

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 2 MAI 2017

VOLUME 4

JEAN LAROSE 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 (représenté par Me HÉLÈNE
SICARD)
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 LESCOPEL
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	7
PRÉLIMINAIRES	8
PREUVE DE HQD (Panel 1 - Abonnement, Droits et obligations, Terminologie) (suite)	
FRANÇOIS G. HÉBERT	
GENEVIÈVE FOURNIER	
SYLVIE GILBERT	
JOHANNE BABIN	
INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL	9
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL (suite)	11
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE	63
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	95
INTERROGÉS PAR Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY	148
INTERROGÉS PAR LA FORMATION	177

LISTE DES ENGAGEMENTS

	<u>PAGE</u>
E-5 (HQD) : En lien avec l'annexe 1 de la preuve de la FCEI, indiquer si les montants associés à l'ensemble des dépôts (121,7 M pour 2016) incluent les lettres de garantie et cautionnement (demandé par la FCEI)	34
E-6 (HQD) : À l'égard du tableau de la page 39 de la preuve de la FCEI, donner la proportion des clients résidentiels et industriels dans le montant de l'ensemble des dépôts chez HQD (demandé par la FCEI)	37
E-7 (HQD) : Fournir le document « Votre abonnement au service d'électricité » qui est joint à la lettre et à la confirmation d'abonnement (Demandé par l'UPA)	73
E-8 (HQD) : Vérifier si on pourrait ajouter à la définition de « par téléphone » la réponse vocale interactive (Demandé par la Régie)	156
E-9 (HQD) : Proposer un texte pour identifier les informations qui doivent être maintenues à jour par le propriétaire à l'article 5.2.1 (demandé par la Régie)	165
E-10 (HQT) : Proposer un texte à l'article 3.2.2 qui vise à dire que le Distributeur informe par écrit le client qu'il a perdu son éligibilité à l'option de retrait et qu'un compteur communicant sera installé ou sera à être installé (demandé par la Régie)	173
E-11 (HQD) : Fournir la liste des territoires sur lesquels le compteur communicant n'est pas offert, à savoir s'il y a plus d'endroit que simplement le Nunavik / nord du 53e parallèle. (demandé par la Formation)	199

- E-12 (HQD) : Examiner la possibilité, à l'annexe 1, d'identifier s'il y a des éléments qui peuvent être « s'il y a lieu » ou « le cas échéant » (demandé par la Formation) 207
- E-13 (HQD) Analyse de la définition de compteur communicant prévu à l'article 20.1 (demandé par la Régie) 216
- E-14 (HQD) : Vérifier la possibilité de déposer des nouvelles illustrations qui sont jointes au texte des Conditions de service (demandé par la Formation) 231
-

R-3964-2016
2 mai 2017

- 7 -

LISTE DES PIÈCES

	<u>PAGE</u>
B-0198 : Confirmation d'abonnement	202
A-0047 : Schéma de branchement	230

1 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce deuxième (2e)
2 jour du mois de mai :
3
4 PRÉLIMINAIRES
5
6 LA GREFFIÈRE :
7 Protocole d'ouverture. Audience du deux (2) mai
8 deux mille dix-sept (2017), dossier R-3964-2016.
9 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 Poursuite de l'audience.
14 LA PRÉSIDENTE :
15 Merci, Madame la Greffière. Alors, Maître Turmel,
16 vous avez peut-être des nouvelles pour nous?
17 Me SIMON TURMEL :
18 Oui, j'ai des nouvelles pour vous, Madame la
19 Présidente. Tout d'abord, bonjour.
20 LA PRÉSIDENTE :
21 Bonjour.
22
23 PREUVE DE HQD (Panel 1 - Abonnement, Droits et
24 obligations, Terminologie) (suite)
25

1 Me SIMON TURMEL :

2 Ainsi, bonjour Madame la Régisseure. Bonjour,
3 Monsieur le Régisseur. Bonjour à tous ceux qui sont
4 dans la salle ici. Donc, des nouvelles par rapport
5 à l'engagement 3, on va répondre verbalement à
6 l'engagement 3, lequel était, je vais juste le
7 lire :

8 Date de prolongation, donc la date de
9 remise des offres
10 on parle de l'appel de propositions.

11

12 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce deuxième (2e)
13 jour du mois de mai, ONT COMPARU :

14

15 FRANÇOIS G. HÉBERT

16 GENEVIÈVE FOURNIER

17 SYLVIE GILBERT

18 JOHANNE BABIN

19

20 LESQUELS, sous la même affirmation solennelle,
21 déposent et disent :

22

23 INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL :

24 Q. **[1]** Donc, madame Fournier.

25

1 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

2 R. L'appel de propositions se termine le trois (3) mai
3 deux mille dix-sept (2017).

4 Q. **[2]** Merci.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Maître Turmel.

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 Oui. André de mon prénom. Bonjour.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Oui.

11 Me ANDRÉ TURMEL :

12 J'espère que vous allez bien.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Oui, c'est ça.

15 Me ANDRÉ TURMEL :

16 Alors, c'est non sans une émotion certaine.

17 Écoutez, je pense, c'est la première fois qu'il y a
18 trois Turmel autour de moi, des avocats.

19 Me SIMON TURMEL :

20 En fait, je vais même préciser que mon second
21 prénom est également André.

22 Me ANDRÉ TURMEL :

23 Bon!

24 Me SIMON TURMEL :

25 Ça ne s'invente pas, donc c'est la raison pour

1 laquelle je n'ai pas une particule de...

2 Me ANDRÉ TURMEL :

3 Oui. Non, c'est ça.

4 Me SIMON TURMEL :

5 Je ne mettrai pas André, je pense, ça ajouterait à
6 la confusion.

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 O.K. Alors, nos ancêtres Beaucerons, donc doivent
9 se retourner dans leur tombe aujourd'hui, mais...

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Oui.

12 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL (suite) :

13 ... quand même. Alors, bonjour à tous. Bonjour au
14 panel. André Turmel pour la FCEI. Alors, on va
15 commencer.

16 Q. **[3]** Donc, j'ai quatre thématiques à discuter avec
17 vous qui sont un peu des thématiques qui sont les
18 grands chapitres des Conditions de services. La
19 première va porter sur l'abonnement. Dans un
20 premier temps, je vous demanderais peut-être de
21 prendre le texte de votre proposition des
22 Conditions de service à l'annexe 1 qu'on a
23 légèrement discuté hier. Donc, c'est votre
24 proposition des Conditions de service. C'est la
25 page 76 de l'annexe 1. Vous me le dites quand vous

1 l'avez.

2 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

3 R. Oui. Vous êtes à quel article, Maître Turmel?

4 Q. **[4]** À l'annexe 1, c'est la page 76, là, c'est
5 après... ça suit immédiatement la Partie VII.

6 R. Oui, nous l'avons. Merci.

7 Q. **[5]** O.K. Hier, vous avez discuté avec certains de
8 mes prédécesseurs à l'égard de l'annexe 1, du
9 contenu qui devait y être ou ne pas y être. De
10 notre côté, on aimerait connaître... Dans les
11 faits, je comprends qu'il y a une annexe 1
12 seulement et qu'il n'y a pas de différenciation
13 entre « nouvelle installation » et « installation
14 existante », c'est exact?

15 Mme SYLVIE GILBERT :

16 R. C'est exact.

17 Q. **[6]** D'accord. Ma question est bien simple. Est-ce
18 qu'il ne serait pas plus simple d'au moins ajouter
19 une coche ou une information pour, t'sais, parfois
20 on voit « bien, êtes-vous un nouveau client ou
21 pas? » ou « est-ce que c'est une installation
22 existante ou pas? » Est-ce que ça vous poserait un
23 grand problème d'ajouter cette information-là?

24 R. En fait, si on faisait ça, on aurait deux annexes
25 identiques.

1 Q. **[7]** Bon. C'est ça. Donc, je comprends que ce n'est
2 pas un problème en soi, c'est juste d'avoir une
3 annexe, une page additionnelle ou quelques demandes
4 d'informations additionnelles à traiter de votre
5 côté?

6 R. Bien, ce seraient les mêmes informations qui
7 seraient sur les deux annexes.

8 Q. **[8]** Sauf en ce qui a trait... Oui. D'accord. Je
9 comprends. Sauf en ce qui a trait à la situation
10 installation existante versus nouvelle
11 installation. C'est-à-dire installation... Voilà!
12 C'est ça.

13 R. Je ne sais pas, peut-être que la question n'est pas
14 claire, mais pour moi, les informations qui sont à
15 l'annexe 1, ce sont les mêmes informations que nous
16 avons besoin lorsque c'est une nouvelle
17 installation ou lorsque c'est une installation
18 existante. Ce sont les mêmes informations que nous
19 avons besoin. Avant, auparavant on a déjà eu deux
20 annexes, la différence entre les deux était, dans
21 une annexe c'était pour un individu puis l'autre
22 c'était pour une entreprise. Puis on disait, sur
23 une, le numéro d'assurance sociale et, sur l'autre,
24 le numéro d'entreprise. On les a jumelés ensemble,
25 mais c'est toujours les mêmes informations qu'on a

1 de besoin, autant si c'est une installation
2 existante que si c'est une nouvelle installation.

3 (9 h 05)

4 Q. **[9]** O.K. Et ma question également, dans la demande,
5 dans l'annexe 1, vous parlez... bien, le transport
6 obligatoire, vous demandez l'usage donc aux
7 clients. Mais vous ne parlez pas aucunement du
8 tarif. Est-ce que... Et, là, vous dites usage, vous
9 donnez l'explication, domestique, commercial,
10 industriel, institutionnel ou agricole. Mais est-ce
11 qu'il pourrait être utile d'ajouter le fait qu'il y
12 a différents tarifs en lien avec l'usage? Parce que
13 le client, lui, son premier contact avec vous,
14 entre guillemets, c'est ce feuillet-là, si je
15 comprends bien, et ce n'est qu'après que vous
16 revenez vers lui, que vous lui dites, bien, voici
17 en conséquence de ton usage ton tarif. Est-ce que
18 c'est comme ça que se passent les choses?

19 R. C'est effectivement à peu près comme ça. Quand
20 c'est une nouvelle alimentation, le maître
21 électricien va habituellement nous dire l'usage
22 commercial et l'usage résidentiel. Puis il va
23 ajouter, dans le cas du commercial, une autre
24 information, quel type d'usage commercial. Puis
25 quand c'est une installation existante, bien, là,

1 le client peut ajouter... Donc, habituellement, il
2 va avoir l'information quand il va faire sa demande
3 d'abonnement, soit sur le web ou au téléphone, puis
4 il peut modifier l'information sur l'usage. Mais le
5 tarif, dans le cas d'une installation existante, le
6 tarif, c'est habituellement le tarif qui était là
7 pour le client précédent, qui va être remis pour le
8 client qui suit. Et c'est sur sa confirmation
9 d'abonnement que le client va voir ce tarif-là.

10 Q. **[10]** La confirmation d'abonnement. Mais je vous
11 donne l'exemple de... souvent, tout le monde a un
12 téléphone intelligent de nos jours, et quand on
13 s'abonne, sauf erreur, de manière générale, on va
14 vous dire le tarif d'entrée de jeu. Est-ce que j'ai
15 raison de comprendre que, chez HQ, on demande
16 l'usage, après ça on l'envoie et, après ça, on vous
17 donne le tarif dans une séquence -comment dire-
18 subséquente alors que, en matière de par exemple,
19 de téléphonie cellulaire, de manière générale, on
20 va vous donner le tarif d'entrée de jeu?

21 R. Je ne peux pas parler en matière de téléphonie.
22 Mais c'est vrai qu'en matière de... Chez Hydro-
23 Québec, c'est effectivement... on ne va pas... ce
24 n'est pas un renseignement obligatoire de demander
25 au client quel est le tarif auquel vous avez droit.

1 Q. **[11]** D'accord.

2 R. Effectivement qu'on ne le demande pas dans les
3 renseignements obligatoires.

4 Q. **[12]** Puis est-ce que ça pourrait être utile...
5 Parce que je comprends qu'il y a des tarifs de
6 masse. Parce que le texte des tarifs, c'est dans un
7 autre document. On s'entend. Mais est-ce que ça
8 pourrait être... Est-ce que ça causerait problème à
9 HQ dans son annexe de simplement dire, bien, qu'il
10 y a, pour le résidentiel, un ou deux tarifs, pour
11 les commerciaux quelques tarifs, au moins pour que
12 le client comprenne? Parce que je vous donne
13 l'exemple d'un propriétaire d'immeuble qui... on va
14 dire, bien, c'est pour une fin résidentielle, mais
15 si c'est un propriétaire d'immeuble locatif dans
16 lequel il peut, par exemple, le propriétaire, lui,
17 s'occuper des chauffe-eau et du chauffage, on voit
18 ça dans le... et ultimement avec les charges, il
19 pourrait, le monsieur, lui, être au M, hein, si...
20 Est-ce que vous êtes d'accord avec cette
21 possibilité-là?

22 R. Je suis tout à fait d'accord. On a effectivement...
23 Alors, si je fais une distinction sur la demande
24 d'abonnement, effectivement, on va indiquer
25 probablement à ce client-là qui a un tarif

1 domestique, parce que c'est peut-être ça qui était
2 là avant, avant que lui arrive. Là où j'ajouterais
3 quelque chose, puis qui fait suite à votre mémoire,
4 c'est qu'on prévoit améliorer le formulaire de la
5 confirmation d'abonnement pour justement mieux
6 faire des références au client pour mieux l'amener
7 à aller consulter notre site web ou quelque chose
8 comme ça pour avoir plus d'informations sur les
9 tarifs.

10 Ça, c'est ce qu'on prévoit faire afin
11 d'améliorer, que le client puisse faire un choix.
12 On a bien compris que c'était problématique. Pour
13 l'autre cas, c'est-à-dire le client qui a un gros
14 immeuble puis que, effectivement, il y a un tarif
15 peut-être M qui pourrait lui être offert, on a des
16 indicateurs dans le système, des indicateurs qui
17 vont suivre la consommation de ces clients-là et
18 puis qui vont faire des propositions de changement
19 de tarif.

20 Pour les clients qui sont au tarif
21 domestique, qui auraient intérêt à aller à un tarif
22 général, ces propositions de changement de tarif-là
23 existent depuis deux mille quinze (2015) seulement.
24 Alors, avant ça, on n'avait pas de propositions
25 pour ces clients-là. Mais maintenant on suit les

1 tarifs domestiques et on leur envoie des
2 propositions à l'effet qu'ils peuvent changer de
3 tarif.

4 (9 h 10)

5 Q. **[13]** O.K. Je vous remercie. Maintenant, parlons de
6 la date du début de l'abonnement. On va séquentiel,
7 là. Sauf erreur de notre part, le texte actuel,
8 bien actuel, le texte proposé, il n'y a pas de...
9 la date d'un abonnement peut être antérieure à
10 celle demandée par le client, est-ce que c'est
11 exact? Je pourrais arriver à cette situation-là. Et
12 de manière plus... je ne sais pas si vous... je
13 vais vous laisser répondre dans un premier temps.

14 R. Vous faites... avez-vous l'article que je le
15 relise?

16 Q. **[14]** Oui, 2.2., 2.2 de... je ne veux pas faire un
17 test avec vous, j'aurais dû vous l'indiquer,
18 excusez-moi. Et...

19 R. Alors l'article dit bien, là, que c'est soit à la
20 date convenue avec le client ou à la date de mise
21 sous tension initiale.

22 Q. **[15]** O.K. Parfait.

23 R. Dans le cas d'une nouvelle installation.

24 Q. **[16]** Merci. Et si j'ai bien compris, HQD ne
25 s'engage pas à fournir de délai et de date fixée

1 pour l'alimentation? Il n'y a pas de... bien, il
2 n'y pas de... dans le texte, on dirait « HQD a
3 quinze (15) jours pour brancher le client » ou...
4 il n'y pas de délai dans les conditions telles
5 quelles? Est-ce que j'ai...?

6 R. Non, il n'y pas de délai.

7 Q. **[17]** O.K. Parfait. Est-ce que ça pourrait être une
8 bonne idée qu'il y en ait des délais, un délai
9 standard, par exemple, là?

10 R. Bien, il y a tellement de... comment je dirais
11 ça... de cas d'espèces que ça serait difficile de
12 mettre un délai. Le client peut, quand il fait sa
13 demande d'alimentation, alors on l'a dit hier, il
14 peut aller sur sa page, son portail et suivre les
15 travaux puis il va avoir, à ce moment-là, la date
16 prévue, tout ça. Puis habituellement, les dates de
17 mise sous tension, on convient de cette date-là
18 avec le client, là. C'est sûr qu'il peut y avoir
19 des événements qui vont faire en sorte que la date
20 pourrait être repoussée ou quelque chose comme ça,
21 mais habituellement, c'est des dates qui sont
22 convenues avec le client, surtout dans le cas d'une
23 nouvelle demande d'alimentation.

24 Q. **[18]** Oui, voilà. Est-ce qu'il serait possible de
25 distinguer les nouvelles demandes d'alimentation

1 versus les installations actuelles? Est-ce qu'on
2 pourrait mettre un délai distinct, un par rapport à
3 l'autre? C'est-tu plus facile de prévoir des délais
4 pour une nouvelle installation qu'une installation
5 existante... modification à une installation
6 existante?

7 R. Là, est-ce que votre question c'est face à un
8 client saisonnier qui donc, lui, a une installation
9 existante puis il va demander une interruption,
10 puis après ça, un rebranchement?

11 Q. **[19]** Ma question était plus générale. C'était plus
12 général, mais c'est un exemple intéressant que vous
13 donnez.

14 R. Alors si... parce que, effectivement, là, un client
15 qui a déjà une installation existante puis un
16 saisonnier, on peut prendre comme exemple un centre
17 de ski ou quelque chose comme ça, il demande une
18 interruption au printemps puis un rebranchement en
19 hiver, ça se peut qu'il nous dise : « Moi je veux
20 que tu me rebranches le premier (1er) novembre. »
21 Habituellement, Hydro-Québec fait tout en son
22 possible pour respecter la date que le client lui a
23 demandé, mais s'il y a des événements qui font en
24 sorte qu'on n'est pas capable de respecter, bien on
25 va convenir d'une autre date avec le client pour le

1 rebranchement.

2 Q. **[20]** O.K. Est-ce que j'ai bien compris... merci,
3 que suite à une demande écrite d'abonnement, sauf
4 erreur de ma part, vous ne... HQ n'envoie pas
5 d'accusé de réception écrit?

6 R. Pouvez-vous répéter? Suite à une demande...?

7 Q. **[21]** Oui. Bien, si quelqu'un... si on vous envoie,
8 un client potentiel, en devenir, vous envoie une
9 demande d'abonnement par écrit, vous n'envoyez pas
10 d'accusé de réception à cette personne?

11 R. Non, on n'envoie pas d'accusé réception.

12 Q. **[22]** Bien, est-ce que ça ne serait pas une bonne...

13 R. En fait, c'est parce quand on va traiter la
14 demande, quand on va traiter la demande, on va
15 abonner le client puis on va lui envoyer une
16 confirmation d'abonnement. Ça fait que c'est...

17 Q. **[23]** O.K. Je comprends que... bon, on s'entend,
18 donc. Non, parce que parfois il peut y avoir un
19 délai certain. Je comprends que vous recevez la
20 demande, vous me dites qu'il n'y a pas d'accusé de
21 réception mais vous me dites : « On n'en fait pas
22 parce qu'on est tellement bon, peut-être, qu'on
23 fait ça rapidement dans la même séquence »?

