'ai donné
7 le préambule.

8 Le Distributeur a analysé les données
9 des cas des corrections de factures
10 pour l'année deux mille seize (2016)
11 selon une période de réclamations de
12 six, douze (12), trente-six (36) mois
13 ou correspondant à toutes les
14 périodes. Des résultats de cette
15 analyse montrent que près de quatre-
16 vingts pour cent (80 %) des cas
17 seraient couverts par la proposition
18 du cycle annuel douze (12) mois.

19 Puis on dit:

20 En lien avec la référence, veuillez
21 produire la même analyse, mais sur une
22 période de trois ans.

23 Me SIMON TURMEL :

24 En fait, Madame la Présidente, la première phrase
25 du préambule de la question, Hydro-Québec mentionne

1 que les réclamations aux clients résidentiels,
2 donc... Première phrase du préambule.

3 Me HÉLÈNE SICARD :

4 Écoutez, tout ce que je peux vous dire à ce stade-
5 ci, c'est que si on a les informations pour le
6 Distributeur, il serait quand même utile de les
7 avoir pour les clients, surtout qu'on cherche à
8 réduire la période de réclamations.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Je considère que ça aurait pu être une question
11 pertinente, mais est-ce que le délai, là, pour la
12 produire, cette donnée-là, c'est moins évident,
13 est-ce que vous pourriez comme... peut-être qu'on
14 pourrait y revenir au moment de votre contre-
15 interrogatoire, peut-être discuter avec...

16 Me HÉLÈNE SICARD :

17 Mon contre-interrogatoire est tout de suite après.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Il n'y a pas OC qui est avant vous? Donc... Vous
20 pourrez peut-être revenir, là, et voir avec l'ACEF
21 de Québec, là, qu'est-ce qu'il en est. O.K.?

22 Me HÉLÈNE SICARD :

23 Je vais essayer de voir ça.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Parfait.

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Merci.

3 Me SIMON TURMEL :

4 On m'indique qu'il y aurait peut-être un... quoi?

5 Mme SYLVIE GILBERT :

6 R. Je veux juste redire que le trente-six (36) mois
7 n'a pas changé. Alors, c'était déjà ça dans nos
8 Conditions de service, les crédits étaient
9 remboursés trente-six (36) mois. Au tout départ,
10 dans notre première preuve qu'on a... notre premier
11 document qu'on avait déposé, on avait demandé une
12 modification pour descendre le trente-six (36) à
13 douze (12). Mais donc, dans les cas des crédits,
14 là, ça n'a pas changé, c'est déjà ça trente-six
15 (36), là.

16 Me HÉLÈNE SICARD :

17 Je pense que maître Falardeau s'occupera de ça dans
18 son argumentation.

19 Q. **[30]** Alors pour ce qui est des ententes de
20 paiement, dans les Conditions de... On change de
21 sujet. On va parler d'ententes de paiement. Dans
22 les Conditions de service en vigueur, à la page 10,
23 l'expression « Entente de paiement » est définie
24 comme suit :

25 Entente de paiement : Les termes d'un

1 accord visant le remboursement des
2 sommes dues suivant des modalités
3 autres que celles prévues à l'article
4 11.6. L'entente de paiement doit
5 permettre d'acquitter la dette et le
6 coût de la consommation prévue pour le
7 terme de l'entente.

8 Pourriez-vous me confirmer que la définition de
9 l'expression « Entente de paiement », dans les
10 Conditions de service qui sont présentement en
11 vigueur, permet au client de choisir un terme de
12 paiement suffisamment long pour lui permettre
13 d'acquitter la dette et également le coût prévu
14 pour le terme de l'entente de paiement?

15 R. Pouvez-vous répéter la question?

16 Q. **[31]** Pouvez-vous me confirmer que la définition de
17 l'expression « Entente de paiement », qui existe à
18 l'heure actuelle, permet au client de choisir un
19 terme de paiement suffisamment long pour lui
20 permettre d'acquitter la dette et également le coût
21 prévu pour le terme de l'entente de paiement?

22 C'est-à-dire qu'il peut... le client peut choisir
23 le terme, la durée de l'entente de paiement, mais
24 cette entente de paiement là inclut à la fois sa
25 dette puis ce qui est prévu que son électricité...

1 son service d'électricité va continuer de lui
2 coûter.

3 R. En fait, c'est un délai qui ne peut pas être
4 indéfini. Le délai va être établi avec le
5 Distributeur et le client. Donc, ce n'est pas le
6 client qui va choisir sa période, on va lui offrir
7 dans le cadre des ententes que nous avons.

8 Q. **[32]** Et la plus longue période?
9 (10 h 10)

10 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

11 R. Ça dépend de la situation du client.

12 Q. **[33]** Mais quelle est la plus longue période que
13 vous ayez consenti, est-ce qu'il y en a une?

14 R. Je n'ai pas l'information avec moi.

15 Q. **[34]** Est-ce que vous pouvez facilement la trouver?

16 R. Oui, absolument.

17 Q. **[35]** Alors, engagement numéro 1 pour l'ACEF de
18 Québec, nous fournir la période la plus longue qui
19 a été consentie dans le cadre d'une entente de
20 paiement.

21

22 E-1 (HQD) : Fournir la période la plus longue
23 ayant été consentie dans le cadre
24 d'une entente de paiement (Demandé par
25 ACEFQ)

1

2 Q. **[36]** Maintenant, dans le texte proposé aujourd'hui,
3 le Distributeur définit « entente de paiement », à
4 la page 72 de la pièce B-0106, HQD-3, document 1,
5 comme suit :

6 Entente de paiement : une entente
7 visant le paiement des sommes dues à
8 Hydro-Québec suivant des modalités
9 autres que celles prévues à l'article
10 4.3.1;

11 Est-ce qu'on doit comprendre que la définition de
12 l'expression « entente de paiement », dans votre
13 nouveau texte, ne précise plus que l'entente de
14 paiement doit permettre aux clients de payer
15 également le coût de la consommation prévue pour le
16 terme de l'entente?

17 R. Je ne suis pas certaine de comprendre la question.

18 Q. **[37]** O.K. Votre ancien texte prévoyait et
19 définissait une entente de paiement comme étant un
20 accord où - selon l'article 11.6 - le client devait
21 payer ce qu'il devait, sa dette, plus on mettait
22 dans l'entente de paiement les montants qui
23 allaient s'étendre sur la période de l'entente.
24 Vous faisiez... c'était un peu comme... une entente
25 de paiement c'était un peu comme un MVE, si vous

1 voulez, là, où on ajoute la dette.

2 Dans votre nouvelle définition, l'entente
3 de paiement ne parle plus d'intégrer dans l'entente
4 la consommation qui est prévue pour le terme de
5 l'entente puis qui fait partie de cette entente-là,
6 où les paiements sont normalement équilibrés dans
7 le temps, mais parle seulement des sommes qui sont
8 dues et non pas de celles qui vont devenir dues
9 parce que le client va continuer de consommer.

10 Est-ce que c'est ça votre intention?

11 R. Dans la pratique, on n'a pas changé.

12 Q. **[38]** Donc, votre intention est-elle de changer ou
13 votre intention est de continuer de gérer les
14 ententes de paiements comme vous le faisiez avant
15 et donc, d'inclure les montants à venir de services
16 d'électricité?

17 Mme SYLVIE GILBERT :

18 R. Notre intention n'a pas changé puis les ententes de
19 paiements, c'est déjà mécanisé comme ça, en
20 incluant la consommation à venir. Donc, il n'y a
21 pas de changements à venir dans ça.

22 Q. **[39]** Alors, auriez-vous objection à rajouter à
23 votre nouvelle définition ce qui était inclus dans
24 l'ancienne et donc, de dire que l'entente de
25 paiements couvre le coût de la consommation prévue

1 et la dette pour le terme de l'entente?

2 R. On n'a pas d'objection.

3 Q. **[40]** Merci. Maintenant, tout à l'heure vous avez
4 pris un engagement où vous allez nous informer, là,
5 du terme maximal qui a été convenu pour une entente
6 de paiements. Mais, à l'interne, avez-vous des
7 balises que vos agents ou que... respectent, là, et
8 s'ils doivent, par exemple, la balise maximale...
9 il serait écrit quelque part que la balise maximale
10 est trois (3) ans mais s'il fallait la dépasser :
11 « Bien, allez chercher une permission du
12 directeur »? Est-ce qu'il y a un document
13 quelconque, à l'interne, qui balise les termes que
14 vos agents peuvent convenir pour les ententes de
15 paiements?

16 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

17 R. Nos représentants du service à la clientèle sont
18 formés pour détecter, par exemple, un ménage à
19 faible revenu. Ils sont formés aussi pour offrir
20 des ententes personnalisées en fonction de la
21 situation du client. Il y a différentes ententes
22 qui sont disponibles à ce sujet. Je pense que ça
23 réponde à la question.

24 (10 h 15)

25 Q. **[41]** Non. Est-ce que... est-ce que vous avez un

1 protocole interne, des balises, des directives pour
2 vos représentants clientèle.

3 R. Oui.

4 Q. **[42]** Quelque chose d'écrit qu'ils doivent... à quoi
5 ils doivent se conformer puis qui, peut-être,
6 prévoit, là, vous avez une certaine discrétion dans
7 le bas de la page, mais si la discrétion va au-delà
8 de X, bien il faut faire confirmer avec un
9 superviseur, par exemple. Mais est-ce qu'il y a des
10 balises de base, un document de base?

11 R. Comme nos... comme nos représentants sont formés,
12 oui, il y a des... il y a des balises de base. Le
13 processus, en fait c'est pas une procédure écrite
14 au sens de Conditions de service parce qu'on veut
15 quand même se garder une flexibilité en fonction de
16 la situation des différents clients et des
17 différents ménages. Mais oui, nos représentants ont
18 des... ont des balises claires à suivre, qui sont
19 documentées dans le cadre de leur formation.

20 Q. **[43]** Merci. Je vous amène maintenant à l'option de
21 retrait, chapitre 4, à la pièce B-0170, page 9.
22 C'était une demande de renseignements de UC au
23 Distributeur. UC vous demandait : « La décision D-
24 2016-183 exige du Distributeur qu'il rembourse le
25 plaignant » d'un montant de soixante dollars (60 \$)

1 pour trois relèves de compteurs qui n'avaient pas
2 été faites. Et on vous demandait qu'est-ce que vous
3 aviez l'intention de faire, là, je paraphrase, avec
4 les autres clients dans la même situation. Vous
5 avez à ce moment-là répondu :

6 Le Distributeur est actuellement à
7 consolider les informations des
8 clients s'étant trouvés dans la même
9 situation et à déterminer les
10 prochaines étapes.

11 À la question 3.1 on vous demande de compléter
12 votre réponse à la question de UC et de préciser si
13 le Distributeur compte rembourser les clients qui
14 se trouvent dans cette même situation. Vous
15 répondez :

16 Le Distributeur tient d'abord à
17 rappeler que lors de la période des
18 demandes de renseignements en février
19 dernier il était à l'étape de la
20 cueillette, de l'analyse des données
21 relatives aux clients concernés. À la
22 mi-mars, dans un souci d'équité, le
23 Distributeur a décidé de rembourser
24 les clients concernés.

25 Première question : est-ce que la cueillette et

1 l'analyse des données relatives aux clients
2 concernés est complétée?

3 Mme JOHANNE BABIN :

4 R. Oui, l'analyse est complétée.

5 Q. **[44]** Maintenant :

6 À la mi-mars, dans un souci d'équité,
7 le Distributeur a décidé de rembourser
8 les clients concernés par le fait que
9 les déplacements d'un releveur au lieu
10 de consommation n'ont pas été
11 effectués à tous les cent vingt (120)
12 jours, et ce, même si trois
13 déplacements d'un releveur dans une
14 année ont effectivement été faits. Le
15 Distributeur procédera dans les
16 prochaines semaines au remboursement
17 de ces clients selon leur cycle de
18 facturation.

19 Pouvez-vous juste clarifier pour nous, là, est-ce
20 que... ceux qui ont été lus donc à tous les cent
21 vingt (120) jours ou dans un... les Conditions de
22 service, là, parlent d'à peu près cent vingt (120)
23 jours donc trois fois bien répartis dans l'année,
24 qui entourent l'année, ces clients-là ne seraient
25 pas remboursés puisque vous avez fait la lecture de

- 1 façon diligente.
- 2 R. Effectivement, les clients auxquels on a respecté
3 les conditions de service, trois lectures aux cent
4 vingt (120) jours, ne seront pas remboursés.
- 5 Q. **[45]** O.K. Mais tous les autres vont l'être pour les
6 trois lectures ou pour... est-ce qu'il y a des gens
7 qui vont être remboursés juste pour une lecture?
8 J'essaie de comprendre, là, comment vous allez
9 appliquer ça.
- 10 R. Oui, effectivement on va rembourser à peu près
11 cinquante-trois mille (53 000) clients pour une
12 valeur moyenne de quinze dollars (15 \$) à peu près,
13 entre quinze (15 \$) et seize dollars (16 \$). Ce
14 qu'on a fait, dans le fond, on a regardé les
15 Conditions de service avec le cent vingt (120)
16 jours et les clients c'est cinq dollars (5 \$) par
17 trente (30) jours, dix dollars (10 \$) par mois pour
18 le cent vingt (120) jours... pour la période de
19 cent vingt (120) jours. Donc on va y aller au
20 prorata du nombre de jours qui n'a pas été
21 respecté. Ça fait que si un client on n'a pas
22 respecté vingt (20) jours, bien on fera un crédit
23 de vingt (20) jours pour le client. C'est sûr cette
24 base-là qu'on l'a calculé, vingt (20) jours sur
25 cent vingt (120) jours.

- 1 (10 h 20)
- 2 Q. **[46]** Et non pas sur le nombre de lectures?
- 3 R. Toutes les lectures ont été faites. Donc, je
- 4 répète, tous les clients ont eu une lecture donc
- 5 les trois fois. Elles devaient être faites en cent
- 6 vingt (120) jours. Mettons qu'un client, je l'ai
- 7 fait en cent soixante (160) jours, bien si c'est
- 8 cent vingt (120) jours, cent soixante (160), il y
- 9 aura un remboursement de quarante (40) jours sur la
- 10 période.
- 11 Q. **[47]** Mais... O.K. Même si le client a payé pour une
- 12 lecture et chaque... Si c'est cent vingt (120),
- 13 trois lectures, ça fait vingt dollars (20 \$) par
- 14 lecture. On est d'accord?
- 15 R. Trois lectures, c'est soixante dollars (60 \$).
- 16 Q. **[48]** Trois lectures, c'est soixante (60 \$).
- 17 R. Donc, c'est cinq dollars (5 \$) par mois. Et ce
- 18 qu'on a fait, dans le fond, c'est que les
- 19 lectures... les clients ont eu leurs lectures
- 20 réelles avec une donnée réelle pour la facturation.
- 21 C'est juste que dans les conditions de service,
- 22 c'est marqué cent vingt (120) jours. Donc, à partir
- 23 du moment où je l'ai dépassé, je vais le
- 24 rembourser. Si un client était absent, c'est codé
- 25 dans le système aussi des releveurs, donc je ne

1 rembourse pas. Mais, les lectures réelles ont été
2 faites, les clients ont eu leurs lectures, je
3 crédite, dans le fond, le nombre de jours que j'ai
4 eu d'écart par rapport aux cent vingt (120) jours.

5 Q. **[49]** O.K. Maintenant, vous avez des clients
6 également qui n'ont pas été lus?

7 R. Si un client n'a pas été lu du tout durant l'année,
8 il aura son remboursement global, mais je n'ai pas
9 de clients qui n'ont pas été lus du tout durant
10 l'année.

11 Q. **[50]** Avez-vous des clients qui n'ont eu qu'une
12 seule lecture?

13 R. Si un client ne m'a pas donné accès quand le
14 releveur était sur place, il est codé dans son
15 système qu'il s'est présenté et qu'il n'était pas
16 là. C'est possible que j'aie des clients qui ont eu
17 juste une lecture ou même un client qui a zéro été
18 lu, mais que je me suis présentée aussi chez le
19 client.

20 Q. **[51]** O.K. Non. Écoutez, je ne veux pas entrer en
21 guerre avec vous, là, ce n'est pas ça le but.
22 J'essaie de comprendre comment vous allez
23 l'appliquer. Et prenez pour acquis, là, que je
24 parle de compteurs qui sont accessibles. Dans les
25 faits qui ont donné lieu à la décision D-2016-183,

1 c'était un compteur qui était accessible et c'était
2 un compteur qui avait été lu une fois, là, mais en
3 dehors de la période de facturation et qui n'avait
4 pas été facturé en fonction de la lecture. Alors,
5 j'essaie de voir de quelle façon vous appliquez les
6 termes de cette décision pour le remboursement de
7 vos nouveaux clients. Et j'essaie de comprendre la
8 façon dont, ça, ça va fonctionner.

9 C'est clair qu'on parle de petits montants,
10 j'en suis consciente, mais pour les gens concernés,
11 ça a beaucoup de signification et pour certaines de
12 ces personnes-là, bien un petit montant, c'est
13 beaucoup. Alors, d'où ma question. Alors, est-ce
14 que vous avez des clients qui n'ont pas été lus de
15 la même façon que dans ce dossier de plainte? Il
16 n'y avait pas eu de lecture. Et avez-vous appliqué
17 les mêmes critères?

18 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

19 R. Maître Sicard, quand vous dites...

20 Q. **[52]** Oui.

21 R. ... qu'il n'y a pas eu de lecture dans ce dossier-
22 là, à quoi vous faites référence?

23 Q. **[53]** Dans...

24 R. C'est parce que c'est pas très précis, là, c'est
25 une affirmation, c'est une...

1 Q. [54] O.K. Dans le dossier de plainte qui a donné
2 lieu à la décision D-2016-183, c'est quelqu'un qui,
3 pour une période d'un an, n'avait pas été lu. En
4 fait, il y avait eu une lecture et le compteur
5 était accessible. Il y avait eu une lecture, mais
6 c'était en dehors de la période de facturation et
7 le Distributeur a expliqué, pendant l'audience, que
8 cette lecture-là n'avait pas été utilisée pour fins
9 de facturation. Or, dans les conditions de service,
10 on lit le compteur pour fins de facturer puis de
11 donner l'information au client.

12 Alors, allez lire un client, si on ne se
13 sert pas de l'information pour le facturer, c'est,
14 entre vous et moi, du temps perdu parce que ça ne
15 donne rien. Ça n'informe pas le client sur sa
16 situation puis ça ne permet pas de facturer d'une
17 façon réelle.

18 (10 h 25)

19 Alors, dans ce dossier-là, vous avez plaidé que,
20 bien, vous étiez en train de remanier vos choses
21 puis d'appliquer des nouvelles routes puis moins de
22 gens qui lisaient puis d'ajuster tout votre monde
23 et vous en avez échappé, il y a des gens qui n'ont
24 pas été lus. Et la Régie a dit « bien, les
25 conditions... » puis la décision sur les compteurs

1 non communicants, c'était aux cent vingt (120)
2 jours, trois lectures par année, cent vingt et un
3 (121) jours est acceptable, là si on lit bien les
4 Conditions de service puis qu'on les... Alors, ce
5 qui est prévu dans la décision, ce n'est pas
6 juste... ce n'est pas le nombre de jours, c'est des
7 nombres de lectures, et des lectures utilisées pour
8 facturer, qui informent le client. Alors d'où mes
9 questions. Et c'est dans ce sens-là avec à l'esprit
10 cette décision, je veux être certaine que la façon
11 dont vous allez appliquer les remboursements suit
12 l'esprit de la décision.

13 Mme JOHANNE BABIN :

14 R. O.K. Je pense qu'il faudrait repasser à travers le
15 dossier de monsieur Blain, mais monsieur Blain
16 avait été lu mais dans des délais vraiment très
17 distancés pour ses trois lectures. À partir du
18 moment où on se déplace sur le terrain puis on fait
19 une lecture, c'est une donnée réelle pour laquelle
20 le client va être facturé. Dans les cinquante-trois
21 mille (53 000) clients qu'on va rembourser, on va y
22 aller selon les dates de lecture et le respect du
23 cent vingt (120) jours. Donc, si j'ai un client qui
24 a été lu juste une fois, il va y avoir un cent
25 vingt (120) jours qui va avoir été respecté; pour

1 les autres, il va être remboursé. Donc il va être
2 facturé vingt dollars (20 \$). Puis les autres vont
3 être remboursés. Est-ce que ça répond à la
4 question?

5 Q. **[55]** Oui. Pour le moment.

6 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

7 R. Et en ce sens-là, ça respecte, Maître Sicard,
8 l'esprit de la décision qui a été rendue par la
9 Régie, et l'équité entre les clients, le traitement
10 des clients.

11 Q. **[56]** Je vous réfère maintenant à la pièce B-191
12 (HQD-16, Document 1.4) à la page 7. C'est la
13 réponse du Distributeur à la question 3.1 de la DDR
14 numéro 4 de la Régie, qui vient d'être déposée.

15 R. À quelle page, Maître Sicard? Excusez-moi!

16 Q. **[57]** Je suis à la page 7. Puis, là, laissez-moi
17 relire, je l'ai peut-être déjà couvert.

18 À la mi-mars, dans un 3 souci
19 d'équité, le Distributeur a décidé de
20 rembourser les clients concernés par
21 le fait que les déplacements d'un
22 releveur au lieu de consommation n'ont
23 pas été effectués à environ tous les
24 120 jours, et ce, même si trois
25 déplacements d'un releveur dans une

1 année ont été effectivement faits.

2 Le critère de relève des compteurs non communicants
3 à environ tous les cent vingt (120) jours a été
4 exigé par la Régie. Oui. C'est une décision. Je
5 m'excuse. O.K.

6 Comment le Distributeur programme-t-il les
7 relèves des compteurs non communicants pour assurer
8 à la fois le critère de relève à environ tous les
9 cent vingt (120) jours et le minimum de trois
10 relèves par année qu'exigeait la décision de la
11 Régie? Je vous pose cette question-là dans l'esprit
12 de comprendre comment vous allez programmer ce que
13 vous proposez puis les relèves que feraient les
14 clients? Je veux voir quel est votre système.
15 Comment il fonctionnait avec ça?

16 Mme JOHANNE BABIN :

17 R. En fait, Hydro-Québec a un système pour... c'est
18 vraiment un système programmé, que j'oublie les
19 noms, je pourrais vous les chercher, où les routes
20 de relèves sont programmées en fonction d'où sont
21 positionnés les clients. Et on a des releveurs dans
22 chacun des territoires. Et, là, j'ai un blanc pour
23 le système. Donc, c'est vraiment des routes qui
24 sont programmées. Puis quand on refait des refontes
25 de routes, ça peut prendre un mois quand on fait

1 une refonte de routes. Donc, tous nos clients sont
2 là. Et le releveur reçoit dans son MOM installateur
3 toutes les routes de relèves qu'il a à faire avec
4 les dates qu'il a à respecter. Quand il se présente
5 chez un client, il prend sa relève, il code sa
6 relève et c'est enregistré, ça part dans nos
7 systèmes. Donc, j'ai la date où il a été lu. Je
8 sais si le client était présent ou pas, si je n'ai
9 pas accès au compteur. Ça fait que c'est vraiment
10 programmé dans les systèmes.

11 Q. **[58]** Maintenant, ces releveurs qui, en ce moment,
12 font ces relèves aux cent vingt (120) jours, si la
13 Régie devait recevoir votre proposition et réduire
14 ça à une relève, donc aux trois cent soixante-cinq
15 (365) jours, est-ce que vous allez avoir besoin de
16 moins de releveurs?

17 (10 h 30)

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Maître Sicard, je vois le temps avancer un peu, on
20 va peut-être être dû pour une petite pause... une
21 petite pause santé?

22 Me HÉLÈNE SICARD :

23 Quand vous voulez, vous pouvez m'arrêter n'importe
24 quand. Maintenant?

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Oui. O.K. Peut-être si ça vous convient dans
3 l'ordre des choses, là, on va attendre la réponse,
4 mais on prendra une pause après.

5 Me HÉLÈNE SICARD :

6 Je peux prendre la réponse après la pause aussi, ça
7 peut leur donner le temps de se consulter et de
8 réfléchir parce que pour moi, c'est comme évident,
9 là, si... si j'ai une relève plutôt que trois, il
10 me semble que j'ai besoin de moins de monde et la
11 question qui suivait, c'est, « Bien, que va faire
12 ce monde s'il n'est pas mis à la porte? » Mais...
13 Alors je vous...

14 Mme JOHANNE BABIN :

15 R. Quand on va descendre, mettons qu'on descendrait à
16 une relève, bien c'est sûr qu'on va réévaluer notre
17 besoin en termes de releveurs. Je veux juste
18 rappeler, par contre, que quand on avait établi le
19 besoin au départ, c'était pour un pour cent (1 %)
20 puis là, on est rendu à deux pour cent (2 %) du
21 parc de non communicants. Mais on va le réévaluer
22 puis il y aura sûrement une baisse. Mais le chiffre
23 n'est pas encore là. Moi je pense qu'il faut se
24 donner le temps de finir notre année au complet
25 jusqu'en deux mille dix-huit (2018), finir le

1 déploiement des compteurs difficiles d'accès puis
2 là, on le regardera, mais ça équivaldra sûrement à
3 une baisse, mais je n'ai pas le chiffre
4 actuellement.