24 R. Tout à fait.

25 Q. **[24]** C'est ce que vous me dites? O.K. Mais s'il y a

1 des moments... est-ce qu'il peut y avoir des
2 moments, par exemple, où, pour une raison X ou Y,
3 le temps de branchement est plus long? Est-ce qu'il
4 ne serait pas opportun, dans ces cas-là, d'envoyer
5 au moins une notification écrite ou par courrier
6 électronique ou...?

7 R. Parce que là, vous me parlez de branchement, donc
8 ça veut dire qu'on présume qu'il y avait eu une
9 interruption de service. Là, encore, si le client a
10 été débranché puis qu'il va y avoir un
11 rebranchement, bien si c'est un compteur
12 communicant, quand on va saisir la demande du
13 client, on va rebrancher. Ou si le client a un
14 compteur communicant puis il dit : « Moi je veux ça
15 pour le premier (1er) novembre », ça va être en
16 date du premier (1er) novembre puis le premier
17 (1er) novembre il va y avoir... l'électricité va
18 être remise. Puis si ça demande un déplacement,
19 bien là, on revient encore, là, que ça va aller
20 avec la confirmation d'abonnement. Mais
21 j'ajouterais que dans ces cas-là, le représentant
22 qui va traiter le dossier va devoir créer une
23 intervention terrain pour qu'il y ait quelqu'un qui
24 se déplace et là le client pourra suivre sur son
25 portail les travaux, là, au même titre qu'on a

1 parlé tantôt, d'un branchement.

2 (9 h 15)

3 Q. **[25]** Merci. Dans les réponses aux DDR, FCEI, la
4 réponse 1.5. Vous pouvez y aller si vous voulez
5 mais ce que vous nous... vous nous avez informés
6 que HQD ne disposait pas d'information sur le
7 respect de la date demandée par le client. Est-ce
8 que c'est exact?

9 R. C'est exact. Parce que, si le client dans son avis
10 écrit me dit : « Je le veux pour le premier (1er)
11 novembre » puis on est allé le trois (3) novembre,
12 nous, ce qu'on va voir dans notre système
13 informatique c'est le trois (3) novembre. Pour
14 savoir s'il me l'avait demandé le premier (1er)
15 novembre, il faudrait que j'aie lire sa lettre.
16 Donc, on n'a pas de données là-dessus.

17 Q. **[26]** Et aller lire sa lettre, et je reprends vos
18 propos, ceux de vos collègues hier, à l'égard que
19 vous voulez devenir le plus meilleur... pas pays du
20 monde mais le plus meilleur distributeur du monde
21 en matière de services à la clientèle, ça ne
22 pourrait pas être une amélioration utile?
23 Susceptible si, en plus, qu'on serait capable de la
24 mesurer, donc qui pourrait... qui permet d'être
25 encore meilleur?

1 R. Vous voulez dire, de faire un suivi sur les
2 demandes de ces clients-là?

3 Q. **[27]** Oui.

4 R. Pour l'instant, à ma connaissance, là, il n'y a pas
5 de... les clients, on s'entend avec les clients. Si
6 on ne peut pas y aller le premier (1er) novembre
7 parce qu'il y a eu une panne dans le secteur ou
8 quelque chose comme ça, puis on est obligé d'y
9 aller le deux (2) novembre, je ne pense pas... ou
10 le trois (3), je ne pense pas que c'est... que les
11 clients ont... ça leur cause vraiment des
12 inconvénients. Ça se peut, là. Mais,
13 habituellement, c'est convenu avec le client.

14 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

15 R. Maître Turmel, il y a aura également, au prochain
16 panel, madame Dalpé, pour la réalité terrain, qui
17 pourra vous éclairer aussi sur ce type de questions
18 là. Juste pour vous le rappeler.

19 Q. **[28]** O.K., j'en prends bonne note. Maintenant, à
20 l'égard, bon, du choix de tarifs, on en a parlé,
21 là. Je termine le volet abonnement, où nous avons
22 formulé, la FCEI, cinq recommandations, que vous
23 avez notées. Je prends pour acquis que vous avez lu
24 la preuve de la FCEI et, notamment, les
25 recommandations, Madame?

1 Mme SYLVIE GILBERT :

2 R. Oui.

3 Q. **[29]** À l'égard de l'abonnement, avant qu'on quitte
4 ce dossier-là, est-ce qu'il y a des recommandations
5 qui vous heurtent, est-ce qu'il y en a qui vous
6 semblent totalement inacceptables ou c'est une
7 question... parce que comme on n'a pas... on veut
8 bien savoir ce que pense le Distributeur des
9 propositions, quand c'est possible. Alors, de
10 manière générale, est-ce que, dans les cinq
11 recommandations à l'égard des abonnements, je peux
12 vous les mentionner mais est-ce qu'il y en a une
13 qui...

14 R. Ce serait préférable si vous me les relisiez parce
15 que...

16 Q. **[30]** Oui.

17 R. Ou, bien non, vous nous dites où est-ce qu'elles
18 sont, qu'on puisse les lire.

19 Q. **[31]** Non, rapidement, je vais vous les lire, ça va
20 être plus facile. Alors, la première
21 recommandation c'est justement modifier le texte
22 des tarifs à l'Annexe 1 pour différencier le
23 traitement entre les installations nouvelles et
24 celles existantes.

25 R. Alors, ça, nous, on a dit qu'on voulait rester avec

1 un seul annexe.

2 Q. **[32]** D'accord. Parfait. Et deuxième, à l'égard
3 du... modifier le texte des tarifs également, pour
4 que la date convenue entre le client et le
5 Distributeur soit utilisée aux fins de la
6 facturation?

7 R. Bien, selon moi, c'est déjà comme ça dans le texte
8 des conditions de services, là, on dit déjà que
9 c'est à la date convenue avec le client.

10 Q. **[33]** On me souffle à l'oreille, là, ou antérieur,
11 si ce serait avant, si c'est convenu?

12 R. Vous voulez dire, si on va faire la mise sous
13 tension avant...

14 Q. **[34]** Oui.

15 R. ... si on convient quand même avec le client?

16 Q. **[35]** Oui.

17 R. C'est sûr qu'effectivement, Maryse pourrait vous le
18 confirmer après-midi mais, selon moi, on convient
19 quand même avec le client de cette date-là.

20 Q. **[36]** Dans le texte que vous proposez, à 2.2b), on
21 dit :

22 À la date de mise sous tension
23 initiale dans le cas d'une nouvelle
24 installation électrique.

25 R. Effectivement. Mais, selon moi, cette date-là, elle

1 est convenue avec le client.

2 Q. [37] Parfait. Bon, sur l'accusé de réception, vous
3 m'avez répondu, d'accord, et c'est une troisième.
4 Ma question c'est : On a cru comprendre des
5 réponses échanges, que vous conseillez les clients,
6 de manière générale. Je veux juste vérifier avec
7 vous quel est votre... vous avez un devoir
8 d'information, certainement, hein, donner
9 l'information nécessaire aux clients. Est-ce que
10 vous jugez que vous avez un devoir de conseil ou
11 pas, là, dans les instructions données à vos
12 représentants des ventes?

13 R. Pour nous, c'est vraiment un devoir d'information
14 qu'on a. Donc, on va informer... O.K., là on va
15 donner l'information au client quel tarif il a le
16 droit d'avoir... mais ça va rester... on va
17 proposer des changements de tarifs en fonction,
18 justement, du tarif puis il y a de plus en plus
19 d'articles qui encadrent ces changements de tarifs
20 là. Mais on ne fait pas... on n'a pas de rôle
21 conseil, là. On n'est pas intéressé à faire un rôle
22 conseil. Pour nous, ce serait très exigeant pour le
23 Distributeur.

24 (9 h 25)

25 Q. [38] Donc, je voulais bien clarifier où

1 s'arrêtaient les frontières de tous et chacun. Et
2 en conséquence on a deux propositions à l'égard du
3 rôle de ceux qui ont des procurations, les
4 mandataires. La première, bien c'est une pratique
5 d'affaires, de modifier la pratique d'affaires afin
6 de mieux conseiller et orienter... bon, le
7 titulaire de l'abonnement au moment de la demande
8 de l'abonnement, afin que les mandataires
9 pertinents soient identifiés et inscrits. Ça, en
10 matière de pratique d'affaires à ce moment-là
11 comment vous fonctionnez?

12 Mme SYLVIE GILBERT :

13 R. Bien c'est sûr que si le client lui-même fait sa
14 demande d'abonnement sur le Web ou par téléphone,
15 alors la question... la question va lui être
16 demandée, là. Il va pouvoir dire : « moi, j'ai des
17 procurations à donner puis tout ça », puis il va
18 pouvoir compléter les formulaires en conséquence.
19 Naturellement, si au cours de l'abonnement il y a
20 un... comment je dirais ça, une entreprise qui
21 appelle et qui voudrait discuter du dossier du
22 client, bien on va devoir dire à l'entreprise
23 qu'elle doit demander au client que celui-ci...
24 nous dise que ça va être lui, le mandataire. Alors
25 tout ça, c'est lié à la Loi sur l'accès à

1 l'information donc on ne peut pas, sous l'appel
2 d'un... pas un mandataire, mais quelqu'un qui
3 voudrait devenir mandataire, donner des
4 informations. Donc c'est vraiment le client qui
5 doit signifier qui devient le mandataire.

6 Q. **[39]** Parfait.

7 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

8 R. C'est une protection évidemment.

9 Q. **[40]** Oui.

10 R. Pour ne pas divulguer les informations qui ne nous
11 appartiennent pas, les informations commerciales
12 sensibles qui n'appartiennent pas à Hydro-Québec.

13 Q. **[41]** Parfait. Je vous remercie. Maintenant quittons
14 l'abonnement. À l'égard du choix des tarifs, on en
15 a discuté de manière générale donc... puis on vient
16 de parler du devoir d'information que vous avez,
17 mais vous n'avez pas le devoir de conseil, là, je
18 comprends bien ça. À l'égard, bon, de l'information
19 sur les tarifs que vous pourriez mettre dans les
20 Conditions de ser... parce qu'évidemment il y a
21 deux textes différents, mais comme la première
22 interaction du client avec HQ c'est les Conditions
23 de service, si j'ai compris, est-ce qu'il serait...
24 est-ce que donc on a une recommandation à l'effet
25 de donner un peu plus d'informations... de modifier

1 la pratique d'affaires - et c'est une
2 recommandation, là - afin de donner l'information
3 sur les catégories, l'usage et le fait qu'il est de
4 la responsabilité du client de choisir le tarif. Ce
5 type d'informations-là.

6 Mme SYLVIE GILBERT :

7 R. Pas dans les Conditions de service, mais on est
8 d'accord avec cette proposition-là. Donc comme je
9 vous ai dit, on veut améliorer notre site Web,
10 améliorer notre confirmation d'abonnement dans
11 laquelle on va mieux diriger le client là-dessus.
12 On a aussi un petit dépliant qu'on envoie
13 présentement, qui est le résumé des Conditions de
14 service d'électricité, on envoie ça quand un client
15 s'abonne chez Hydro-Québec. Dans ce résumé-là il
16 n'y a pas que le résumé des conditions de service,
17 on ajoute un paquet d'informations, mais il y a
18 toujours quelques lignes sur le tarif puis ça, on
19 voudrait bonifier ça aussi. Donc effectivement on a
20 de l'intérêt à ce que le client soit mieux informé,
21 puis on va... on va faire ce qu'il faut, là,
22 pour... mais on ne voit pas l'intérêt de le mettre
23 dans les Conditions de service parce que de toute
24 façon, les Conditions de service et les tarifs
25 c'est quand même deux documents qui doivent être

1 utilisés de façon concurrente, c'est ça,
2 concurrente.

3 Q. [42] Je vous remercie. O.K. Maintenant on va aller
4 sur la question des dépôts. On a d'autres
5 recommandations, là, peut-être que si on a du temps
6 à la fin je reviendrai pour savoir votre position
7 là-dessus, mais je veux aller sur la question des
8 dépôts avant que... pour m'assurer qu'on le traite
9 avec vous. Dans... de la... bon, la question des
10 dépôts. Vous avez une politique que vous maintenez
11 et réaffirmez dans les Conditions de service. Je
12 vais vous demander de prendre la preuve de la FCEI,
13 l'annexe 1, donc le document de preuve de la FCEI.
14 On a colligé plusieurs informations qui émanent de
15 HQ. C'est la page 39 du document de la FCEI. Il y a
16 annexe 1 et annexe... annexe 1, tableau 1.1,
17 tableau 1.2, mais pour le moment restons au tableau
18 1.1. Vous me dites quand vous y êtes, c'est très
19 petit. Oui. Oui, effectivement.

20 Il va falloir qu'on fournisse des loupes
21 bientôt. Alors... mais je ne veux pas passer trop
22 de temps dans les chiffres, je veux convenir avec
23 vous de ce qu'on tire de ces informations-là. On a
24 demandé de l'information pour savoir finalement
25 comment la clientèle petite et moyenne entreprise,

1 là, la clientèle G et clientèle M, contribuait au
2 dépôt. Et quand on regarde le tableau, je vous
3 envoie dans la ligne « dépôt des garanties ». On
4 voit que, bon, à peu près à mi-parcours dans le
5 premier tableau, dépôt des garanties sur l'ensemble
6 des dépôts HQD. On voit les années, là, en
7 millions. Deux mille douze (2012), quatre-vingt-
8 cinq point neuf (85,9); deux mille treize (2013),
9 quatre-vingt-quatorze virgule deux (94,2), et
10 caetera, et caetera. Deux mille seize (2016), cent
11 vingt et un virgule sept (121,7). Est-ce que vous
12 voyez ça, Madame? Oui, oui. Madame Gilbert, oui?

13 R. Je ne vois pas votre cent vingt et un (121).

14 (9 h 30)

15 Q. **[43]** Ah... cent vingt et un virgule sept (121,7),
16 là, qui est la... l'ensemble des dépôts pour deux
17 mille seize (2016). Oui, excusez-moi, c'est un peu
18 petit. Et une moyenne... bon. Mais ce que je veux
19 convenir avec vous, bien comprendre, c'est que,
20 bon, ces chiffres-là vous apparaissent-ils exacts?
21 Ils émanent des questions réponse d'HQD, là, je
22 vous soumetts que c'est les montants, vous pouvez
23 confirmer si vous voulez, là.

24 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

25 R. Oui, si c'est les demandes que nous avons

1 formulées.

2 Q. **[44]** Oui. Je vous sou mets que c'est les données
3 tirées de vos informations. Mais ce que je voulais
4 vérifier avec vous dans un premier temps, c'est
5 quand on parle de... ça, c'est les montants
6 associés au dépôt, est-ce qu'on parle des montants
7 associés au dépôt en termes, donc, de l'argent
8 trébuchant et sonnante, mais est-ce que ça inclut
9 également les cautionnements, les lettres de
10 garantie?

11 R. On peut faire la vérification...

12 Q. **[45]** Oui.

13 R. ... pour être certains de fournir la bonne
14 information?

15 Q. **[46]** S'il vous plaît, on va prendre l'engagement
16 numéro 5. Donc, en lien avec l'annexe 1 de la
17 preuve de la FCEI, indiquer si les montants
18 associés à l'ensemble des dépôts et, entre
19 parenthèses, cent vingt et un virgule sept millions
20 (121,7 M) pour deux mille seize (2016), si cela
21 inclut les lettres de garantie et cautionnement.

22

23 E-5 (HQD) : En lien avec l'annexe 1 de la preuve
24 de la FCEI, indiquer si les montants
25 associés à l'ensemble des dépôts

1 (121,7 M pour 2016) incluent les
2 lettres de garantie et cautionnement
3 (demandé par la FCEI)
4

5 Bon, c'est ça. Ça vous va? O.K.

6 R. Oui, c'est noté.

7 Q. [47] Bon. Évidemment, on va fonctionner sur la
8 prémisses que ça inclut tout, là, on va vérifier,
9 O.K.? Et quand on regarde la proportion des
10 montants de dépôt qui émanent des petites
11 puissances et moyennes puissances, quand on regarde
12 les chiffres, restons dans la colonne moyenne, si
13 vous le voulez bien, là, on voit que quarante-
14 quatre pour cent (44 %) du cent quatre millions
15 (104 M), c'est une moyenne, émane des petites
16 puissances, soit quarante-cinq millions (45 M) et
17 que cinquante-trois (53) viennent de la moyenne
18 puissance, qui est cinquante-quatre point neuf
19 millions (54,9 M), puis au montant de cent virgule
20 six millions (100,6 M), ce qui donne, pour
21 l'ensemble de la clientèle que nous représentons,
22 quatre-vingt-seize point deux pour cent (96,2 %)
23 des dépôts, des montants en dépôts qui émanent
24 de... des clients qui ne sont pas résidentiels et
25 qui ne sont pas industriels. Alors je voulais juste

1 valider avec vous si... quand on a vu ça, nous, on
2 s'est dit, oupelaye!, on est... c'est des chiffres
3 étonnants, je vais valider cette information avec
4 vous.

5 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

6 R. Bien, quant au pourcentage, Maître Turmel, c'est
7 évidemment sous réserve d'une vérification de notre
8 part, mais ma collègue va pouvoir poursuivre.

9 Q. **[48]** D'accord.

10 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

11 R. Juste spécifier qu'on répond aux critères, en fait,
12 établis pour les dépôts, dans la pratique.

13 Q. **[49]** Ah, je ne vous chicane pas, là.

14 R. Non.

15 Q. **[50]** Je ne suis pas rendu là.

16 R. Je voulais juste le spécifier.

17 Q. **[51]** Mais non, je veux juste m'assurer qu'on
18 s'entend sur les chiffres et que donc, si je
19 comprends bien, c'est ce que vous confirmez, là, si
20 je comprends, c'est que pour l'ensemble des dépôts
21 qu'Hydro-Québec demande à l'ensemble de ses
22 clients, tout confondu, l'inverse, soit trois point
23 huit pour cent (3,8 %) provient des résidentiels
24 et/ou des industriels, hein, et quatre-vingt-seize
25 point deux (96,2) provient des petites et moyennes

1 charges, est-ce que c'est exact?

2 R. Sous vérification que nous allons faire tout à
3 l'heure, il semblerait que oui.

4 Q. **[52]** D'accord. Et puis est-ce qu'il est possible
5 pour vous, bien que ce soit un très petit chiffre,
6 là, dans le trois point huit (3,8) restant, est-ce
7 que... êtes-vous capable de nous dire, bien, dans
8 le trois point huit (3,8) restant, il y a trois
9 point six (3,6) qui vient des résidentiels et point
10 deux (0,2)... bref, quel est le... avez-vous
11 l'information, si vous l'avez accessible, si c'est
12 possible de nous la fournir, je ne vous demanderai
13 pas un calcul savant, là, mais si vous l'avez, pour
14 compléter l'information qu'on a.

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. On ne l'a évidemment pas sous la main...

17 Q. **[53]** Oui.

18 R. ... Maître Turmel, ça aurait été une bonne question
19 en demande de renseignement, parce qu'on rentre
20 dans des détails assez précis.

21 Q. **[54]** Oui.

22 R. Chose certaine, c'est que l'entreprise Hydro-Québec
23 respecte sa politique pour recueillir des dépôts,
24 puis on connaît l'objectif ultime, c'est de
25 minimiser les risques de mauvaises créances.