5 Q. **[59]** Juste vous inviter à réfléchir pendant la
6 pause, Madame la Présidente, avec votre question.
7 Si vous conservez quand même ces releveurs, mais
8 qu'ils ont du temps libre, est-ce qu'ils ont
9 d'autres tâches? Est-ce que les... Vous pouvez
10 répondre en revenant quelles sont les autres tâches
11 que remplissent les releveurs, comme ça, la pause
12 pourra démarrer.

13 R. Je pourrais répondre tout de suite si vous voulez,
14 la... O.K. Je vais répondre tout de suite. Donc
15 actuellement, les releveurs n'ont pas d'autres
16 tâches et au fur et à mesure que je n'ai plus
17 besoin de releveurs, bien j'ai des gens qui partent
18 à la retraite et j'ai des gens que je relocalise.
19 Je ne garde pas des gens chez moi à faire d'autres
20 tâches que je n'ai pas. On les relocalise dans
21 l'entreprise sur des postes de commis ou autres,
22 là.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 C'est bon. Alors, on va prendre une... de rien. On
25 va prendre une pause de dix (10) minutes, de retour

1 à onze heures moins quart (10 h 45).

2 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

3 REPRISE DE L'AUDIENCE

4 (10 h 45)

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Maître Sicard, vous évaluez que ça va prendre
7 encore du temps?

8 Me HÉLÈNE SICARD :

9 Moi, j'évalue à peu près une demi-heure, monsieur
10 Pham évalue dix (10) minutes. Je pense que, dix
11 (10) minutes, c'est trop court, là, j'aime mieux...

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Quinze (15) minutes?

14 Me HÉLÈNE SICARD :

15 J'ai juste une question de clarification avant de
16 continuer sur le remboursement des gens qui n'ont
17 pas eu la relève selon les conditions de services
18 pour les compteurs non communicants.

19 Q. **[60]** Vous allez rembourser... C'est parce qu'on a
20 cru comprendre que vous avez dit, pour l'année
21 dernière, pour un an, ou est-ce que c'est pour
22 depuis que les compteurs non communicants sont en
23 place?

24 Mme JOHANNE BABIN :

25 R. Donc, nous avons fait l'évaluation du remboursement

1 de deux mille treize (2013) à deux mille seize
2 (2016). Donc, on couvre la totalité.

3 Q. **[61]** Merci. Maintenant, si je vais maintenant à
4 cette relève, qui était cent vingt (120) jours,
5 mais ça... et qui deviendrait une relève par année
6 et les gens pourraient faire de l'autorelève,
7 comment... Dans votre preuve, là, vous parlez de
8 « probablement privilégier l'envoi d'une lettre »,
9 mais comment allez-vous programmer ou comment ça va
10 se faire, l'autorelève, là, pour qu'un, la
11 lecture... je présume que la lecture va devoir vous
12 arriver à certaines dates, s'il y a autorelève,
13 pour que ce soit valide? Anciennement, c'était
14 comme ça, il fallait envoyer son autorelève entre
15 telle et telle date, est-ce que ce sera toujours
16 comme ça?

17 R. En fait, ce qu'on prévoit faire à court terme...
18 mais on est vraiment en train de regarder les
19 modes, différents potentiels, mais la plus simple
20 pour nous autres pour le moment c'est d'envoyé une
21 lettre aux clients en début d'année pour lui dire :
22 « Voici, si vous voulez nous fournir des dates de
23 relèves, dans quelle période vous devez nous les
24 fournir », pour être capable de les recevoir. Parce
25 que, déjà aujourd'hui, ils peuvent nous envoyer des

1 relèves par réponse vocale interactive, la RVI
2 qu'on appelle, ou via le Web, c'est déjà
3 accessible. C'est les moyens qu'on prioriserait à
4 court terme.

5 Ceci étant dit, on est en train de regarder
6 s'il y a d'autre chose d'intéressant sur le marché
7 mais qui pourrait être intéressant pour les clients
8 et pour Hydro-Québec, toujours dans le respect des
9 coûts, là, pour la clientèle.

10 Q. **[62]** Donc, vous allez informer les clients par
11 lettre des dates par lesquelles ils devront, soit
12 par moyen interactif vocal, là, le téléphone, en
13 fait, ou par Internet, vous envoyez leur relève?

14 R. Pour le moment c'est le moyen qu'on regarde, le
15 plus facile.

16 Q. **[63]** O.K.

17 Mme SYLVIE GILBERT :

18 R. J'ajouterais juste qu'on va indiquer aussi sur la
19 lettre comment faire la relève.

20 Q. **[64]** Voilà. C'était ma...

21 R. Je pense que c'était une demande, là...

22 Q. **[65]** ... deuxième question.

23 R. ... on va expliquer. Puis c'est des compteurs qui
24 sont très faciles à lire, c'est des compteurs quand
25 même numériques puis il y a seulement quatre (4)

1 chiffres à lire sur le compteur. Mais on va
2 indiquer, sur la lettre, la procédure à suivre pour
3 comment lire puis comment nous faire parvenir.

4 Q. **[66]** Pour les gens qui ont de la difficulté à lire
5 ou les gens qui sont dyslexiques, vous allez avoir
6 ça en photos, là, bien clair, pour qu'ils puissent
7 suivre?

8 R. La lettre n'est pas encore faite, là, parce que ça
9 va suivre la décision de la Régie. Mais on a prévu
10 qu'il va y avoir la marche à suivre pour le client.

11 Q. **[67]** O.K. Et si un client ne pouvait lire le
12 compteur parce qu'il est handicapé ou pour une
13 autre raison, allez-vous avoir d'autres solutions à
14 lui proposer? Serait-il possible, pour un client,
15 de vous demander de continuer d'avoir trois (3)
16 relèves par année?

17 Mme JOHANNE BABIN :

18 R. On ne l'a pas envisagé, honnêtement. Il faudrait
19 que je regarde si, pour des clients qui ne sont pas
20 capables de lire... parce que, nous, on prévoyait
21 qu'une relève par année serait suffisante. Mais,
22 ça, on ne l'a pas regardé, honnêtement.

23 Q. **[68]** Êtes-vous prête à le regarder, la possibilité
24 pour un client de vous demander, puis les coûts
25 viendront avec, là, de faire plus d'une relève par

1 Il y a... êtes-vous d'accord avec moi, là, qu'il y
2 a une différence quand même importante entre une
3 demande d'abonnement puis une demande
4 d'alimentation?

5 Mme SYLVIE GILBERT :

6 R. Oui.

7 Q. **[70]** Maintenant une personne qui emménage dans un
8 appartement qui est déjà muni d'un compteur, qui
9 avait eu le service d'électricité et qui veut vous
10 donner son nom, fait une demande d'abonnement.
11 C'est correct?

12 R. Oui, mais en même temps dans la demande
13 d'alimentation, quand c'est une nouvelle demande
14 d'alimentation, il y a en même temps... ça comprend
15 les informations pour la demande d'abonnement.

16 Q. **[71]** Je n'étais pas rendu là. Vous déménagez, un
17 bel appartement en haut d'une tour, vous appelez
18 Hydro, vous faites une demande d'alimentation ou
19 une demande d'abonnement? C'est pas nouvellement
20 construit, il y avait quelqu'un qui restait là
21 avant, il y a un compteur, vous n'avez pas
22 l'intention de changer le système de chauffage,
23 puis les équipements sont déjà tous là.

24 R. Une demande d'abonnement.

25 Q. **[72]** Voilà. Maintenant le mémoire de l'ACEF à la

1 pièce qui est C-ACEF-0016, pages 18 et 19. On
2 retrouve reproduit l'article 2.1 des Conditions de
3 service que vous proposez et l'annexe 1, qui
4 concerne les demandes d'abonnement. Le mémoire de
5 l'ACEF c'est aux pages 18 et 19. C'est juste que ça
6 nous permet d'avoir les deux un à côté de l'autre,
7 sans avoir à... vous demandez maintenant pour une
8 demande d'abonnement d'inclure des
9 renseignements... les renseignements obligatoires
10 précisés à l'annexe 1, qui incluent des
11 renseignements techniques tels que l'intensité
12 nominale, les charges électriques raccordées et la
13 puissance demandée. Est-ce que ces informations
14 étaient requises dans la demande d'abonnement des
15 anciennes... des conditions de service, là, qui
16 sont à l'heure actuelle en vigueur?

17 R. Oui.

18 Q. **[73]** Tous ces renseignements-là pour la demande
19 d'abonnement, pas la demande d'alimentation, là.

20 R. Oui.

21 Q. **[74]** Est-ce qu'il est... le but des présentes
22 conditions de service, on s'entend, c'est de rendre
23 plus abordable et plus compréhensible, entre
24 autres, pour le client ses obligations envers
25 Hydro-Québec. Oui?

- 1 R. Tout à fait.
- 2 Q. **[75]** Voilà. Pensez-vous que monsieur et madame
3 Tout-le-Monde peut répondre facilement puis vous
4 dire c'est quoi la force motrice, c'est quoi les
5 procédés et c'est quoi la puissance demandée?
- 6 R. En fait toutes les infor... on a déjà répondu, je
7 ne vois pas la réponse dans la DDR-4 de la Régie,
8 mais la Régie nous avait posé la question là-
9 dessus.
- 10 Q. **[76]** Hum, hum.
- 11 R. Effectivement, un client qui fait sa demande
12 d'abonnement, quand il va procéder par téléphone ou
13 sur le Web il va compléter des informations ou le
14 représentant va lui demander des questions. Alors
15 il ne va pas lui demander l'intensité nominale, il
16 n'a pas besoin de lui demander. Il ne va lui
17 demander que les informations dont il est
18 nécessaire.
- 19 Q. **[77]** Ça, c'est au téléphone, mais sur le Web?
- 20 R. Sur le Web aussi, la même chose. C'est les mêmes...
21 les mêmes choses qui vont lui être demandées, il
22 complète les champs puis l'intensité nominale n'est
23 pas requise dans la demande sur le Web.
- 24 Q. **[78]** La force motrice?
- 25 (10 h 55)

1 R. La force motrice non plus. Ces informations-là,
2 comme on a indiqué dans la DDR-4 de la Régie, c'est
3 des informations qui pourraient être demandées,
4 mais pas un client résidentiel. On va prendre un
5 client d'affaires qui avait mettons, je ne sais
6 pas, une industrie de clous puis le client suivant
7 qui emménage, c'est un entrepôt. Bien, c'est sûr
8 que lui... souvent dans ces clients-là, pour un
9 client d'affaires, on va vouloir demander un dépôt
10 puis tout ça. Alors, il se peut que lors de
11 l'appel, que lors de la conversation avec le
12 client, on va lui demander plus d'informations
13 justement pour valider si notre demande de dépôt
14 est correcte, si on la base sur l'historique actuel
15 ou bien donc si on doit changer notre façon de
16 faire.

17 Alors, toutes les informations qui sont
18 présentement dans l'annexe 1 et qui sont
19 reproduites dans la future annexe, ce sont des
20 informations qu'on peut demander, mais ça ne veut
21 pas dire que tout ce qui est là est exigé.

22 Q. [79] C'est parce que ce qui est inscrit à l'annexe
23 1 « Renseignements requis du client, Renseignements
24 obligatoires » puis vous avez cette liste qui suit
25 après sur « lieu de consommation, titulaire

1 d'abonnement puis installation électrique ». Est-ce
2 que le Distributeur serait prêt à considérer,
3 puisque vous me dites que ces informations-là, là,
4 pour une demande d'abonnement pour un client
5 résidentiel, vous ne les voulez pas, vous ne les
6 demandez pas, est-ce qu'on pourrait avoir quelque
7 chose de clair à cet effet-là dans l'annexe 1?
8 Parce que, à tout simplifier, là, on rend les
9 choses plus compliquées. Et à un moment donné, il
10 faut apprendre à bien simplifier, c'est ce que je
11 vous sou mets.

12 R. Ce qui peut sembler simple ou dire un client
13 résidentiel. C'est quoi un client résidentiel? Quel
14 tarif a un client résidentiel? Dans quelles
15 circonstances on va demander certaines informations
16 ou pas? Si on y va avec le tarif, bien je peux
17 avoir un tarif D, mais ne pas être un client
18 résidentiel, ça peut être une exploitation
19 agricole. Alors, comment faire un genre de gabarit
20 puis qui dirait « ça, là, ça répond juste à toi.
21 Ça, ça répond juste à toi. »

22 Alors, on a une annexe, toutes les
23 informations sont là puis quand un client nous
24 contacte pour faire sa demande d'abonnement ou
25 qu'il le fait par le web, les informations requises

1 lui sont demandées. On n'en exige pas plus que ce
2 qui nous est demandé.

3 Et pour ce qui est de l'intensité nominale
4 du coffret de branchement, il est déjà dans le
5 système, donc cette information-là ne lui sera pas
6 demandée à nouveau.

7 Q. [80] Alors, pourriez-vous à ce moment-là indiquer
8 plutôt que de mettre « renseignements
9 obligatoires » avoir un paragraphe ou une ligne ou
10 quelque chose qui nous indique que... Bien, je
11 comprends que le type d'usage, là, puis les
12 activités principales, l'adresse puis les noms,
13 adresse précédente, tout ça vous en avez besoin,
14 statut, mais la partie installation électrique, là,
15 avoir quelque chose en haut de ça qui indique que
16 ces informations sont obligatoires dans certains
17 cas?

18 R. Nous, on ne voit pas la valeur ajoutée de faire
19 deux annexes puis de faire après ça des références
20 à deux annexes distinctes. Notre... ce qu'on
21 demande, c'est de conserver la seule annexe que
22 nous avons présentement qui, pour nous, répond à
23 nos besoins.

24 Q. [81] O.K. Je vous réfère maintenant à votre rapport
25 sur la promotion des demandes d'abonnement par

1 libre service sur le web. En gros, vous proposez
2 que les gens qui s'inscrivent ou qui prennent leur
3 abonnement sur le web ou par voie interactive,
4 qu'il n'y ait pas de coût, qu'ils n'aient pas... et
5 le coût serait de vingt-cinq dollars (25 \$) pour
6 ceux qui le font carrément par téléphone avec un
7 représentant. C'est bien compris?

8 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

9 R. C'est exact.

10 Q. **[82]** Avez-vous calculé les coûts évités des
11 opérations liées à l'ouverture et à la gestion des
12 dossiers réalisés par d'autres moyens que le web
13 qui nécessitent l'intervention d'un représentant?

14 (11 h 00)

15 Mme SYLVIE GILBERT :

16 R. Vous pouvez répéter la question, s'il vous plaît?

17 Q. **[83]** À la page 3 de votre rapport, qui se trouve
18 B-0195, HQD-4, document 5, vous écrivez :

19 L'économie de 20 \$ ou 50 \$ offerte aux
20 clients dans le cadre du projet pilote
21 se justifie par les coûts évités des
22 opérations liées à l'ouverture et à la
23 gestion des dossiers réalisées par
24 d'autres moyens que le Web qui
25 nécessitent l'intervention d'un

1 représentant.

2 Ma question c'est : C'est quoi ces coûts évités là,
3 les avez-vous calculés?

4 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

5 R. En fait, on ne le regarde pas seulement que dans
6 une perspective de coûts. En fait, les coûts évités
7 vont être en lien avec le coût de l'appel placé au
8 service à la clientèle. Le projet n'avait pas pour
9 but de faire un évitement de coûts, c'est dans un
10 sens beaucoup plus large, c'est celui d'améliorer
11 l'expérience clients. Les clients veulent faire
12 leurs transactions en mode autonome. Ça permet
13 aussi au Distributeur de diminuer ses volumes
14 d'appels pour être en mesure, en fait, de répondre
15 plus rapidement aux appels qui sont placés au
16 centre d'appels. Donc, c'est vraiment dans une
17 perspective d'autonomie et de permettre à nos
18 clients de vivre la meilleure expérience client
19 qu'il soit à travers nos outils de libre-service.
20 Tout en conservant, toutefois, l'option de faire la
21 transaction en mode assisté avec un représentant du
22 service à la clientèle pour ceux qui le désirent.

23 Q. **[84]** Sauf que c'est votre rapport où vous nous
24 dites que l'économie de vingt dollars (20 \$) ou
25 cinquante dollars (50 \$), là, qui est offerte en

- 1 donnant gratuitement cet abonnement « se
2 justifie », ce sont vos mots, « par les coûts
3 évités ». Alors, je réitère ma question. Avez-vous
4 fait le calcul de ce que sont ces coûts évités et,
5 dans ce calcul-là, avez-vous pris en considération
6 les coûts de la plate-forme Web, parce que vous
7 avez, dans certaines de vos réponses à des demandes
8 de renseignements, là, mentionné un deux dollars
9 (2 \$), qui est dû à la plate-forme Web?
- 10 R. C'est un détail, effectivement, qu'on peut
11 vérifier.
- 12 Q. **[85]** Alors, je vais également... j'allais vous
13 demander les composantes des coûts évités. Donc, je
14 vais formuler l'engagement de cette façon-là, alors
15 nous... ACEF de Québec, engagement numéro 2,
16 détailler et donner l'information sur quels sont
17 les coûts évités par l'offre Web ou service voix
18 interactive et nous donner le détail des
19 composantes de ces coûts évités tout en prenant en
20 considération les surcoûts que peuvent engendrer la
21 plate-forme Web ou le service téléphonique, voix
22 interactive.
- 23
- 24 E-2 (HQD) : Détailler et donner l'information sur
25 quels sont les coûts évités par

1 l'offre Web ou service voix
2 interactive et nous donner le détail
3 des composantes de ces coûts évités
4 tout en prenant en considération les
5 surcoûts que peuvent engendrer la
6 plate-forme Web ou le service
7 téléphonique, voix interactive (Demandé
8 par ACEFQ)

9

10 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

11 R. C'est noté, Maître Sicard.

12 Q. **[86]** Oui, c'est juste que je lis pour sauter
13 certaines questions, maintenant que c'est un
14 engagement, plutôt que d'avoir des réponses. Merci,
15 Maître Hébert. En proposant un abonnement gratuit
16 par le Web, est-ce que le Distributeur compte
17 diminuer le nombre de représentants du service à la
18 clientèle ou leur nombre d'heures de travail?

19 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

20 R. En fait, le but n'est pas de réduire le nombre
21 d'effectifs au service à la clientèle mais plutôt,
22 en fait, de répondre plus rapidement à l'ensemble
23 des clients qui nous contactent, donc de réduire le
24 taux d'attente, d'augmenter le délai de réponse.

25 (11 h 06)

1 Q. **[87]** Merci. O.K. L'ACEF de Québec dans sa preuve a
2 proposé que soit... qu'il y ait un frais
3 d'abonnement, là, de vingt-cinq dollars (25 \$), que
4 ce soit par le Web ou avec un représentant, mais a
5 également demandé alternativement, si ça c'était
6 pas... puis si vous voulez vraiment avoir un
7 incitatif, que l'inscription par le Web ou par voie
8 interactive se fasse au coût de vingt dollars
9 (20 \$) et que les... celles avec un représentant se
10 fasse au coût de vingt-cinq dollars (25 \$). Si la
11 Régie devait approuver une des recommandations de
12 l'ACEF, y a-t-il des difficultés techniques
13 particulières auxquelles vous devrez faire face
14 pour appliquer ces recommandations?

15 Mme SYLVIE GILBERT :

16 R. Tout est dans la modification du système
17 informatique, si on avait à changer ce qu'on a déjà
18 proposé à la Régie.

19 Q. **[88]** Mais ce que vous avez proposé à la Régie est
20 déjà un changement, donc vous aurez à faire un
21 changement de toute façon.

22 R. Ce qu'on a proposé à la Régie c'est vrai que c'est
23 un changement, mais un changement que ça fait deux
24 ans... que ça va être la deuxième année qu'on
25 applique, donc c'est un changement qui est déjà

1 fait dans nos système informatiques. Donc ce serait
2 un nouveau changement.

3 Q. **[89]** Mais est-ce qu'il y a une difficulté technique
4 insurmontable, là, à effectuer ce changement-là? Je
5 vois...

6 Mme JOHANNE BABIN :

7 R. En fait, je ne pense pas qu'il y ait une difficulté
8 technique insurmontable. C'est juste que ça prend
9 des délais, des coûts, puis les validations parce
10 qu'il y a deux... deux prix.

11 Q. **[90]** O.K. Mais il pourrait y avoir un seul prix,
12 vingt-cinq dollars (25 \$) pour tout le monde.

13 Mme SYLVIE GILBERT :

14 R. Effectivement.

15 Q. **[91]** Bon, ça complète les questions de l'ACEF de
16 Québec, Madame la Présidente. Et je remercie tout
17 le monde pour leur patience et leur coopération.
18 Merci.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci, Maître Sicard. Alors on va poursuivre avec
21 maître David pour Option consommateurs.

22 (11 h 08)

23 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID :

24 Bonjour, Madame la Présidente, Madame le Régisseur,
25 Monsieur le Régisseur. Éric David pour Option

1 Consommateurs. Bon matin au panel.

2 Q. **[92]** Je vais essentiellement m'attarder sur un seul
3 sujet. C'est un des sujets disons qui préoccupe le
4 plus Option Consommateurs. On en a parlé assez
5 longuement dans le mémoire. C'est toute la question
6 des paiements des factures par carte de crédit.
7 Mais de façon plus précise, pas directement auprès
8 d'Hydro-Québec, parce que vous proposez, c'est
9 plutôt que le client paie par carte de crédit à une
10 compagnie tiers et que cette compagnie tiers paie
11 ensuite Hydro-Québec. J'ai bien compris le concept?

12 Mme SYLVIE GILBERT :

13 R. C'est bien ça.

14 Q. **[93]** D'accord. Puis si je comprends bien aussi, la
15 raison pourquoi vous préconisez ce système-là où il
16 y a un tiers qui joue le rôle d'intermédiaire,
17 c'est parce qu'Hydro-Québec ne veut pas assumer les
18 frais, ce que j'appelle, moi, les frais de trois
19 pour cent (3%) que tous les commerçants assument,
20 du moins temporairement, parce que c'est refile aux
21 consommateurs ultimement, mais en tout cas, le
22 fameux trois pour cent (3%), Hydro-Québec, il n'en
23 est pas question que vous payiez ça,
24 essentiellement c'est ça?

25 R. Tout à fait.

1 Q. [94] Maintenant, j'aimerais savoir un peu plus sur
2 l'historique de cette pratique-là à votre
3 connaissance. À votre connaissance, cette
4 industrie-là, elle a commencé à exister quand? Si
5 vous le savez.

6 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

7 R. Bien, je ne me prétends pas expert de paiement par
8 carte de crédit, ou expert de crédit. La demande
9 émane en fait de nos clients qui ont manifesté
10 l'intérêt et l'intention de pouvoir se munir d'un
11 paiement par carte de crédit. Et dans le... Ce que
12 je spécifiais tout à l'heure, dans notre volonté
13 d'améliorer les services clients et de répondre aux
14 besoins du client, on a regardé cette option-là
15 dans un système utilisateur-payeur afin de ne pas
16 impacter la base tarifaire des clients d'Hydro-
17 Québec qui, à ce jour, ont droit de payer leurs
18 factures selon les moyens qu'ils auront choisis.

19 Q. [95] O.K. Mais c'est depuis combien de temps
20 qu'Hydro-Québec reçoit des paiements de tiers?

21 Mme SYLVIE GILBERT :

22 R. En fait, Hydro-Québec, ça fait très longtemps qu'on
23 reçoit des paiements de tiers. Parce que, dans le
24 fond, toute personne peut payer la facture d'un
25 autre. Alors, Hydro, premièrement, ne fait pas de

1 vigie sur qui paie les factures. Mais ça nous est
2 arrivé en faisant des recherches de s'apercevoir
3 que, des fois, ça peut être le conjoint qui paie la
4 facture, puis ce n'est pas lui notre client. Donc,
5 le paiement par un tiers, ça existe depuis très,
6 très longtemps. Le paiement par carte de crédit
7 dont vous parlez ici, c'est difficile pour nous de
8 le savoir, parce que, justement, les compagnies qui
9 font ce genre de... qui acceptent ce genre de
10 paiement-là vont après transiger avec une banque
11 pour que nous recevions le paiement. Alors, pour
12 nous, c'est presque impossible de savoir que le
13 client a payé sa facture par carte de crédit.

14 Q. **[96]** O.K. Je vais poser ma question autrement. Vous
15 proposez dans cette cause-ci de codifier cette
16 pratique-là ou, du moins, d'en traiter dans les
17 Conditions de service. Pourquoi avez-vous décidé de
18 faire cela? Et depuis quand avez-vous commencé à
19 analyser la question?

20 R. Le paiement par un tiers, c'était déjà quelque
21 chose qu'on voulait régulariser avant, mais qui ne
22 touchait pas nécessairement la carte de crédit.
23 Donc, on voulait régulariser le fait que quelqu'un
24 payait autrement. Puis des fois, ils nous disaient,
25 oui, mais, moi, j'ai payé à telle date, puis

1 comment ça se fait que, dans votre système, ça
2 n'apparaît pas. Donc, prime abord, ça a été un de
3 nos premiers... Puis, ça, ça faisait longtemps
4 qu'on avait ça dans... qu'on voulait modifier cette
5 condition de service là. Puis, là, quand sont
6 arrivées les demandes de clients qui voulaient
7 payer par carte de crédit, alors on s'est dit qu'il
8 fallait absolument faire une modification à nos
9 Conditions de service.

10 Q. **[97]** O.K. Donc, on va aller un peu dans le
11 fonctionnement au fond, de nous expliquer un peu
12 plus comment ça fonctionne exactement. Si je
13 comprends bien, le client d'Hydro-Québec va payer
14 une compagnie tiers - il y en a plusieurs qui font
15 ça - pour un montant équivalent à sa facture
16 d'Hydro-Québec, ça c'est la première étape si je
17 comprends bien?

18 (11 h 13)

19 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

20 R. Pouvez-vous répéter la question, s'il vous plaît?

21 Q. **[98]** Bien, j'essaie juste de comprendre le
22 fonctionnement, c'est tout. Alors, je vais juste...
23 vous pouvez y aller si vous voulez, là, peut-être
24 que la question n'est pas... peut-être que la
25 question n'est pas requise, là, si voulez...

- 1 R. En fait, au niveau du fonctionnement, on est encore
2 en réflexion sur le modèle qu'on voudrait offrir au
3 client sachant qu'il est déjà, aussi, en mesure de
4 payer par un tiers, on est en questionnement à
5 savoir quelle serait l'offre de service d'Hydro-
6 Québec, le but étant de donner l'opportunité au
7 client de nous payer de la façon de son choix. Et
8 de l'informer et non pas de promouvoir, par
9 exemple, un paiement par carte de crédit.
- 10 Q. [99] O.K. Alors oui, effectivement, le paiement par
11 un tiers, sans doute, ça existe, là, s'il y a des
12 bons samaritains qui veulent payer ma facture
13 d'électricité, je vais être bien heureux. Mais on
14 parle ici vraiment de la question du paiement par
15 carte de crédit, c'est ce tiers particulier là qui
16 m'intéresse, O.K.? Ça fait qu'on va éviter les cas
17 un peu exceptionnels, là, où c'est l'oncle d'un tel
18 qui paye, là. On parle du phénomène de paiement par
19 carte de crédit. Donc, vous avez eu connaissance
20 quand, pour la première fois, que ça existait?
21 C'est ça que j'essaie de savoir. Parce que jusqu'à
22 tout récemment, vous refusiez des paiements par
23 carte de crédit directs, n'est-ce pas?
- 24 R. On n'a jamais accepté de paiements par carte de
25 crédit de façon directe. C'est connu dans le marché

1 que des clients peuvent se prémunir d'un tiers pour
2 faire leurs paiements à leurs fournisseurs, que ce
3 soit Hydro-Québec ou un autre fournisseur, via un
4 fournisseur, un tiers, en fait, payer par carte de
5 crédit. Donc, Hydro-Québec ne s'immisce pas dans
6 cette relation-là pour l'instant, sachant que c'est
7 déjà une pratique courante de certains de nos
8 clients.

9 Q. **[100]** Et savez-vous depuis quand?

10 R. Je ne pourrais pas vous dire depuis quand, je pense
11 que c'est depuis que ces tiers-là peuvent exister.
12 J'assume, j'imagine, que s'ils ont un marché pour
13 offrir le service, c'est que c'est utilisé par
14 certains... certains clients, pas juste des clients
15 d'Hydro-Québec, mais d'autres fournisseurs aussi.

16 Q. **[101]** O.K. Alors, revenons au fonctionnement, donc.
17 Vous, vous recevez, au fond, un transfert bancaire
18 d'une banque canadienne, je présume, et ma
19 question, c'est : Étant donné que l'initiateur de
20 ce transfert-là c'est la compagnie tiers, et non
21 pas le client, comment est-ce que vous faites le
22 lien entre ce paiement que vous recevez et le
23 compte d'un client?

24 Mme SYLVIE GILBERT :

25 R. C'est sûr que la banque, quand elle nous transfère

1 le paiement, elle nous donne le compte du client,
2 ça c'est le lien. Mais comment on a appris que ça
3 se faisait? C'est principalement des clients, parce
4 qu'on n'accepte pas la carte de crédit, qui nous
5 demandaient : « On aimerait ça que vous preniez la
6 carte de crédit qu'ils nous ont dit, mais je le
7 fais déjà. » Donc, ce n'est pas... on n'a pas
8 d'informations dans nos systèmes, on sait juste
9 qu'il y a des clients qui passent par certaines
10 compagnies et qu'on reçoit leur paiement par carte
11 de crédit. Ça c'est ce qu'on sait. On a aussi... il
12 y a des clients qui ont dit qu'ils avaient fait des
13 paiements via leur chèque... des chèques fournis
14 par les cartes de crédit. Je sais bien que c'est un
15 petit peu différent, ça, mais il reste qu'il y a
16 beaucoup de clients qui ont demandé d'avoir la
17 possibilité de payer par carte de crédit et c'est
18 là qu'on a appris que ça se faisait déjà. Mais on
19 n'a pas rien dans nos systèmes qui nous permet de
20 savoir qui.

21 Q. **[102]** O.K. Mais quand la banque vous fait le
22 transfert, la banque, quelque part, d'une façon
23 quelconque, identifie la facture d'Hydro-Québec qui
24 est concernée? Donc c'est là que vous faites le
25 lien?

1 R. Oui, comme dans tous les cas, là. Quand vous allez
2 payer votre facture au guichet automatique, ça vous
3 demande votre numéro de compte, bien j'imagine que
4 c'est la même chose pour payer par un fournisseur.
5 Il demande le numéro de compte d'Hydro-Québec puis
6 il met ça sur la carte de crédit.

7 Q. **[103]** O.K. Je vais vous référer maintenant à la
8 pièce B-0164, votre cote HQD-16, Document 2. C'est
9 les réponses d'Hydro-Québec à la DDR de l'ACEF de
10 Québec. Et plus particulièrement à la page 20.
11 Donc, dans le deuxième paragraphe de la réponse,
12 vous expliquez un peu les avantages de ce mode de
13 paiement là. Si je me permets de lire brièvement à
14 partir de la ligne 5 :

15 La plupart des compagnies de service
16 public préfèrent toutefois suggérer...
17 C'est-à-dire, pour être plus précis, la proposition
18 d'Hydro-Québec d'enchâsser ou de diriger les
19 clients vers une compagnie particulière. Alors, je
20 reprends :

21 La plupart des compagnies de service
22 public préfèrent toutefois suggérer
23 une seule compagnie après avoir
24 négocié un contrat avec celle-ci. Pour
25 le client, cela permet de meilleures

1 conditions [...]

2 Un peu plus loin :

3 Pour le Distributeur, cela permet,
4 entre autres, de suivre les
5 transactions et de comptabiliser des
6 statistiques de traitement.

7 Ça fait que j'aimerais d'abord explorer un peu les
8 avantages pour le Distributeur dans ce système-là.
9 Alors, ma première question. Quand vous dites que
10 ça vous permet de suivre les transactions, vous
11 référez à quelles transactions et comment allez-
12 vous les suivre?

13 (11 h 18)

14 R. Bien, en fait, si admettons qu'on fait... on a une
15 compagnie avec qui on va faire affaire, à ce
16 moment-là cette compagnie-là va devenir autorisée.
17 Alors, maintenant, présentement on est capable de
18 savoir que le transfert nous provient de la Banque
19 Nationale, bien, là on pourra savoir que le
20 transfert nous provient de, mettons, Paymentus ou
21 quelque chose comme ça, d'une de ces compagnies-là.
22 C'est la... c'est ça qu'on saurait maintenant.
23 Donc, on saurait vraiment qui paie par carte de
24 crédit. Bien, via ce tiers-là.

25 Q. [104] Donc, présentement, vous savez déjà,

1 évidemment, quel client est concerné, quelle
2 facture est concernée, c'est ce que vous avez dit
3 il y a deux minutes?

4 R. Non, parce que présentement le transfert, pour
5 nous, c'est transparent. C'est, mettons, la Banque
6 Nationale qui nous envoie le paiement mais elle ne
7 nous dit pas que c'est une carte de crédit.

8 Q. **[105]** Oui, oui, j'ai compris.

9 R. Ça dit juste « Banque Nationale ». Ça fait qu'on ne
10 sait pas ceux qui paient par carte de crédit.

11 Q. **[106]** Sauf que vous le savez avec le transfert de
12 Banque Nationale que c'est le compte de monsieur
13 Tremblay qui est payé pour le mois de mai?

14 R. Oui.

15 Q. **[107]** C'est ça. O.K. Donc, l'information
16 additionnelle que vous allez avoir, si vous avez un
17 fournisseur autorisé, c'est que vous allez savoir
18 que ça vient d'une compagnie particulière, tout
19 simplement?

20 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

21 R. C'est exact.

22 Q. **[108]** Mais s'il y a seulement un fournisseur, bien,
23 tous les paiements vont... bien, principalement, la
24 plupart des paiements vont venir de ce fournisseur-
25 là, présumément.

1 R. Les paiements par carte de crédit.

2 Q. **[109]** O.K. Ça fait que c'est ça les transactions
3 auxquelles vous référez dans la réponse?

4 R. C'est exact.

5 Q. **[110]** O.K. Maintenant, quand vous parlez que ça va
6 vous aider à comptabiliser des statistiques de
7 traitement, de quelles statistiques est-ce que vous
8 parlez?

9 R. Simplement les statistiques de paiements par le
10 mode de carte de crédit.

11 Q. **[111]** Ce que vous ne détenez pas présentement?

12 R. Ce que nous ne détenons pas présentement.

13 Q. **[112]** Avez-vous, présentement, demandé d'avoir des
14 statistiques auprès de ces compagnies tiers là?

15 R. Des statistiques par rapport à nos clients?

16 Q. **[113]** Oui.

17 R. Non, ce n'est pas le cas.

18 Q. **[114]** J'aimerais clarifier une des réponses que
19 vous avez fournies à une demande de renseignement
20 d'Option consommateurs. Donc, je suis à la pièce
21 B-0167, la cote HQD-16, Doc 5. Ça fait que je suis
22 à la question 8.2. La question c'était :

23 Veuillez fournir le nombre de clients
24 domestiques qui paient actuellement
25 avec cartes de crédit à l'aide de

1 tiers.

2 Puis vous avez répondu :

3 Le Distributeur ne dispose pas de
4 cette information.

5 Je veux juste clarifier un peu la réponse. Peut-
6 être que la question aurait pu être posée
7 autrement. Mais quand vous dites que vous ne
8 disposez pas de l'information, est-ce que c'est le
9 nombre de clients que vous ne disposez pas?

10 R. Le nombre et quel client fait son paiement avec un
11 tiers.

12 Q. **[115]** O.K. Mais sans connaître le nombre de clients
13 ou quel client, est-ce que vous pouvez nous dire
14 quelles sommes sont payées de cette façon-là,
15 combien... le montant d'argent qui est payé
16 annuellement via les cartes de crédit?

17 Q. **[116]** Comme nous n'avons ni le nombre, ni les
18 clients qui utilisent le système, nous n'avons pas
19 les montants non plus.

20 Q. **[117]** D'accord. Je vais revenir donc à la pièce
21 B-0164 et à la page 21. Donc, c'est la question
22 10.6.

23 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

24 R. Pouvez-vous répéter la pièce, s'il vous plaît,
25 Maître?

1 Q. [118] Oui, c'est vos réponses à la DDR de l'ACEF de
2 Québec, donc B-0164, HQD-16, Document 2. Là je suis
3 à la page 21. Et on voit à la réponse à la question
4 10.6, le dernier paragraphe... là vous parlez des
5 avantages pour les clients d'avoir un fournisseur
6 officiel et vous dites :

7 Le Distributeur n'entend pas faire la
8 promotion de ce mode de paiement mais
9 plutôt à s'assurer que celui-ci soit
10 offert dans les meilleures conditions
11 possibles pour les clients.

12 (11 h 23)

13 Donc c'est vraiment ça que j'aimerais explorer, là,
14 c'est la question des meilleures conditions
15 possibles et il y a trois... Option consommateurs
16 dans son mémoire à la page 14, c'est pas nécessaire
17 d'y référer, a soulevé cinq points de
18 préoccupation. On a lu dans le deuxième appel
19 d'offres que deux de ces points-là vous les
20 traitiez dans l'appel d'offres : l'utilisation du
21 français, puis la protection des renseignements
22 personnels. Ça fait qu'on était soulagé de voir que
23 c'était prévu dans vos appels d'offres, que
24 c'étaient des prérequis. Mais il y a trois autres
25 points qui préoccupaient Option consommateurs et,

1 sauf erreur, que je n'ai pas vus dans les appels
2 d'offres. Alors c'est ceux-là que j'aimerais
3 explorer avec vous.

4 Une des... bien pour nous, la préoccupation
5 la plus importante c'est la question des frais que
6 devra assumer le consommateur. Et entre autres je
7 vous réfère à la pièce B-0037... B-0037, qui est
8 HQD-8, Document 3. C'était une réponse d'Hydro-
9 Québec à des engagements qui ont été pris lors de
10 l'atelier numéro 1.

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 Quelle page?

13 Q. **[119]** Et je suis à la page 10, c'est le tableau
14 6.1. Alors il s'agit ici d'une « analyse
15 comparative des compagnies canadiennes de service
16 public offrant le paiement par carte de crédit et
17 par le biais d'un tiers ». Et là, vous avez fait un
18 espèce de bilan des distributeurs qui permettent ce
19 genre de paiement-là, si... s'il y a un tiers
20 autorisé ou non, puis ensuite la dernière colonne
21 les frais qui sont demandés. Alors première
22 question avant de rentrer dans le sujet : est-ce
23 que c'est... la question des frais qui doivent être
24 assumés par les clients, est-ce que ça, c'est une
25 préoccupation pour le Distributeur ou ça ne l'est

1 pas?

2 Mme SYLVIE GILBERT :

3 R. Effectivement, la question des frais nous
4 préoccupe.

5 Q. **[120]** O.K. Quand je... je regarde ce tableau-là je
6 vois qu'il y a beaucoup de variété dans les frais
7 qui peuvent être chargés. On voit dans le cas de la
8 compagnie de plastique, je suis dans la première,
9 New Brunswick Power, là, ici il y a des frais de
10 deux point cinq pour cent (2,5 %) ou moins. Ensuite
11 la prochaine caté... colonne, Nouvelle-Écosse, des
12 frais de cinq dollars quatre-vingt-quinze (5,95 \$)
13 par tranche de trois cents dollars (300 \$). La
14 prochaine colonne, Hydro One, c'est des frais de un
15 virgule soixante-quinze pour cent (1,75 %) du
16 montant, etc. Il y a toutes sortes de formules, là,
17 qui apparaissent là-dedans. J'ai constaté que vos
18 appels d'offres ne contenaient pas d'exigence quant
19 à la question des frais. Pourquoi?

20 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

21 R. En fait pour Hydro-Québec c'est transparent. Hydro-
22 Québec ne charge pas de frais aux clients s'ils
23 désirent se prémunir d'un paiement par carte de
24 crédit, sachant qu'il le fait déjà... qu'il y a
25 certains clients qui le font déjà par le biais d'un

1 tiers. Nous, ce qu'on veut venir sécuriser, c'est
2 plutôt d'avoir un tiers qui peut offrir le service
3 en français dans un environnement sécurisé et que
4 le paiement se fasse rapidement à Hydro-Québec dans
5 ce sens.

6 Q. **[121]** Oui, mais dans votre réponse à la DDR à
7 laquelle je vous ai référé tantôt vous avez dit que
8 votre préoccupation c'était d'offrir les meilleures
9 conditions possibles pour le client. Et si on prend
10 l'exemple des renseignements personnels, bien vous
11 vous préoccupez de cette question-là et vous avez
12 des exigences quand même assez strictes dans
13 l'appel d'offres sur cette question-là. Mais je ne
14 comprends pas pourquoi sur la question des frais,
15 qui est une question en quelque part très
16 importante pour le consommateur, pourquoi Hydro-
17 Québec n'a aucune exigence formulée dans les appels
18 d'offre? Par exemple, baliser les frais, dire que
19 ça ne peut pas dépasser tel pourcentage ou tel
20 montant.

21 (11 h 28)

22 R. En fait, comme ce n'est pas le fournisseur d'Hydro-
23 Québec, nous, on veut juste s'assurer qu'il y ait
24 une diligence qui soit faite dans les frais qui
25 sont imposés. Mais comme ce n'est pas Hydro-Québec

1 qui va charger les frais, ça demeure quand même...
2 les frais, un des... ça va être imposé dans le fond
3 par le tiers. On est en réflexion aussi pour voir
4 lequel fournisseur serait le mieux placé pour... Le
5 but n'étant pas de vouloir imposer des frais
6 énormes. Mais ça appartient quand même au tiers et
7 non pas dans la relation d'Hydro-Québec. Donc, ce
8 n'est pas Hydro-Québec qui impose les frais, ça, je
9 tiens vraiment à le spécifier, mais le tiers.
10 Sachant que c'est déjà une pratique courante de
11 certains clients de payer avec un tiers... Puis,
12 ça, c'est dans les habitudes de consommation aussi
13 de paiement des clients. C'est plutôt d'avoir un
14 fournisseur qui nous offrirait un service
15 sécuritaire et en français pour nos clients.

16 Q. **[122]** O.K. Puis dans les différentes formules qui
17 apparaissent à votre tableau E6.1, est-ce qu'Hydro-
18 Québec a une préférence quant à quelle sorte de
19 frais qui est chargée? Est-ce que vous préférez des
20 pourcentages ou une somme précise d'argent par
21 tranche de la facture? Ou vous ne vous êtes pas
22 penché sur cette question-là?

23 R. C'est quelque chose qu'on n'a pas regardé, mais
24 qu'on pourrait effectivement regarder.

25 Q. **[123]** D'accord.

- 1 R. Et donc, ce n'est pas tous les fournisseurs non
2 plus qui sont cités dans le tableau. Il en existe
3 probablement d'autres aussi.
- 4 Q. **[124]** O.K. Donc, deuxième point de préoccupation
5 soulevé par Option Consommateurs dans son mémoire,
6 mais que je n'ai pas vu, sauf erreur, dans les
7 appels d'offres, c'est la question du risque
8 financier. Dans le sens que qu'est-ce qui arrive
9 si, effectivement, le consommateur a payé la
10 compagnie tiers, mais la compagnie tiers n'a pas
11 remis l'argent à Hydro-Québec comme elle devait?
12 Qui assume ce risque-là? Soit parce que la
13 compagnie a fait une erreur, elle a fait faillite,
14 pour n'importe quelle raison. Mais disons que le
15 client a payé pour couvrir sa facture, a payé le
16 tiers, mais le tiers n'a jamais transféré l'argent
17 à Hydro-Québec, qui assume ce risque-là?
- 18 R. En fait, la première des choses qu'on va regarder
19 dans l'appel d'offres, c'est la crédibilité et
20 l'expérience du fournisseur pour justement éviter
21 qu'il y ait des retards dans le versement du
22 montant à Hydro-Québec. Grande importance aussi,
23 assurer la sécurité du transfert des informations.
24 Nous, on a, à Hydro-Québec, des pratiques quand
25 même assez, très rigides en matière de sécurité.

1 Donc, on a un comité de revue d'architecture
2 justement qui nous permet de garder l'alignement
3 pour que les exigences restent très élevées par
4 rapport à nos fournisseurs en matière de sécurité
5 de transfert des paiements. Donc, c'est sûr
6 qu'Hydro-Québec ne voudrait pas s'associer à une
7 entreprise qui n'a pas d'expérience ou qui n'a pas
8 fait valoir son expérience en la matière. Pour
9 nous, on ne voudrait pas s'associer avec quelqu'un
10 qui aurait des antécédents par exemple. Donc, tout
11 ça est regardé dans le cadre après du choix du
12 fournisseur une fois l'appel d'offres complété.

13 Q. **[125]** Mais hormis la réputation générale de ces
14 compagnies-là, avez-vous pensé peut-être avoir des
15 mécanismes beaucoup plus précis sur comment
16 protéger le consommateur de ce risque-là, par
17 exemple exiger que ces compagnies-là déposent des
18 cautionnements auprès d'Hydro-Québec? Ou encore que
19 les compagnies détiennent des assurances
20 responsabilité pour couvrir leurs propres erreurs?
21 Moi, je n'ai pas vu d'exigences dans les appels
22 d'offres, sauf erreur.

23 R. En fait, dans les appels d'offres, cette exigence
24 de gestion du risque, en fait, de la transmission
25 des paiements n'est pas incluse. Quand on ouvre

1 l'enveloppe, en fait, avec les fournisseurs, il y a
2 un devis technique important à respecter. Il y a
3 des normes de sécurité. Puis faites-nous confiance,
4 là, les normes sont quand même assez... les
5 standards sont très élevés chez Hydro-Québec. On
6 l'a prouvé dans un paquet d'autres dossiers. Mais à
7 l'appel d'offres comme tel, ce n'est pas des
8 critères, c'est des critères qui sont regardés par
9 la suite à l'ouverture des enveloppes.

10 Q. **[126]** Donc, ça va être un facteur dans l'octroi du
11 contrat? Parce que je ne pense pas que vous pouvez
12 ajouter des conditions postérieures quand il y a un
13 appel d'offres public.

14 (11 h 34)

15 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

16 R. C'est pas dedans pour l'instant, je ne pense pas
17 que ça le sera parce que l'appel d'offres est
18 déposé. Ça reste quand même la responsabilité du
19 client, quand il fait son choix de payer par carte
20 de crédit, de le faire avec le tiers, en
21 l'occurrence ici, ce serait un tiers qui aurait été
22 choisi par Hydro-Québec. Mais, comme on
23 l'expliquait tout à l'heure, le client est déjà en
24 ce moment en mesure de le faire via un tiers. Puis
25 je ne suis pas... je ne connais pas, en fait, de

1 cas ou de situation d'abus ou de problème dans ce
2 sens-là.

3 Q. **[127]** L'avez-vous étudié s'il y a des problèmes
4 dans ce sens-là?

5 R. On n'en a pas entendu parler.

6 Q. **[128]** O.K. Mais, vous n'avez rien fait pour faire
7 des recherches à ce niveau-là?

8 R. Non.

9 Q. **[129]** O.K. Troisième préoccupation qu'on n'a pas vu
10 non plus traiter dans les appels d'offres, c'est la
11 mise en place ou l'existence d'un processus de
12 plainte au sein de ces compagnies-là. Donc, si
13 jamais un consommateur a des problèmes avec la
14 compagnie, est-ce que la compagnie a prévu des
15 processus de plainte? Un peu comme Hydro-Québec en
16 a, évidemment, très bien développés. Mais, qu'est-
17 ce qui arrive si un consommateur a un problème avec
18 la compagnie? Je n'ai pas vu, moi, d'exigences au
19 niveau de la mise en place d'un processus de
20 plainte. Est-ce que c'est quelque chose qui
21 préoccupe Hydro-Québec?

22 R. En fait, je voudrais juste remettre les choses en
23 contexte. Si on veut offrir ça, c'est à la demande
24 de certains clients qui actuellement le fait déjà
25 via un tiers. Donc, dans le but d'améliorer

1 l'expérience client, il y a des clients qui nous
2 demandent de pouvoir faire affaire avec... de payer
3 leur paiement par carte de crédit. Donc, dans le
4 but d'améliorer les services client, c'est une
5 option que nous avons envisagée, Hydro-Québec.
6 Donc, je vous ramène au contexte général, mais il
7 n'a pas été question de regarder s'il y avait un
8 processus de plainte équitable en place comme vous
9 faites allusion dans le présent appel d'offres.
10 Non.

11 Q. **[130]** Non. Mais, ce dont il est question ici, c'est
12 d'enchâsser dans les conditions de service cette
13 pratique-là et de diriger les clients d'Hydro-
14 Québec vers un fournisseur particulier. C'est de ça
15 qu'on traite dans cette cause-ci, du moins sur
16 cette question-là.

17 Je vais changer de sujet si vous permettez.
18 J'aimerais maintenant parler des appels d'offres
19 qu'il y a eu. Si je comprends bien, il y a eu deux
20 appels d'offres, un à l'automne deux mille seize
21 (2016) et un beaucoup plus récemment au mois
22 d'avril.