1 Q. **[55]** Oui. Vous me devancez, là, je ne suis pas
2 rendu là. Mais là, on... O.K. Bon, donc, on va
3 demander l'engagement numéro 6, simplement de
4 compléter, parce que cette information-là, elle
5 émane de DDR, là, c'est de... à l'égard du tableau
6 de la page 39 de la preuve de la FCEI, donner la
7 proportion des clients résidentiels et industriels
8 dans le montant de l'ensemble des dépôts chez HQD.

9

10 E-6 (HQD) : À l'égard du tableau de la page 39 de
11 la preuve de la FCEI, donner la
12 proportion des clients résidentiels et
13 industriels dans le montant de
14 l'ensemble des dépôts chez HQD
15 (demandé par la FCEI)

16

17 (9 h 35)

18 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

19 R. Nous allons vérifier, Maître Turmel.

20 Q. **[56]** Merci. Donnez-moi un instant! Et est-ce qu'il
21 serait possible donc sur les dépôts peut-être de
22 nous rappeler un peu quels sont les critères usuels
23 utilisés, si vous les avez, devant vous, là? C'est
24 une analyse de risque, bien sûr.

25

1 Mme SYLVIE GILBERT :

2 R. Bien, en fait, les critères usuels pour la demande
3 de dépôts sont quand même dans les conditions de
4 service.

5 Q. [57] Oui. O.K. Tout à fait.

6 R. Ça, c'est dans la première étape. Mais c'est sûr
7 que... Je laisserais peut-être Geneviève continuer
8 là-dessus. Mais il y a eu quand même des ententes
9 avec la FCEI concernant justement les demandes de
10 dépôts. Puis je pense que je vais laisser Geneviève
11 plus en parler.

12 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

13 R. Je ne voudrais pas devancer la question de maître
14 Turmel, mais puisque nous y sommes. En fait, je
15 suis un peu étonnée de la question sachant que, en
16 deux mille treize (2013), la Régie nous a demandé
17 de discuter avec la FCEI. On a entamé les
18 discussions en fait avec eux qui sont, en fait, de
19 façon courante et qui sont encore aujourd'hui
20 d'actualité. Nous avons procédé même en deux mille
21 quatorze (2014) à un assouplissement aussi de notre
22 pratique de demandes de dépôts en intégrant
23 notamment le nombre d'années d'activité, le nombre
24 d'employés de l'entreprise, qui sont des variables
25 importantes dans le taux de survie d'une

1 entreprise, entre autres.

2 On poursuit d'ailleurs encore en deux mille
3 dix-sept (2017) nos tribunes. On a aussi ouvert un
4 canal privilégié, en fait, unique pour la FCEI en
5 matière de questions par rapport aux dépôts. On a
6 aussi fait... mis à la disposition des entreprises
7 ou des entreprises qui veulent démarrer les
8 informations concernant les politiques de dépôts
9 via Service Québec, via notre site web d'Hydro-
10 Québec aussi, via les programmes d'aide en
11 démarrage d'entreprise.

12 Q. **[58]** Mais convenons que la FCEI reconnaît qu'il y a
13 du travail qui a été fait, puis ce travail-là va
14 continuer à se faire sans doute, et on le souhaite.
15 Là, on en est surtout sur la grande surprise, je
16 vous dirais, du pourcentage que les dépôts des PME
17 représentent dans l'ensemble, alors que les
18 mauvaises créances, et on va y arriver, ne sont pas
19 en adéquation avec ces montants-là. C'est ça un peu
20 qui... Alors, ce n'est pas une critique face à la
21 collaboration, entendons-nous bien, mais quand même
22 c'est face aux résultats obtenus. Peut-être que
23 vous avez été trop bon ou je ne sais trop. Mais on
24 essaie de comprendre pourquoi donc la clientèle PME
25 représente finalement quatre-vingt-dix-huit pour

1 cent (98 %) des dépôts obtenus alors que... Donnez-
2 moi un instant, je cherche l'information pour les
3 mauvaises créances. Un instant.

4 Dans le même tableau de la FCEI, 1.1, je
5 suis d'accord avec vous qu'on a bien travaillé,
6 mais on note quand même de deux mille douze (2012)
7 à deux mille seize (2016), pour les petites et
8 moyennes entreprises, une croissance absolue des
9 montants de quatre-vingts millions (80 M\$) à cent
10 dix-sept millions (117 M\$), et peut-être
11 relativement quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) à
12 quatre-vingt-seize point cinq pour cent (96,5 %),
13 donc une croissance. Je veux juste souligner ça
14 avec vous.

15 Mais, là, maintenant, je vais vous demander
16 de tourner la page. Non pas sur notre histoire,
17 mais de tourner la page sur... de notre preuve. Le
18 tableau 1.2. Et dans le tableau 1.2, on voit,
19 intitulé « analyse de la dépense des mauvaises
20 créances (DMC) ». En haut, on voit « dépense des
21 mauvaises créances ». L'information provient
22 d'Hydro-Québec, je vous le soumetts. Et à mi-
23 parcours, on dit :

24 Taux de DMC (dépenses de mauvaises
25 créances) par clientèle en pourcentage

1 des revenus.

2 Et j'aimerais avoir vos commentaires. Nous, ce
3 qu'on note, si je comprends bien, c'est que la
4 croissance... Prenons la moyenne, là. Sur les cinq
5 dernières années, pour le taux « petite et moyenne
6 créance »... « petite et moyenne puissance »,
7 pardon, les mauvaises créances sont de point vingt-
8 sept pour cent (,27 %). Ce qui est beaucoup plus
9 bas que le reste de la clientèle qui est à un
10 virgule zéro soixante-trois pour cent (1,063 %).
11 J'aimerais voir avec vous qu'est-ce que ça... En
12 tout cas, ce qu'on comprend, c'est que ça semble
13 indiquer que les... peut-être parce que... comment
14 dire, les paiements ont évolué, ont changé. Mais le
15 risque semble nettement moindre par rapport à
16 l'ensemble des dépôts que vous obtenez.

17 (9 h 40)

18 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

19 R. Bien, c'est une belle démonstration que la
20 politique de crédit d'Hydro-Québec fonctionne.

21 Alors, et puis nous...

22 Q. [59] Elle fonctionne trop bien, peut-être?

23 R. Elle fonctionne très bien et on applique ce qui a
24 été autorisé par la Régie quant aux modalités de
25 cette politique-là, mais à preuve, ça fonctionne,

1 Maître Turmel.

2 Q. [60] Ça fonctionne très bien. Mais est-ce que vous
3 pourrez convenir avec moi qu'elle fonctionne peut-
4 être très bien, vous ramassez tous les montants que
5 vous souhaitez avoir, mais est-ce qu'il est... est-
6 ce qu'il vous apparaît équitable que des clients...
7 on demande cent dollars (100 \$) à un client pour un
8 risque, disons, de vingt-cinq (25) ou cinquante
9 dollars (50 \$)? J'essaie juste de voir avec vous,
10 de manière... vous avez dit vouloir être ouvert
11 face au service à la clientèle, de manière
12 générale, puis entendons-nous bien, la FCEI est
13 pour la... comment... n'est pas contre les dépôts,
14 premièrement, mais le risque doit être apparié à la
15 réalité.

16 R. Bien, on a déjà eu cette discussion-là devant la
17 Régie. La Régie est arrivée à la conclusion que
18 notre politique était saine, était centrée et
19 effectivement, s'il y a une préoccupation
20 particulière de la Régie... de la FCEI, dis-je,
21 Hydro-Québec, ma collègue le mentionnait, a ouvert
22 un canal particulier avec la FCEI et je pense que
23 c'est un bon forum pour discuter de ces questions-
24 là un peu plus pointues. Mais ça me fera plaisir de
25 le faire à votre demande, ou à la demande de la

1 FCEI.

2 Q. **[61]** Oui, d'accord. Mais ce que je voulais convenir
3 avec vous, c'est, non pas que vous êtes d'accord
4 avec les chiffres, mais que vous êtes... vous
5 constatez avec moi qu'il y a... vous nous dites que
6 votre politique a bien marché, elle accumule des
7 montants, on s'entend, vous êtes d'accord avec moi?

8 R. Oui, tout ça dans le but de protéger l'entreprise
9 contre les mauvaises créances, effectivement.

10 Q. **[62]** Oui, tout à fait. Et qu'il y a peut-être
11 encore du travail à faire à l'égard, peut-être, que
12 c'est... les critères doivent suivre un peu la
13 réalité?

14 R. Bien, je pense que les critères suivent la réalité,
15 ils ont été approuvés par la Régie. Maintenant,
16 est-ce qu'il y a lieu de revoir cette question-là?
17 C'est encore une fois un sujet qu'on pourra aborder
18 avec vous avec plaisir. Dans notre nouvelle
19 orientation d'améliorer constamment notre service à
20 la clientèle, ça nous fera plaisir de vous
21 rencontrer.

22 Q. **[63]** Mais... Oui, ça on veut bien, mais si vous
23 lisez la demande de la FCEI, dans les
24 recommandations, puisque c'est le bon forum, on
25 veut continuer à vous parler, mais il y a face...

1 parce que face à l'étonnement des chiffres que nous
2 avons obtenus de vous, il y a une demande formelle
3 de réduire les montants maximums des dépôts exigés;
4 réduire les durées de conservation des dépôts par
5 le Distributeur; - puis je vous demanderai votre
6 réaction après, là - modifier les règles
7 d'enclenchement de la demande de dépôt occasionnée
8 par un retard de paiement et réduire les exigences
9 reliées à l'évaluation du risque dans la demande de
10 dépôt en cours d'abonnement. Je voulais avoir votre
11 réaction à chaud là-dessus. Je sais bien qu'on va
12 peut-être en parler, mais puisqu'on est dans le
13 forum, parlons-en maintenant.

14 R. Bien, la réaction à ça, je ne connais pas la
15 conséquence possible si la Régie et le Distributeur
16 allaient de l'avant avec cette proposition-là, je
17 ne connais pas la conséquence possible sur
18 l'augmentation du risque d'affaires d'Hydro-Québec,
19 sur l'augmentation potentielle des mauvaises
20 créances d'Hydro-Québec, qui, rappelons-le, sont
21 absorbées par l'ensemble de la clientèle. Alors, je
22 pense que c'est une question complexe qui mérite
23 peut-être d'être regardée, mais on pense qu'à
24 l'heure actuelle, notre politique fonctionne très
25 bien, elle nous protège de mauvaises créances

1 utilisés pour la clientèle petite et
2 moyenne puissance.

3 Là, on donnait les... Et la réponse, attendez un
4 instant... Et la réponse... il n'y avait pas de
5 réponse.

6 (9 h 45)

7 Mme SYLVIE GILBERT :

8 R. Alors... en fait, la réponse, on a dit qu'on
9 n'avait pas l'information mais la réponse c'est que
10 c'est très complexe à sortir. Là il faudrait voir
11 les dépôts qui ont été encaissés, donc le dépôt qui
12 a été transféré dans le compte du client, est-ce
13 que c'est pour un compte final? Est-ce que c'était
14 pour appliquer sur un solde? Est-ce que c'était
15 parce que le dépôt est arrivé à son terme? Alors,
16 ce serait une extraction qui serait vraiment très
17 lourde à faire. Donc, pour nous, c'est impossible
18 de donner cette information-là.

19 Q. **[67]** Et donc, en terminant... Donnez-moi un
20 instant. Donc, je comprends que vous ne l'avez pas.
21 Parfait. Mais à l'impossible nul n'est tenu. C'est
22 une information, je vous soumetts, qui... est-ce
23 qu'elle pourrait être utile parce que... de
24 détailler un peu, comme vous venez de le
25 mentionner, parce que vous n'avez pas le détail, de

1 détailler cette information-là pour le futur?

2 R. En tout cas, nous, on n'en pas vu le besoin, là,
3 pour l'instant. On ne voit pas dans quel but on
4 ferait ce difficile exercice.

5 Q. **[68]** Un instant. Mon analyste trépigne. Je le
6 comprends. Mais l'idée c'est simplement de voir...
7 de mesurer l'efficacité de la politique, c'est un
8 peu ça. Peut-être que je l'ai mal exprimé mais,
9 finalement, la FCEI est pour la politique du dépôt,
10 on l'a dit. Mais elle est pour une politique de
11 dépôt efficace et qui joue son rôle. Alors,
12 maintenant, pour mesurer une politique ou une
13 pratique, est-ce qu'il vous apparaît raisonnable
14 d'obtenir des informations raisonnables pour
15 mesurer son efficience?

16 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

17 R. Bien, ce qu'on a regardé comme chiffres tout à
18 l'heure, surtout avec le taux de mauvaises
19 créances, démontre que la politique est efficace.
20 J'ajouterais d'autant plus qu'on travaille avec la
21 FCEI à trouver des assouplissements pour ne pas
22 pénaliser les entreprises.

23 Q. **[69]** O.K. Parfait. Alors, dernière thématique que
24 je voulais discuter avec vous, c'était sur le
25 chapitre droits et obligations. Je ne sais pas si

1 vous avez pris connaissance de la proposition de la
2 FCEI à l'égard d'ajouter... Bon, vous avez pris
3 connaissance de la proposition de la FCEI, c'est
4 exact? Oui?

5 Mme SYLVIE GILBERT :

6 R. Oui.

7 Q. **[70]** O.K. Et la FCEI a noté que, dans le texte des
8 conditions de services, à plusieurs reprises, il y
9 a plusieurs obligations qui sont faites aux clients
10 et plusieurs obligations qui sont faites à HQ. Vous
11 êtes d'accord avec moi, de manière générale?

12 R. Oui.

13 Q. **[71]** D'accord. Et, de manière générale, les
14 obligations faites aux clients, de temps à autre
15 dans le texte, quand ces obligations-là ne sont pas
16 rencontrées, il y a, entre guillemets, des
17 conséquences pécuniaires ou administratives qui
18 vont du... bon, le paiement d'intérêts finalement à
19 l'interruption, hein? Est-ce que c'est quelque
20 chose de correct, est-ce que je comprends comme il
21 faut le texte?

22 R. C'est assez général, là, comme idée mais...

23 Q. **[72]** Oui. Oui, oui, mais je ne veux pas...

24 R. D'accord.

25 Q. **[73]** O.K. Maintenant, il y a des obligations à

1 l'égard d'HQ. Hydro-Québec lui-même a des
2 obligations, qui sont décrites, il y en a quand
3 même quelques-unes, et il y a de nombreux délais
4 qui sont demandés, dans laquelle HQ a accepté au
5 fil des ans et encore aujourd'hui, là. On l'a
6 décrit, elle s'est engagée à respecter délai X ou
7 Y. Mais je vous sou mets qu'il n'y a pas de
8 conséquences... êtes-vous d'accord avec moi qu'il
9 n'y a pas de conséquences au non-respect de ces
10 délais-là?

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 R. Le premier commentaire, d'ordre général, c'est
13 qu'Hydro-Québec a intérêt, par exemple, prenons
14 l'exemple d'un branchement, à brancher, évidemment,
15 le plus rapidement possible un client pour des
16 raisons évidentes, c'est que c'est notre pain et
17 notre beurre de le faire. On a une obligation
18 principale, vous la connaissez, c'est de desservir.
19 Et, évidemment, on a cet intérêt-là premier, c'est
20 de le faire dans les meilleurs délais. Alors, mes
21 collègues pourront poursuivre mais j'aurai sans
22 doute d'autres commentaires à ce sujet-là.

23 (9 h 50)

24 Mme SYLVIE GILBERT :

25 R. Effectivement, j'ai regardé la majorité des cas que

1 vous avez... des avis donc, qui étaient sujets à
2 non-respect. J'ai été très surprise de la majorité
3 d'entre ceux que vous avez notés, surtout que vous
4 n'indiquez pas à côté quel genre de préjudice le
5 client pourrait subir si on ne respectait pas ces
6 délais-là. Quelques exemples, entre autres les
7 délais qui sont reliés au recouvrement. Le délai de
8 huit jours il est respecté, alors le délai de
9 quinze (15) jours il est respecté, puis le délai de
10 quarante-cinq (45) jours vous n'en parlez pas, mais
11 il est respecté aussi. Donc on va... on fait notre
12 suivi en fonction de ces délais-là. Si on a dépassé
13 notre délai de quarante-cinq (45) jours, bien
14 c'est... nous, on se pénalise, on ne va pas
15 interrompre le client. Puis on a entre quinze (15)
16 puis quarante-cinq (45) jours pour aller
17 l'interrompre. On ne va pas aller l'interrompre
18 avant le quinze (15) jours, là, puis on n'en a pas
19 de plaintes là-dessus, on n'a pas d'insatisfaction,
20 on n'a rien. Ça fait que j'étais très surprise de
21 ces délais-là.

22 D'autres que j'ai été surprise c'est les
23 délais aussi concernant la conversion de tension.
24 La conversion de tension, on ne se lève pas un
25 matin pour dire : hum, on va faire une conversion

1 de tension. C'est quelque chose de... qui est...
2 c'est longtemps à l'avance que c'est décidé, on dit
3 ici qu'on va en parler au client au moins vingt-
4 quatre (24) mois d'avance, je pense que c'est ça,
5 ou deux ans. On... on le fait, puis on a besoin de
6 ces délais-là, puis il va y avoir plusieurs
7 rencontres avec les clients. Donc j'ai de la misère
8 à comprendre que... que ces... qu'on pourrait avoir
9 des sanctions pour ça, parce que ce sont des délais
10 qui sont respectés.

11 Là, où je peux dire que je retrouve dans
12 votre mémoire des choses qui sont liées à un des
13 critères que vous nous mettez c'est celui qui...
14 qui est le - il faudrait que je mette mes lunettes
15 - qui est la transmission des factures. Parce que
16 ça, la transmission des factures quand même dans
17 votre mémoire vous en avez beaucoup parlé. Donc
18 effectivement, on comprend que vous êtes... puis
19 nous aussi, on est très conscients qu'un délai
20 dans la transmission des factures ça peut impacter
21 le client. Ça fait que celui-là, on est très
22 conscients puis vous en parlez beaucoup, puis à
23 chaque fois qu'on rencontre la FCEI c'est un sujet
24 qui revient. Donc on est d'accord avec ça, que le
25 délai ça peut être un inconvénient pour le client.

1 Toutefois, ces délais-là vont être de moins
2 en moins rencontrés. On... tout au long des
3 réponses qu'on a données soit dans les ateliers ou
4 dans les DDR, on a démontré qu'on installait les
5 compteurs communicants à puissance, on n'a pas
6 encore terminé, mais ça va bon train. Donc quand...
7 je pense que Johanne pourra ajouter là-dessus, mais
8 je ne pense pas que Johanne elle a comme objectif
9 de retarder cette installation-là, donc elle a très
10 hâte, selon moi, que ce soit terminé. Bien quand on
11 aura des compteurs qui vont communiquer partout,
12 des retards dans la facturation, en principe, ça
13 devrait être très, très, très rare. Ça fait que
14 celui-là je suis consciente, mais je pense qu'on a
15 déjà quelque chose dans un des articles, puis qu'on
16 a conservé, qui est le fait qu'on va, si on a un
17 retard dans la facturation, on va donner le droit
18 au client de prendre une entente de paiement. Alors
19 de facto vingt et un (21) puis quarante-deux (42)
20 jours, puis le client peut toujours nous contacter
21 si ce retard-là a été... il n'est pas capable de
22 rencontrer la facture. Ça fait que je pense qu'on a
23 déjà... je n'utiliserais peut-être pas le mot
24 « sanction », mais on a déjà ce qu'on doit faire
25 dans le cas où on émet une facture en retard. Puis

1 pour les autres points, il faudrait qu'on ait plus
2 d'informations parce que, nous, des préjudices que
3 les clients ont subi pour des... soit des non-
4 respect de ces délais-là, on n'en connaît pas.