23 Premièrement, savez-vous si d'autres
24 distributeurs nord-américains ont signé ce genre
25 d'entente exclusive avec des compagnies tiers de

1 cette nature-là? Parce que, encore une fois, je
2 vous réfère au tableau 6.1. Et là vous avez dans la
3 deuxième ou troisième colonne, c'est écrit « Tiers
4 autorisés » et là pour New-Brunswick Power, il
5 semblerait que Plastic est autorisée, Nova-Scotia,
6 c'est Cubra. Il y a Hydro One, Paymentus, et
7 caetera, et caetera.

8 Ça fait que savez-vous si ces différents
9 distributeurs-là ont signé des contrats avec ces
10 compagnies-là comme Hydro-Québec entend le faire?

11 R. En fait, l'information qui est disponible auprès
12 des autres utilités, c'est ce qui est généralement
13 affiché sur leur site Internet. Je prendrais
14 l'exemple de BC Hydro. Sur leur site Internet, on
15 peut lire :

16 You can pay with Visa or Master Card
17 using Paymentus a third party service
18 that charges a service fee for each
19 payment you make.

20 Je n'ai pas l'information à savoir s'ils ont
21 procédé par appel d'offres, mais on peut lire sur
22 leur site Internet qu'ils font affaire avec un
23 fournisseur tiers, en l'occurrence Paymentus pour
24 BC Hydro.

25 Q. **[131]** Donc, vous n'avez pas vérifié si ces autres

1 distributeurs canadiens ont signé des contrats avec
2 des distributeurs... avec des compagnies, disons
3 des fournisseurs exclusifs? Vous l'ignorez?

4 R. Non. La réponse est « non ».

5 Q. **[132]** La réponse est que vous l'ignorez, c'est ça?
6 Vous ne l'avez pas vérifié?

7 R. À ma connaissance, on ne l'a pas vérifié.

8 Q. **[133]** O.K. Et premier appel d'offres, donc il n'y a
9 pas eu de soumissionnaire. C'était quoi le blocage?
10 Pourquoi qu'il n'y a pas eu de soumission selon
11 vous?

12 (11 h 39)

13 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

14 R. Dans le cadre du premier appel d'offres, entre
15 autres il y a un soumissionnaire qui offrait...
16 puis là, si ma mémoire est bonne, je crois que
17 c'est Coubra, mais... vous m'excuserez, mais
18 offrait des services uniquement en anglais, donc,
19 pour nous, c'était rejeté dès la réception parce
20 qu'on veut offrir des services bilingues. Si ma
21 mémoire est bonne, aussi il y avait un second
22 soumissionnaire, qui a soumis sa réponse en retard.
23 Donc, on voulait faire un pas de recul lors du
24 premier appel d'offres pour s'assurer, dans le
25 fond, qu'on avait un nombre suffisamment de

1 soumissionnaires. Puis ça nous amenait aussi à
2 poursuivre notre réflexion sur la façon qu'on
3 voulait procéder.

4 Q. **[134]** O.K. On va traiter maintenant du deuxième
5 appel d'offres, qu'on a reçu jeudi ou vendredi, si
6 je ne me trompe pas, suite à la demande de
7 renseignements numéro 4 de la Régie. Et donc, vos
8 réponses... donc, on est à la pièce B-0191, qui est
9 HQD-16, document 1.4. Et on voit entre autres, à la
10 page 13, ce n'est pas nécessaire de le sortir, là,
11 mais que les soumissionnaires ont jusqu'au début
12 mai deux mille dix-sept (2017) pour déposer leur
13 proposition. Hier, quand j'ai vérifié l'appel, par
14 contre, j'ai vu que la date de remise des offres
15 était spécifique et c'était le vingt-huit (28)
16 avril deux mille dix-sept (2017). Est-ce que c'est
17 le vingt-huit (28) avril deux mille dix-sept (2017)
18 ou est-ce qu'il y a eu une prolongation?

19 R. Notre intention est toujours d'offrir le service de
20 paiement par carte de crédit aux clients d'Hydro-
21 Québec. On est toujours dans l'analyse des
22 modalités, ce qui a poussé notre réflexion, qui
23 n'est pas complétée. Donc, l'appel d'offres serait
24 prolongé.

25 Q. **[135]** Savez-vous elle est prolongée jusqu'à quand?

1 R. Je n'ai pas la date exacte avec moi.

2 Q. **[136]** J'aimerais un engagement, dans ce cas-là, de
3 nous fournir la date de prolongation et quelle est
4 donc, la date ultime pour la remise des offres.

5 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

6 R. C'est noté.

7

8 E-3 (HQD) : Date de prolongation, donc la date de
9 remise des offres (Demandé par OC)

10

11 Q. **[137]** Êtes-vous en mesure de nous dire si vous avez
12 reçu des soumissions à date?

13 Me SIMON TURMEL :

14 Regardez, je commence à être un petit peu mal à
15 l'aise, là, je pense que la témoin a dit que
16 l'appel d'offres n'est pas terminé. Tant qu'il
17 n'est pas terminé, je pense qu'il n'est pas
18 terminé. On n'est pas vraiment ici pour faire non
19 plus le... on est ici pour adopter la condition de
20 service, on n'est pas ici pour regarder cet appel
21 d'offres, voir s'il y a déjà eu des offres qui ont
22 été faites, qui ont été reçues. C'est peut-être un
23 petit peu prématuré, cette question. Donc, je suis
24 un petit peu mal à l'aise, justement, compte tenu
25 du fait que l'appel de propositions n'est pas

1 terminé, avec ce genre de questions là, qui
2 touchent véritablement cet appel de propositions
3 là. Sur les documents, ça va. Si on peut poser des
4 questions sur les documents qui sont déposés, oui.
5 À savoir s'il ya eu des propositions qui ont été
6 déposées, c'est là que...

7 Me ÉRIC DAVID :

8 Honnêtement, la question est fort simple. C'est
9 juste de savoir s'il y a des soumissions déposées à
10 date ou non. C'est tout. Puis, si elle ne le sait
11 pas, elle peut répondre : « Je ne le sais pas. »
12 Mais il me semble que la question n'est pas très...
13 on ne rentre pas trop dans le processus d'appel
14 d'offres, il me semble. Mais je m'en remets à votre
15 discrétion.

16 Me SIMON TURMEL :

17 Regardez, il y a un risque peut-être aussi que...
18 dépendamment de la réponse, que ça puisse peut-être
19 donner de l'information à d'autres soumissionnaires
20 qui pourraient être potentiellement intéressés.
21 Donc, c'est juste dans une optique de prudence.

22 Me ÉRIC DAVID :

23 O.K. Dans ce cas-là, je vais retirer la question,
24 Madame la Présidente.

25 Q. [138] Prochaine question, peut-être un peu plus

1 spéculative, si vous permettez. Mais si jamais ça
2 se soldait par, encore une fois, aucun
3 soumissionnaire, quelles sont les intentions
4 d'Hydro-Québec, allez-vous faire un troisième appel
5 d'offres, allez-vous abandonner le projet?

6 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

7 R. En fait, Hydro-Québec veut répondre au besoin de sa
8 clientèle, qui est exprimé, de faire un paiement
9 par carte de crédit. Je vous rappelle que certains
10 clients utilisent déjà le système via un tiers pour
11 faire leurs paiements. On essaie de répondre au
12 besoin de notre clientèle dans une optique
13 d'amélioration de nos services. Hydro-Québec ne
14 s'immisce pas dans la façon dont les clients
15 veulent faire leurs paiements de factures, donc
16 c'est au choix du client. Notre intention était de
17 l'informer qu'un tiers qui répondait aux exigences
18 pouvait le faire. Ça demeure quand même une
19 intention d'Hydro-Québec de pouvoir offrir la
20 flexibilité à ses clients de pouvoir faire le
21 paiement par carte de crédit de façon sécuritaire.

22 (11 h 44)

23 Q. **[139]** O.K. Quand l'appel d'offres sera terminé,
24 c'est-à-dire quand vous allez ouvrir les enveloppes
25 à la date que vous allez nous préciser tantôt, est-

1 ce que vous allez rendre publique cette...
2 l'information contenue dans les soumissions, c'est-
3 à-dire le nombre de soumissionnaires, le nom des
4 soumissionnaires? Est-ce que ça, c'est des choses
5 que vous allez mettre sur votre site Internet?
6 Parce que les appels d'offres sont sur votre site
7 Internet.

8 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. À première vue... excusez-moi. À première vue, il y
10 a peut-être des questions de confidentialité, là,
11 j'ai pas relu tout le contenu des appels d'offres.
12 Il y a peut-être un enjeu de confidentialité.

13 Q. **[140]** O.K.

14 R. Évidemment on souhaite, vous le savez, là, agir en
15 toute transparence, mais évidemment s'il y a des
16 contraintes légales dans les appels d'offre on va
17 les respecter.

18 Q. **[141]** D'accord. Alors je n'ai plus de questions.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 C'est bon. Merci, Maître David. Maître Sicard pour
21 l'Union des consommateurs, je crois que vous aviez
22 quand même prévu trente (30) minutes. Ah, une heure
23 (1 h), oupelaye! O.K. Donc on va probablement
24 prendre à ce moment-là la pause lunch. Ou si vous
25 pensez être capable de débiter...

1 Me HÉLÈNE SICARD :
2 Je vais vous laisser prendre la prendre la pause
3 lunch. À moins que vous vouliez que je commence,
4 là, mais c'est plus pour vous donner des nouvelles
5 de maître Falardeau qui... son neurologue le garde
6 à l'hôpital au moins jusqu'à mercredi, donc j'ai
7 répondu, là, oui, je vais faire son contre-
8 interrogatoire du panel 2 demain, qui sera bref. UC
9 n'a pas de question pour le panel 2. Donc on
10 n'avait pas prévu d'être là, mais je vais être là
11 pour maître Falardeau. Et je vais également
12 m'occuper avec monsieur Co de faire la présentation
13 de la preuve. Alors là, j'ai envoyé au greffe
14 l'affidavit puisque l'affidavit n'était pas au
15 dossier. J'ai pas les cotes de dépôt, ce sera peut-
16 être juste de vérifier avec les greffes, là, qu'ils
17 peuvent bien le mettre dans le dossier de l'ACEF
18 pour que vous puissiez tous l'avoir, puis je
19 vérifierai pour les copies.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 O.K. C'est bon. Alors on va prendre...

22 Me HÉLÈNE SICARD :

23 Merci.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 ... la pause lunch immédiatement. De retour à

1 treize heures (13 h) avec la poursuite du contre-
2 interrogatoire du panel numéro 1. Merci.

3 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

4 REPRISE DE L'AUDIENCE

5 (13 h 02)

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Maître Sicard.

8 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

9 Bonjour. Ça fait plaisir de vous voir sourire quand
10 même, parce que vous allez me voir beaucoup.

11 Q. **[142]** Rebonjour. Ma première question va faire
12 référence à... C'est à madame Fournier, Geneviève
13 Fournier, que je m'adresse. Ce matin, vous avez
14 fait référence à un balisage que vous auriez fait
15 ou fait faire qui touche les débranchements.

16 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

17 R. J'ai fait référence à un balisage qui touche la
18 période d'interruption, oui.

19 Q. **[143]** Est-ce que ce balisage, on pourrait en avoir
20 copie?

21 R. Les principaux éléments du balisage ont été
22 partagés ici ce matin. Je n'ai pas le détail
23 complet de tout le balisage. Hydro-Québec procède
24 de façon courante à des balisages en cours d'année,
25 pas nécessairement sur le sujet des interruptions,

1 mais pour voir aussi les pratiques d'affaires dans
2 les utilités.

3 Q. **[144]** Mais est-ce que, à ce moment-là, on pourrait
4 avoir la section... Parce que votre présentation de
5 ce matin, ce n'est pas ce à quoi Hydro-Québec nous
6 a habitués. Je comprends que vous avez eu des
7 rencontres de travail et qu'il y a bien des
8 informations qui se sont échangées. Mais je n'ai
9 pas beaucoup d'informations. Et je vais retourner
10 dans les notes sténos pour vous relire, s'il le
11 faut. Mais si vous avez parlé d'un balisage, et la
12 façon dont vous l'avez présenté, ce balisage vous
13 faisait faire certains constats puis vous faisait
14 attester de certaines choses, alors on aimerait
15 pouvoir voir le balisage pour possiblement en venir
16 aux mêmes conclusions ou pas. Si vous avez un
17 problème à produire tout votre balisage puis vous
18 voulez nous donner juste la partie sur les
19 interruptions et les rebranchements, bien, je vous
20 demanderais à ce moment-là de nous fournir cette
21 section-là.

22 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

23 R. Maître Sicard, si vous me permettez d'abord un
24 commentaire préliminaire. Lorsque vous dites
25 qu'Hydro-Québec ne vous a pas habitués à une si

1 courte présentation, il faut comprendre que c'est
2 un dossier qui perdure depuis deux ans.

3 Q. **[145]** J'ai compris ça. J'ai dit, vous avez eu...

4 R. Mais je vais juste compléter.

5 Q. **[146]** ... des rencontres de travail.

6 R. Oui. Je ne voudrais pas qu'on soit sous
7 l'impression que le travail d'Hydro-Québec a été
8 mal fait. C'est un dossier qui perdure depuis plus
9 de deux ans. Il y a eu plusieurs rencontres, des
10 centaines de demandes d'informations. Ceci étant
11 dit... Et on nous a demandé d'être succinct
12 également dans nos présentations. Ce à quoi on a
13 fait suite, premièrement. Deuxièmement...

14 Q. **[147]** Vous avez...

15 R. ... quant au balisage, ça va nous faire plaisir de
16 vérifier les informations qui y sont contenues. Et,
17 si c'est possible de le faire, nous déposerons la
18 section pertinente sur le balisage auquel a fait
19 référence ma collègue ce matin.

20 Q. **[148]** Bon. Alors, oui, engagement. C'est numéro 1
21 d'UC.

22 LA GREFFIÈRE :

23 4.

24 Me HÉLÈNE SICARD :

25 Engagement 4 pour le suivi en ligne. O.K. Alors, le

1 balisage auquel madame Fournier a fait référence
2 dans son témoignage ce matin en relation avec les
3 interruptions de service, fournir cette section du
4 balisage.

5
6 E-4 (HQD) : Fournir la section du balisage auquel
7 madame Geneviève Fournier a fait
8 référence dans son témoignage le 1er
9 mai 2017 en relation avec les
10 interruptions de service (demandé par
11 UC)

12
13 Q. **[149]** Maintenant, je vous amène... Et, Monsieur
14 Hébert, là, normalement, je comprends et j'ai dit,
15 il y a eu des rencontres de travail, mais c'est
16 parce que c'était vraiment court ce qu'on avait
17 comme présentation. Normalement on en a plus. Ce
18 n'est pas un reproche.

19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

20 R. D'accord. J'en prends bonne note.

21 Q. **[150]** C'est un constat, un point, c'est tout. Je
22 vous amène maintenant à deux documents. Un est la
23 pièce C-UC-11, qui était la lettre du vingt-deux
24 (22) février où nous vous demandions de compléter
25 vos réponses aux demandes de renseignements. Et la

1 deuxième pièce avec laquelle je vais travailler
2 sera la pièce HQD-16, Document 8.3 (sic), qui est
3 la pièce B-0175, qui sont vos compléments de
4 réponse aux demandes d'UC. Alors, à la pièce
5 B-0175, je vous amène en premier...

6 R. Juste un instant, Maître Sicard, on va simplement
7 récupérer la pièce. Je ne l'ai pas sous les yeux.
8 Merci.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Nous aussi ça nous fait un plaisir d'avoir un tout
11 petit délai avant que vous puissiez poursuivre vos
12 questions.

13 (13 h 07)

14 Me HÉLÈNE SICARD :

15 Q. **[151]** Alors c'est B-0175, HQD-16, Document 8.1 et
16 je vais aller à la page 3.

17 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

18 R. C'est 8.1? J'avais compris 8.3, je suis désolé.

19 Q. **[152]** Il n'y en a pas de 8.3.

20 R. C'est ce que j'avais constaté. Merci.

21 Q. **[153]** Ça va? Ça va, Madame la Présidente? O.K.

22 Alors, je vais à la quatrième ligne. Notre question
23 était :

24 Comment le Distributeur applique, dans
25 sa pratique, la logique du

1 rebranchement?

2 Parce que vous nous parliez, dans votre preuve, et
3 vous en avez parlé également ce matin, que s'il y a
4 des températures froides, dans certaines
5 circonstances, vous pouvez rebrancher en dehors de
6 la période d'hiver, allons-y comme ça. Donc, vous
7 interrompez le service, de novembre... de décembre
8 à mars et vous pouvez rebrancher. Et on vous
9 demandait d'expliquer en détail comment vous
10 appliquez, en pratique, la logique du
11 rebranchement. Donc, vous nous répondez :

12 Le Distributeur module déjà, et depuis
13 plusieurs années, le début et la fin
14 de la période de non-interruption
15 hivernale. En ce qui a trait aux
16 rétablissements de service des clients
17 interrompus, ces derniers sont
18 généralement effectués à compter de
19 novembre. Le début des rétablissements
20 et le séquençement qui s'ensuit sont
21 déterminés...

22 Et c'est là que j'aurai des questions.

23 ... non seulement en fonction des
24 températures [...]

25 Quand vous nous dites « ... en fonction des

1 températures », quelles températures? Zéro? Moins
2 un? Moins cinq? Moins dix (10)? Cinq? Quatre? Avez-
3 vous une température que vous visez?
4 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :
5 R. En fait, au-delà des critères de température, il y
6 en a plusieurs qui sont regardés et je tiens à
7 spécifier qu'il n'y a pas une température précise
8 qui est suivie à la lettre, on va y aller plutôt en
9 fonction du comportement météorologique sur une
10 période donnée. Si, par exemple, il y aurait un
11 redoux annoncé sur une période d'une semaine, par
12 exemple, on jugerait, à ce moment-là, en avril, si
13 je prends l'exemple d'avril, qu'il serait possible
14 de procéder à des interruptions. J'expliquais ce
15 matin qu'on parlait de la région du Sud du Québec,
16 qui sont généralement des régions avec des
17 températures plus élevées. Mais ce qui est
18 intéressant, aussi, avec les compteurs de nouvelle
19 génération, c'est qu'on peut procéder rapidement au
20 rebranchement des clients. La période, aussi, si on
21 regarde davantage le mois de novembre, on va
22 commencer nos rebranchements pas nécessairement
23 seulement en fonction de la température, mais aussi
24 à la capacité du Distributeur de rebrancher ses
25 clients pour être en mesure d'avoir le service

1 électrique au premier (1er) décembre.

2 Q. **[154]** O.K. Donc, il n'y a pas de température fixe?

3 R. Il n'y a pas que la température fixe, il y a aussi
4 toute la notion hydrologique, mais il n'y a pas de
5 température fixe avec un degré précis.

6 Q. **[155]** Et on parle... quand vous parlez de
7 température, vous parlez de température extérieure
8 ou de température intérieure? Est-ce que vous
9 vérifiez, par exemple, l'isolation des maisons ou
10 des logements pour voir... Une maison ou un
11 logement mal isolé, l'impact de la température
12 extérieur va être différent à l'intérieur d'une
13 autre habitation.

14 R. Nous allons regarder la tendance de la température
15 extérieure. Hydro-Québec ne dispose pas non plus de
16 toutes les informations de tous les ménages au
17 Québec et de toutes les installations des maisons
18 ou des appartements au Québec.

19 Q. **[156]** O.K. Maintenant, quand vous dites « On
20 regarde la température et les tendances », qui est-
21 ce que c'est ce « on » là chez Hydro-Québec?

22 (13 h 12)

23 R. Bien, il s'agit d'experts qui travaillent dans nos
24 équipes. Ils vont nous émettre une recommandation
25 et c'est là qu'on va moduler notre processus ou

1 notre démarche d'interruption, en fonction des
2 recommandations. Qui peuvent changer et on va
3 s'adapter. Si, par exemple, je disais ce matin,
4 qu'il y a une région touchée par des inondations,
5 avec la facilité qu'on a de cibler maintenant par
6 codes postaux, ça va nous aider aussi à agir de
7 façon diligente pour ne pas mettre la sécurité des
8 gens en péril.

9 Q. **[157]** Madame Fournier, je m'excuse, mais j'ai
10 manqué le début de votre réponse. Vous avez dit,
11 « un groupe de travail nous fait ses
12 recommandations »?

13 R. C'est des experts dans nos équipes.

14 Q. **[158]** C'est quoi leur titre?

15 R. Ah! je n'ai pas le titre exact de la ressource, là,
16 mais c'est des experts qui font une vigie
17 quotidienne. Depuis plusieurs années, soit dit en
18 passant.

19 Q. **[159]** Qu'est-ce qu'ils font le reste de l'année?

20 R. Bien, ils ne font pas juste une expertise météo,
21 hein, c'est des gens qui vont nous aider à
22 développer des ententes avec les clients, c'est des
23 gens qui ont une expertise aussi en recouvrement.
24 Donc... voilà.

25 Q. **[160]** Et est-ce qu'ils sont dans... est-ce que vous

1 en avez, de ces experts, dans chaque région ou ils
2 sont centralisés à la maison mère puis ils avisent
3 les régions : « Bien, demain, il va faire très
4 froid près de chez toi, alors tu peux
5 rebrancher »...

6 R. Bien, je pense...

7 Q. **[161]** ... de quelle façon ça...

8 R. Je pense qu'avec les outils qu'on a actuellement,
9 de surveillance, on n'a pas besoin d'être attiré à
10 une région froide pour déterminer s'il fait froid
11 dans la région.

12 Q. **[162]** Mais ce n'est quand même pas eux qui vont
13 procéder au rebranchement, là, c'est les gens en
14 région qui vont le faire. Alors, il faut que ces
15 gens-là soient... non, est-ce qu'ils ne doivent pas
16 être avisés?

17 Mme JOHANNE BABIN :

18 R. En fait, la grosse majorité des interruptions
19 maintenant sont faites avec les compteurs
20 communicants, c'est la beauté de la chose. Puis il
21 nous reste quelques intervenants terrain qui font
22 de l'interruption mais très peu. Et ça part du
23 fonctionnel, à Montréal.

24 Q. **[163]** Dans cette réponse où vous nous parlez donc,
25 non seulement en fonction des températures mais

1 aussi des déplacements requis sur le terrain. Est-
2 ce que je dois comprendre de ce que vous venez de
3 me dire que maintenant, des déplacements, il y en a
4 très peu?

5 R. Effectivement, maintenant, des déplacements, il y
6 en a très peu, ce n'est que pour la clientèle qui
7 n'ont pas de compteur communicant.

8 Q. **[164]** Donc, le début des rétablissements et leur
9 séquencement, pour tous les gens qui ont un
10 compteur communicant, n'est pas affecté par les
11 déplacements requis sur le terrain?

12 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

13 R. Non, en effet.

14 Mme JOHANNE BABIN :

15 R. Si je peux me permettre d'ajouter, par contre,
16 c'est qu'à partir du moment des volumes on ne peut
17 pas faire des volumes massifs de rebranchements ou
18 d'interruptions parce que ce sont les équipes au
19 centre d'appels qui ne seront plus capables de
20 prendre les appels des clients. Donc, c'est
21 séquencé dans le temps. On ne pourrait pas dire
22 qu'on envoie tous les compteurs en même temps se
23 brancher ou à se débrancher, on ne serait pas
24 capable de répondre aux clients.

25 Q. **[165]** Expliquez-moi ça, « répondre aux clients »?

1 R. Bien, quand on fait des interruptions, si les
2 clients appellent pour prendre des ententes, ça
3 prend quelqu'un pour répondre quand je débranche.
4 Mais, quand je rebranche, si le client a des
5 questions, bien, il faut que je puisse y répondre
6 aussi, peu importe où il appelle au centre
7 d'appels.

8 Q. **[166]** O.K. Maintenant, si je continue dans votre
9 réponse :

10 Quant à la période de non-interruption
11 d'hiver, elle peut s'étirer de
12 quelques jours au-delà du 1er avril,
13 en fonction des températures prévues
14 d'une région à l'autre.

15 Combien de jours ça peut... au-delà du premier
16 (1er) avril, combien de jours ça peut signifier?
17 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

18 R. C'est quelques jours en avril. Dépendamment de la
19 météo.

20 Q. **[167]** Donc, ce n'est pas une semaine, c'est
21 quelques jours.

22 R. Quelques jours, ça peut aller à une semaine. En
23 fonction de la condition météo et hydrologique.

24 Q. **[168]** O.K. Maintenant, le paragraphe suivant vous
25 dites :

1 Outre cette période d'hiver...
2 Donc, qui est la période décembre à avril, où vous
3 n'interrompez pas.
4 ... le Distributeur ne rétablit pas le
5 service d'électricité en raison de la
6 température froide lorsque le service
7 a été interrompu en raison de sommes
8 impayées.
9 Là je veux comprendre. Pour être rétabli pendant la
10 période d'hiver, telle qu'elle existe actuellement,
11 est-ce que le client doit vous appeler ou si vous
12 rétablissez automatiquement tous les clients qui
13 ont été interrompus?
14 (13 h 17)
15 R. Selon les conditions de service, le client doit
16 contacter Hydro-Québec.
17 Q. **[169]** Pour être rétabli en hiver. Maintenant s'il
18 communique avec vous un, par exemple, vingt-quatre
19 (24) avril et qu'il fait très froid dehors et qu'il
20 y a toujours des sommes impayées et qu'il vous
21 demande de le rétablir parce qu'on prévoit qu'il va
22 faire froid le vingt-quatre (24) et le vingt-cinq
23 (25), est-ce que je dois comprendre de votre
24 réponse ici, outre cette période d'hiver, le
25 Distributeur ne rétablit pas le service en raison

1 de la température froide, que vous ne rétabliriez
2 pas le service pour un client qui en ferait la
3 demande s'il y a un impayé un vingt-quatre (24) et
4 vingt-cinq (25) avril?

5 R. Premièrement, nous allons tenter de récupérer les
6 sommes dues, ça c'est la première des choses, mais
7 on a toujours agi avec beaucoup de diligence et cas
8 par cas. Donc si c'est pour un cas humanitaire, un
9 rebranchement peut être fait. Les rebranchements
10 commencent aussi en novembre parce qu'on ne peut
11 pas, d'une façon opérationnelle au premier (1er)
12 décembre se lever et rebrancher tous les clients en
13 même temps, donc on va y aller avec un
14 rebranchement progressif toute la période de
15 novembre, d'où l'importance pour nous de conserver
16 novembre dans notre... dans notre période.

17 Q. [170] C'était pas... ma question était la personne
18 qui vous appelle, qui a un impayé et il fait froid
19 est-ce que vous allez, si elle vous en fait la
20 demande - et je ne vous parle pas de quelqu'un qui
21 est branché sur une machine, là - on parle de
22 quelqu'un qui est... soixante (60) ans, dans une
23 maison, avec ou sans enfant et il fait froid, il
24 fait moins cinq (- 5) et il va faire moins sept (-
25 7 C), moins huit (- 8C) la nuit, elle vous appelle,

1 elle vous dit : « On annonce, là, ce soir moins
2 sept (- 7 C) puis là j'ai déjà froid, il fait froid
3 puis ça va rester froid demain », est-ce que vous
4 la rebranchez? Ou si je dois comprendre de votre
5 phrase ici, qui est aux lignes 16 à 18, que vous ne
6 rebrancherez pas s'il y a des sommes impayées?

7 R. Comme je répondais précédemment, la première étape
8 ça va être de tenter de récupérer la somme et de
9 prendre une entente de paiement avec le client. Ça,
10 c'est la première étape.

11 Q. **[171]** Si ça ne fonctionne pas.

12 R. Pour des raison au cas par cas, nous verrons à une
13 possibilité de rebrancher le client.

14 Q. **[172]** Mais vous... donc allez-vous rebrancher ou
15 pas?

16 R. Ça va dépendre de la situation du client. Est-ce
17 qu'il est péril de sa sécurité? Est-ce que... on va
18 analyser cas par cas, puis à ce moment-là on pourra
19 décider de... de rebrancher le client. Évidemment,
20 l'objectif est de pouvoir aller récupérer la sommes
21 due parce que si le client est en... est en dette
22 en novembre ça va se ramener sur sa facture
23 hivernale, donc on veut vraiment diminuer le plus
24 possible le taux d'endettement des clients pour les
25 mettre sur une entente afin de régulariser leur

1 situation le plus possible.

2 Q. [173] O.K. « Péril pour sa sécurité » qu'est-ce que
3 c'est pour vous? S'il fait au-delà... le fait qu'il
4 fasse moins sept (-7 C), là, et qu'il fasse...
5 qu'il a fait moins pendant la journée aussi et que
6 la personne passe la nuit au froid, je comprends
7 que juste ce fait-là, pour vous, c'est pas un péril
8 pour la sécurité.

9 R. Bien première des choses, là, un client qui serait
10 encore en interruption de service au mois de
11 novembre, on va avoir travaillé avec lui dans la
12 période pour être en mesure de le rebrancher.
13 Généralement, les rebranchements se font aussi et
14 les clients quand ils nous appellent parce qu'ils
15 sont en interruption vont trouver une façon soit de
16 nous payer ou de prendre une entente de paiement
17 avec nous. Donc rare, en tout cas à ma connaissance
18 j'ai pas de clients qui sont arrivés en difficulté
19 au mois de novembre, nécessitant un rebranchement
20 parce qu'il n'a pas payé. J'ai pas de cas, à ma
21 connaissance, d'abus ou de personnes qu'on
22 aurait... on de cas de négligence de la part
23 d'Hydro-Québec, ne serait-ce que pour récupérer la
24 somme. Le but, pour nous, c'est de rebrancher le
25 client le plus rapidement possible. Ça, c'est sûr,

1 c'est notre mission.

2 Q. **[174]** À condition qu'il paye.

3 R. À condition qu'il paye ou qu'il prenne une entente
4 de paiement avec nous. Puis je pense qu'on a
5 démontré vraiment notre diligence puis notre
6 flexibilité au niveau de nos ententes de paiement.
7 On n'est pas là pour pénaliser les clients, mais
8 plutôt pour les aider à régulariser leur situation.
9 Puis je reviens avec mon argument : pour éviter le
10 prolongement de la dette sur l'hiver suivant, parce
11 que là à ce moment-là ça devient un goulot
12 d'étranglement pour le client. Et on travaille de
13 plus en plus dans nos pratiques à être proactif
14 pour éviter des situations comme ça et ne pas
15 mettre les clients dans ce genre de situation-là.
16 Donc je pense qu'on l'a démontré avec diligence.
17 (13 h 22)

18 Q. **[175]** O.K. Moi, je reviens à ma question qui
19 était... l'exemple que je vous donnais c'était au
20 mois d'avril, c'était quelque chose qui se
21 produisait fin avril, vingt-quatre (24), vingt-cinq
22 (25) avril et non pas novembre, où il pourra y
23 avoir rebranchement, là, sous peu de toute façon.
24 Et j'aimerais que vous m'expliquiez ce que c'est
25 pour Hydro-Québec « danger pour la sécurité »?

1 Parce que vous avez dit « on va étudier le cas, on
2 va regarder, puis s'il y a un danger pour la
3 sécurité... » Je ne veux pas parler de
4 recouvrement, là, je veux parler de conditions...
5 C'est parce que... On est conscient, là, qu'il y a
6 ça en dessous. Mais là, pour le moment, on parle de
7 brancher, débrancher, de froid.

8 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

9 R. Si on applique le principe, je verrais
10 difficilement des cas comme ça étant donné que la
11 plupart de nos rebranchements, puis on a les
12 chiffres, là, se font dans un délai d'une courte
13 période. Et rare sont des clients qui vont être
14 interrompus pendant plusieurs mois. Ça va se faire,
15 le rebranchement, à l'intérieur, là, ça va aller de
16 mettons de deux à sept jours pour un rebranchement.

17 On applique la même logique en avril quand
18 on a de... on regarde la météo pour faire les
19 interruptions, on va regarder la même logique quand
20 on va arriver en novembre. Donc, on va pouvoir
21 rebrancher nos clients avant justement les grands
22 froids, s'il y a des grands froids de prévus.

23 Par exemple, si on annonce dans une région
24 qu'il va faire moins quinze (-15), bien c'est sûr
25 que, nous, on va déployer nos efforts pour

1 rebrancher les clients qui l'ont demandé avant les
2 périodes de grand froid.

3 Ça se peut qu'en novembre il y ait des
4 périodes climatiques apparentes à décembre ou à
5 janvier, donc c'est pour ça qu'on va le faire avec
6 la même diligence qu'on va décider en avril de
7 procéder aux interruptions.

8 Q. **[176]** Votre gestion des branchements... des
9 débranchements, rebranchements en dehors de la
10 période d'hiver, avez-vous... savez-vous quel en
11 est le coût de gestion de ça?

12 R. Pouvez-vous préciser qu'est-ce que vous entendez
13 par coût de gestion?

14 Q. **[177]** Bien, ça vous coûte combien faire ça?

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. « Faire ça » étant quoi, Maître Sicard?

17 Q. **[178]** Bien, on a... Rebrancher ou... Vous nous
18 dites, j'ai compris que, dans certains cas, vous
19 rebranchez pour des courtes périodes en dehors de
20 la période d'hiver. S'il fait... Est-ce que j'ai
21 mal compris?

22 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

23 R. En fait, on procède au... au calendrier de
24 rebranchement des clients qui en ont fait la
25 demande pour qu'au premier (1er) décembre, ils

1 puissent bénéficier du service électrique. Donc, on
2 ne fait pas des rebranchements pour des courtes
3 périodes.

4 Dans notre calendrier de moratoire, en
5 fait, on va recommencer à brancher des clients au
6 mois de novembre pour s'en aller vers la date
7 butoire du premier (1er) décembre pour avoir
8 rebranché nos clients. On ne peut pas nous se lever
9 un premier (1er) décembre, comme j'expliquais tout
10 à l'heure, monopoliser les ressources à rebrancher
11 les clients dans une même journée. On y va
12 progressivement en tenant compte des facteurs
13 météorologiques, comme on en tient compte lorsque
14 nous démarrons la période d'interruption au mois
15 d'avril. Est-ce que ça répond à la question?

16 Q. **[179]** Non. Je m'excuse. Ça donne des informations,
17 là, mais j'ai... on a compris qu'en dehors de la
18 période d'hiver, il pouvait y avoir reprise du
19 service électrique chez un client qui est endetté
20 s'il en faisait la demande parce qu'il y avait
21 quelques journées de froid. D'où mon exemple vingt-
22 quatre (24), vingt-cinq (25) avril, les gens ont
23 tous été interrompus début avril, il fait très
24 froid. Rebranchez-vous le client pour ces quelques
25 jours de grand froid?

1 R. Permettez-moi d'ajouter qu'aux vingt-quatre (24) et
2 vingt-cinq (25) avril, c'est pas tous les clients
3 qui ont été interrompus. On y va selon un
4 calendrier d'interruptions. Si la région, comme je
5 disais tout à l'heure, nous permet de croire... la
6 météo nous permet de croire qu'on peut procéder à
7 l'interruption, on va le faire. Ce qui peut nous
8 amener plus tard en avril, c'est des régions où il
9 y aurait encore des froids, là, on va procéder plus
10 tard. On y va selon un calendrier de déploiements
11 pour amortir aussi l'effet des interruptions.
12 L'interruption étant un moyen, comme je vous disais
13 tout à l'heure, d'appeler au service à la clientèle
14 pour trouver une solution de rebranchement du
15 client rapidement.

16 Nos rebranchements, selon une moyenne
17 historique, maintenant avec les nouveaux compteurs,
18 se font quand même assez rapidement, en moyenne
19 entre deux et sept jours. Donc, on ne veut pas
20 laisser les clients dans le noir sans électricité,
21 d'où le fait qu'on va procéder soit au paiement ou
22 à une entente de paiement avec les clients pour
23 être en mesure de les rebrancher. Mais on n'arrive
24 pas au vingt-quatre (24), vingt-cinq (25) avril à
25 interrompre tout le monde du même coup. On y va

1 vraiment selon un calendrier d'exécution.

2 (13 h 27)

3 Q. [180] O.K. Je vais essayer d'être plus précise.

4 Outre tous ces rebranchements qui peuvent se faire,
5 je comprends maintenant, à n'importe quel moment
6 entre le trente et un (31) mars puis quand vous
7 aurez le temps de les faire, quand les clients ont
8 fait la demande ou... C'est des interruptions.
9 Pardon. En mars. Et les rebranchements se font
10 quelque part en novembre pour qu'au premier (1er)
11 décembre les gens aient l'électricité. Alors, outre
12 cette procédure qui permet aux clients d'avoir de
13 l'électricité l'hiver, est-ce qu'il y a des
14 débranchements ou des rebranchements, ce qui
15 m'intéresse, c'est des rebranchements, temporaires
16 qu'Hydro-Québec effectue pendant les périodes de
17 grand froid?

18 Moi, j'ai cru comprendre du dossier et de
19 vos réponses, et mon analyste la même chose, qu'il
20 y en avait. Votre réponse n'a aucunement traité de
21 ça. Puis je vous pose la question, puis vous me
22 répondez, vous me parlez de pomme. Moi, je vous
23 parle d'orange. Je parle de rebranchements pour des
24 courtes durées pour des raisons humanitaires parce
25 qu'il fait froid ou pour des raisons de sécurité.

1 Vous, vous me parlez de sécurité. Parce qu'il fait
2 froid.

3 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

4 R. Alors, je veux juste être sûr de bien saisir votre
5 question. Je pense que je l'ai saisie. Je pense
6 qu'on l'a saisie. Vous faites référence à des
7 rebranchements lorsqu'il fait froid en dehors de la
8 période qui est visée par les interruptions?

9 Q. **[181]** Oui.

10 R. Bon. Là on se comprend.

11 Q. **[182]** Le client appelle ou...

12 R. Il fait moins trente (-30) le vingt-quatre (24)
13 avril, un client appelle pour se faire rebrancher
14 exceptionnellement. C'est cette période-là que vous
15 visez...

16 Q. **[183]** Oui.

17 R. ... qui est en dehors de la période habituelle
18 d'interruptions...

19 Q. **[184]** C'est ça.

20 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

21 R. Je me suis peut-être mal exprimée. En regardant la
22 météo, si un froid de moins trente (-30) s'annonce
23 pour une région, on va se mettre, nous, les équipes
24 en mouvement rapidement pour aller rebrancher les
25 codes postaux qui seront affectés par le moins

1 trente (-30) en avril.

2 Q. **[185]** Même s'ils n'ont pas appelé?

3 R. Évidemment.

4 Q. **[186]** Et, là, moins trente (-30), on se comprend,
5 c'est une température extrême. Est-ce qu'on peut...
6 À partir de quelle température vous allez commencer
7 à regarder ça? À partir de quelle température est-
8 ce que vos équipes d'experts commencent à se dire,
9 ça c'est sérieux, il faut faire quelque chose?

10 R. On parle vraiment d'extrême de température. Si on
11 parle d'un moins trente (-30), c'est sûr qu'il n'y
12 a pas de question qui se pose. Comme je vous disais
13 tout à l'heure... Puis il y a le facteur
14 température, mais il y a le facteur aussi de...
15 C'est important de le spécifier. S'il y a une zone
16 inondée, s'il y a eu un feu, s'il se passe un
17 problème environnemental, on va le traiter au même
18 titre que la température. Ça, c'est très, très
19 important de le répéter. Il n'y a pas une
20 température fixée, par exemple, zéro degré ou deux
21 degrés. Notre processus est efficace. On fait
22 preuve de diligence. Parce que jusqu'à présent, je
23 ne pense pas qu'Hydro-Québec a fait de l'abus au
24 niveau des interruptions de service. Je pense qu'on
25 a démontré qu'on était en mesure de bien gérer la

1 période qui s'étend du premier (1er) avril au
2 trente (30) novembre.

3 Q. **[187]** Mais vous pouvez me donner aucune... Vous
4 n'avez pas de... Ça demeure à la discrétion de ce
5 que vous avez appelé vos experts, les
6 recommandations?

7 R. Les recommandations à la Direction. Et ce que je
8 disais ce matin, c'est qu'on le fait avec diligence
9 et on informe aussi la Haute Direction de nos
10 actions.

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 R. Puis j'aimerais ajouter, parce que ce n'est pas la
13 première fois qu'on fait ce débat-là, que,
14 évidemment, l'histoire nous démontre qu'Hydro-
15 Québec a fait une gestion responsable de ces
16 interruptions-là. S'il y a des cas de maladie
17 importante ou des cas de survie, il y a déjà des
18 procédures qui sont en place. Alors, il est
19 important aussi de faire confiance à Hydro-Québec
20 en cette matière. Il y a eu très, très peu de
21 plaintes, à ma connaissance, sur ces questions-là
22 spécifiques, notamment pour des débranchements
23 durant la période hivernale. Alors, je pense qu'il
24 faut faire confiance à l'expérience d'Hydro-Québec,
25 à ses experts et à son bon jugement aussi en cette

1 matière, car on respecte toute la législation en
2 place, notamment les périodes d'interruption qui
3 sont prescrites par la loi, par les Conditions de
4 service également et bien au-delà de ces
5 prescriptions-là, bien on utilise notre bon
6 jugement avec les équipes de professionnels en
7 place qui ont une expérience beaucoup plus
8 importante, certainement, que la mienne et beaucoup
9 plus longue, aussi, en cette matière, Maître
10 Sicard.

11 (13 h 32)

12 Q. **[188]** O.K. Mais...

13 R. C'est important de le rappeler.

14 Q. **[189]** Maître Hébert, cette gestion, là, en dehors
15 de la période hivernale, pour suivre les
16 températures, parce que vous conviendrez avec moi,
17 là, au Québec, surtout avec les changements
18 climatiques, on a une... moi je vais l'appeler
19 « période hivernale », là, qui est en dents de
20 scie.

21 R. Je ne suis pas un expert du tout en météo, Maître
22 Sicard.

23 Q. **[190]** O.K. Non, mais vous... vous vous promenez à
24 l'extérieur, quand même, au Québec puis vous voyez
25 qu'il y a une journée, au mois d'avril, où il fait

1 vingt (20) degrés, puis il y en a une autre où il
2 en fait cinq, ou zéro?

3 R. On parle effectivement de réchauffement de la
4 planète et pas de refroidissement.

5 Q. **[191]** Et de températures très en dents de scie.
6 Alors...

7 R. Peut-être.

8 Q. **[192]** Dans ce contexte-là, on cherche à savoir ce
9 que vous faites parce que... et de quelle façon
10 c'est appliqué.

11 R. Bien, il faut revoir ça dans une perspective
12 beaucoup plus globale, là. Il est important de
13 rappeler qu'on supporte déjà un risque, le
14 Distributeur, pour les mauvaises créances, d'à peu
15 près quatre-vingt-un (81) jours avant d'interrompre
16 quelqu'un pour défaut de paiement. Première des
17 choses. Deuxième des choses, on offre une gamme
18 d'ententes personnalisées qui ont été développées
19 avec vos associations au fil des ans qui, pense-t-
20 on, répond correctement aux besoins de nos clients
21 qui sont en difficulté financière. Alors partant de
22 ça, et on le fait... on se visite, vous, puis
23 plusieurs des associations qui sont ici, à
24 plusieurs reprises par année pour discuter de ça.
25 Il y a même des comptes rendus qui sont faits à la

1 Régie à cet égard-là. Alors tout est perfectible,
2 j'en conviens, mais je peux vous dire que c'est au
3 coeur des préoccupations du Distributeur que
4 d'accommoder, dans la mesure où c'est possible de
5 le faire, les clients. C'est vos clients aussi ou
6 les membres de votre association qui paient les
7 mauvaises créances et il y a un juste équilibre
8 qu'on pense avoir atteint, bien que ce juste
9 équilibre-là est perfectible, là, puis on y
10 travaille avec les ententes de paiement
11 personnalisées qu'on va bonifier en radiant des
12 parties de dettes. Alors, on est très proactif dans
13 ce domaine-là, Maître Sicard. Alors, il faut revoir
14 la période d'interruption dans ce contexte beaucoup
15 plus global là puis les efforts qu'on déploie sur
16 cette question-là, Maître Sicard.

17 Q. **[193]** Alors, est-ce que je dois comprendre qu'il y
18 a une ouverture à revoir la période d'interruption
19 ou la définir autrement?

20 R. Bien, elle est déjà définie dans la loi, ce que je
21 pense, a été consacré dans la loi, c'est dans les
22 Conditions de service. Et on ne pense pas qu'il y
23 ait lieu de la modifier, déjà qu'elle est plus
24 étendue qu'à certains endroits, même au Québec,
25 chez Gaz Métro, de mémoire. Alors, je ne pense pas

1 qu'il y ait lieu d'élargir cette période-là, on y
2 va avec parcimonie dans des cas qui nécessitent une
3 attention particulière, ma collègue en a parlé.

4 Q. **[194]** O.K.

5 R. Mais ça nous fera toujours plaisir de discuter des
6 accommodements qu'on pourra faire avec les clients
7 pour alléger leur fardeau.

8 Q. **[195]** Mais vous voulez y aller de façon
9 discrétionnaire, client par client?

10 R. Bien, on pense que la formule, à date, est
11 éprouvée. Il n'y a pas de plaintes particulières ou
12 précises sur cette question-là. Enfin, on n'a pas
13 vu de plaintes, même on a vu des diminutions, de
14 mémoire, de plaintes sur ces questions-là. Alors,
15 il n'y a pas lieu, dans les circonstances
16 actuelles, de revoir cette pratique-là. Puis je
17 vous dirais, il y a encore moins lieu qu'auparavant
18 parce qu'on a développé des nouveaux outils pour
19 régler le problème à la source, c'est-à-dire avec
20 des ententes de paiement et des accommodements
21 particuliers pour la clientèle qui est à faible
22 revenu, notamment.

23 Q. **[196]** Dans... je m'excuse, Monsieur Hébert, là...
24 Maître Hébert, mais c'est parce que je veux... À la
25 réponse 5.3, vous nous indiquez :

1 Afin d'éviter des déplacements
2 inutiles et conformément aux CSÉ, le
3 Distributeur rétablit le service
4 uniquement si le client en fait la
5 demande.

6 Alors, on a vu, tout à l'heure, là, que des
7 déplacements avec les nouveaux compteurs, il y en
8 avait de moins en moins. Rétablir le service
9 uniquement si le client en fait la demande, est-ce
10 que c'est toujours essentiel d'avoir cette
11 condition-là? Je parle du rétablissement, là, au
12 premier (1er) décembre?

13 (13 H 38)

14 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

15 R. Oui, absolument.

16 Q. **[197]** Et maintenant vous dites :

17 Après le 1er décembre, le Distributeur
18 procède dans certains cas à des
19 visites des lieux qui sont toujours
20 interrompus afin de valider si ces
21 derniers sont toujours occupés.

22 Donc, est-ce qu'on doit comprendre que les endroits
23 où le service est interrompu, il n'y a pas eu de
24 demande avant le premier (1er) décembre de
25 rétablissement. Les endroits qui restent, vous

1 allez, on a compris de d'autres réponses, tenter de
2 rejoindre par téléphone et, si vous ne rejoignez
3 personne, vous allez aller voir s'il y a quelqu'un
4 sur place systématiquement?

5 R. Oui, tout à fait, c'est dans la pratique.

6 Q. **[198]** Et, si vous trouvez quelqu'un, allez-vous les
7 informer qu'ils peuvent faire la demande de
8 rétablissement du service pour la période
9 hivernale?

10 R. Oui, c'est exactement ce qui est fait.

11 Q. **[199]** Est-ce que cette procédure est reflétée
12 quelque part dans les conditions de services ou
13 c'est un processus interne?

14 R. C'est un processus interne.

15 Q. **[200]** Seriez-vous opposée à l'inclure dans les
16 conditions de services, quitte à avoir une annexe
17 sur le processus d'interruption?

18 R. À prime abord, non, on veut simplifier, de un, je
19 pense, les conditions de services et toutes les
20 annexes associées. Présentement, là, je tiens à
21 souligner que ça va très bien. Il n'y a pas de cas
22 d'abus au niveau de nos interruptions, je le
23 répète, on agit de façon diligente. Puis on veut
24 aussi conserver notre flexibilité puis notre marge
25 de manoeuvre... codifier, ça signifierait pour nous

1 de nous mettre dans un cadre restreint puis on veut
2 travailler et continuer d'optimiser, de un, les
3 offres d'ententes de paiements proactives qu'on
4 veut faire avec nos clients, on veut maintenir la
5 conversation avec les organismes pour être sûre que
6 ça répond bien aux clients. Puis ça nous permet
7 aussi de s'ajuster rapidement alors que, si c'est
8 consigné dans les conditions de services, ça nous
9 enlève un peu de marge de manoeuvre.

10 Donc, on n'a pas l'intention de codifier,
11 dans le fond, notre processus de recouvrement qui,
12 je pense, on a démontré, faisait preuve d'humanité
13 et de diligence.

14 Q. **[201]** À la réponse à la question 3.1, on vous a
15 demandé :

16 Veuillez commenter la possibilité de
17 changer « demandes d'alimentation »
18 par « demandes de travaux liées à
19 l'alimentation » [...].

20 Vous avez fait... Ah! je m'excuse, j'ai changé de
21 pièce, là, puis je n'ai pas... j'ai suivi mes
22 petits papiers. Je vais vous donner la nouvelle
23 pièce. À B--0163, qui est la DDR-2 de la Régie, qui
24 est votre HQD-16, document 1.1. Je suis à la
25 question 3.1, qui se trouve aux pages 4 et 5. Où la

1 Régie commentait des suggestions par SÉ-AQLPA et
2 UC. Et vous demandait de commenter la possibilité
3 de changer « demandes d'alimentation » par
4 « demandes de travaux liées à l'alimentation ».
5 Vous répondez, je suis à la fin de votre premier
6 paragraphe :

7 Même si des travaux du Distributeur
8 peuvent être requis pour donner suite
9 à cette demande d'alimentation en
10 électricité, l'objectif du demandeur
11 sera généralement d'obtenir le service
12 d'électricité et non de faire réaliser
13 des travaux.