5 Q. [74] D'accord. Merci, on y viendra.

6 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

7 R. Puis j'aimerais... j'aimerais simplement conclure,
8 Maître Turmel, en disant que la Régie s'est déjà
9 prononcée sur l'opportunité de pénaliser ou de
10 sanctionner le Distributeur, là, j'ai des... des
11 décisions sous les yeux, là, dans le dossier 3725-
12 2010 notamment, où la Régie est arrivée à la
13 conclusion qu'il n'y avait pas lieu d'intégrer des
14 modalités de la nature d'une sanction.

15 Ceci étant dit, depuis lors vous n'êtes pas
16 sans savoir que l'offre de service d'Hydro-Québec
17 s'est grandement accrue. On a un virage important
18 face à la clientèle qui est opéré... qui... en fait
19 qui est opéré ces jours-ci, non seulement ces
20 jours-ci, ça a débuté il y a plusieurs mois et on
21 entend le poursuivre. Alors je ne pense pas que ce
22 soit la bonne voie de judiciariser ou de
23 sanctionner le Distributeur.

24 Nous, ce qu'on souhaite mettre de l'avant
25 c'est des discussions encore plus importantes avec

1 notre clientèle. On parlé du site Web, par exemple,
2 dans les cas de branchements, où le client peut
3 suivre plus attentivement la progression des
4 travaux, alors c'est cette voie-là qu'on
5 privilégie. Et ma collègue, il faut comprendre
6 qu'il y a beaucoup... des dizaines, des dizaines de
7 milliers de branchements par année. Ma collègue
8 madame Dalpé pourra en parler plus en détail tout à
9 l'heure, mais on ne voit pas la nécessité d'imposer
10 des sanctions. C'est pas la voie qu'on souhaite
11 suivre, mais davantage de se parler et de résoudre
12 les problèmes en amont.

13 (9 h 55)

14 Q. **[75]** Alors je ne veux pas vous... évidemment, vous
15 êtes libre de témoigner, mais nulle part, je vous
16 soumets, dans le texte proposé, on ne parle de
17 sanction ni de pénalités ni de judiciarisation.
18 Bien sûr, je comprends, c'est à bon droit que vous
19 le faites, là, je comprends très bien pourquoi vous
20 le faites, on parle de redressement réglementaire.
21 Et...

22 R. Bien vous...

23 Q. **[76]** ... je voulais avoir votre avis, d'ailleurs,
24 Maître Hébert, ou Hydro-Québec, dans sa dernière
25 politique énergétique, le gouvernement, dans une

1 des recommandations, souhaite qu'il y ait un
2 mécanisme de réparation, peut-être qu'on aurait dû
3 l'appeler comme ça, à la Régie. Bon, la loi a été
4 modifiée récemment, il n'y a pas de mécanisme de
5 réparation stricto sensu qui a été adopté, mais
6 est-ce qu'il n'est pas là... et est-ce qu'il n'y a
7 pas là une forme de réparation. Dans les... je sais
8 qu'on a donné des exemples divers puis on pourra
9 certainement en reparler, mais peut-être que
10 l'ensemble... ce n'est peut-être pas tous les
11 délais, mais sur des... notamment, les
12 transmissions de facture, ça peut causer, vous
13 l'avez dit vous-même, des préjudices ou des...
14 alors une forme de réparation ou de redressement,
15 est-ce que ça n'apparaît pas dans la foulée et dans
16 le voeu, notamment, de la politique énergétique?

17 R. Bien, je n'ai pas l'extrait, là, c'est peut-être
18 pris hors contexte, je ne l'ai pas sous les yeux,
19 si vous l'avez, ça me fera plaisir d'en prendre
20 connaissance puis de commenter ça, mais au-delà de
21 ça, vous mentionnez qu'il n'est pas question de
22 sanctions alors que vous demandez des redressements
23 réglementaires qui seraient à la charge de
24 l'actionnaire, moi, je vois ça comme une sanction,
25 entre vous et moi. Maintenant, quant à la politique

1 énergétique, je n'ai pas de commentaire à formuler,
2 je ne l'ai pas sous les yeux, Maître Turmel, alors
3 il est très difficile pour moi de commenter un
4 extrait d'un document qui est très volumineux.

5 Q. [77] Je vais vous le lire, l'extrait. Dans la
6 politique énergétique du Québec 2030, l'énergie des
7 québécois, source de croissance, donc, à la page
8 30, dans une des recommandations, le gouvernement a
9 souhaité, j'ouvre les guillemets,
10 établir un mécanisme de réparation qui
11 favorisera la médiation entre le
12 consommateur et le Distributeur
13 d'énergie et évitera la multiplication
14 des recours de la part des
15 consommateurs.

16 Fin de citation. Ce que je voulais voir avec vous,
17 c'est que bon, puis je comprends, tu sais, vous
18 n'êtes pas obligés d'être en accord avec ce qu'on
19 propose, là, mais... puis je sais qu'il y a un
20 voeu, vous l'avez affirmé, de réduction des
21 plaintes, d'une certaine manière, par la
22 médiation, mais n'apparaît-il pas plus approprié,
23 justement, si on a clairement qu'à l'égard de...
24 parce que le consommateur, lui, qui voit que des
25 délais ne sont pas respectés, il se dit bon, il se

1 dit je vais faire une plainte, puis il arrive à la
2 Régie, puis la Régie n'a pas moyen de sanctionner.
3 Je vous regarde, Maître Hébert, vous connaissez un
4 peu la chanson, là, alors est-ce que... ou plutôt,
5 le fait d'être clair dans le texte et de prévoir un
6 redressement réglementaire le cas échéant pour un
7 ou deux délais qui ne sont pas respectés,
8 probablement que ce dossier ne viendrait même pas
9 en plainte parce que clairement, on aura manqué à
10 une obligation de délai. Est-ce que ce n'est pas là
11 plutôt l'approche à regarder?

12 R. D'abord, on a mentionné qu'il n'y avait pas ou peu
13 de plaintes quant à des délais, il faut... encore
14 faut-il qu'il y ait un besoin, là, on n'en voit
15 pas, chez Hydro-Québec, de besoin dans ce sens-là.
16 Deuxièmement, je pense qu'on déborde un petit peu,
17 aussi, du cadre des conditions de service, là,
18 c'est une nouvelle juridiction qui devait ou aurait
19 pu ou sera confiée à la Régie, le pouvoir de
20 redressement, c'est de ça, je pense, qu'il était
21 question dans le court extrait que vous m'avez lu.
22 Alors s'il y avait lieu, puis encore une fois, on
23 fait beaucoup d'effort et la diminution des
24 plaintes à la Régie en témoigne, on optimise nos
25 façons de faire à l'interne de façon importante

1 pour justement éviter des plaintes, les régler, si
2 possible en médiation. Et ce que vous proposez,
3 d'établir des sanctions pour des manquements, je
4 pense que c'est un exercice qui va être fastidieux,
5 je pense que c'est un exercice qui va nécessiter
6 plusieurs ressources à l'interne pour suivre ces
7 demandes-là s'il y en a; évidemment, s'il n'y en a
8 pas, ça prendra peu de monde, on s'entend là-
9 dessus, mais on ne voit pas cette voie-là comme
10 étant la bonne pour améliorer nos services à la
11 clientèle qui, je le souligne, là, sont en nette
12 progression ces derniers mois.

13 Q. **[78]** Dernière question dans la section droits et
14 obligations, et je pense que c'est l'article 12.4,
15 sauf erreur. Et comme vous avez noté dans le texte
16 de la FCEI, on a noté qu'on était grandement
17 heureux, de manière générale, de la rédaction,
18 d'avoir constitué un chapitre sur la section droits
19 et obligations. À l'article 12... attendez, ce
20 n'est pas 12.4... probablement, oui, 12.2, pardon.
21 Bon, 12.2, responsabilité unité d'Hydro-Québec,
22 c'est un article qu'on connaît depuis longtemps,
23 qui a été balisé par la Cour d'Appel, mais j'aurais
24 juste une seule question qui est un peu... 12.2,
25 dans le petit a), dans... bon, on donne le texte,

1 là, on le lit, et là, on dit
2 ... si l'électricité est fournie en
3 basse tension ou en moyenne tension,
4 selon la norme...
5 Et là, on réfère à une norme CSA, sauf erreur, là,
6 CAN3-C235-F83 (C2015)
7 Dans l'ancien texte, on avait une rédaction
8 différente, il n'y avait pas de référence à la
9 norme, mais par un renvoi, on arrivait à la norme.
10 Et ma seule question, c'est que... est au niveau de
11 faciliter la vie des gens, là, ce type de norme-là,
12 sauf erreur, sont payantes. Et ça m'apparaît... et
13 là, je vous regarde et je vous regarde, est-ce
14 qu'il ne serait pas approprié, d'une manière ou
15 l'autre, parce que je vois mal le client vouloir
16 lire ses droit, de devoir payer pour aller
17 connaître la norme... Alors, j'essaie de voir.
18 Finalement, là-dessus, c'est un peu le statu quo
19 par rapport au passé, mais ce serait pas le temps
20 de le corriger, là.

21 (10 h 00)

22 Mme SYLVIE GILBERT :

23 R. Alors, on aurait bien aimé, dans le texte des
24 Conditions de service, justement on en avait parlé,
25 faire le moins possible de référence, sauf qu'il y

1 a certaines normes qui sont trop volumineuses puis
2 qu'on est incapable de résumer ou quelque chose
3 comme ça. Donc, dans ce temps-là, on n'a pas
4 d'autre choix que de faire référence à la norme.

5 Q. **[79]** À ce compte-là, je peux comprendre que s'il y
6 a trois cents (300) ou deux cents (200) pages, est-
7 ce qu'il n'est pas possible à ce moment-là de dire,
8 à la limite, là, que ce texte peut être fourni sur
9 demande? Ou quelque chose comme ça parce
10 qu'autrement, le client doit... doit se procurer la
11 norme et payer pour. Je n'ai pas le coût, mais je
12 sais que c'est un coût quand même... ce n'est pas
13 quelques dollars, là.

14 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

15 R. Bien, ça serait d'imposer à Hydro-Québec de
16 déboursier pour certains clients seulement des
17 sommes qui seraient par ailleurs assumées par
18 l'ensemble de la clientèle.

19 Q. **[80]** Oui.

20 R. Alors, c'est une question d'équité demandeur-
21 payeur, là...

22 Q. **[81]** Oui.

23 R. ... j'imagine, alors...

24 Q. **[82]** Bien, c'est une question... quand on
25 établit... On s'entend que les Conditions de

1 service, c'est une norme, c'est un règlement
2 tarifaire et je ne connais pas d'exception dans le
3 règlement qui impose celui qui est visé, c'est une
4 norme objective, de devoir payer pour savoir quels
5 sont ses droits. C'est juste sur le principe, là.
6 Ça m'apparaît un petit peu... Et vous, vous vous
7 opposez face à ça « oui, bien, tout le monde va
8 payer. » Bien, en tout cas, il y a certainement...
9 On envoie des hommes sur la lune, on devrait
10 certainement être capable de trouver une réponse à
11 ce problème.

12 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

13 Je m'excuse d'intervenir. La Régie, dans le dossier
14 R-3435, avait déjà fourni son opinion sur cette
15 question-là précise. Je ne me souviens plus si
16 c'est dans la décision D-2006-116 ou dans la
17 décision D-2007-081, mais la Régie avait mentionné
18 que... elle avait maintenu la référence à la norme
19 C2-35 en précisant que, à la demande du client,
20 Hydro-Québec devait soit lui fournir un résumé ou
21 soit lui fournir la norme, au choix du
22 Distributeur, donc ça avait déjà été mentionné.

23 J'aurais voulu avoir l'extrait précis pour
24 que vous puissiez le lire, là, mais c'est assez
25 précis dans une de ces deux décisions-là, donc ce

1 serait déjà le cas. Je fais juste intervenir pour
2 essayer de...

3 Me ANDRÉ TURMEL :

4 Bon. C'est tout à fait pertinent.

5 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

6 ... éviter des débats.

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 Et d'ailleurs, je me rappelle effectivement de...

9 Mais, ce que vous venez... ce que mon confrère
10 vient de dire effectivement, bien on retrouvera le
11 passage. Mais, la suggestion, là, d'une manière ou
12 d'une autre, qu'elle soit fournie parce que, dans
13 le fond, cette norme-là, Hydro-Québec l'a achetée.
14 Alors, elle doit être capable certainement de la
15 fournir sur demande. Alors, bref on va s'arrêter
16 là-dessus. Et ça termine mes questions, Madame la
17 Présidente.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Merci beaucoup, Maître André Turmel. Alors, dix
20 heures cinq (10 h 05). Est-ce qu'on prend une pause
21 avant de poursuivre? Je pense que ce serait une
22 bonne idée. Alors, on va prendre une pause jusqu'à
23 dix heures quinze (10 h 15) et on va poursuivre
24 avec le contre-interrogatoire de l'UPA, maître
25 Hotte. À tantôt.

1 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

2 REPRISE DE L'AUDIENCE

3 (10 h 20)

4 LA PRÉSIDENTE :

5 On m'a demandé d'être plus généreuse dans mes
6 pauses, aux prochaines. Maître Hotte, on vous
7 écoute.

8 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

9 Bonjour. Marie-Andrée Hotte, avocate pour l'Union
10 des producteurs agricoles. Bonjour au panel.
11 Bonjour, Madame la Présidente, Madame le Régisseur,
12 Monsieur le Régisseur.

13 Q. **[83]** Il est possible que certaines de mes questions
14 recourent une partie du contre-interrogatoire de la
15 FCEI. Je vais tenter d'éviter cela. Mais peut-être
16 que ce ne sera pas toujours possible. Alors allons-
17 y!

18 D'entrée de jeu, j'ai juste... Ma première
19 question est peut-être un petit peu d'information.
20 Je veux juste m'assurer. Quand vous... La
21 confirmation d'abonnement... En fait, dans la DDR
22 de la FCEI, vous n'avez peut-être pas besoin d'y
23 référer, mais vous avez indiqué que le Distributeur
24 détermine le tarif et indique sur la confirmation
25 d'abonnement transmise au client l'usage et le

1 tarif auxquels il est admissible. Je comprends que
2 cette obligation-là de déterminer le tarif et de
3 l'envoyer au client dans la confirmation
4 d'abonnement, ça fait suite à la décision D-2001-60
5 de la Régie qui aurait été rendue le vingt-huit
6 (28) février deux mille un (2001).

7 Je veux juste m'assurer, c'est que, dans
8 une des décisions sur une plainte, on faisait
9 référence que, à compter de mai deux mille trois
10 (2003), puis à un autre moment donné, je pense que
11 c'était mai deux mille deux (2002), c'est juste
12 pour m'assurer de la date à laquelle, là, c'est
13 devenu effectif cette obligation-là. Est-ce que
14 c'est mai deux mille deux (2002) ou mai deux mille
15 trois (2003)?

16 Mme SYLVIE GILBERT :

17 R. Mai deux mille deux (2002).

18 Q. **[84]** Parfait. Lorsque vous recevez une demande
19 d'abonnement pour des clients au tarif domestique
20 qui sont susceptibles d'avoir un choix entre
21 plusieurs tarifs, comment le Distributeur procède-
22 t-il pour déterminer, parce qu'on utilise le mot
23 « déterminer », le tarif applicable? Et quand je
24 vous dis « comment on procède », ma question vise à
25 savoir, est-ce que c'est par le biais d'un

1 processus automatisé, exemple un logiciel, ou c'est
2 vraiment une personne qui s'approprie
3 l'information, le formulaire ou d'autres documents?
4 Ma première question, c'est ça. Comment c'est fait,
5 un individu ou un processus automatisé?

6 R. Ces clients passent par... mettons, ils passent par
7 la téléphonie. Donc, c'est sûr que ce n'est pas le
8 tarif qui va lui être donné lors de son
9 emménagement. On va encore lui parler de l'usage.
10 Et c'est suite à sa confirmation d'abonnement que
11 le client doit effectivement... Il y a toujours une
12 lettre qui accompagne la confirmation d'abonnement.
13 Puis le client doit confirmer que les informations
14 qui sont dessus sont bonnes. C'est sûr que si c'est
15 écrit « résidentiel », bien, le client a une petite
16 note à côté que ça indique le tarif habituellement
17 donné pour les résidences, quelque chose comme ça.
18 Le client, si ce n'est pas le tarif auquel il pense
19 qu'il a droit, il doit contacter le Distributeur.
20 Ça fait que, ça, c'est dans... Puis c'est à peu
21 près la même chose quand le client fait la demande
22 via le web.

23 Q. **[85]** O.K. Téléphonie, web, c'est à peu près le même
24 processus. Donc, ce n'est pas un processus
25 automatisé où on rentre de l'information puis ça

1 sort à l'autre bout avec tarif... C'est vraiment un
2 individu, une personne chez Hydro-Québec au Service
3 à la clientèle qui prend le formulaire puis qui
4 fait une analyse? Est-ce que c'est ça que je dois
5 comprendre?

6 R. Si le formulaire nous est retourné avec une
7 modification, il y a effectivement quelqu'un qui va
8 faire l'analyse. Le client a pris la peine de nous
9 retourner le formulaire en disant, ce n'est pas bon
10 le tarif G, moi je devrais être un résidentiel, je
11 ne suis pas un commerce, je suis un résidentiel.
12 Bien, à ce moment-là, c'est au retour du formulaire
13 que quelqu'un va faire la modification.

14 Q. **[86]** O.K. Est-ce que... Je vais juste peut-être
15 préciser. Je crois comprendre que votre réponse
16 vise à... Il y a quelqu'un qui parle au client par
17 téléphonie. On attend de recevoir le formulaire.
18 Et, là, ça se peut qu'il y ait un changement. Est-
19 ce que c'est ça ou je comprends mal votre réponse?

20 R. Bien, je dirais, toutes les réponses sont bonnes.
21 Parce que ça dépend toujours de chacune des
22 situations. Ça dépend comment va la conversation au
23 téléphone, qu'est-ce que le client va dire. S'il
24 fait juste dire, j'emménage à telle adresse, on va
25 prendre ses informations puis ça va s'arrêter là.

1 Donc, ça dépend toujours de quel type d'information
2 qui est transmise par le client. Puis je dirais
3 que, pour une installation qui est existante, c'est
4 sûr que le tarif qui est mécaniquement, et là c'est
5 vraiment mécaniquement, reconduit sur la
6 prochaine... le prochain abonnement, c'est le même
7 tarif que le précédent. Ça, c'est quand même
8 mécanique.

9 Q. **[87]** Ça, c'est mécanique. Il n'y a pas d'analyse?

10 R. Il n'y a pas d'analyse.

11 (10 h 25)

12 Q. **[88]** O.K. Et pour terminer peut-être là-dessus, la
13 personne... Il y a déjà mécaniquement un
14 abonnement. Il y a un transfert d'abonnement, parce
15 que c'est ça que vous dites, il y a un transfert
16 d'abonnement et à ce moment-là, d'emblée, on donne
17 le même tarif. Autrement dit... et est-ce que le
18 nouvel abonnement, le nouveau détenteur de
19 l'abonnement doit compléter lui aussi le même
20 formulaire? Je présume que oui?