14 L'utilisation du mot « généralement » pourrait nous
15 laisser croire que la demande pourrait être juste
16 pour des travaux, que ce n'est pas... c'est parfois
17 pour de l'alimentation et des travaux, parfois
18 c'est juste pour des travaux. Est-ce qu'on a tort
19 de comprendre ça quand on lit votre réponse?

20 R. Non, c'est parfait.

21 Q. **[202]** J'ai raison de comprendre ça comme ça?

22 R. Oui.

23 Q. **[203]** Alors, pourquoi est-ce que vous refusez un
24 vocable qui indique ça? Tout ce que vous avez, là,
25 vous, c'est « demandes d'alimentation », alors vous

1 pourriez... pourquoi ne pas avoir « demandes
2 d'alimentation et/ou de travaux »?

3 Mme SYLVIE GILBERT :

4 R. Alors, ce qu'on a répondu c'est qu'effectivement,
5 on a conservé dans les textes « demandes
6 d'alimentation » et, dans la définition, on
7 explique que la demande d'alimentation peut aussi
8 inclure une demande de travaux. Donc, ça allège les
9 textes, parce que c'est toujours le mot « demandes
10 d'alimentation » qui est intégré dans les textes.

11 (13 h 43)

12 Q. **[204]** Sauf que vous avez... vous venez de nous dire
13 que c'est pour une demande d'alimentation, mais
14 tout à l'heure vous m'avez répondu : « Il peut y
15 avoir juste des travaux ». Il y en un que ça peut
16 être une demande d'alimentation, puis il peut y
17 avoir alimentation avec travaux, mais il peut y
18 avoir aussi juste des travaux de demandés,
19 l'alimentation est déjà là.

20 R. D'accord, mais quelle est la question?

21 Q. **[205]** Alors pourquoi ne pas... pourquoi ne pas le
22 clarifier dans la démonstra... dans la définition
23 originale, au lieu d'avoir juste « demande
24 d'alimentation »?

25 R. Comme on a répondu dans la question, c'est juste

1 qu'on croit que ça va alourdir les textes d'aller
2 toujours répéter à chaque endroit « demande
3 d'alimentation » ou « demande d'alimentation et
4 demande de travaux ». C'était notre seule raison.
5 Donc, nous, c'est par la définition, étant donné
6 que le mot est en italique dans la chacun des
7 articles, bien la personne qui lit l'article doit
8 se référer à la... s'il veut savoir en quoi
9 consiste le terme « demande d'alimentation », il
10 doit se référer à la définition.

11 Toutefois, je dois dire que ces demandes-là
12 ce sont des demandes qui nous sont habituellement
13 adressées par les maîtres électriciens qui, eux,
14 complètent des formulaires qui s'appellent
15 « demande d'alimentation et de travaux ». Donc je
16 pense que les... les maîtres électriciens savent
17 très bien en quoi consistent les demandes, mais si
18 un client voulait savoir il faudrait qu'il aille
19 consulter, effectivement, la définition.

20 Q. **[206]** O.K. J'en suis maintenant à la question 6.5,
21 toujours dans la même pièce. La Régie vous
22 demandait : « Veuillez justifier le fait de ne pas
23 inclure la définition de « par téléphone [...] ». »
24 En fait je vais passer à... Est-il possible de
25 faire une demande, il est possible de faire une

1 demande d'abonnement par réponse interactive.

2 Correct? Et ça, c'est... de vive voix.

3 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

4 R. La réponse est oui.

5 Q. **[207]** O.K. Et ça, c'est considéré par vous comme

6 étant de vive voix, parce que vous parlez de

7 communication de vive voix, la communication

8 interactive, même s'il y a une vive voix d'un seul

9 côté puis une machine de l'autre côté?

10 Mme SYLVIE GILBERT :

11 R. J'ai pas la référence. Il me semble qu'on l'a

12 expliqué dans une autre DDR, là, qu'est-ce qu'on

13 considérerait justement comme « par écrit » ou « par

14 téléphone » ou... Donc on avait déjà répondu dans

15 une autre question.

16 Q. **[208]** Vous avez répondu, je pense que c'est HQD-16,

17 1.2 à la page 5. La Régie vous demandait :

18 Dans l'affirmative veuillez confirmer

19 que la demande « par téléphone »

20 implique des frais, à l'exclusion de

21 celle faite par le biais de la réponse

22 vocale interactive.

23 Alors vous avez indiqué dans cette réponse, là, je

24 ne vais pas la relire, de mémoire, que oui, c'était

25 par téléphone, mais non interactif on ne payait

1 pas. Et on essayait de voir de quelle façon vous
2 pouvez... si la Régie était pour recevoir votre
3 demande, là, de ne pas avoir de frais pour Web et
4 communication interactive, comment clarifier, là?
5 Parce que les gens qui vous contactent par
6 téléphone, eux, doivent payer vingt-cinq dollars
7 (25 \$).

8 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. Juste aux fins des notes sténographiques, Maître
10 Sicard, pouvez-vous répéter votre dernière
11 référence à la... HQT-16, Document 1.2? Parce que
12 je ne l'ai pas trouvée.

13 Q. **[209]** HQD-16, Document 1.2, page 5.

14 R. Ah, page 5.

15 Q. **[210]** La Régie demandait :

16 Dans l'affirmative, veuillez confirmer
17 que la demande « par téléphone »
18 implique des frais [de référence], à
19 l'exclusion de celle faite par le
20 biais de la réponse vocale
21 interactive.

22 Puis vous répondez que, oui, le vocal interactif
23 sera gratuit en parallèle avec le Web, selon votre
24 proposition, puis par téléphone il y a des frais.
25 Alors dans vos définitions, comme la demande

1 interactive est incluse dans « téléphone », je vous
2 soumetts que ça peut porter à confusion et je vous
3 demanderais de... peut-être seriez-vous prêt à
4 préciser quand vous parlez de « téléphone », que ça
5 inclut les communications interactives par
6 téléphone, mais que ces communications au niveau
7 des frais seraient traitées différemment. C'est que
8 ça mène à confusion quand on lit votre proposition,
9 pour le client, si les frais vont être différents.
10 S'il y a les mêmes frais pour tout le monde, il n'y
11 en a plus de confusion.

12 (13 h 48)

13 Mme SYLVIE GILBERT :

14 R. Je vais aller... il faudrait que j'aie voir les
15 textes parce que, par coeur, je ne m'en souviens
16 plus. Mais, il me semble que dans les textes, pour
17 les frais, on a vraiment parlé de libre service.
18 Donc, comme la réponse vocale interactive est un
19 libre service, c'est à ce moment-là qu'il n'y aura
20 pas de frais, c'est ça qui fait la distinction.
21 Parce qu'on avait aussi indiqué à quelque part dans
22 une des réponses que le fax aussi pourrait être
23 considéré comme téléphone et comme l'utilisation
24 d'un téléphone. Mais, pour nous, le fax...

25 Q. [211] Et quelqu'un qui vous soumet une demande par

1 fax, est-ce qu'il devra payer?

2 R. Ça va être très... Oui, parce que ça va être traité
3 par un représentant. Alors, c'est ça la différence.
4 C'est le libre service, c'est sans frais et toutes
5 les autres façons de faire sont avec des frais.

6 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

7 R. Si je me permets d'ajouter, le libre service, en
8 fait, c'est quand le client peut le faire de façon
9 autonome. Ça ne nécessite pas l'intervention d'un
10 représentant ou d'un commis Hydro-Québec. Et le
11 terme « libre service » peut évoluer parce que là
12 on parle de réponses vocales interactives, mais un
13 jour on va peut-être parler d'application mobile et
14 de d'autres développements Web.

15 Q. **[212]** O.K. Mais, les gens qui essaient de
16 s'inscrire et de faire leur abonnement sur le Web
17 puis qui ne réussissent pas puis qui communiquent
18 avec vous puis qu'ils vous le disent, vous les...
19 il y a quand même un représentant qui donne son
20 temps pour aider la personne à remplir le
21 formulaire sur le Web.

22 Mme SYLVIE GILBERT :

23 R. Le représentant ne va pas remplir le formulaire sur
24 le Web...

25 Q. **[213]** Non, à aider à remplir, la personne, il la

1 dirige, là.

2 R. Bien, soit qu'il puisse la diriger ou bien le
3 représentant va tout simplement prendre, faire lui-
4 même le traitement de la demande d'abonnement.
5 Alors, c'est sûr que si le client, il a une
6 problématique à compléter le formulaire, il y a...
7 il peut communiquer avec le service à la clientèle.
8 Mais, si par contre, il se bloque à un problème du
9 système, alors à ce moment-là le représentant qui
10 va prendre l'appel il ne pourra pas plus l'aider à
11 compléter, il va faire le... il va faire lui-même
12 la transaction. Mais, comme on a déjà répondu aussi
13 dans une question, à ce moment-là il n'y aura pas
14 de frais qui vont être facturés au client.

15 Q. **[214]** O.K. Je suis en train de juste vérifier ce
16 qui a déjà été couvert, Madame la Présidente, pour
17 pas revenir avec des questions doubles.

18 Quelles catégories d'emploi procèdent au
19 remplacement des compteurs? Parce que vous avez...
20 Je vais vous donner une pièce, là, pour vous aider,
21 vous référer. HQD-16, Document 8, questions de UC,
22 page 19. Ah! Oui. Oui. Je m'excuse. C'est B-0170,
23 c'est bien ça. B-0170. Je m'excuse. À la page 19.

24 En fait, c'est les pages 18 et 19 où UC
25 vous demandait d'indiquer la composition du coût

1 complet de la main-d'oeuvre utilisé pour produire
2 les taux horaires qui étaient présentés en haut,
3 là, mesurage, métier-route, représentant. Et vous
4 avez fourni ça à côté. Mais là, ma question : si on
5 procède au remplacement d'un compteur, par exemple,
6 parce que quelqu'un veut aller à l'option de
7 retrait, lequel... est-ce que c'est mesurage? Est-
8 ce que c'est métier-route ou est-ce que c'est
9 représentant?

10 Mme JOHANNE BABIN :

11 R. Ceux qui changent les compteurs, ce sont au
12 mesurage, des installateurs.

13 Q. **[215]** Donc, c'est la colonne « Mesurage » pour
14 changer le compteur?

15 R. Oui.

16 Q. **[216]** Est-ce que les décisions de rebrancher les
17 clients, ce dont on parlait tout à l'heure qui, je
18 comprends, se produisent mars et avril, se prennent
19 sept jours sur sept, jours fériés inclus, ou si
20 c'est cinq jours par semaine ou si...

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. On revient à l'ancien thème, là. C'est ça, on n'est
23 plus dans la...

24 Q. **[217]** Bien, on revient... on est dans...

25 R. C'est juste pour... c'est juste pour comprendre,

1 Maître Sicard.

2 Q. **[218]** ... on est dans rebranchement.

3 R. Ah! O.K.

4 Q. **[219]** Donc, on n'est pas dans changement de
5 compteur, là. La question dit tout simplement :
6 est-ce que les décisions de rebrancher se prennent
7 sept jours sur sept?

8 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

9 R. Oui. Oui.

10 (13 h 55)

11 Q. **[220]** O.K. Maintenant, au cours des trois dernières
12 années, combien de clients résidentiels dont le
13 service avait été interrompu pour des motifs de
14 recouvrement ont bénéficié d'une remise en service
15 en dehors de la période hivernale? Et là, je vise,
16 là, les courtes périodes où l'exemple de maître
17 Hébert était il faisait moins trente (-30). Est-ce
18 qu'il y en a eu? Il n'y en a peut-être pas eu?

19 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

20 R. En fait, c'est le genre d'information qu'il
21 faudrait aller chercher manuellement dans le
22 système, qui nécessite beaucoup d'efforts.

23 Q. **[221]** C'est parce que c'est question... Dans la
24 lettre, C-UC-0011, à la page 5...

25

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. On n'a pas la copie, là, de la lettre sous les
3 yeux. Juste un instant.

4 Q. **[222]** Et cette lettre date du vingt-deux (22)
5 février, pas hier matin, là.

6 R. Je ne l'ai pas sous les yeux, en avez-vous une
7 copie, Maître Sicard?

8 Q. **[223]** Non, c'est une pièce au dossier, j'ai ma
9 copie, je... je peux vous le... Ah, je n'ai même
10 pas de double.

11 R. Alors nous l'avons, Maître Sicard.

12 Q. **[224]** J'ai écrit :

13 En terminant, UC souligne que les
14 informations requises sont
15 essentielles afin que sa preuve écrite
16 présente ses conclusions et
17 recommandations de la manière la plus
18 complète possible et afin de limiter
19 le temps d'audience qui serait
20 autrement consacré à obtenir ces
21 réponses.

22 [...] afin d'éviter des délais et la
23 prise d'engagement lors de l'audience,
24 UC tient à informer dès à présent la
25 Régie et le Distributeur qu'au moment

1 de l'audience elle entend poser les
2 questions suivantes au Distributeur :
3 Pour chacune des trois (3) dernières
4 années, combien de clients
5 résidentiels dont le service avait été
6 interrompu pour des motifs de
7 recouvrement ont bénéficié d'une
8 remise en service en dehors de la
9 période hivernale?

10 Vous me dites, là, que vous n'avez même pas
11 considéré à date cette question pour avoir une
12 réponse pour nous?

13 Mme SYLVIE GILBERT :

14 R. Ce n'est pas qu'on n'a pas considéré, c'est qu'on
15 est impossible de la donner parce que nous, dans
16 les systèmes, ce qu'on voit, c'est les
17 interruptions. Puis ce qu'on voit, par la suite,
18 c'est les rebranchements. Alors ça, on est capable
19 de savoir combien, qui, à quelle date on a
20 interrompu, à quelle date on a rebranché.
21 Maintenant, à savoir si cette personne-là on l'a
22 rebranchée pour des raisons humanitaires ou des
23 raisons... d'autres raisons, admettons de
24 température ou quelque chose comme ça, il faudrait
25 aller vraiment dans chacun des dossiers et aller

1 analyser qu'est-ce qui a été écrit, pourquoi on a
2 pris cette décision-là. C'est vraiment du cas par
3 cas. C'est sûr que si on rebranchait, puis même là,
4 si on rebranchait une région, admettons qu'il y
5 aurait eu... je ne donnerai pas le cas de
6 l'inondation parce que ce n'est pas une bonne idée,
7 mais il y aurait eu autre chose puis on aurait
8 rebranché, bien il y a quelqu'un, à quelque part,
9 qui aurait un document qui dit : « On a rebranché
10 toute cette région-là ». Mais pour ce qui est du
11 cas par cas puis des cas... des raisons
12 humanitaires, c'est impossible pour nous d'avoir
13 l'information.

14 Q. **[225]** O.K. Mais ce n'était pas ça la question, là.
15 La question, la première question, c'était
16 « Combien de clients résidentiels, dont le service
17 avait été interrompu pour des motifs de
18 recouvrement, ont bénéficié d'une remise en service
19 en dehors de la période hivernale? »

20 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

21 R. En fait, ça serait la même réponse que ma collègue
22 vient de donner.

23 Q. **[226]** Bon. Et...

24 Mme JOHANNE BABIN :

25 R. Excusez, si peux ajouter, parce que si vous

1 demandez dans la période qui n'est pas la période
2 entre le premier (1er) décembre puis le premier
3 (1er) avril, tous les clients qui sont débranchés,
4 qui appellent pour prendre des ententes sont
5 rebranchés. Ça fait que c'est pour ça qu'on vous
6 dit que les systèmes, ils nous indiquent une date
7 de rebranchement parce que durant la période
8 d'avril jusqu'à décembre, bien on débranche puis on
9 rebranche les clients. Tout est consigné dans les
10 systèmes. Mais les natures plus particulières de
11 quelques cas, on ne les a pas, il n'y a pas de
12 place dans le système qui nous permet de le mettre.

13 Q. **[227]** O.K. Alors, si je dois comprendre, donc, vous
14 n'avez pas vraiment de statistiques, donc, de ce
15 qui arrive avec les... ce que j'appellerais des
16 rebranchements exceptionnels, là, en dehors de la
17 période hivernale?

18 (14 h)

19 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

20 R. Là, on revient à la réponse de tout à l'heure. Ça
21 serait vraiment un travail exhaustif de cas par
22 cas.

23 Q. **[228]** Alors vous n'en avez pas, vous ne gardez pas
24 ça, vous ne le savez pas?

25 R. Non.

- 1 Q. **[229]** Et pour ce qui, pour ces clients pour
2 lesquels vous n'avez pas de statistique puis vous
3 ne savez pas, je peux comprendre que donc vous
4 n'avez pas non plus de disponible la durée de la
5 remise en service? Oui ou non va faire l'affaire.
- 6 R. Nous avons la durée moyenne des interruptions. Dans
7 ces durées moyennes-là sont inclus les
8 rebranchements qu'on aurait pour ce genre
9 d'événement-là.
- 10 Q. **[230]** Et, ça, c'est les durées moyennes qu'on a
11 retrouvées en preuve?
- 12 R. C'est exact.
- 13 Q. **[231]** Bon. Et les motifs sous-jacents à la remise
14 en service accordée lorsqu'il y a eu remise en
15 service temporaire, vous m'avez parlé de sécurité
16 tout à l'heure. Est-ce qu'il y en a d'autres?
- 17 R. On a parlé aussi de cas humanitaires, si jamais on
18 avait des...
- 19 Q. **[232]** Ça veut dire quoi pour vous des cas
20 humanitaires?
- 21 R. Bien, si jamais il y a une région en difficulté, un
22 feu, une inondation.
- 23 Q. **[233]** O.K. Et dans quelle région ces clients se
24 situeraient? C'est dans vos systèmes puis vous
25 êtes...

1 R. Oui, on est en mesure d'identifier maintenant aussi
2 précisément qu'avec les codes postaux. Donc, par
3 exemple, dans une municipalité, on pourrait même
4 isoler un secteur.

5 Q. **[234]** Alors, pourriez-vous me dire dans quelle
6 région vous avez eu le plus de clients rebranchés
7 pour des périodes temporaires?

8 R. Pour les mêmes raisons que tout à l'heure, il
9 faudrait faire du cas par cas. Donc, c'est un
10 travail exhaustif.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Maître Sicard, je voudrais juste peut-être vous
13 ramener. On a rendu quand même une décision sur les
14 contestations à l'égard des réponses du
15 Distributeur en ce qui a trait aux contestations
16 qui avaient été formulées par UC. On a considéré
17 que les réponses du Distributeur étaient
18 suffisantes, satisfaisantes. Et on vous avait
19 permis à l'égard de la question 5.1.1, qui est la
20 procédure en dehors de la période hivernale, quel
21 est la façon dont les décisions sont prises, on
22 vous permettait de poser des questions lors de
23 l'audience à l'égard de ça. Mais ce n'est pas parce
24 que vous avez dit, on va poser ces questions-là à
25 l'audience que...

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Oui, mais ces questions-là touchaient la question
3 5.1.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Oui, mais la procédure qui est suivie pour décider
6 de brancher et de débrancher, c'est une chose.
7 Avoir les statistiques sur exactement le nombre de
8 clients pour la période et tout, c'est quand
9 même...

10 Me HÉLÈNE SICARD :

11 Écoutez, je vous remercie...

12 LA PRÉSIDENTE :

13 ... autre chose.

14 Me HÉLÈNE SICARD :

15 ... pour l'éclairage. C'est juste que, dans notre
16 esprit, comme ils n'ont pas de procédure, c'est...
17 avoir, si on pouvait savoir ce qui se fait, ça nous
18 donnerait une idée de ce qui est la procédure non
19 écrite, d'une certaine façon. Ils ne l'ont pas
20 l'information.

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. Maître Sicard, lorsque vous mentionnez que nous
23 n'avons pas de procédure, je pense qu'on a témoigné
24 dans le sens contraire. On a une expérience qui est
25 quand même très importante, je...

- 1 Q. **[235]** Vous n'avez pas de procédure écrite, j'ai
2 dit. Est-ce qu'on s'entend?
- 3 R. Bien, j'ai compris « pas de procédure » mais...
- 4 Q. **[236]** Vous n'avez pas de procédure écrite.
- 5 R. O.K. Vous venez de l'ajouter. Mais j'en prends
6 bonne note.
- 7 Q. **[237]** Ce que vous nous décrivez, là, c'est que vous
8 avez référence à des experts qui regardent la
9 température, qui regardent ce qui se passe, qui
10 regardent les circonstances des régions. Mais vous
11 n'avez même pas de température, là, de cible. C'est
12 un extrême. Alors...
- 13 R. Je ne voudrais pas qu'on...
- 14 Q. **[238]** Avec respect, là.
- 15 R. D'accord. Je ne voudrais pas qu'on laisse
16 l'impression qu'on y va à l'aveugle. C'est bien au
17 contraire d'après les dernières années, je pense
18 qu'on a fait preuve de beaucoup de rigueur dans ce
19 processus-là.
- 20 Q. **[239]** Avez-vous estimé combien coûterait au
21 Distributeur de prolonger sa période de trêve en la
22 faisant passer du premier (1er) novembre au trente
23 (30) avril?
- 24 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :
- 25 R. Je répondrais que... Oui, je peux répondre? En

1 dehors des coûts, en fait, ce que j'expliquais ce
2 matin, c'est que plus on repousse la période
3 d'interruptions, plus qu'on va se mettre à
4 interrompre des clients. On ne diminuera pas le
5 volume d'interruptions prévu. On va faire le même
6 volume dans une plus courte période. Ce qui fait
7 que ça amène de la pression, en fait, sur le
8 service à la clientèle pour répondre à tous les
9 autres clients d'Hydro-Québec qui veulent appeler
10 pour des informations sur leur facture, sur leur
11 emménagement, déménagement. Donc, c'est un lissage
12 de la période qu'on fait avec beaucoup de diligence
13 pour éviter un goulot d'étranglement à un certain
14 moment. Sachant que l'interruption est un moyen
15 pour nous de faire sonner le téléphone, parce qu'on
16 veut parler au client pour être en mesure de
17 prendre une entente avec lui, régulariser sa
18 situation, éviter d'endettement sur une plus grande
19 période.

20 (14 h 05)

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. J'ajouterais...

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Mon collègue...

25

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Oups! Pardon.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Mon collègue me faisait remarquer qu'effectivement,
5 dans la loi, il y a une disposition, hein, qui
6 précise cette période de non-interruption, qui est
7 l'article 76.2. On peut faire bien des choses avec
8 les conditions de services mais on ne peut pas
9 modifier la loi, là, ça c'est sûr.

10 Me HÉLÈNE SICARD :

11 Non, non, mais...

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Donc, on pourrait l'étendre, peut-être. Ça
14 serait...

15 Me HÉLÈNE SICARD :

16 Les conditions de services...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 ... en argumentation

19 Me HÉLÈNE SICARD :

20 ... ne peuvent pas être...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Restreintes.

23 Me HÉLÈNE SICARD :

24 ... moindres que ce que la loi donne mais
25 peuvent...

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Être plus.
3 Me HÉLÈNE SICARD :
4 Être plus que ce que la loi décrit.
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Ça pourra être en argumentation...
7 Me HÉLÈNE SICARD :
8 Je deviens fatiguée, là.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 ... vous pourrez aborder cette question-là.
11 Me HÉLÈNE SICARD :
12 Mais ce que la loi donne c'est toujours un minimum
13 dans l'intention de protéger les consommateurs,
14 justement.
15 LA PRÉSIDENTE :
16 C'est bon.
17 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
18 R. Maître Sicard, si je pouvais ajouter que,
19 évidemment, si on retardait le démarrage de la
20 saison de recouvrement, il y aurait nécessairement
21 un impact sur les mauvaises créances, on pense. Et,
22 de plus, les clients qui attendent l'avis
23 d'interruption ou l'interruption suite à la période
24 hivernale, bien, ils auront une plus grosse dette
25 envers Hydro-Québec. Alors, on exacerberait le

1 problème dans ce sens-là. Alors, on pense que la
2 période qui est prévue, on vient de le voir à la
3 loi, est une bonne période pour Hydro-Québec.

4 Q. **[240]** O.K., mais ma question était : Avez-vous
5 estimé le coût de prolonger la période?

6 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

7 R. Non.

8 Q. **[241]** Est-ce qu'il vous est arrivé de procéder à
9 des rebranchements pendant les périodes de canicule
10 pour que les gens puissent avoir un ventilateur
11 ou...

12 R. À ma connaissance, on n'a pas eu de demandes de
13 clients pour être rebranchés en période de
14 canicule.

15 Q. **[242]** Est-ce que c'est une possibilité qui pourrait
16 être envisagée, avec le réchauffement puis les
17 quelques étés où on a eu des journées très, très,
18 chaudes?

19 R. Ça pourrait mais, en même temps, Hydro-Québec n'est
20 pas au courant des installations du client, a-t-il
21 un ventilateur, a-t-il un air climatisé? Ce n'est
22 pas au Distributeur non plus à gérer cette portion-
23 là, là.

24 Q. **[243]** Non, mais si le client... est-ce que vous
25 seriez ouvert à ce que les clients puissent être

1 rebranchés en période de canicule, évidemment ce
2 serait le processus, là, qu'ils devraient vous
3 appeler?

4 (14 h 08)

5 R. En fait, quand le client nous appelle pour être
6 rebranché, que ce soit en canicule ou dans la
7 période, l'objectif, c'est de le rebrancher le plus
8 rapidement possible. Comme nos délais le montrent,
9 ils sont rebranchés... Cinquante-deux pour cent
10 (52 %) sont rétablis dans un jour. Donc, ça fait
11 partie de notre objectif de les rebrancher
12 rapidement, canicule ou pas.

13 Q. **[244]** Mais, moi, je parle d'un rebranchement si
14 quelqu'un n'a pas réussi à vous payer ou à faire
15 une entente de paiement, il fait très chaud,
16 seriez-vous prêt à considérer un rebranchement
17 temporaire pendant cette période d'extrême chaleur?

18 R. En fait on l'aborde déjà comme du cas par cas ou
19 des cas humanitaires, comme on le fait en période
20 de grand froid.

21 Q. **[245]** Donc ça pourrait se produire?

22 R. Ça pourrait être ça.

23 Q. **[246]** À HQD-16, Document 1.1... Et j'achève, Madame
24 la Présidente. Qui est la pièce B-163. La Régie
25 vous demandait de :

1 Préciser si le Distributeur considère
2 qu'il serait opportun de revoir la
3 procédure de traitement des plaintes
4 dans le cadre du présent dossier.

5 Je sais que la Régie a un processus en cours à
6 l'heure actuelle, mais vous répondiez :

7 Le Distributeur considère qu'une
8 révision de la procédure de traitement
9 des plaintes est souhaitable. Il est
10 toutefois d'avis qu'elle devrait être
11 réalisée à la suite de la démarche
12 d'amélioration du processus qui est
13 présentement en cours chez le
14 Distributeur, ce qui lui permettrait
15 d'identifier de façon ciblée, puis de
16 proposer à la Régie, les éventuelles
17 modifications requises.

18 Où en est votre processus de révision, c'est-à-dire
19 votre démarche d'amélioration du processus?

20 R. En fait, je dirais que, depuis les deux dernières
21 années, on attribue beaucoup d'importance à
22 l'amélioration du processus de plaintes pour le
23 rendre le plus transparent, le plus diligent
24 possible. On remarque entre autres une diminution
25 de trente-trois pour cent (33 %) du nombre de

1 plaintes placées chez Hydro-Québec en deux mille
2 seize (2016) versus deux mille quinze (2015), qui
3 est un premier synonyme d'une amélioration en fait
4 du processus. On accorde beaucoup d'importance à la
5 prise en charge de nos plaintes.

6 On est en train de regarder le texte aussi
7 pour le moderniser. Donc, ça fait partie de nos
8 efforts qu'on va mettre en année deux mille dix-
9 sept (2017). Et je vous... En fait, je vous rassure
10 que nos plaintes sont toujours en diminution cette
11 année. Donc, ça nous démontre que, dans notre
12 principe d'amélioration continue, on travaille à
13 tous les jours à s'améliorer. Et on y accorde une
14 importance très importante. Ceci étant intégré dans
15 notre premier objectif d'entreprise, qui est celui
16 d'améliorer en fait le service à la clientèle.
17 Donc, les plaintes étant la voix du client, pour
18 nous, c'est très, très important d'y accorder les
19 efforts nécessaires pour améliorer.

20 Q. [247] C'est que, dans cette réponse, vous faites
21 référence au fait que vous êtes en train de
22 réaliser une démarche d'amélioration du processus.
23 Alors, vous nous dites « suite de la démarche
24 d'amélioration du processus qui est présentement en
25 cours ». Je cherchais juste à savoir où en est

1 cette démarche d'amélioration du processus. Est-ce
2 qu'elle est complétée, oui ou non?

3 R. On parle ici d'amélioration continue. Donc,
4 l'amélioration va se poursuivre tout au long de
5 l'année deux mille dix-sept (2017). Et on trouvera
6 sûrement d'autres choses encore à améliorer pour
7 diminuer le nombre de plaintes à Hydro-Québec.

8 Q. **[248]** Alors, à quel moment allez-vous être en
9 mesure d'identifier de façon ciblée et de proposer
10 à la Régie des modifications? Avez-vous une date
11 butoir? Avez-vous un objectif?

12 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

13 R. Les travaux sont avancés. Il y a plusieurs choses
14 qui sont expérimentées à l'heure actuelle. Je pense
15 que d'ici la fin de l'année, ça pourrait être un
16 bon moment. Évidemment, comme nous tous, il y a un
17 calendrier réglementaire qui est fort chargé cette
18 année. Si la Régie souhaitait qu'on initie un
19 dossier, je verrais peut-être en début d'année deux
20 mille dix-huit (2018). Si c'est avant, on se pliera
21 à la décision de la Régie. Mais je pense qu'on
22 serait en bonne position pour rafraîchir ou revoir
23 la procédure de plaintes. Évidemment, c'est le
24 genre de dossier qu'on pourra discuter
25 préalablement avec les intervenants et le personnel

1 technique de la Régie. Je pense que la formule a
2 été heureuse dans le cadre du présent dossier, on
3 pourra le répéter si la Régie le souhaite.

4 (14 h 13)

5 Q. **[249]** Merci. Un instant, s'il vous plaît. J'ai
6 terminé.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci beaucoup, Maître Sicard. Vous avez passé une
9 grosse journée pour vous.

10 Me HÉLÈNE SICARD :

11 Pour vous aussi.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Nous on est là pour ça. Maître Lescop pour la
14 CORPIQ?

15 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me RAPHAËL LESCOP :

16 Q. **[250]** Bonjour. Donc, Raphaël Lescop du bureau
17 Irving Mitchell Kalichman pour la CORPIQ. Donc,
18 j'aurai trois, trois thèmes d'interrogatoire, deux
19 très courts, le premier qui est un peu plus
20 important concernant, justement, là, dans les
21 nouvelles... dans vos nouvelles conditions de
22 service, plus particulièrement la section 5.2.1 et
23 7.1.1. Mais je vais d'abord vous amener à la
24 situation actuelle en ce moment, en vertu de vos
25 conditions actuelles. Je vous amène à la section

1 6.7 de vos conditions actuelles. Juste pour bien
2 comprendre la situation qui prévaut aujourd'hui et
3 ce que vous proposez une fois vos conditions
4 approuvées par la Régie. C'est bon? Vous les avez?

5 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

6 R. On a la version actuelle sous les yeux, pas celle
7 projetée, on va la récupérer.

8 Q. **[251]** Parfait. Donc à la section 6.7, ça se lit :

9 À la suite de la résiliation de
10 l'abonnement par le locataire, ou
11 lorsqu'il est constaté qu'un local est
12 vacant, Hydro-Québec transmet un avis
13 écrit au propriétaire afin de
14 connaître ses intentions quant au
15 maintien du service d'électricité.

16 Donc l'avis écrit, en ce moment, en date
17 d'aujourd'hui, sous quelle forme est-il envoyé?
18 Est-ce que c'est toujours une lettre envoyée par la
19 poste ou il y a différentes modalités que vous
20 appliquez?

21 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

22 R. La lettre est envoyée par courrier ou par courriel,
23 selon les préférences du client.

24 Q. **[252]** O.K. Par courriel, est-ce que c'est par
25 l'intermédiaire de l'espace client du...?

1 R. Via l'adresse courriel qu'il nous a fournie, par
2 exemple, lors de l'abonnement.

3 Q. **[253]** Lors de l'abonnement. J'ai vu, donc, dans les
4 réponses aux demandes de renseignements que pour
5 vingt pour cent (20 %) des clients, Hydro-Québec
6 n'a pas les coordonnées du propriétaire. Donc, est-
7 ce que je dois comprendre que lorsque Hydro-Québec
8 n'a pas les coordonnées du propriétaire,
9 évidemment, donc, envoie-t-elle par défaut un avis
10 à l'unité de logement visé ou vous n'envoyez tout
11 simplement pas d'avis au propriétaire?

12 Mme SYLVIE GILBERT :

13 R. Bien, comme on ne connaît pas le propriétaire, on
14 envoie une lettre à l'occupant.

15 Q. **[254]** À l'occupant. Donc, si le local est vacant ou
16 il y a eu simplement déguerpissement, ça se peut
17 que cet avis-là soit ne soit juste pas...
18 simplement pas ouvert, là?

19 R. Tout à fait.

20 Q. **[255]** Parfait. Bon. Je vous amène maintenant à
21 aujourd'hui, ce que vous proposez. Donc, je vous
22 amène donc aux sections 5.2.1 puis ça se lit de
23 concert avec 7.1.1. Commençons par 7.1.1. Donc, ce
24 qu'on doit comprendre, donc, c'est en vertu de vos
25 nouvelles conditions de service, lorsqu'il y a

- 1 interruption dans une unité de locatif, Hydro-
2 Québec n'enverra plus l'avis qu'on vient de
3 discuter, là? Est-ce que j'ai bien compris?
- 4 R. Lorsqu'il y a résiliation, il n'y aura plus d'avis,
5 effectivement, qui sera envoyé.
- 6 Q. **[256]** Parfait. Et donc, est-ce que... Donc, il n'y
7 aura pas d'avis écrit, il n'y aura pas non plus de
8 courriel, c'est ça?
- 9 R. Si vous parlez pour les endroits pour lesquels on
10 ne connaît pas le propriétaire, il n'y aura pas
11 d'avis écrit, ni de courriel. Pour les endroits où
12 on connaît le propriétaire bien... où le
13 propriétaire a son portail web de propriétaire,
14 bien il va pouvoir le voir sur ce portail-là.
- 15 Q. **[257]** O.K. Donc, il n'y a plus d'avis écrit comme
16 tel, mais le propriétaire peut être informé de la
17 résiliation par l'intermédiaire du portail Espace
18 client, n'est-ce pas?
- 19 (14 h 19)
- 20 R. C'est exact.
- 21 Q. **[258]** Donc, il va y avoir une entrée faite par
22 Hydro-Québec qui va aviser que, pour telle unité de
23 logement, il y a une résiliation?
- 24 R. Je ne suis pas trop certaine comment le système
25 informatique fonctionne mais, d'après moi, c'est le

1 fait que le client qui est là, qui... lorsqu'il va
2 résilier son abonnement, c'est à ce moment-là que
3 le système informatique va faire... aller cocher
4 dans l'espace du client... du propriétaire le fait
5 que ce local-là va se vider à telle date.

6 Q. **[259]** O.K. Donc, par ailleurs, dans les réponses
7 aux demandes de renseignements, est-ce que c'est
8 exact de dire que seulement trente-cinq pour cent
9 (35 %) des propriétaires, de votre clientèle, là,
10 sont inscrits à l'Espace client?

11 R. Oui.

12 Q. **[260]** Donc, pour les soixante-cinq pour cent (65 %)
13 restants, de quelle façon le propriétaire va être
14 avisé qu'il y a une résiliation ou une fin
15 d'abonnement par rapport à un de ses locaux?

16 R. C'est sûr que c'est la responsabilité du
17 propriétaire d'aviser Hydro-Québec des locaux
18 qui... dont il est propriétaire. Toutefois, on a
19 déjà répondu dans certaines DDR ou en atelier qu'on
20 va faire de la publicité, on va donc aviser les
21 propriétaires, que ce soit via les CORPIQ ou, bien
22 non, les autres associations de propriétaires, on
23 aimerait aviser pour que, justement, les
24 propriétaires soient sensibilisés à ça, pour qu'ils
25 puissent contacter Hydro-Québec et soit créer eux-

1 mêmes leur portail.

2 Puis c'est certain que, si un
3 propriétaire... on peut peut-être penser qu'un
4 propriétaire d'un duplex ou quelque chose comme ça,
5 il n'a pas nécessairement envie d'avoir un portail
6 où il va suivre son local d'en haut. Quoique ça
7 peut être très intéressant. Mais si jamais ce
8 propriétaire-là voulait passer et faire la demande
9 par téléphone, bien, on a dit qu'on accepterait sa
10 demande par téléphone, de dire : « Bien, je suis
11 propriétaire à cette adresse-là et je désire être
12 toujours être responsable lorsque le local sera
13 vacant. » Et, lorsqu'il va devenir responsable, le
14 propriétaire va recevoir une confirmation
15 d'abonnement pour lui dire : « Voici, vous êtes
16 responsable de ce local-là. »

17 Q. **[261]** Mais vous précédez un peu ma ligne de
18 questions, aucun problème, on va y arriver, au
19 choix qu'on... parce que c'est... donc, c'est dans
20 la section 5.1. Moi, je suis juste à la question
21 lorsqu'il y a une fin d'abonnement, il y a une
22 résiliation pour une unité d'un immeuble locatif.
23 Les soixante-cinq pour cent (65 %) qui n'ont pas...
24 qui n'ont pas un Espace client, ne recevront plus
25 un courriel ou une lettre les avisant d'une fin,

1 vous le confirmez?

2 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

3 R. Exactement.

4 Q. **[262]** Donc, l'Espace client, ça a été entré en
5 vigueur quand, en deux mille quinze (2015),
6 environ, est-ce que j'ai raison?

7 R. Ça c'est une information...

8 Q. **[263]** Si je vous sou mets que c'est deux mille
9 quinze (2015)...

10 R. Oui, j'allais répondre. C'est deux mille quinze
11 (2015), deux mille seize (2016).

12 Q. **[264]** Parfait. Et la progression, on dit, « trente-
13 cinq pour cent (35 %) », mais est-ce que vous avez
14 constaté une progression constante vers le haut
15 depuis deux mille quinze (2015)? Est-ce que vous
16 avez des projections, est-ce que dans un an, si
17 tout continue comme cela, ça va être cinquante
18 (50), soixante (60), soixante-cinq (65)? Et je vais
19 vous dire où je m'en vais, même. Est-ce que cette
20 mesure-là qu'Hydro-Québec veut implanter, serait-
21 elle prématurée? C'est-à-dire, est-ce que vous avez
22 considéré que l'Espace client n'étant pas encore
23 assez populaire auprès de la clientèle, peut-être
24 qu'il n'y a pas eu encore assez de campagnes de
25 publicités, peut-être que les associations de

1 propriétaires n'en sont pas encore assez
2 conscients, est-ce que vous avez considéré reporter
3 d'une à deux à trois ans, selon la progression de
4 la popularité de l'Espace client pour que,
5 justement, dans l'intervalle, l'avis écrit demeure
6 pour s'assurer que les propriétaires puissent être
7 informés d'une fin d'abonnement sur une unité?
8 R. En fait, la stratégie, c'est de pousser et
9 d'inviter, via nos campagnes de pubs et tout, les
10 propriétaires à utiliser l'Espace client, le
11 portail des proprios. Je tiens à souligner aussi
12 que les avis qu'en envoie souvent ils sont sans
13 réponse parce que, si le local est vacant ou, par
14 exemple, il n'y a plus personne qui habite l'unité,
15 en fait, il y a très peu de retours. En fait, les
16 taux de succès sont faibles ou nuls. Puis je pense
17 qu'on... au point de ma collègue, de tout à
18 l'heure, c'est aussi la responsabilité des
19 propriétaires de mettre à jour leur information et
20 le service téléphonique, en dépit de l'espace
21 client, demeure disponible. Ça, c'est pas quelque
22 chose qu'on veut... qu'on veut cesser de supporter.
23 Q. **[265]** Vous dites que... mais c'est seulement vingt
24 pour cent (20 %) de votre clientèle dont vous ne
25 connaissez pas l'identité du propriétaire, n'est-ce

1 pas? Donc pour quatre-vingt pour cent (80 %) des
2 clients propriétaires vous connaissez leur adresse.
3 Donc lorsque vous dites que vos avis sont envoyés
4 le plus souvent pos... le plus souvent qu'autrement
5 à des locaux vacants, est-ce que j'ai raison de
6 penser que c'est... dans quatre-vingt pour cent
7 (80 %) ils sont envoyés au propriétaire et à la
8 personne qui est responsable ultimement de ce
9 local-là?

10 Mme SYLVIE GILBERT :

11 R. Est-ce que vous pouvez répéter votre question?

12 Q. **[266]** Bien c'est ce que vous dites. Parce que selon
13 les statistiques que vous nous avez données vous
14 dites qu'Hydro-Québec, pour vingt pour cent (20 %)
15 des propriétaires, ne possède pas les coordonnées.
16 Donc, aux premières questions que je vous ai posées
17 vous avez dit : donc dans vingt pour cent (20 %)
18 des cas il y a un avis qui est quand même envoyé,
19 mais il est envoyé par défaut, donc à l'unité de
20 logement qui est maintenant vacant. On doit
21 comprendre donc que dans quatre-vingt pour cent
22 (80 %) des cas lorsque Hydro-Québec envoie un tel
23 avis, il l'envoie au propriétaire et il possède les
24 coordonnées du propriétaire. Donc là ce que vous me
25 dites, et je m'excuse c'est un peu compliqué, mais

1 lorsque vous me redites ça, que vous me dites que
2 dans la plupart du temps aujourd'hui l'avis est
3 envoyé à un local vacant, bien c'est faux parce que
4 dans quatre-vingt pour cent (80 %) il est envoyé au
5 propriétaire. Est-ce que vous comprenez mieux ma
6 question?

7 Et donc... et donc j'en viens juste au
8 point que, ultimement, là, puis la CORPIQ demande à
9 Hydro-Québec de reconsidérer ça. Elle n'est pas
10 contre le fait qu'idéalement c'est vrai que
11 l'espace-client, là, c'est la voie de l'avenir, là,
12 il n'y a pas de doute, là, mais est-ce que c'est
13 pas une demande prématurée? Parce qu'ici vous
14 avez... donc si mes calculs sont bons, là, s'il y a
15 trente-cinq pour cent (35 %) seulement qui sont
16 inscrits, il y a une bonne proportion des
17 propriétaires qui ne seront jamais avisés que tout
18 à coup il y a un déguerpissement ou il y a une fin
19 d'abonnement dans leur unité de logement.

20 R. C'est sûr que c'est un changement de culture, on le
21 sait que c'est un changement de culture. C'est un
22 changement de culture pour les propriétaires, mais
23 c'est aussi un changement de culture pour les
24 locataires. Parce que dorénavant, un locataire ou
25 quelqu'un qui achète une nouvelle... une nouvelle

1 résidence, c'est parce que dorénavant si la
2 personne ne s'est pas emménagée à l'avance chez
3 Hydro-Québec, bien elle pourrait arriver dans un
4 local et il n'y a pas d'électricité. Donc on le
5 sait que c'est un changement de culture, on veut
6 communiquer avec les clients, on veut les aviser.
7 Puis à ce moment-là, effectivement, si le
8 propriétaire n'a pas... n'a pas sa page Web,
9 quelque chose comme ça, il n'a pas communiqué avec
10 Hydro-Québec pour préciser son choix malgré tout,
11 bien c'est certain qu'il devient comme n'importe
12 quel client. Donc c'est effectivement sa résidence
13 pour un appartement qu'il n'habite pas, puis... et
14 ça se peut que l'électricité soit interrompue. Je
15 dis bien ça se peut, parce que si on traite, je ne
16 me souviens pas, à peu près sept cent mille (700
17 000) déménagements, je ne sais pas combien qu'il y
18 a de locaux vacants, on ne va pas se mettre à
19 interrompre les locaux... tous les locaux en même
20 temps. Donc on pense que, oui, c'est vrai, il
21 pourrait y avoir des propriétaire qui auraient pu
22 être avisés parce qu'on a l'information dans notre
23 système, et qui ne le seront pas. Mais je pense que
24 si on communique bien avec eux avant, on leur
25 explique bien le changement de culture, leurs

1 nouvelles responsabilités, bien le propriétaire va
2 faire son choix, il va soit communiquer avec Hydro
3 ou bien donc ouvrir sa page Web.

4 Q. **[267]** Parce que c'est quoi l'enjeu pour Hydro-
5 Québec de cesser d'envoyer de tels avis? Je
6 comprends que... parce que je... ne vous détrom...
7 je veux être clair, là. Ultimement, je comprends
8 l'objectif d'Hydro-Québec, tout le monde le
9 comprend. Mais en termes de coûts vous avez parlé
10 que ça coûte soixante-cinq mille dollars (65 000 \$)
11 par année envoyer les avis postaux, donc c'est
12 négligeable en fait, là. Puis les courriels, ça...
13 les courriels est-ce que c'est un effort monétaire
14 important? Est-ce que... est-ce que c'est un réel
15 problème pour Hydro-Québec de poursuivre l'envoi
16 d'avis, le temps que son espace-client devienne
17 plus populaire, connu de la masse de ses clients?

18 R. En fait c'est pas tellement l'envoi de la lettre,
19 c'est plutôt le délai que ça nous donne. Alors si
20 on envoie une lettre pour dire, puis c'est là...
21 parce que dans le fond, comme je l'expliquais ce
22 matin, il n'y aura plus le délai de résiliation. Le
23 client va pouvoir appeler puis dire : « Je pars
24 aujourd'hui », puis on va mettre fin à son
25 abonnement. Donc je n'ai plus ce délai-là de sept

1 jours que j'avais avant, qui permettait d'aviser le
2 propriétaire et là, que le propriétaire pouvait
3 vite réagir puis dire : « Oui, je suis
4 d'accord, je prends la responsabilité » ou non.

5 Alors, n'ayant plus le délai de
6 résiliation, comme on a proposé à la Régie puis
7 comme les clients nous le demandent beaucoup, bien
8 on a... c'est ce délai-là qu'on... C'est pas
9 tellement de ne pas envoyer l'avis, c'est que c'est
10 le délai de sept (7) ou huit (8) jours pour que le
11 client nous réponde. Si le propriétaire nous répond
12 « j'en veux pas » bien, j'ai quand même perdu cette
13 période de consommation-là. Ça fait que c'est sûr
14 que c'est pas le coût de l'envoi de la lettre,
15 c'est la période qui est attachée.

16 (14 h 29)

17 Q. **[268]** Mais, ça pourrait être un avis pas tant pour
18 aviser comme c'est le cas de demander le choix. Ça
19 pourrait être un avis simplement avisant qu'il y a
20 eu une fin. Parce que l'avis qui est envoyé, là, en
21 ce moment, il a deux buts, là. C'est-à-dire, un, on
22 avise qu'il y a une fin d'abonnement puis, deux, on
23 demande au propriétaire « qu'est-ce que vous voulez
24 faire? » O.K.

25 « Ce que vous voulez faire » on va y venir,

1 là, on va y venir. C'est intégré dans vos
2 conditions de service. Mais, le premier but de
3 l'avis, il demeure quand même pertinent pour un
4 propriétaire qui là tout à coup devient responsable
5 d'une unité dont il ne sait même pas qu'il devient
6 responsable. Mais, bon, je comprends peut-être que
7 je ne réussirai pas à vous convaincre sur le champ,
8 donc on va... on va poursuivre nos démarches en
9 plaidoirie et lors de notre présentation, changeons
10 de sujet. Je vous amène donc à la section 5.2.1.
11 bon.

12 Si vous êtes le propriétaire d'un
13 immeuble, vous pouvez demander...
14 là je vais juste prendre... je vais juste noter une
15 petite faute d'orthographe « demander » c'est E-R.
16 Peut-être que je... Ma mère, ma mère est prof de
17 français, si c'était une de mes clientes, puis elle
18 voyait ça, elle ne serait pas contente, là, ça fait
19 que...

20 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

21 R. On vous remercie. Vous comprendrez qu'il y a un
22 certain nombre de mots dans tous ces documents-là.

23 Q. **[269]** C'est ça.

24 R. Et il peut y arriver qu'on en échappe une.

25 Q. **[270]** Bien, c'est ça. Bon.

1 R. Souhaitons que ce soit la seule.

2 Q. **[271]** J'aurai au moins... j'aurai au moins mon
3 implication dans les conditions de service. Je
4 pourrai dire... je pourrai dire que ça aura été mon
5 apport. O.K.

6 Si vous êtes le propriétaire d'un
7 immeuble, vous pouvez demander ou
8 refuser le maintien du service
9 d'électricité à un lieu de
10 consommation lorsqu'un locataire met
11 fin à cet abonnement. Vous devez
12 utiliser votre espace client afin de
13 prédéfinir l'une des deux options
14 suivantes.

15 L'option un, demande de maintien du service, donc
16 lorsqu'il y a une fin d'abonnement, de facto vous
17 devenez... vous reprenez le compte, bien, en fait,
18 pas les arrérages, mais vous devenez client de
19 l'unité. Et option deux, refus du maintien du
20 service d'électricité. Hydro-Québec pourra alors
21 mettre fin au service d'électricité sans préavis.