21 Mme SYLVIE GILBERT :

22 R. Oui.

23 Q. **[89]** O.K.

24 R. C'est toujours le même formulaire, effectivement,
25 oui.

- 1 Q. **[90]** O.K. Donc, à partir du moment où il y a de
2 l'information qui est donnée, soit par le client au
3 téléphone, soit par le formulaire d'abonnement, il
4 y a une analyse qui est faite à partir de cette
5 information-là qui est au formulaire d'abonnement.
6 Est-ce que, outre la conversation, une fois qu'on a
7 le formulaire d'abonnement, est-ce qu'il y a
8 d'autres informations qui seraient susceptibles
9 d'être demandées par le Distributeur juste à la vue
10 du formulaire d'abonnement? Est-ce que ça arrive,
11 des fois, qu'on dise : « Bien, c'est incomplet, il
12 manque des choses, on appelle le client »?
- 13 R. Bien en fait, quand le client complète sa demande,
14 que ce soit sur le web ou en téléphonie, toutes les
15 cases doivent être remplies. Donc, l'abonnement ne
16 sera pas conclu s'il manque des cases. Donc après,
17 quand on reçoit l'information du client, c'est que
18 le client a trouvé soit une erreur ou il n'est pas
19 d'accord avec une information qui est sur le
20 formulaire.
- 21 Q. **[91]** Ça va, je vous remercie. Le processus qui
22 détermine l'affectation par le Distributeur d'un
23 tarif, suite à la réception du formulaire, là, est-
24 ce qu'il est le même pour la clientèle affaires que
25 pour les autres clients du Distributeur?

- 1 R. Il est sensiblement le même, oui. C'est-à-dire que
2 si, pour un client d'affaires, c'est le tarif qui
3 est là, c'est un tarif général, si c'est le tarif
4 G, bien ça va être le G qui va être là pour le
5 client suivant. Le seul tarif qui, mécaniquement,
6 n'est pas reconduit, c'est le tarif G-9 parce que
7 c'est un tarif où le client doit vraiment dire :
8 « Je veux ce tarif-là. » Donc, dans ce cas-là, on
9 va, par défaut, donner le G au client et par la
10 suite, c'est des indicateurs qui vont faire en
11 sorte qu'on va proposer au client soit un
12 changement de tarif ou, si le client nous appelle,
13 on va être capable d'analyser les historiques du
14 dossier puis dire : « Bien, selon vos historiques,
15 vous pourriez aller au G-9 », mettons.
- 16 Q. **[92]** Dans la confirmation d'abonnement qui est
17 envoyée au client, je comprends qu'il y a une
18 lettre avec une confirmation d'abonnement puis il y
19 en a un modèle dans la DDR de la FCEI, là, à
20 laquelle mon collègue a référé tantôt, là, donc la
21 confirmation d'abonnement pour le tarif D, puis il
22 y a un modèle pour le G. Là, je comprends que... je
23 vais prendre celui qui est au D. Est-ce que je
24 comprends, puis je pense que vous y avez répondu
25 tantôt, à la section 5, on dit : « Usage du lieu et

1 tarif applicable à la consommation
2 d'électricité associé au contrat », je comprends
3 que l'information qui est envoyée et la
4 confirmation d'abonnement... voulez-vous... prenez
5 la... oui, prenez le temps de le regarder, c'est la
6 page... c'est l'annexe, c'est l'annexe à la DDR de
7 la FCEI. C'est la réponse, évidemment, là, ce n'est
8 pas la demande, mais c'est... HQD-16, Document 4,
9 si ça peut vous aider. B-0166.

10 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

11 Merci.

12 Q. **[93]** Je comprends que sur... je comprends que sur
13 la confirmation d'abonnement ça contient
14 l'information sur le tarif applicable, mais ça ne
15 contient pas d'informations, et le client n'est pas
16 avisé des éventuels tarifs auxquels il pourrait
17 être admissible, là, je pense que c'est ça que vous
18 avez répondu à la FCEI tantôt?

19 Mme SYLVIE GILBERT :

20 R. Tout à fait. On est d'accord que ça a lieu d'avoir
21 de l'amélioration sur cette confirmation
22 d'abonnement puis on va faire ce qui est
23 nécessaire.

24 Q. **[94]** O.K. Je vais y revenir tantôt, mais juste sur
25 cette ligne de questions là... ça va. Actuellement,

1 là je comprends que vous voulez être un peu plus
2 proactifs puis vous allez modifier la confirmation
3 d'abonnement de façon à... je vais y revenir, là,
4 mais je comprends qu'actuellement, ce n'est pas
5 fait. Actuellement, pour un nouvel abonnement, à
6 quel moment on informe le client qu'il a accès à
7 plusieurs tarifs de ses choix? Est-ce qu'il y a un
8 endroit, à quelque part, où le client, à un moment
9 donné, au moment de l'abonnement, un nouvel
10 abonnement?

11 R. Il y a, comme je disais tantôt, il y a le petit
12 résumé des principales conditions de service qui
13 est envoyé aussi au client en même temps que la
14 confirmation d'abonnement. Puis dans ça, il y a une
15 référence au tarif à... une référence qui dit :
16 « Si vous voulez avoir plus d'informations sur les
17 tarifs, vous pouvez vous rendre sur le site
18 internet. » Puis on donne l'adresse du site
19 internet pour qu'il se rende.

20 C'est sûr que là, c'est, je dirais, pour
21 votre clientèle, pour l'exploitation agricole, on a
22 quand même fait certaines améliorations dans les
23 dernières années, donc on a vraiment fait un lien
24 spécifique pour l'exploitation agricole. Quand le
25 client clique là-dessus, bien ça va l'amener soit

1 vers les tarifs domestiques, soit vers les tarifs
2 généraux. Soit aussi avec les nouveaux tarifs, là,
3 le DT, qui a été modifié pour l'exploitation
4 agricole. Puis on a aussi joint le cadre de
5 référence en matière d'exploitation agricole, qui
6 est vraiment un document très complet, où un
7 exploitant agricole peut voir : « Moi, je devrais-
8 tu être au D? Je devrais-tu être au général? »
9 C'est imagé puis ça lui montre que s'il fait de la
10 culture, je ne me rappelle pas par coeur du
11 document, mais en tout cas ça lui démontre dans
12 quel... quel tarif il devrait avoir. Ça fait que
13 c'est présentement les améliorations qu'on a faites
14 pour les exploitations agricoles. Mais ça fait
15 partie de nos choses qu'on veut améliorer, là,
16 vraiment, toutes les informations concernant les
17 choix de tarifs.

18 (10 h 30)

19 Q. **[95]** Vous venez de référer à un résumé, est-ce que
20 ça c'est joint avec la confirmation d'abonnement?
21 Il y a une lettre... il y a le document
22 « Confirmation d'abonnement » et là il y a un
23 résumé, est-ce que c'est ça que je dois comprendre?
24 Puis est-ce que c'est possible d'avoir comme
25 engagement numéro 1 le résumé?

1 R. J'en ai un avec moi mais je ne sais pas si c'est le
2 dernier. Ça fait que peut-être qu'on pourrait...
3 mais ça ressemble à ça, c'est un petit dépliant
4 comme ça puis c'est joint avec la lettre. Je ne
5 sais juste pas si, ce que j'ai, c'est la dernière
6 version mais...

7 Q. [96] Je comprends.

8 R. ... on pourrait fournir la dernière version du...

9 Q. [97] Donc, engagement...

10 LA GREFFIÈRE :

11 Numéro 7.

12 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

13 Q. [98] Engagement numéro 7, produire le résumé...

14 R. Ça s'appelle « Votre abonnement au service
15 d'électricité ».

16 Q. [99] Produire le document « Votre abonnement au
17 service d'électricité » qui est joint à la lettre
18 et à la confirmation d'abonnement.

19

20 E-7 (HQD) : Fournir le document « Votre abonnement
21 au service d'électricité » qui est
22 joint à la lettre et à la confirmation
23 d'abonnement (Demandé par l'UPA)

24

25 Q. [100] Est-ce que... ce petit document là, est-ce

1 qu'il est systématiquement envoyé avec la
2 confirmation d'abonnement pour tous les abonnés
3 d'Hydro-Québec?

4 R. Oui.

5 Q. **[101]** O.K. Je comprends de votre réponse tantôt que
6 vous avez dit : « Pour les exploitations agricoles,
7 c'est un petit peu particulier, on... » et là vous
8 avez utilisé l'expression, « le client peut
9 cliquer ». Alors, évidemment, quand il clique,
10 c'est quand il va sur le site. Alors, je présume,
11 là, c'est ce que j'avais compris. Le client, par
12 exemple, qui a une exploitation agricole va sur le
13 site, son espace client ou... comment... dans les
14 faits, là, il peut dire : « Bien, là je veux voir
15 le cadre de référence qui a été conclu UPA/Hydro-
16 Québec », là?

17 R. Alors, c'est sur le site Web d'Hydro-Québec. Donc,
18 ce n'est pas via son portail, c'est vraiment sur le
19 site Web d'Hydro-Québec. C'est sûr que s'il appelle
20 au service à la clientèle, il va avoir des
21 informations. Mais je pense que c'est très
22 difficile de rendre tout ce qui est écrit...
23 verbalement tout ce qui est écrit dans le cadre de
24 référence. Ce serait difficile.

25 Q. **[102]** O.K. Et est-ce que je me trompe, je veux

1 juste le faire clarifier, dans le résumé que vous
2 m'avez montré et dont on obtiendra copie, est-ce
3 que... est-ce qu'il y a une section spécifique pour
4 les exploitations agricoles, avec cadre de
5 référence? Si vous le savez, là, on le verra.

6 R. Assurément qu'il n'y a pas le lien avec le cadre de
7 référence, non.

8 Q. **[103]** O.K., on n'en fait pas mention. Et, le cadre
9 de référence, dans quelle section du site Web est-
10 il, si vous le savez?

11 R. On pourra l'écrire. Non, je ne le sais pas, mais
12 c'est vraiment sur les tarifs, c'est dans la
13 section des tarifs.

14 Q. **[104]** O.K. Parfait. Merci. Dans le doute sur
15 l'application d'un tarif ou un autre, là, lorsque
16 plusieurs tarifs pourraient s'appliquer, qu'est-ce
17 que vous faites? Et ma question vise, évidemment,
18 les exploitations agricoles. Si c'est un usage
19 agricole, est-ce que d'emblée vous attribuez le
20 tarif D? Le savez-vous?

21 R. Non, je ne pourrais pas vous dire que d'emblée.
22 C'est sûr que... à moins, comme je vous disais, que
23 ce soit déjà là à l'abonnement précédent. Mais
24 si... admettons que c'est un client pour lequel on
25 a fait... le tarif est un tarif général puis le

1 client nous appelle puis il dit : « Moi, je pense
2 que j'ai le droit d'avoir le tarif D », alors comme
3 c'est un tarif, il faut vraiment en valider
4 l'usage. Dans nos processus, là, on va envoyer un
5 inspecteur pour aller valider si, effectivement, le
6 client, il a droit au tarif domestique.

7 Q. **[105]** Il pourrait y arriver des cas où un
8 producteur agricole est, par exemple, suite à la
9 réception par Hydro du formulaire d'abonnement, est
10 mis au tarif G? Ça pourrait arriver, là?

11 R. Tout à fait. Tout à fait.

12 Q. **[106]** O.K. Bon. Si le client n'appelle pas, je
13 comprends qu'Hydro-Québec...

14 R. On ne le saura pas.

15 Q. **[107]** Non. Mais, je veux dire, il n'y a pas de
16 démarches particulières, là. Si c'est écrit « usage
17 agricole », c'est possible, là, quand même, qu'il y
18 ait... qu'on dise, sur la confirmation
19 d'abonnement, tarif G, là?

20 R. Tout à fait. Parce que, si on se réfère encore au
21 cadre de référence, le client peut avoir... être
22 une exploitation agricole et avoir le tarif G.
23 Donc... oui, tout à fait.

24 Q. **[108]** Et je comprends que, d'emblée, on ne donne
25 pas un tarif... on ne dit pas : « C'est un

1 producteur agricole, il est admissible au tarif D,
2 on le met au D, là », ce n'est pas ça... ce n'est
3 pas l'analyse qui est faite?

4 R. Non.

5 (10 h 35)

6 Q. **[109]** O.K. Ça va. Maintenant en cours d'abonnement
7 vous avez répondu ceci à la DDR de la FCEI, qui
8 n'était pas très loin de vous tantôt, je pense. À
9 la page 11, donc HQD-16, Document 4, page 11, en
10 réponse à la DDR de la FCEI vous avez écrit que :

11 En cours d'abonnement le Distributeur
12 valide si le tarif de chaque
13 abonnement est le plus avantageux pour
14 le client. Advenant le cas où un tarif
15 serait plus avantageux, le
16 Distributeur informe le client par
17 écrit et lui propose de communiquer
18 avec lui pour confirmer le changement,
19 le cas échéant.

20 Donc je comprends qu'en cours d'abonnement, quand
21 vous répondez « le Distributeur valide si le
22 tarif », est-ce que c'est une démarche qui vient du
23 Distributeur ou si c'est suite à une demande d'un
24 client? Parce que j'ai l'impression dans cette
25 réponse-là que vous avez un processus de

1 validation. Est-ce que les personnes sont au bon
2 tarif en cours d'abonnement? Est-ce que je me
3 trompe?

4 Mme SYLVIE GILBERT :

5 R. C'est sûr que c'est plus une validation, si on en
6 revient avec la différence entre les tarifs
7 généraux puis les tarifs domestiques, si un client
8 est déjà au tarif général, notre validation ne va
9 se faire qu'en fonction des tarifs généraux parce
10 qu'on ne sait pas si le client a le droit au tarif
11 domestique. Donc effectivement, mais ça ne va pas
12 être une validation de visu. C'est une validation
13 en fonction des historiques du... dans le dossier
14 du client. Alors on va... on fait des... on a,
15 comme je vous expliquais, des indicateurs qui vont
16 faire en sorte qu'on va regarder dans les derniers
17 historiques : est-ce que le client n'aurait pas
18 intérêt de passer du G au M ou du M au G? Mais on
19 reste toujours dans le général.

20 Tandis que si un client était au tarif
21 domestique, comme je disais je pense à la FCEI,
22 depuis deux mille quatorze (2014) ou deux mille
23 quinze (2015), là, on a des indicateurs qui vont
24 proposer un changement de tarif du domestique vers
25 le tarif général, si c'est avantageux pour le

1 client. Et tous ces indicateurs-là c'est mécanique
2 aussi, là, tout se fait... il n'y a pas personne
3 qui va aller analyser ça.

4 Q. **[110]** O.K. Il y a... je comprends qu'il n'y a pas
5 de mécanisme ou d'indicateur, là, qui ferait passer
6 quelqu'un du G au D.

7 R. Tout à fait, parce qu'il faut vraiment valider si
8 le tarif domestique est applicable.

9 Q. **[111]** Pouvez-vous nous fournir les... la liste des
10 indicateurs comme engagement? Est-ce que c'est
11 quelque chose qui est...

12 R. Bien comme on a déjà dit, tous les indicateurs en
13 fait c'est tous les tarifs, là, donc dans chaque
14 tarif vous avez mettons - je ne les connais pas par
15 coeur, là - mais entre autres je connais l'article
16 3.8. Bon, bien l'article 3.8, il dit : si vous
17 avez... votre consommation est de trois pour cent
18 (3 %) de plus que... on va passer au tarif M. Alors
19 c'est ça nos indicateurs. Donc chacune des choses
20 qui sont dans le tarif ça correspond à nos
21 indicateurs. Si le client... un de nos indicateurs,
22 si le client est au tarif G, puis sa puissance à
23 facturer minimale est à cent kilowatts (100 kW),
24 bien il est obligé de passer au tarif M. Donc ce
25 sont les règles de tarifs qui sont paramétrés dans

1 notre système et qui fait en sorte qu'on fait des
2 propositions de changement de tarif. C'est... c'est
3 à peu près ça.

4 Sinon, c'est sûr qu'on a certains autres
5 indicateurs qui... qui sont vraiment des
6 indicateurs monétaires. Mais là, on fait juste
7 faire une validation : t'es au tarif G, ça te
8 coûte-tu moins cher au tarif M, là? C'est juste une
9 simulation entre les deux, là. Puis dans ce temps-
10 là on va le proposer, on ne va pas le changer pour
11 le client.

12 Q. **[112]** Pour... par exemple, prenons une... un
13 producteur agricole qui a une érablière et qui a un
14 transfert d'abonnement entre un autre... un autre
15 qui achète l'érablière, l'exploitation agricole. Et
16 le propriétaire précédent fait des repas, et
17 caetera, et le nouveau propriétaire décide de ne
18 pas faire de repas. Il n'est qu'exploitation
19 agricole, il décide de ne pas faire de... de ne pas
20 avoir de restaurant ou ne pas offrir des repas au
21 public. Alors je comprends que pour ce type de
22 transfert d'abonnement là il n'y aura pas
23 d'indicateur, là, il n'y aura pas de façon, là,
24 pour Hydro-Québec, là, de le savoir, à moins que la
25 personne donne un coup de fil.

- 1 R. Puis ça, ça fait partie des conditions de service.
2 Le client doit nous dire s'il y a eu un changement
3 d'usage. Donc si le client il avait un restaurant
4 avant, puis il n'en a plus, bien c'est
5 effectivement la responsabilité du client de nous
6 aviser.
7 (10 h 40)
- 8 Q. **[113]** Là, c'est un nouveau client, là, quelqu'un
9 qui achète, là, c'est ça ma nuance, là. Évidemment,
10 on...
- 11 R. On ose imaginer qu'il savait que le client d'avant
12 avait un restaurant, là, ça fait que... mais ça
13 reste au client de nous aviser de son usage, de
14 qu'est-ce qu'il fait, donc...
- 15 Q. **[114]** O.K. Et là, juste pour terminer dans cette
16 ligne de questions-là, bon, il y a une validation,
17 il y a des indicateurs, MOG, GOM, et à un moment
18 donné, comment s'effectue le changement de tarif en
19 cours d'abonnement, là? Est-ce qu'à un moment
20 donné, il y a une... la validation se fait
21 téléphonique, juste peut-être nous donner plus
22 d'informations, il y a une lettre qui est envoyée?
- 23 R. Alors si... en fonction des articles des tarifs,
24 donc si dans l'article qu'on a choisi, c'est un
25 article qui dit on va vous changer de tarif si vous

1 avez un gain de trois pour cent (3 %), bien on va
2 changer le tarif, puis le client va effectivement
3 recevoir une communication qui lui dit, bien voici,
4 on a changé de tarif. Dans certains articles, on
5 dit au client qu'il a le droit... qu'il a trois
6 mois pour revenir sur la décision qu'on a prise,
7 donc tout ça lui est indiqué dans la lettre.

8 Q. **[115]** O.K., ça va, je vous remercie. Vous l'avez
9 dit tantôt dans le contre-interrogatoire de mon
10 collègue et vous nous l'avez redit maintenant, vous
11 prévoyez améliorer votre formulaire de confirmation
12 d'abonnement et est-ce que... je comprends, là, de
13 votre témoignage, que... en fait, j'en déduis que
14 vous avez l'intention d'être plus proactifs dans
15 vos façons de faire, dans vos méthodes, est-ce que
16 vous constatez actuellement que la raison pour
17 laquelle vous souhaitez faire ces modifications-là
18 et ces ajustements-là, vous constatez que
19 l'information qui est transmise à la clientèle par
20 le Distributeur n'est pas optimale ou suffisante?

21 R. C'est vraiment dans un... c'est vraiment dans un
22 processus, puis on le dit depuis le début, là, la
23 satisfaction clientèle, ça a été... on est vraiment
24 axé là-dessus, je pense que dans les dernières
25 années, il y a eu beaucoup de choses qui ont été

1 faites pour le client résidentiel puis là, on est
2 rendus que, c'est ça, là, on se dit, bon, bien
3 maintenant on est rendus au client commercial,
4 qu'est-ce qu'on peut faire pour améliorer les
5 informations qu'on lui transmet? Puis c'est sûr que
6 pour nous, on considère... même si le client...
7 l'exploitation agricole a le droit d'être au tarif
8 domestique, ça reste que pour nous, c'est quand
9 même un client commercial, donc on est rendus là, à
10 améliorer les services qu'on donne à ces clients-
11 là.

12 Q. [116] O.K. Est-ce que vous considérez actuellement
13 qu'en vertu du texte des conditions de service,
14 vous avez cette obligation-là d'aller plus loin ou
15 si c'est simplement parce que vous vous dites non,
16 aujourd'hui, en deux mille dix-sept (2017), on
17 pense qu'il faut qu'on aille plus loin?

18 R. Non, ce n'est pas les conditions de service, c'est
19 vraiment nous, là, dans le cadre de notre
20 amélioration de service à la clientèle, on veut
21 aller plus loin dans l'information qu'on donne puis
22 dans la facilité que le client va avoir à trouver
23 l'information, dans les outils qu'il va utiliser,
24 on est rendus là.

25 Q. [117] O.K., je comprends.

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Plus globalement, c'est dans l'amélioration de
3 l'expérience client, qu'on appelle chez nous.

4 Q. **[118]** Mais pour poser ma question autrement, si
5 vous choisissiez de ne pas le faire, là, de ne pas
6 être plus proactifs, est-ce que vous considérez
7 qu'actuellement, tout ce qui a été fait, vous
8 étiez... vous rencontriez votre obligation de
9 renseignement qui est prévue aux conditions de
10 services. Ce n'est pas un piège que je vous tends,
11 là, ce n'est pas une question juridique, là. Dans
12 votre for intérieur, est-ce que vous pensez que le
13 texte actuel, là, qui fait référence à une
14 obligation générale d'information, est-ce que dans
15 le passé, le Distributeur s'est dit, bien oui, on
16 était conforme à cette obligation générale là, mais
17 là, aujourd'hui, on veut aller plus loin.

18 Mme SYLVIE GILBERT :

19 R. Tout à fait.

20 Q. **[119]** Ça va.

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. D'ailleurs, c'est un des objectifs du présent
23 dossier, c'est de bonifier, parce que c'est un
24 exercice qui a eu cours il y a plusieurs années
25 déjà, alors c'était un des objectifs visés par le

1 présent dossier.

2 Q. **[120]** Ça va, je vous remercie. Vous avez dit tantôt
3 à une question de mon collègue sur la question du
4 devoir de conseil, et caetera, puis je comprends
5 que vous ne voulez pas aller là, vous êtes contre
6 l'idée de donner des... de devenir des conseillers
7 tarifaires, mais vous avez dit, puis corrigez-moi
8 si j'ai mal compris, et c'était en cours
9 d'abonnement, lorsqu'on propose un changement de
10 tarif, et là, vous avez dit, on veut référer...
11 dorénavant, là, on veut référer les clients aux
12 articles du texte des tarifs qui encadrent les
13 changements. Est-ce que j'ai bien compris?

14 (10 h 45)

15 Mme SYLVIE GILBERT :

16 R. Bien, c'est pas « dorénavant » parce que c'est déjà
17 ça qui se fait, là.

18 Q. **[121]** O.K.

19 R. Donc, effectivement, là, c'est... c'est en fonction
20 du tarif qu'on va faire des changements ou des
21 propositions de changement de tarifs.

22 Q. **[122]** O.K.

23 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

24 R. Et puis j'aimerais ajouter que, évidemment, on est
25 là pour répondre aux questions lorsqu'il y a des

1 questions de nature tarifaire, des questions de
2 notre clientèle. Et il y a également des services
3 d'accompagnement qui sont offerts par Hydro-Québec
4 chez certaines clientèles pour les aider à
5 optimiser leur consommation. Alors, c'est un
6 service qui est offert aussi par l'entreprise dans
7 certains cas. Alors, il est important de le
8 souligner.

9 Q. **[123]** Est-ce que... est-ce que ce service
10 d'accompagnement là, dans les communications que
11 vous faites à votre clientèle, par exemple via le
12 petit résumé dont vous avez fait référence tantôt,
13 qui fait partie de l'engagement numéro 7, est-ce
14 que ça, ce service d'accompagnement là, on le
15 retrouve dans le document? Si vous le savez.

16 Mme SYLVIE GILBERT :

17 R. Non, on ne le retrouve pas, mais juste ce que
18 François disait, c'est effectivement un service
19 d'accompagnement, mais on l'a déjà fait aussi dans
20 le passé avec l'UPA. Donc, c'est plus un service
21 d'accompagnement avec des associations comme
22 l'Association des centres de ski puis ce qu'on a
23 fait aussi avec l'UPA, là, dans le passé.

24 Q. **[124]** Je comprends. C'est pas nécessairement un
25 service d'accompagnement Hydro-client, là?

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Ça peut être le cas, mais c'est généralement avec
3 les associations qu'on le fait. Mais, s'il y a des
4 besoins ponctuels ou particuliers, ce n'est pas
5 exclu, à ma connaissance.

6 Q. **[125]** Est-ce que je dois comprendre... Avez-vous
7 quelque chose à rajouter? Non? Est-ce que je dois
8 comprendre que dorénavant, et peut-être que je me
9 répète, là, vous souhaitez avoir un rôle beaucoup
10 plus proactif quant à votre obligation de
11 renseignements vis-à-vis la clientèle?

12 Mme SYLVIE GILBERT :

13 R. Oui.

14 Q. **[126]** Et est-ce que ce rôle-là, plus actif ou plus
15 proactif, vous avez l'intention de le jouer dans la
16 détermination de ce qui peut représenter le tarif
17 le plus optimal pour un client?

18 R. Bien, en fait, on garde toujours notre rôle
19 d'informations dans tout ça, là. Ce qu'on veut,
20 c'est donner le maximum d'informations pour que le
21 client puisse prendre une décision éclairée. Je
22 pense que c'est vraiment... c'est ça qu'on veut
23 faire.

24 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

25 R. Et c'est d'ailleurs un des quatre objectifs

1 d'Hydro-Québec dans les prochaines années, là.
2 C'est d'améliorer cette satisfaction-là de la
3 clientèle plus globalement.

4 Q. **[127]** Je vous remercie. Une dernière ligne de
5 questions sur la correction de factures. Après deux
6 mille deux (2002), après mai deux mille deux
7 (2002), pouvez-vous me confirmer que, si le
8 Distributeur a attribué un mauvais tarif à un
9 client et que celui-ci n'a pas demandé, dans les
10 dix (10) jours, de correction de tarif à la
11 réception de sa confirmation d'abonnement, alors la
12 modification de factures qui pourrait survenir
13 ultérieurement relèverait dorénavant d'un
14 changement de tarif. Donc, avant deux mille deux
15 (2002), c'était une correction de factures, est-ce
16 que c'est... et après deux mille deux (2002), c'est
17 un... c'est le texte des tarifs qui s'applique?

18 Mme SYLVIE GILBERT :

19 R. Non. Avant deux mille deux (2002), c'était une
20 correction de factures. Maintenant, présentement,
21 c'est quand même dans certains cas l'article 11.5
22 des Conditions de service qui s'applique, donc s'il
23 y a eu un changement d'usage. Et ce que nous
24 proposons, c'est qu'à l'avenir, nous utilisions que
25 le tarif dans ces cas-là.

- 1 Q. **[128]** O.K. Vous avez dit « pour un changement
2 d'usage, ce sont les tarifs ». Et si ce n'est pas
3 un changement d'usage, mais que c'est un mauvais
4 tarif qui a été... l'usage a toujours été le même,
5 mais c'est pas le bon tarif qui était... qui était
6 appliqué dans les faits, est-ce que c'est quand
7 même le texte du tarif qui va s'appliquer ou les
8 corrections de factures?
9 (10 h 50)
10 Mme SYLVIE GILBERT :
- 11 R. Alors, dans le 11.5, c'est vraiment le changement
12 d'usage, donc la correction de facture. Pour que ce
13 soit considéré comme une erreur de facturation,
14 c'est qu'il y a vraiment eu un changement d'usage.
15 Si ce n'était pas le bon tarif, donc, nous, ce
16 qu'on se dit, c'est que le client avait
17 effectivement le devoir de nous dire qu'il n'était
18 pas au bon tarif. Et, à ce moment-là, ça devient un
19 choix de tarif en cours d'abonnement. Admettons que
20 le client était au tarif général sur sa
21 confirmation d'abonnement, il ne nous a jamais dit
22 que le tarif général, le tarif commercial, ce
23 n'était pas bon. Ça lui prend plusieurs années à
24 nous dire, hey, moi, j'aurais dû être au tarif D.
25 Bien, là, le jour où il va nous dire, moi, je crois

1 que je devrais avoir le tarif D, bien, ce jour-là,
2 ce sera pris en considération en vertu de 10.1 des
3 Tarifs pour lui donner le tarif domestique s'il est
4 admissible.

5 Q. **[129]** O.K. Prenant l'exemple de notre érablière
6 tantôt, le transfert d'abonnement, c'est
7 l'exemple... c'est un exemple, là. L'acheteur ne
8 fait plus de repas. Il pourrait être admissible au
9 tarif D. Bon. Et aujourd'hui, vous allez -corrigez-
10 moi, là- ce que j'en comprends, c'est que c'est un
11 mauvais tarif, ce n'est pas une correction de
12 facture, et donc ça va être le texte des Tarifs qui
13 va s'appliquer?

14 R. Tout à fait.

15 Q. **[130]** Comme on l'a mentionné dans notre preuve, on
16 considérait que la notion d'erreur administrative
17 n'était pas clairement définie dans les CSC et le
18 mode de correction qui est attaché n'est pas
19 clairement défini non plus. Pouvez-vous peut-être
20 juste démêler l'utilisation de ces expressions-là,
21 erreur cléricale, erreur administrative, correction
22 de facture? Est-ce que c'est la même chose une
23 erreur administrative pour Hydro-Québec ou une
24 erreur, par exemple, cléricale?

25 R. Je pense qu'on avait donné des exemples dans la

1 DDR. Admettons que le client nous a transmis son
2 changement d'adresse, puis on n'a pas saisi ce
3 changement d'adresse-là, bien, pour nous, c'est une
4 erreur administrative. Si on a pris, je ne sais
5 pas, on a pris huit mois pour faire ce changement-
6 là... Bien, en même temps c'est un mauvais exemple,
7 parce qu'on va corriger la facture du client, on va
8 annuler ce qu'on avait facturé à l'autre, puis on
9 va lui donner la facture à ce nouveau client-là.
10 Une erreur cléricale, c'est vraiment à l'interne,
11 ou administrative, c'est vraiment à l'interne où on
12 a eu un manquement. Ça ressemble à ça.

13 Q. **[131]** O.K. Une erreur cléricale ou administrative,
14 dans le fond, l'erreur administrative et l'erreur
15 cléricale, là, c'est-tu pas mal la même chose?

16 R. Oui.

17 Q. **[132]** O.K. Et vous dites, ça, ce type d'erreur-là,
18 c'est quand on a eu un manquement, donc on traduit
19 de ça, Hydro-Québec s'est trompée, c'est-tu ça? On
20 a eu un manquement...

21 R. Soit qu'elle s'est trompée ou a pris un délai pour
22 traiter le dossier. Oui.

23 Q. **[133]** O.K. Ma question est peut-être large. Mais si
24 c'est une erreur du Distributeur, comment est
25 traitée cette erreur-là dans les Conditions de

1 service actuellement?

2 R. Bien, déjà dans les Conditions de service
3 actuelles, c'est en fonction de si c'est un débit
4 ou si c'est un crédit. Ça fait que c'est déjà le
5 première critère. Puis si on regarde pour le
6 remboursement, donc le crédit, c'est le maximum de
7 trente-six (36) mois qui va être appliqué, déjà
8 présentement, pour le crédit. Puis si c'est un
9 débit, bien, là, ça va y aller, est-ce qu'il y a de
10 la puissance facturée ou il n'y a pas de puissance
11 facturée. C'est ça qui va déterminer.

12 Q. **[134]** O.K. Je vous réfère encore à la DDR, aux
13 réponses à la DDR de la FCEI où... Je vais vous
14 trouver la page... Je suis à la page 26 et 27 où
15 vous avez, pour les besoins... Bon. Alors, la
16 question c'était :

17 Veuillez compléter un tableau
18 comparatif à jour présentant
19 l'évolution des modalités de délai de
20 corrections actuelles et proposées.

21 Mon collègue hier a dit que c'était un tableau
22 clair. J'abonde dans le même sens que lui. On
23 trouve que c'est un tableau très clair. Et la Régie
24 vous a demandé dans une de ses DDR, je ne me
25 souviens pas si c'est la 3 ou la 2, on vous a dit :

1 Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'insérer dans les
2 Conditions de service ce beau tableau clair-là?
3 Mais évidemment pour le passé non, mais pour le
4 futur, je comprends, avec les modifications
5 proposées actuelles.

6 Alors vous avez répondu : « Non, on pense
7 qu'on n'a pas besoin, les Conditions de service
8 sont assez claires », et caetera. Aujourd'hui, en
9 audience, si on vous redemandait pourquoi ne pas
10 insérer ce tableau-là - évidemment, il serait
11 modifié - dans les Conditions de service, soit en
12 annexe, soit dans le corps du texte, pour que la
13 clientèle puisse visualiser les périodes de
14 correction attribuables à chaque situation?

15 (10 h 55)

16 Mme SYLVIE GILBERT :

17 R. Bien en fait, nous, dans les Conditions de service,
18 « nous » étant notre équipe et les gens qui ont
19 regardé les Conditions de service, on l'aime bien
20 notre présentation, comment on vous l'a proposée
21 parce que, justement, dans la section « Crédits »,
22 on a mis, en plus de la période, on a indiqué qu'on
23 va rembourser des intérêts. Dans la section
24 « Débits », on a indiqué qu'on va prendre une
25 entente. Donc pour nous, ça fait un tableau plus

1 clair parce qu'on a indiqué... tout ce qui se
2 passait dans le crédit, on l'a indiqué dans le
3 crédit puis tout ce qui se passait dans le débit,
4 on l'a indiqué dans le débit. Alors nous, on l'aime
5 bien notre tableau.

6 Q. **[135]** Bon. Bien, nous on l'aime moins bien. Non, je
7 vous taquine, mais en fait, mon objectif, c'est...
8 ça ne serait pas très compliqué, là, de faire un
9 petit tableau où, schématiquement, on voit les
10 modifica... pas les modifications, mais les
11 modalités liées à la correction de factures. Ça ne
12 coûterait pas grand-chose de le rajouter.

13 R. Ce ne serait pas...

14 Q. **[136]** Et visuellement, là.

15 R. Ça ne serait pas compliqué, mais c'est sûr qu'il
16 faudrait remettre ailleurs un autre bloc qui
17 dirait, dans le cas d'un crédit, dans le cas d'un
18 débit. Mais ça pourrait se faire. Mais on considère
19 qu'il est très bien notre tableau.

20 Q. **[137]** Pour paraphraser maître Lescop, est-ce que
21 vous pouvez y réfléchir?

22 R. On peut y réfléchir si la Régie nous le demande.

23 Q. **[138]** Alors ça termine mon contre-interrogatoire,
24 je vous remercie.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci beaucoup, Maître Hotte, pour votre efficacité
3 et le respect du temps annoncé. Alors, on va
4 poursuivre avec maître Neuman pour SÉ-AQLPA. Et on
5 espère que vous allez faire de même et suivre
6 l'exemple de maître Hotte. Maître Neuman?

7 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

8 Q. **[139]** Merci beaucoup, Madame la Présidente. Madame,
9 Messieurs les régisseurs, bonjour. Bonjour
10 Messieurs, Dames, Dominique Neuman pour Stratégies
11 énergétiques et l'Association québécoise de lutte
12 contre la pollution atmosphérique. À l'article 3.1
13 des Conditions de service que vous proposez, vous
14 définissez ce qu'est l'offre de base en termes de
15 compteurs fournis par Hydro-Québec Distribution.
16 Cette offre de base est le compteur communicant. En
17 premier lieu, est-ce que vous pouvez confirmer
18 qu'il subsiste encore aujourd'hui des endroits au
19 Québec où le déploiement n'a pas été complété?

20 Mme JOHANNE BABIN :

21 R. Je confirme.

22 Q. **[140]** O.K. Je vais vous poser des questions... une
23 réponse que vous avez déjà fournie à une autre
24 occasion, mais je vais simplement vous la poser,
25 cette question, pour que ça soit au dossier dans

1 les présentes notes sténographiques. Vous pouvez
2 confirmer que c'est au Nunavik qu'il n'y a pas eu
3 de déploiement? Est-ce que vous pouvez le
4 confirmer?

5 R. Je confirme.

6 Q. **[141]** Oui? Est-ce qu'il y a d'autres endroits,
7 encore aujourd'hui, où le déploiement n'est pas
8 complété?

9 R. Nous sommes à compléter les compteurs difficiles
10 d'accès, donc j'ai effectivement quelques compteurs
11 partout au Québec qui ne sont pas encore finalisés.

12 Q. **[142]** Est-ce qu'il y a certaines zones, des
13 régions, à part le Nunavik, où le déploiement n'a
14 pas été fait, ou n'est pas encore fait?

15 R. En fait, partout, outre ailleurs, au Québec, je
16 suis passée partout, il me reste quelques compteurs
17 à installer, mais je suis allée pas mal partout.

18 Q. **[143]** O.K. Et je vais vous demander également de
19 confirmer, pour le Nunavik, ce n'est pas... à court
20 terme, vous n'avez pas l'intention de faire ce
21 déploiement à cet endroit, est-ce que c'est bien
22 cela?

23 R. Effectivement, à court terme on n'a pas l'intention
24 de le faire.

25 Q. **[144]** Au sens de l'article 3.1., quelle est l'offre

1 de base lorsque le déploiement n'a pas encore été
2 fait?

3 R. Actuellement, là-bas, on utilise le modèle qui
4 était notre premier modèle de compteur à... vous
5 comprenez, la lecture avec les voitures, là, qui
6 vont dans la rue. Donc, c'est un compteur qui fait
7 une lecture, mais à distance, mais avec une
8 voiture, là.

9 (11 h 00)

10 Q. **[145]** O.K. Donc, c'est ça l'offre de base, c'est ce
11 qu'on pourrait appeler un compteur à communication
12 unidirectionnelle, c'est bien cela?

13 R. C'est bien cela.

14 Q. **[146]** Pourquoi vous ne mentionnez pas, à l'article
15 3.1, qu'il y a des endroits où l'offre de base peut
16 ne pas être le compteur communicant que vous
17 mentionnez? Donc, par exemple, au Nunavik, pourquoi
18 vous ne mentionnez pas qu'il peut y avoir
19 d'autres... certains endroits où ce n'est pas
20 l'offre de base d'Hydro-Québec?

21 Mme SYLVIE GILBERT :

22 Q. **[147]** Alors, l'offre de base, quand même, a été
23 déjà déterminée dans une cause antérieure, comme
24 quoi c'était les compteurs communicants, alors
25 c'est ce qu'on répète, tout simplement, dans notre

1 définition. Mais le fait de ne pas indiquer qu'il y
2 a des compteurs unidirectionnels n'empêche pas
3 les... les articles se tiennent par eux-mêmes et on
4 n'a pas besoin de cette référence-là dans les
5 articles.