22 Je vous amène au troisième paragraphe après
23 les deux encadrés :

24 Si vous ne faites...

25 Et ça, ça a été l'objet donc d'un commentaire de la

1 CORPIQ et on voit qui a peut-être porté fruit :

2 Si vous ne faites pas connaître votre
3 choix avant la fin de l'abonnement du
4 locataire, vous êtes considéré comme
5 ayant refusé le maintien du service
6 d'électricité selon l'option 2 du
7 présent article.

8 Donc, simplement pour bien mettre en contexte, on
9 comprend que lorsqu'on n'est pas client, par
10 exemple, lorsqu'on n'utilise pas l'espace client,
11 par exemple, de facto, lorsqu'on ne choisit pas
12 l'une ou l'autre, Hydro-Québec va mettre un terme
13 au service d'électricité, voulait, en fait, mettre
14 un terme au service d'électricité une fois qu'il y
15 a résiliation du contrat.

16 Vous avez changé, n'est-ce pas, vous avez
17 changé cette approche et je vous amène donc au
18 document HQD-1, Document 1.1. Non. Excusez-moi.
19 Est-ce que c'est ça? Non. Excusez-moi. Je vous
20 amène à HQD-3, Document 4, page 8.

21 Donc, désormais, donc on change l'approche
22 et on prévoit maintenant :

23 Si vous ne faites pas connaître votre
24 choix avant la fin de l'abonnement du
25 locataire, vous êtes considéré par

1 défaut ayant demandé le maintien du
2 service d'électricité selon l'option 1
3 du présent article [...]

4 Donc, on revient à la situation telle qu'elle est
5 en ce moment, n'est-ce pas?

6 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

7 R. Tout à fait.

8 Q. **[272]** Tout à fait. Bon. Ce que je ne comprends pas,
9 c'est... dans un premier temps, c'est la suite de
10 ce paragraphe-là :

11 [...] à moins que vous ayez déjà
12 choisi l'option 2 pour l'ensemble des
13 lieux de consommation d'un immeuble.

14 (14 h 34)

15 Ça m'a pris vraiment beaucoup de temps
16 avant de comprendre. Ça fait que, j'imagine que
17 monsieur et madame tout le monde qui vont lire ça,
18 ça va leur prendre encore plus de temps. Si on a
19 déjà fait l'option, le choix de l'option 2,
20 pourquoi c'est important pour Hydro-Québec de le
21 remettre dans l'exception? C'est une exception à
22 l'exception. N'est-ce pas superflu cette dernière
23 portion en vert?

24 Mme SYLVIE GILBERT :

25 R. En fait, je ne sais pas si vous avez bien compris.

- 1 Mais ce qu'on voulait dire là-dedans, c'est
2 advenant qu'un client a plusieurs immeubles, il a
3 déjà fait le choix 2 dans tous ses immeubles, s'il
4 vient puis il ajoute un nouvel immeuble, ce nouvel
5 immeuble-là va être par défaut choix 2 et non pas
6 choix 1. Choix 1 et non pas choix 2.
- 7 Q. **[273]** Je comprends. O.K. Parce que, moi, j'avais
8 d'autres questions en lien avec ça. Parce qu'on est
9 d'accord qu'avec l'espace client, un propriétaire
10 peut choisir unité par unité, n'est-ce pas?
- 11 R. Oui, il peut choisir unité par unité. Ou il peut
12 choisir toutes ses unités. C'est ça.
- 13 Q. **[274]** Exact. Mais il peut y aller... Donc
14 l'appartement 1 a, ça, je veux que ce soit option
15 1, appartement 2, ça va être l'option...
- 16 R. Je crois que le développement qui est... Pour
17 l'instant ce qu'on regarde comme développement, il
18 choisirait pour l'ensemble de son immeuble.
- 19 Q. **[275]** O.K. C'est tout ou rien? C'est comme, il ne
20 peut pas faire à la pièce?
- 21 R. Exactement.
- 22 Q. **[276]** O.K. Bien, je vais vous amener à un autre...
23 Est-ce que c'est la réponse ou vous voulez le
24 confirmer?
- 25 R. Je pourrais valider, mais je suis pas mal sûre que

1 c'est la réponse, mais on pourrait valider puis le
2 confirmer.

3 Q. **[277]** Je vous amène à la pièce... Je m'excuse de
4 vous faire voyager de pièce en pièce. Je vous amène
5 à la pièce HQD-1, Document 1.1 page 18. HQD-1,
6 Document 1.1 page 18 à la ligne 16. Donc, est-ce
7 que... La phrase suivante :

8 Le propriétaire indiquera son choix
9 pour chacune ou toutes les unités
10 locatives.

11 Qui a été rayée. Est-ce qu'on doit comprendre que
12 cette phrase-là qui a été rayée signifie donc que
13 ça a peut-être été une idée pour Hydro-Québec de
14 pouvoir y aller unité par unité, mais, finalement,
15 ça va être toutes les unités d'un même logement ont
16 le même traitement?

17 R. Tout à fait, c'est exact.

18 Q. **[278]** O.K. Si on revient... Et le fait de procéder
19 unité par unité, est-ce que c'est un développement
20 qu'Hydro-Québec va vouloir faire dans le futur ou
21 c'est juste que, technologiquement, vous n'êtes pas
22 encore rendu là?

23 R. C'était super complexe comme développement d'aller
24 vraiment faire des choix différents pour chacune
25 des unités. Donc, c'est pour ça qu'on est allé avec

1 vraiment le choix pour l'ensemble des logements.

2 Q. [279] Bon. Et, là, si on revient donc à la clause
3 que vous proposez, je reviens à HQD-3, Document 4
4 page 8, vous dites :

5 À moins que vous ayez déjà choisi
6 l'option 2 pour l'ensemble des lieux
7 de consommation d'un immeuble.

8 Pas de « vos immeubles », d'un immeuble. Moi, quand
9 je l'ai lu, je croyais qu'on faisait référence aux
10 unités du même immeuble visé par l'interruption de
11 service.

12 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

13 R. On va juste récupérer, Maître Lescop, le passage,
14 si vous permettez.

15 Mme SYLVIE GILBERT :

16 R. C'est exact, c'est vraiment pour l'ensemble des
17 lieux pour un immeuble. Donc, il va choisir son
18 immeuble. Tantôt... J'ajouterais peut-être, par
19 contre, que si jamais le propriétaire a choisi dans
20 son portail client de toujours être responsable,
21 puis dans le cas d'un logement, il voudrait ne pas
22 être responsable, il peut quand même contacter
23 Hydro-Québec puis aviser de... pour que ce
24 logement-là, qui va se libérer, il ne voudrait pas
25 être responsable.

1 (14 h 39)

2 Q. **[280]** O.K. Mais c'est parce que lorsque vous dites
3 « L'ensemble des lieux de consommation d'un
4 immeuble », vous faites référence aux unités, là,
5 aux unités de logement?

6 R. Exactement.

7 Q. **[281]** O.K. Donc, là il y a une demande
8 d'interruption qui vise une unité de logement.
9 L'option 2, disons le propriétaire a déjà choisi
10 l'option 1 ou l'option 2 ou il n'a pas rien choisi,
11 O.K.? Vous êtes d'accord? Il a trois choix. 1, 2 ou
12 rien. Je reviens à ma question. On est dans
13 l'option où il n'a rien choisi. Pourquoi
14 intégrer... je m'excuse, là, mais je vais...
15 Pourquoi intégrer une exception à l'exception alors
16 que s'il a choisi 2, bien il est dans 2 déjà, là.
17 Ce n'est pas circulaire. À moins que c'est moi qui
18 comprends, là, mais on dirait que ça a l'air
19 circulaire, là, ça, cet ajout-là. Puis je peux
20 m'imaginer des litiges, là, en... je veux vous les
21 éviter, là.

22 R. Mais pour nous, c'était vraiment lorsque l'ajout
23 d'un immeuble à ses immeubles qu'on a déjà. Donc,
24 c'était vraiment pour ça. Non pas d'un logement,
25 mais d'un immeuble à ses immeubles qu'il a déjà.

- 1 Q. **[282]** Si je vous soumetts que d'abord, vous devriez
2 dire : « À moins que vous ayez choisi l'option 2
3 pour un autre immeuble dont vous êtes déjà... » ou
4 tous les autres immeubles parce que là, on parle
5 d'un immeuble, on parle... Puis le consommateur qui
6 lit ça, il pense que c'est le même immeuble, là. Ça
7 ne peut pas... ce n'est pas un autre immeuble. Mais
8 si vous me dites que vous allez penser à mon
9 commentaire, ça me suffit.
- 10 R. C'est ce que j'allais vous dire, on va penser à
11 votre commentaire puis on va faire valider le
12 texte.
- 13 Q. **[283]** Parfait. Merci. O.K. Donc, j'ai terminé. Donc
14 essentiellement, c'était mes questions pour le
15 sujet d'importance... Ah non, en fait, non, non,
16 non, il y a une série de questions qu'il me manque.
17 Donc vous, vous donnez suite à la demande de la
18 CORPIQ qui était que, bien il y avait un réel
19 préjudice qui serait causé à un propriétaire s'il y
20 a une interruption sans même qu'il soit avisé, puis
21 dans le mémoire de la CORPIQ, on disait... ma
22 cliente disait notamment « Qu'est-ce qui arrive
23 pendant l'hiver si les tuyaux gèlent? » Bon. En
24 même temps, dans le mémoire de la CORPIQ, vous
25 constaterez qu'il y avait des délais qui étaient

1 suggérés. On ne voulait pas nécessairement
2 qu'Hydro-Québec continue le service ad vitam
3 aeternam et on constate ici que vous ne mettez pas
4 de délai. O.K.? Donc, vous... s'il n'y a pas
5 l'option 1 ou 2 qui... l'option 1 ou 2 qui a été
6 choisie, le propriétaire devient de facto le client
7 puis il assume, donc, la suite des choses. Est-ce
8 que ça a été une considération pour Hydro-Québec de
9 mettre un délai, de mettre un terme à ça? Parce que
10 là, vous êtes passés d'un extrême à l'autre puis
11 là, je voulais savoir s'il n'y avait peut-être pas
12 un moyen d'arriver à un milieu.

13 R. Est-ce que votre question c'est de nous demander
14 si, pendant la période d'hiver, on va faire des
15 choses différentes de pendant la période d'été?

16 Q. **[284]** Bien non. Parce qu'en ce moment, si votre
17 modification était adoptée telle quelle, donc le
18 propriétaire devient client et ça pourrait, pendant
19 des mois, en fait, pourrait devenir... pourrait
20 être client d'Hydro-Québec sans le savoir. O.K.?
21 Parce qu'on se rappellera des stats, là, vous
22 n'avez pas nécessairement les coordonnées de tous
23 les propriétaires. Ce que la CORPIQ proposait,
24 c'était pour éviter des dommages, ça serait, par
25 exemple, de continuer l'alimentation en électricité

1 pendant la période d'hiver, donc pendant la période
2 où il y a vraiment des dommages qui peuvent être
3 causés. L'autre... Et aussi, pendant la période
4 estivale, bien à l'extérieur de l'hiver, pendant un
5 mois, mais après, que le propriétaire ne devienne
6 pas de facto client d'Hydro-Québec pour une unité
7 dont il ne sait même pas, en fait, qu'il a la
8 charge. Et la question est la suivante, c'est :
9 Est-ce que vous avez considéré, dans votre
10 décision, de passer de l'une à l'autre, d'arriver
11 à... justement, de considérer la possibilité de
12 mettre un terme à l'alimentation en électricité?

13 (14 h 44)

14 Mme SYLVIE GILBERT :

15 R. Alors, non, on n'a pas considéré ça parce que, dans
16 le fond, nous, ce qu'on veut, c'est un payeur.
17 Alors, il y a de la consommation qui est dans le
18 local puis ce qu'on cherche c'est un payeur. Donc,
19 que le propriétaire soit toujours responsable ou
20 jamais responsable, bien, s'il n'est jamais
21 responsable puis qu'on n'a pas de payeur, on va
22 interrompre. Puis s'il est toujours responsable,
23 bien, on va mettre le propriétaire responsable.
24 Mais tout ça c'est dans le but de ne pas perdre des
25 sommes, de la consommation qui est par la suite

1 facturée à l'ensemble de la clientèle.

2 Q. **[285]** Mais vous dites que vous cherchez un payeur.

3 Vous cherchez un payeur s'il y a l'électricité,
4 n'est-ce pas, vous ne cherchez pas un payeur s'il
5 n'y a pas d'électricité?

6 R. Tout à fait.

7 Q. **[286]** Tout à fait. Et donc, moi, si je vous dis que
8 le propriétaire ne veut pas être payeur au bout...
9 s'il a un locataire qui déguerpit et qu'il ne l'a
10 pas mis au courant. Lui, il ne veut pas
11 d'électricité dans son logement après... le premier
12 (1er) octobre, s'il a un locataire qui déguerpit,
13 le premier (1er) novembre, le propriétaire, dans
14 ses souliers, c'est une unité qu'il n'habite pas,
15 il ne veut pas nécessairement d'électricité?

16 R. Bien, à ce moment-là, il a juste à contacter le
17 Distributeur puis... Parce que, quand on va le
18 mettre responsable de l'électricité, il va recevoir
19 une confirmation d'abonnement, donc il va pouvoir
20 réagir puis dire : « Ça ne m'intéresse pas, je n'ai
21 pas l'intention d'être responsable de ce local-là »
22 puis, à ce moment-là, bien, on va cesser sa
23 responsabilité puis on va interrompre le service.

24 Q. **[287]** Mais, dans vingt pour cent (20 %) des cas,
25 vous n'avez même pas l'adresse du propriétaire.

1 Donc, le propriétaire devient responsable pour une
2 période indéterminée d'une unité de logement dont
3 il ne sait même pas qu'il a la charge, n'est-ce
4 pas?

5 R. Si je n'ai pas le nom du propriétaire, je ne peux
6 pas le mettre responsable, ça va être vraiment un
7 local vacant.

8 Q. **[288]** Oui, mais vous allez continuer le service
9 puis vous allez envoyer des factures à l'unité
10 vacante?

11 R. Bien, si je n'ai personne dans le logement puis je
12 n'ai pas de client... si, moi, je n'ai pas de
13 client, je n'envoie pas de facture. J'ai zéro
14 facture qui sort, on va interrompre le local.

15 Q. **[289]** Vous allez...

16 R. Il doit y avoir une nuance, là, que... Parce que si
17 le client... mon client résilie son abonnement,
18 quitte le local et que je n'ai personne après et
19 que je ne connais pas le propriétaire, pour moi
20 c'est un local qu'on appelle « vacant », qui est
21 sans abonnement puis on va interrompre le service.
22 On ne va pas facturer personne, je n'ai personne.

23 Q. **[290]** O.K. Mais lorsqu'on regarde votre nouvelle
24 disposition, ce n'est pas ça qui ressort de ça, là,
25 que vous interrompez le service; vous le continuez,

1 le service?

2 R. Cet article-là c'est seulement pour le choix du
3 propriétaire. Donc, c'est sûr que si le
4 propriétaire refuse, que je n'ai plus d'abonnement,
5 bien là il faut aller aux articles qui parlent de
6 l'interruption du service.

7 Q. **[291]** Mais là vous dites, « refuse », s'il n'y a
8 pas de choix, c'est ça, s'il n'y a pas de choix?

9 R. Bien, s'il est inconnu, si je n'ai personne, je
10 reviens avec mon local où je ne connais pas
11 l'utilisateur, donc je vais l'interrompre.

12 Q. **[292]** Puis ça c'est une pratique d'Hydro-Québec ou
13 c'est dans les normes, ce que vous dites?

14 R. Bien, déjà, c'est déjà comme ça. Si j'ai un local
15 vacant, si je n'ai pas de titulaire d'abonnement,
16 je n'ai pas de client, bien, présentement... on en
17 a parlé tantôt, on envoie une lettre à l'occupant
18 mais s'il n'y a personne qui nous dit : « Oui, oui,
19 j'habite là », on va interrompre le service.

20 Q. **[293]** O.K. Je vais revenir avec mon client sur
21 cette question-là. Mes deux petits sujets, là. Vous
22 avez dit, avec maître Sicard, le frais de vingt-
23 cinq dollars (25 \$) d'abonnement, lorsque l'Espace
24 client ou le libre-service n'est pas disponible et
25 qu'on doive contacter quelqu'un à Hydro-Québec pour

1 s'abonner parce qu'on ne pouvait juste pas accéder
2 au portail, Hydro-Québec ne chargera pas le vingt-
3 cinq dollars (25 \$). Est-ce que c'est bien votre
4 position?

5 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

6 R. C'est exact.

7 Q. **[294]** Bon. Ça, par contre, c'est... est-ce que ça
8 va être intégré dans les conditions de services ou
9 ça va être... comment les... le personnel d'Hydro-
10 Québec, qui va prendre l'appel, va être mis au
11 courant de ça, que le vingt-cinq dollars (25 \$) ne
12 va pas être chargé? Parce que c'est une chose de le
13 dire puis ça se trouve dans une réponse à une
14 demande de renseignements, mais quelle démarche va
15 être faite par Hydro-Québec pour être sûr que ça va
16 être appliqué?

17 (14 h 49)

18 R. C'est déjà le cas, avec le pilote qu'on a conclu en
19 deux mille seize (2016) on a déjà appliqué cette
20 pratique d'affaires là. Donc c'est déjà... nos
21 représentants sont formés dans cette... dans cette
22 logique-là. Donc si l'espace-client est bloqué, en
23 panne, le client ne peut pas faire sa transaction.
24 Hydro-Québec va faire la transaction, le
25 Distributeur en fait va faire la transaction avec

1 le client téléphonique et sans frais.

2 Q. **[295]** Et le client n'a pas à demander qu'on ne
3 charge pas vingt-cinq dollars (25 \$), ça va être de
4 facto Hydro-Québec ne chargera pas le vingt-cinq
5 dollars (25 \$)?

6 R. La seule information à ce stade-là que le client
7 devrait nous donner c'est la raison pour laquelle
8 il essaye d'aller sur l'espace-client et ça ne
9 fonctionne pas.

10 Q. **[296]** D'accord.

11 R. Il y a une distinction à faire entre un client qui
12 veut faire sa transaction en mode autonome et qui
13 ne peut pas parce que c'est bloqué. Et un client
14 qui appelle parce qu'il ne veut pas la faire en
15 mode autonome et donc là il appelle au service à la
16 clientèle et le frais s'applique.

17 Q. **[297]** D'accord. Je vous amène, dernier sujet, votre
18 définition du terme « client ». Donc on est dans le
19 même document, là, qu'on a regardé, HQD-3, Document
20 4, page 19. Et donc un client, vous proposez...
21 doit-on comprendre de la nouvelle définition de
22 « client » que vous proposez qu'il y a trois types
23 de clients chez Hydro-Québec? Un client qui a un
24 amendement de service d'électricité, d'une part;
25 d'autre part, un client qui demande l'alimentation

1 d'une installation électrique; et troisièmement, un
2 client qui demande ou occasionne la réalisation de
3 travaux. C'est trois types de clients.

4 Mme SYLVIE GILBERT :

5 R. On peut le voir comme ça. Trois types... c'est pas
6 trois types de clients, mais c'est trois façons de
7 considérer quelqu'un comme un client.

8 Q. **[298]** Parfait. Et donc en lien donc aux
9 préoccupations de la CORPIQ, un propriétaire qui
10 demande une alimentation d'une installation
11 électrique à un de ses logements, donc il est
12 client d'Hydro-Québec pour cette demande-là, mais
13 une fois cette demande-là traitée, la relation
14 client-fournisseur est terminée, n'est-ce pas?

15 R. Tout à fait.

16 Q. **[299]** C'est tout. Donc je n'ai plus de questions et
17 il y a des... pour la suite des choses on va
18 laisser la CORPIQ s'exprimer.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 C'est bon.

21 Me RAPHAËL LESCOPI :

22 Merci.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Excellent. Merci beaucoup, Maître Lescop.

25

1 Me RAPHAËL LESCOP :
2 Merci beaucoup, au revoir.
3 LA PRÉSIDENTE :
4 Il nous reste peu de temps avant quinze heures
5 (15 h). Le prochain c'est maître Turmel, est-ce que
6 vous en avez pour plusieurs minutes?
7 Me ANDRÉ TURMEL :
8 Bonjour. J'ai annoncé soixante (60) minutes.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 Ah oui.
11 Me ANDRÉ TURMEL :
12 Mais dans ce dossier-ci j'en ai pour cinquante (50)
13 minutes avec quatre ligne et demie.
14 LA PRÉSIDENTE :
15 O.K.
16 Me ANDRÉ TURMEL :
17 Mais je pourrais faire une demie de ma ligne.
18 LA PRÉSIDENTE :
19 O.K.
20 Me ANDRÉ TURMEL :
21 Qui en a pour dix (10) minutes. Puis je pourrais
22 continuer demain, si vous voulez.
23 LA PRÉSIDENTE :
24 Excellent. On y va comme ça.
25

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 Puis j'aurais dû dire que ma demie j'espère qu'elle
3 ne compte pas parce que c'est surtout en lien avec
4 les réponses qu'on a eues ce matin. Je veux juste
5 clarifier des réponses des témoins à l'égard du
6 trois... trois ans et qui nous semblait un petit
7 peu aller à l'encontre de ce qu'on lisait. C'est
8 juste ça que je veux clarifier, là.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 O.K.

11 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

12 Q. **[300]** Alors bonjour aux membres du panel, André
13 Turmel pour la FCEI, j'espère que vous allez bien
14 pour cet après-midi, et je serai bref. Ce matin on
15 vous a posé la question, je pense que c'est maître
16 Sicard pour le bénéfice de son collègue de l'ACEF,
17 notre collègue de l'ACEFQ qui n'est pas là
18 aujourd'hui malheureusement, à l'égard des
19 modifications que vous apportez aux corrections de
20 la facture. O.K. On s'entend qu'à l'article 11.5
21 actuellement il y a deux cas de figure. Le cas de
22 figure où HQ corrige la facture pour une erreur
23 qu'il a faite et le cas où HQ corrige pour... suite
24 à une erreur qui provient du client. Est-ce que
25 c'est exact? Vous opinez du képi, mais juste dire

- 1 « Nature de la situation à corriger » le premier :
2 Défaut lié à une erreur de mesurage ou
3 à une erreur quant au multiplicateur
4 et ça, à droite, on dit que c'est :
5 toutes les périodes concernées
6 donc jusqu'à maintenant, dans le texte actuel,
7 c'étaient toutes les périodes concernées. Je vous
8 vois sourire, mais est-ce qu'on s'entend pour
9 corriger le tout?
- 10 Mme SYLVIE GILBERT :
- 11 R. On s'entend pour corriger.
- 12 Q. **[304]** Bon.
- 13 R. Ce matin, j'ai fait une erreur.
- 14 Q. **[305]** C'est ça.
- 15 R. Je suis trop dans les nouvelles conditions de
16 service.
- 17 Q. **[306]** Il n'y a pas de problème, on ne vous
18 chicanera pas là-dessus, ça clarifie parce qu'on
19 était un peu confus. Bon. Alors, écoutez, c'est
20 simplement ça que je voulais clarifier de but en
21 blanc. On a pris trois minutes pour le faire. On ne
22 pourra pas continuer d'abord, si vous voulez, on
23 arrête maintenant. Je pense qu'on peut arrêter
24 maintenant parce que là sinon ça va me couper un
25 peu, puis on est un petit peu fatigué. O.K. Merci.

1 Donc, « on » de la part de moi.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Oui.

4 Me ANDRÉ TURMEL :

5 Bien sûr.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Écoutez, je ne peux qu'être d'accord avec vos

8 propos...

9 Me ANDRÉ TURMEL :

10 O.K.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 ... Maître Turmel.

13 Me ANDRÉ TURMEL :

14 O.K. Merci.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Alors, on va prendre une pause pour la soirée. On

17 se revoit demain matin à compter de neuf heures

18 (9 h 00)...

19 Me ANDRÉ TURMEL :

20 Parfait.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 ... avec la poursuite du contre-interrogatoire des

23 témoins du panel numéro 1. Si tout va bien, on ne

24 terminera pas mardi, en tout cas... On a un peu de

25 retard, mais on a quand même encore espoir, là, que

1

2

3 SERMENT D'OFFICE

4

5 Nous, soussignés, DANIELLE BERGERON et CLAUDE
6 MORIN, sténographes officiels, certifions sous
7 notre serment d'office que les pages qui précèdent
8 sont et contiennent la transcription fidèle et
9 exacte des notes prises dans cette cause au moyen
10 de la sténotypie et du sténomasque.

11

12 Le tout, conformément à la loi.

13 Et nous avons signé,

14

15

16 DANIELLE BERGERON, s.o.

17

18

19

20 CLAUDE MORIN, s.o.