6 Q. **[148]** D'accord. Si je comprends bien, également,
7 dans votre proposition, le client qui aménage, donc
8 le nouveau client qui aménage dans un endroit qui
9 est déjà muni d'un compteur non communicant peut le
10 garder sans frais, c'est bien cela?

11 Mme JOHANNE BABIN :

12 R. Effectivement.

13 Q. **[149]** Jusqu'à quand? C'est-à-dire, quel est le
14 délai dont ce nouveau client dispose pour exprimer
15 qu'il souhaite garder ce compteur avant que vous
16 n'interveniez pour le remplacer d'office par un
17 compteur communicant?

18 R. Lorsqu'on envoie la confirmation d'abonnement c'est
19 marqué dessus qu'il a dix (10) jours pour contacter
20 avec nous.

21 Q. **[150]** Donc, s'il ne vous contacte pas dans le délai
22 de dix (10) jours... dans ce délai de dix (10)
23 jours, vous allez venir... vous allez envoyer
24 quelqu'un pour remplacer le compteur non
25 communicant déjà sur place par un compteur

1 communicant?

2 R. Effectivement, après les dix (10) jours, on va
3 envoyer quelqu'un pour le changer.

4 Q. **[151]** Je suis un peu surpris la rapidité de ce
5 délai puisque, quand c'est le contraire, quand un
6 client commande un compteur non communicant dans un
7 endroit où il y a déjà un compteur communicant,
8 dans les réponses que vous avez fournies, vous nous
9 avez dit que le délai moyen est de cinq (5)
10 semaines. Ça fait que je suis surpris que ça prenne
11 dix (10) jours pour changer... dix (10) jours
12 d'avis pour changer un compteur non communicant par
13 un communicant mais cinq (5) semaines pour changer
14 compteur communicant par un compteur non
15 communicant. Ce n'est pas un peu la même démarche?

16 R. Dans le fond, ce que je dis c'est qu'après dix (10)
17 jours, on va le changer mais le rentre dans la
18 planification. Ça ne veut pas dire qu'on va le
19 faire directement après dix (10) jours, ça peut
20 prendre plus de temps, ça va dépendre du moment où
21 on est disponible pour le faire.

22 Q. **[152]** Et ça peut prendre cinq (5) semaines là
23 aussi?

24 R. Ça pourrait prendre cinq (5) semaines là aussi.

25 Q. **[153]** Vous aviez mentionné, et c'est à la page 42

- 1 des notes sténographiques d'hier, aux lignes 7 à
2 12, que si un client spécifie quelque chose, vous
3 allez procéder plus vite que le cinq (5) semaines
4 moyen que vous aviez mentionné. Que si le client
5 mentionne quelque chose et ce quelque chose, vous
6 avez décrit ça comme étant des problèmes de santé.
7 J'essaie de comprendre qu'est-ce que le client doit
8 vous dire pour avoir un traitement plus rapide que
9 la moyenne de cinq (5) semaines?
- 10 R. En fait, ce que je disais hier, c'est
11 particulièrement si un client nous appelle parce
12 qu'il a un problème particulier, j'ai donné
13 l'exemple d'un problème de santé. Mais il a
14 vraiment un problème puis il nous appelle puis il
15 veut qu'on procède rapidement, on va le faire, là.
- 16 Q. **[154]** Et le client qui appelle et il se fait...
17 s'il ne dit rien par lui-même, il attendra le délai
18 plus long, normal, d'une moyenne de cinq (5)
19 semaines?
- 20 R. Bien, en fait, je rappelle le processus, n'est-ce
21 pas? Ça fait qu'étant donné le processus qu'on a
22 mis en place pour traiter les cas difficiles
23 d'accès, on envoie les lettres et, quand le client
24 communique avec nous, puis on doit prendre des
25 rendez-vous parce que, majoritairement, c'est des

1 rendez-vous, sinon on se déplace quand le compteur
2 est accessible. Mais, malheureusement, j'ai des
3 grilles où je dois mettre des rendez-vous puis je
4 ne peux pas donner un rendez-vous demain au client
5 étant donné que j'ai déjà mes lettres d'envoyées
6 précédemment. Ça fait que ça donne un délai d'en
7 moyenne cinq (5) semaines.

8 (11 h 05)

9 Q. **[155]** Bien. Est-ce que vous avez essayé de trouver
10 des moyens d'accélérer ce délai de cinq semaines,
11 parce que vous n'êtes pas sans ignorer qu'il y a
12 certaines critiques qui vous été formulées quant à
13 la longueur de ce délai, est-ce que vous essayez de
14 trouver des moyens d'accélérer ce délai?

15 Mme JOHANNE BABIN :

16 R. C'est toujours possible d'accélérer les délais,
17 mais il y a des sous associés à ça.

18 Q. **[156]** Je veux revenir au fait que le... le client
19 qui a... qui a déjà... qui a déjà un compteur non
20 communicant peut le conserver. Incidemment, comment
21 est-ce que le client fait pour savoir... lorsqu'il
22 regarde son compteur, comment est-ce qu'il fait
23 pour savoir si c'est un compteur communicant ou
24 non? Comment est-ce qu'il le sait?

25 R. Je ne comprends pas votre question. Vous voulez

1 parler par rapport à un électromécanique?

2 Q. **[157]** Oui, par rapport à un compteur communicant.

3 Comment est-ce qu'un client fait pour voir si le
4 compteur qui est devant lui, si c'est un compteur
5 communicant ou non communicant?

6 R. C'est un modèle de compteur qui est différent, puis
7 sur la page Web du déploiement d'Hydro-Québec on
8 peut voir tous les types de compteurs, dont celui
9 qui est non communicant.

10 Q. **[158]** O.K. C'est pas... vous me dites que... est-ce
11 qu'il y a un moyen simple de les différencier quand
12 on les... quand on les regarde?

13 R. Visuellement, ils ne sont pas pareils.

14 Q. **[159]** O.K. Lorsque... lorsque le client appelle le
15 service à la clientèle pour s'abonner ou pour
16 déterminer s'il va choisir l'option de compteur non
17 communicant, est-ce que le service à la clientèle
18 sait déjà, en regardant son adresse, s'il se trouve
19 au moment de l'appel un compteur communicant ou non
20 communicant sur les lieux?

21 R. Oui.

22 Q. **[160]** Est-ce que le client peut le savoir lui-même
23 par un mode libre-service? Supposons qu'il n'est
24 pas capable de reconnaître visuellement un compteur
25 communicant, non communicant, est-ce qu'il peut

1 aller sur un site, sur le site de son espace-client
2 ou du lieu concerné, est-ce qu'il peut savoir si
3 c'est un CNC ou un compteur communicant qui se
4 trouve chez lui?

5 R. En fait c'est sur sa confirmation d'abonnement
6 qu'il le savoir, s'il a un compteur communicant ou
7 non communicant. Puis s'il peut vérifier, il peut
8 aller sur les sites Web d'Hydro-Québec pour le
9 déploiement, il y a toutes les images des
10 compteurs, puis il pourrait visuellement le voir
11 aussi.

12 Q. **[161]** O.K.

13 Mme SYLVIE GILBERT :

14 R. Je vais juste changer une petite information.

15 Q. **[162]** Oui.

16 R. Il va juste savoir, sur sa confirmation
17 d'abonnement, s'il a un compteur non communicant.
18 Pas s'il a un compteur communicant.

19 Q. **[163]** O.K. Alors donc dès l'abonnement serait écrit
20 dans sa confirmation... c'est une information qu'on
21 n'avait pas, peut-être que c'est quelque part
22 dans... dans le dossier, mais on n'était pas au
23 courant que c'était déjà écrit dans la confirmation
24 d'abonnement.

25

1 Mme JOHANNE BABIN :

2 R. En fait la question n'a pas été posée, mais sur la
3 confirmation d'abonnement c'est effectivement
4 indiqué dessus que c'est un compteur non
5 communicant.

6 Q. **[164]** O.K. Incidemment, on proposait que ce soit,
7 c'était une de nos recommandations, donc on est
8 content qu'elle soit déjà... qu'elle soit déjà
9 accueillie. Si un client a déjà un compteur non
10 communicant chez lui, il veut... il a déjà choisi
11 l'option de compteur non communicant et il veut
12 sortir de l'option. Quel est le délai pour le
13 faire? Il fait juste communiquer avec vous et
14 immédiatement ça cesse?

15 R. En fait il va communiquer avec nous, puis ça va
16 cesser quand on va aller changer le compteur.

17 Q. **[165]** O.K. Quand le compteur... et le compteur sera
18 changé avec quel délai? Est-ce que c'est le même
19 délai de cinq semaines dont on parle?

20 R. Ça peut aller jusqu'à cinq semaines selon la
21 planification qu'on va faire pour le déploiement.

22 Q. **[166]** O.K. Et pour... veuillez me confirmer que si
23 le client vous fait venir pour changer son compteur
24 non communicant par un compteur communicant, il n'y
25 a aucun frais.

1 R. Quand un client demande à changer d'un compteur non
2 communicant pour un compteur communicant il n'y a
3 pas de frais.

4 Q. **[167]** Donc les frais pour ce type de changement
5 sont assumés par la masse de la clientèle.

6 R. Ça fait partie de l'offre de base.

7 Q. **[168]** Et donc ces coûts, ces frais, je présume que
8 c'est le même frais pour changer du communicant au
9 non communicant ou vice versa, c'est le même frais?
10 Et ces frais sont assumés par la masse de la
11 clientèle?

12 R. Oui, c'est ce qui avait été décidé lorsqu'on avait
13 parlé des compteurs non communicants.

14 (11 h 10)

15 Q. **[169]** D'accord. O.K. Par contre, pour ce qui est
16 d'installer un compteur communicant là où il n'y
17 en a pas... excusez, pardon, un compteur non
18 communicant là où celui qui se trouve déjà sur les
19 lieux est communicant, actuellement, c'est quatre-
20 vingt-cinq dollars (85 \$) et vous proposez de le
21 hausser à cent quarante dollars (140 \$), c'est bien
22 cela? Les frais d'installation.

23 R. Oui. Est-ce que je comprends correctement que ce
24 que cela vous coûte varie selon le lieu, c'est-à-
25 dire qu'une grande part de ce coût varie selon la

- 1 distance que votre employé a à parcourir pour se
2 rendre sur les lieux et faire ce changement. Parce
3 que le changement lui-même, c'est quelques
4 instants, quelques secondes. C'est le temps de
5 déplacement qui représente une part importante de
6 ce coût, c'est bien cela?
- 7 R. Bien là, c'est un coût moyen, c'est le coût pour
8 aller faire une intervention au compteur, donc,
9 effectivement, c'est un calcul d'un coût moyen. Et
10 c'est... toutes nos interventions au compteur ont
11 le même coût. On vous propose le même coût, qui est
12 de cent quarante dollars (140 \$).
- 13 Q. **[170]** Mais la source principale du coût, c'est le
14 déplacement, ce n'est pas... l'intervention elle-
15 même ne dure que quelques secondes.
- 16 R. Bien en fait, ça, cette réponse-là, on l'a déjà
17 donnée dans le document, là, où est-ce qu'on a
18 expliqué comment était conçu le coût, donc on peut
19 vous référer au document, mais on a déjà toute
20 donné cette information.
- 21 Q. **[171]** Oui, effectivement, je voulais simplement me
22 faire confirmer ça, parce que ce que je me demande,
23 c'est que comme ce qui vous coûte cher, c'est le
24 déplacement, ce qui vous coûte le plus cher dans ce
25 coût, c'est le déplacement, est-ce que vous seriez

1 d'accord avec moi que si votre installateur, en se
2 rendant sur place dans un seul logement a à
3 remplacer un compteur ou deux compteurs ou cinq
4 compteurs qui se trouvent au même endroit,
5 exactement dans le même local, c'est à peu près le
6 même coût que ça représente pour vous.

7 R. C'est juste que ce n'est pas comme ça qu'est fait
8 le coût moyen, là. On ne va pas calculer que pour
9 ce cas en particulier-là, on en a fait deux, on en
10 a fait trois, c'est un coût... combien coûte cette
11 transaction-là, puis c'est sûr que dans tout calcul
12 de coût moyen, bien si j'ai, je ne sais pas, cinq
13 cent kilomètres à faire pour me déplacer, le client
14 va payer quand même cent quarante dollars (140 \$),
15 puis l'autre, si j'ai juste à traverser la rue, il
16 va payer quand même cent quarante dollars (140 \$).
17 Alors c'est l'idée en arrière du coût moyen, donc
18 ce n'est pas l'idée que j'y vais puis que j'en fais
19 trois collés ou... oublies ça, là.

20 Q. **[172]** Mais mon point, c'est que vous réalisez que
21 pour les gens qui ont chez eux, à l'intérieur de
22 leur logement, par exemple à l'intérieur de leur
23 cuisine ou à l'intérieur de leur chambre à coucher,
24 plusieurs compteurs. Excusez-moi, je vais attendre
25 que vous... Des gens qui ont chez eux, à

1 l'intérieur de leur logement, plusieurs compteurs,
2 dont le compteur pour leur consommation à eux et le
3 compteur de quelques voisins. Et que... tous ces
4 compteurs se retrouvant chez eux. Vous êtes au
5 courant que pour ces gens-là, si ces gens-là
6 souhaitent opter pour ne pas avoir d'émission de
7 radiofréquences des compteurs qui se trouvent chez
8 eux, d'abord, c'est très difficile à faire parce
9 qu'à part leur propre compteur, les autres, ce
10 n'est pas eux l'abonné, donc il faudrait qu'ils
11 obtiennent le consentement des autres abonnés, mais
12 aussi, il faudrait qu'ils paient les frais
13 d'installation, sans compter les frais de relève
14 qui viennent après, multiplié par le nombre de
15 compteur. Vous réalisez que pour les gens qui sont
16 dans cette situation, c'est à peu près impossible
17 d'obtenir l'option de retrait. Parce que l'option
18 de retrait, pour leur seul compteur à eux, ça ne
19 change pas grand chose s'il y a les cinq autres qui
20 sont à émission de radiofréquences, ils n'ont pas
21 atteint leur objectif. Est-ce que vous réalisez
22 qu'il y a un problème là pour les gens qui ont des
23 compteurs groupés à l'intérieur de leur logement,
24 que le mode actuel de multiplier les frais par le
25 nombre de compteurs rend l'option à peu près

1 impraticable?

2 (11 h 15)

3 Mme JOHANNE BABIN :

4 R. Je comprends ce que vous me dites, Maître Neuman.

5 Je veux juste rappeler ce que j'expliquais hier.

6 C'est que pour les compteurs groupés, il faudrait
7 que chaque abonné demande à avoir son compteur non
8 communicant. Je ne m'immiscerai pas entre les
9 locataires ou propriétaires-locataires, il faudrait
10 que chacun en fasse la demande, donc chacun va
11 avoir à faire le paiement.

12 Q. **[173]** Oui. Mais, vous êtes d'accord avec moi. Ma
13 question, c'était que ce n'est pas... cette
14 solution fait en sorte que c'est à peu près
15 irréaliste ou irréalisable? D'abord, que les cinq
16 autres locataires, qui ne sont pas concernés par la
17 situation parce que, leur compteur, il n'est pas
18 chez eux, donc même s'ils voulaient ne pas être
19 exposés, ils ne le sont déjà pas parce que le
20 compteur n'est pas chez eux.

21 Le seul qui a un intérêt ou qui peut avoir
22 un intérêt à opter pour un compteur non
23 communicant, c'est celui chez qui le compteur...
24 les compteurs se trouvent. Et que cette personne-
25 là, même si elle obtient le consentement des cinq

1 autres, pour prendre l'exemple dont on parle, quand
2 même quelqu'un devra payer quatre-vingt-cinq
3 dollars (85 \$) fois six. Ou cent quarante dollars
4 (140 \$) fois six si votre hausse de tarifs est
5 acceptée.

6 R. En fait, on revient sur le coût moyen. Je comprends
7 ce que maître Neuman dit, mais nos calculs ont été
8 faits sur la base de celui qui est très loin aussi,
9 il va payer le coût moyen, donc on a fait un coût
10 global pour l'ensemble de la province.
11 Effectivement, c'est le coût qu'il va avoir à
12 payer.

13 Q. **[174]** Est-ce qu'il ne serait pas logique, étant
14 donné qu'on sait au départ, vous avez parlé de la
15 notion de coût moyen. On sait au départ que,
16 justement, qu'il y a une certaine moyenne qui est
17 faite. Donc, on ne va pas calculer individuellement
18 selon la distance ou autre le coût que chaque
19 installation de compteur coûte spécifiquement à
20 chaque abonné. Est-ce qu'il ne serait pas logique,
21 étant donné que la raison d'être de l'option, c'est
22 de permettre à la personne, à l'abonné chez qui le
23 compteur se trouve, de choisir de ne pas être
24 exposé aux radiofréquences, est-ce qu'il ne serait
25 pas logique de prévoir une solution par laquelle ce

1 client-là serait celui qui déciderait s'il y aurait
2 ou pas des émissions de radiofréquences de ces
3 compteurs et qu'il n'aurait qu'à payer qu'une seule
4 fois étant donné que c'est la même démarche
5 d'installation, c'est le même transport de votre
6 employé qui est requis pour en changer un ou pour
7 en changer six? Et une fois sur place, c'est
8 quelques secondes pour en changer un de plus ou
9 deux de plus ou six de plus.

10 Mme SYLVIE GILBERT :

11 R. Nous, on voit deux choses dans votre demande. Donc,
12 on voit que... quel client pourrait décider pour
13 l'ensemble des autres clients. Alors, pour nous,
14 c'est clair, chaque client doit faire son propre
15 choix. Je pense que c'est ce qui avait été décidé
16 d'ailleurs dans les... tout ce qui a trait à ces
17 compteurs-là. Donc, chacun des clients doit faire
18 sa propre décision. Et nous, comme Johanne le
19 disait tantôt, on ne veut pas s'immiscer là-dedans.
20 Donc, si le client chez qui les compteurs... il
21 aimerait que l'ensemble des locataires optent pour
22 l'option de retrait, bien c'est à lui d'aller voir
23 ses voisins puis de les convaincre.

24 En même temps, nous, on ne veut pas priver.
25 On offre un paquet d'offres de service qui sont

1 liées au compteur communicant. Donc, pourquoi,
2 nous, on priverait les clients, les autres clients
3 d'avoir accès à leur courbe de consommation, à
4 plein d'outils qu'on développe pour les compteurs
5 communicants parce que, un des compteurs... un des
6 clients ne veut pas ce compteur-là? Donc, c'est à
7 lui à aller voir ses voisins puis à... Ça fait que
8 donc, ça, c'est une des choses. Quel client qui
9 décide? Pour nous, c'est chaque client décide.

10 L'autre chose que vous nous parlez, c'est
11 le frais. Est-ce que ça ne serait pas logique qu'il
12 y ait un seul frais? Bien, pour nous, on continue à
13 prétendre que c'est un coût moyen, peu importe où
14 est-ce qu'on se rend. Donc, si je dois faire cinq
15 interventions dans un immeuble, bien je charge cinq
16 frais d'intervention. Pour nous, c'est très clair
17 qu'on conserve cette ligne-là.

18 Q. **[175]** Quelle a été votre réponse à la question que
19 je vous ai posée?

20 (11 h 25)

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. Non, mais quelle question, Maître Neuman? Parce que
23 vous en avez posé plusieurs.

24 Q. **[176]** Ma question c'est : N'êtes-vous pas d'accord
25 que ce n'est pas réaliste et réalisable?

1 R. On ne peut pas présumer de la capacité des
2 locataires de s'entendre entre eux, Maître Neuman.
3 On ne peut pas en présumer.

4 Q. [177] Et les frais multipliés par le nombre de
5 compteurs?

6 R. On revient à la notion du coût moyen qui a été
7 longuement discuté et approuvé par la Régie.

8 Mme SYLVIE GILBERT :

9 R. Je pourrais peut-être faire un lien avec qu'est-ce
10 qui se fait généralement. Donc, un client nous
11 demande une alimentation dans un immeuble, une
12 alimentation régulière, puis quand on va brancher
13 le client, bien, il va y avoir autant de frais...
14 Dans ce cas-là, ça va être des frais d'intervention
15 sur le réseau que nous aurons faite, de frais
16 d'intervention sur le réseau, et ce, même si c'est
17 collé un à côté de l'autre. Donc, c'est toujours
18 les mêmes notions qui sont en arrière. Donc, c'est
19 un coût moyen et c'est par intervention.

20 Q. [178] À votre connaissance, y a-t-il déjà eu des
21 cas, ne serait-ce qu'un seul cas, chez Hydro-Québec
22 où, dans une situation de compteurs groupés... Je
23 donne un exemple. Supposons un sixplex où il y a
24 six compteurs groupés à l'intérieur d'un des six
25 logements, y a-t-il déjà eu des cas où l'ensemble

1 des abonnés visés ont tous demandé l'option de
2 retrait et donc que les frais d'installation ont
3 été payés par... enfin, multipliés par le nombre de
4 compteurs?

5 Mme JOHANNE BABIN :

6 R. Je ne pourrais pas répondre à ça. Si les abonnés
7 ont fait chacun leur demande, c'est rentré dans les
8 dossiers, mais je n'ai pas... je ne pourrais pas
9 vous dire. Aucune idée.

10 Q. **[179]** Vous aviez mentionné hier, et j'essaie de...
11 Je vais retracer l'information. Vous avez mentionné
12 hier, et je retrace, qu'il y avait... vous aviez
13 connaissance qu'il y avait une certaine quantité
14 parmi les clients récalcitrants qui étaient des
15 compteurs groupés. Est-ce que c'est bien cela?
16 C'est ça que vous avez mentionné hier?

17 R. Ce que j'ai mentionné hier, c'est que, par rapport
18 à nos cas difficiles d'accès, il y avait
19 effectivement... ce qu'on est capable de voir, mais
20 je ne peux pas dire ils sont où puis qui est
21 regroupé ensemble, deux mille cinq cents (2500)
22 clients.

23 Q. **[180]** Et quand vous dites deux mille cinq cents
24 (2500) clients, c'est... Par exemple, s'il y a six
25 compteurs groupés, donc vous comptez six unités

1 parmi les deux mille cinq cents (2500) ou vous les
2 comptez qu'une seule fois?

3 R. Je les compte une seule fois. En fait ce que je
4 dis, c'est deux mille cinq cents (2500) clients.
5 Mais ce que je dis, c'est que, dans le dossier du
6 client, c'est marqué qu'il y a un compteur groupé.
7 Mais comme ils ont tous des adresses différentes,
8 je ne suis pas capable de savoir qui est groupé
9 avec qui à moins que je me rende sur les lieux.

10 Q. **[181]** O.K. Donc, si je comprends bien, si une
11 personne est récalcitrante et vous refuse l'accès,
12 a son logement à l'intérieur duquel se trouvent six
13 compteurs, donc cinq qui sont pour d'autres
14 abonnés, vous comptez ça une seule fois? Vous
15 comptez qu'une seule « récalcitrance », si je
16 comprends bien?

17 R. Bien, en fait, s'il est possible que, dans les deux
18 mille cinq cents (2500), là-dedans, j'aie quatre
19 compteurs qui sont groupés, je ne sais pas à quelle
20 adresse, je vais le voir quand je vais me déplacer,
21 donc je ne calcule pas un pour six. Donc, ce que je
22 disais, l'exemple que je donnais hier, quand je me
23 suis déplacée sur le terrain avec un employé, puis
24 on a pris rendez-vous avec une cliente que le
25 compteur n'avait pas été changé parce qu'il était

1 difficile d'accès parce qu'il était à l'intérieur,
2 ce n'était pas un refus, donc on s'est déplacé, on
3 a constaté qu'il y en avait cinq chez eux, parce
4 que c'était une maison qui avait été refaite puis
5 il y avait cinq adresses. Donc, on a changé les
6 cinq compteurs.

7 Q. **[182]** Ma question, c'était : Est-ce que vous les
8 comptez une fois? C'est-à-dire, vous avez donné
9 différents chiffres. C'est-à-dire, la personne qui
10 exerce le refus, elle exerce le refus une fois pour
11 cinq compteurs. Donc, est-ce que vous comptez cinq?
12 Dans les chiffres, deux mille cinq cents (2500),
13 j'essaie de comprendre si je dois le diviser par
14 cinq. C'est ça que j'essaie de comprendre. Ou si ça
15 inclut le nombre de refus, le nombre de logements
16 ou si c'est le nombre d'abonnés essentiellement?

17 R. Il faudrait que je vérifie, mais je dirais que ce
18 serait comme le nombre d'abonnés. Donc, dans les
19 deux mille cinq cents (2500), j'ai une adresse pour
20 un abonné. Mais, ça, je pourrais le vérifier. Mais
21 une adresse, un abonné. Ça ne dit pas qu'il y a six
22 compteurs là. Ça ne serait pas un groupé. Ça serait
23 au 200... Comme je disais hier, mettons 200 rue
24 Régie, j'ai un douze (12) logements, bien, je le
25 sais, parce qu'ils ont le même objet de

1 raccordement, qu'ils sont tous ensemble à la même
2 place. Ceux-là, je ne suis pas capable de le
3 savoir.

4 (11 h 30)

5 Q. **[183]** Donc, ça se peut qu'on ait des situations où
6 une seule personne... comment dire ça... une seule
7 personne récalcitrante vous bloque l'accès à
8 plusieurs compteurs de plusieurs abonnés. Parce que
9 les autres abonnés ne sont pas là, ils ne sont pas
10 dans ce logement-là, ce n'est pas... ce n'est pas
11 eux qui peuvent vous bloquer d'accès, eux-mêmes
12 n'ont pas accès au logement de la personne chez qui
13 le compteur se trouve?

14 R. C'est possible, il faut que je le sache, il faut
15 que je me déplace pour le savoir, mais comme je
16 disais tout à l'heure, ce ne sont pas tous des
17 refus, c'est des cas de compteurs qui sont
18 intérieurs puis ce n'est pas nécessairement un
19 refus.

20 Q. **[184]** O.K. Mais mon point n'était pas de savoir,
21 est-ce que c'était un refus ou une négligence ou
22 autre, là, c'est qu'une seule personne peut
23 bloquer, peut vous empêcher d'avoir accès à
24 plusieurs compteurs?

25 R. Oui, c'est possible.

1 Q. **[185]** Dans le secteur CII, est-ce qu'il y a une
2 option de... Je veux revenir sur le cent... je veux
3 revenir sur les frais d'installation qui sont
4 actuellement, aujourd'hui, de quatre-vingt-cinq
5 dollars (85 \$) et que vous proposez de hausser à
6 cent quarante dollars (140 \$). Je suis un peu
7 surpris par cette proposition de hausse et je...
8 parce que, historiquement, comme vous le savez, les
9 frais d'installation qui étaient facturés au début
10 de l'option de retrait étaient de cent trente-sept
11 dollars (137 \$) et par la suite, par une décision
12 subséquente de la Régie, ils ont été réduits à
13 quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) et même
14 rétroactivement. Est-ce que vous n'êtes pas en
15 train un peu de reculer sur ce changement, et je
16 vous situe dans le contexte, le changement est
17 survenu aussi à l'époque où il y avait eu un décret
18 gouvernemental qui exprimait le souhait de voir
19 réduits les frais chargés à ceux qui optent pour un
20 compteur non communicant. Et en le rehaussant, en
21 proposant de les rehausser, aujourd'hui, à cent
22 quarante dollars (140 \$), est-ce que vous n'êtes
23 pas un peu en train de reculer par rapport à ce qui
24 a été décidé suite à ce décret par la Régie de
25 baisser les frais de cent trente-sept (137) jusqu'à

1 quatre-vingt-cinq dollars (85 \$)?

2 Mme SYLVIE GILBERT :

3 R. Alors, on a déjà écrit dans notre preuve, quand on
4 a demandé que ce soit ces frais-là qui soient
5 appliqués, parce qu'étant donné qu'on n'est plus
6 dans un déploiement massif, maintenant, ça va faire
7 partie du cours des choses, donc des... alors ça va
8 être le même frais, que j'aie à installer un
9 nouveau compteur, que j'aie en changer un, donc
10 ça va devenir la même job. Donc, c'est pour ça
11 qu'on a demandé que ce soit les frais
12 d'intervention, dorénavant, qui soient appliqués.

13 Q. **[186]** Et je me permets d'ajouter, si je comprends
14 bien votre réponse, mais sauf dans les cas où c'est
15 un compteur communicant qu'on installe, là c'est
16 gratuit, il n'y a pas de frais?

17 R. Tout à fait, c'est l'offre de base.

18 Q. **[187]** Je vais passer aux frais de relève. Comme
19 vous le savez, actuellement, la personne qui opte
20 pour un compteur non communicant, dans un tel cas,
21 il est prévu qu'il y aura trois relèves de son
22 compteur, actuellement, selon les conditions de
23 service actuelles. Vous proposez que ce nombre de
24 relèves soit réduit à une. Et j'aimerais connaître
25 votre opinion sur la suggestion que nous faisons

1 dans notre mémoire qui serait un peu un compromis,
2 ou une solution intermédiaire entre la solution
3 actuelle et la solution que vous proposez à savoir
4 qu'effectivement, vous pourriez réduire le nombre
5 de vos relèves par vos employés à une par an,
6 effectivement, mais nous proposons aussi que vous,
7 non seulement favorisiez l'autorelève, comme c'est
8 écrit dans votre texte proposé, mais que vous
9 requériez, vous exigiez que le client qui exerce
10 l'option fasse lui-même deux autorelèves à des
11 dates, donc, qu'il serait avisé par Hydro-Québec
12 pour les espacer correctement. Quelle est votre
13 opinion sur cette suggestion? Et si je peux me
14 permettre d'ajouter, parce que vous semblez
15 favoriser l'autorelève puisque vous prévoyez même
16 le dire, mais plus discrètement, dans vos
17 conditions de services?

18 (11 h 35)

19 R. Alors, effectivement, nous, on veut promouvoir
20 l'autorelève puis on va faire tout en notre
21 possible pour le promouvoir. Toutefois, on ne veut
22 pas codifier ça, on ne veut pas rendre ça
23 obligatoire. La suggestion que vous faisiez dans
24 votre mémoire, elle serait très complexe à
25 appliquer. Parce que vous disiez, si le client ne

1 nous donne pas l'autorelève, on va se déplacer et
2 on va même facturer un frais au client et là ça va
3 venir étendre la période en plus. Donc, on s'attend
4 à avoir une relève dans les soixante (60) jours, le
5 client a quand même un délai pour nous donner son
6 autorelève. Là, ensuite, il faudrait développer
7 quelque chose dans le système pour se rendre compte
8 que, oups! on n'a rien eu du client, on va envoyer
9 ça dans la route d'un releveur. Mais, le releveur,
10 sa route est déjà faite, là, on ne peut pas dire :
11 « Va donc dans les Hautes-Laurentides lire ce
12 client-là », puis en plus on va facturer le client.
13 Ce n'est pas ça qu'on veut. Donc, nous, ce qu'on
14 recherche c'est...

15 Q. **[188]** Je me permets de corriger. Notre proposition
16 c'est si Hydro-Québec choisit de faire elle-même
17 une des deux relèves qui n'ont pas été faites par
18 votre relève. Je n'ai pas dit... ce n'est pas
19 écrit, dans notre proposition, que si le client ne
20 fait pas ses deux autorelèves, Hydro-Québec est
21 obligée d'aller faire ces deux relèves lui-même. Ce
22 n'est pas écrit ça. C'est si elle le choisit, pour
23 toutes sortes de raisons, pour l'intégrité de la
24 facturation ou quelque chose.

25

1 Mme JOHANNE BABIN :

2 R. O.K. Dans le fond, l'offre qu'on a faite, de
3 faire... quand on l'a regardée, en disant qu'on va
4 faire une relève pour le client, avec nos routines
5 d'estimation qu'on a, on considère que le travail
6 serait fait. On n'imposera pas à un client de faire
7 une relève mais, par contre, comme disait Sylvie
8 tout à l'heure, on va en faire la promotion, ils
9 peuvent déjà la faire actuellement via le Web, ils
10 peuvent déjà la faire via la RVI puis ce qu'on
11 propose c'est, au client, de lui envoyer une lettre
12 pour lui dire ça serait quoi les dates idéales pour
13 faire la relève puis comment la faire. Nous, on
14 considère que c'est une belle offre.

15 C'est plus compliqué pour nous autres. Ce
16 que Sylvie expliquait c'est qu'actuellement, un,
17 moi, je vais m'équiper des gens pour être capable
18 de faire la relève une fois par année, pour moi
19 c'est difficile d'en faire plus. Puis être capable
20 de mettre ça dans un système pour avoir les alertes
21 ou décider d'en faire. Ça va être compliqué. C'est
22 vraiment compliqué au niveau système, là.

23 Q. [189] Et, dans votre proposition, quand vous dites
24 que vous favorisez, vous encouragez l'autorelève,
25 ce que vous viseriez ce serait... enfin, j'aimerais

1 que vous élaboriez un peu. Vous allez communiquer
2 avec le client pour qu'il fasse son autorelève deux
3 autres fois par année ou un autre nombre de fois,
4 comment est-ce que vous envisagez ça?

5 R. Dans le fond, ce qu'on expliquait hier au niveau de
6 la relève c'est qu'actuellement, le meilleur moyen
7 qu'on a trouvé ça serait d'écrire au client, en
8 début d'année, pour lui dire les dates de deux
9 relèves, dans le fond : « Tes relèves, idéalement,
10 tu devrais nous les faire dans ces périodes-là »,
11 puis lui expliquer comment. Pour le moment, c'est
12 le meilleur moyen qu'on a trouvé. Ça ne veut pas
13 dire qu'on ne trouvera pas d'autre chose avec le
14 temps, qui est abordable. On y va toujours en
15 fonction des coûts aussi, hein. Ça fait que si on
16 trouve d'autre chose, on va le faire, mais pour le
17 moment c'est la meilleure approche.

18 Q. **[190]** Et vous êtes capable de gérer en temps réel
19 l'ajustement de factures, si le client vous en
20 envoie son autorelève?

21 Mme SYLVIE GILBERT :

22 R. Il n'y aura pas d'ajustement de factures s'il
23 m'envoie l'autorelève parce que je vais prendre son
24 autorelève.

25 Q. **[191]** Oui, c'est ça. C'est ça. Donc, vous gérez au

1 niveau de la facturation.

2 Mme JOHANNE BABIN :

3 R. Si je peux ajouter, puis ça c'est important puis on
4 ne le mentionne pas, mais quand un client nous
5 envoie une relève, même si ce n'est pas dans la
6 période pour la facturation, on tient toujours
7 compte de ces relèves-là pour faire l'estimation.
8 Ça fait qu'on ne l'écarte pas en disant : « Ce
9 n'est pas bon, je le mets de côté. » Ça reste une
10 donnée qui est bonne pour nous autres pour être
11 capables de faire des bonnes estimations.

12 Q. **[192]** Dans notre mémoire nous avons proposé de
13 favoriser... donc, on parle toujours des clients
14 qui exercent l'option de compteur non communicant,
15 de favoriser auprès de ces clients qu'ils optent
16 également pour l'option MVE, du mode de versements
17 égaux. Que pensez-vous de cette suggestion? On ne
18 parle pas d'exiger, on parle de favoriser,
19 d'encourager.

20 Mme SYLVIE GILBERT :

21 R. Bien, en fait, l'offre de mode de versements égaux,
22 on la publicise partout, là, c'est ouvert à tous
23 puis donc, c'est... ça fait partie de notre offre
24 de base. Donc, tous les clients y ont accès.

25 Q. **[193]** Mais voyez-vous un intérêt particulier à la

1 favoriser pour ce type de clientèle là, pour les
2 clients qui optent pour les compteurs non
3 communicants? Puisqu'ils n'ont pas de... ils n'ont
4 pas de... de relève réelle au moins un certain
5 nombre de fois par année.

6 (11 h 40)

7 Mme JOHANNE BABIN :

8 R. Bien en fait elle est offerte, c'est libre au
9 client de la choisir ou pas, mais elle est toujours
10 disponible. Je ne l'imposerai pas, mais elle est
11 disponible si le client veut la prendre.

12 Q. **[194]** Dans le cas des clients qui optent pour un
13 compteur non communicant, vu que les relèves ne
14 surviendraient qu'un certain nombre de fois par
15 année, mais pas pour chaque facture, il y aura
16 nécessairement des ajustements de factures qui
17 devront être faits. Selon votre compréhension de ce
18 que vous proposez, le délai de paiement de cet
19 ajustement est-ce que c'est à cent pour cent
20 (100 %) au moment du paiement de la prochaine
21 facture ou est-ce que c'est étalé d'une quelconque
22 façon?

23 R. En fait, il existe différents... quand le client
24 reçoit sa facture il peut prendre une entente avant
25 la prochaine facture ou il peut aussi déjà sur le

1 Web il y a différentes ententes. L'important c'est
2 qu'on s'assure que le client puisse prendre une
3 entente avec la prochaine période hivernale.

4 Q. [195] Mais corrigez-moi si je me trompe,
5 contrairement au cas des MVE, enfin ma
6 compréhension des Conditions de service proposées
7 c'est que pour les MVE qui, eux aussi, font l'objet
8 d'un ajustement de facture après qu'ils aient payé
9 un certain nombre de versements égaux, qu'ils
10 peuvent étaler sur douze (12) mois le paiement de
11 l'ajustement. Et c'est écrit dans votre proposition
12 de Conditions... de Conditions de service. Pourquoi
13 ne proposeriez-vous pas... pourquoi n'indiqueriez-
14 vous pas dans votre proposition la même solution
15 pour les clients qui ont opté pour un compteur non
16 communicant, lorsqu'ils ont à ajuster leur facture,
17 de pouvoir l'étaler sur douze (12) mois, comme vous
18 l'écrivez déjà pour les MVE?

19 Mme SYLVIE GILBERT :

20 R. C'est sûr que, nous, on part avec l'idée que le
21 client va nous donner ses auto-relèves, donc on va
22 avoir trois données dans l'année, comme on a
23 présentement. Puis que si c'est des estimations, ça
24 va être de bonnes estimations. On part avec ça.
25 Malgré tout, admettons qu'il y a eu un changement

1 dans le comportement du client avec le client
2 précédent ou quelque chose comme ça, puis
3 l'estimation était beaucoup trop basse, c'est ce
4 qui fait en sorte que là on a une période où est-ce
5 qu'on va facturer une grosse consommation, bien
6 comme disait Johanne tantôt, effectivement le
7 client qui va recevoir sa facture va pouvoir soit
8 aller sur le Web pour prendre une entente d'ici la
9 prochaine facture ou, s'il a besoin d'une plus
10 longue période, il va pouvoir téléphoner au service
11 à la clientèle puis prendre une entente sur ce
12 montant-là.

13 C'est difficile de dire qu'on va le faire
14 aussi parce que qu'est-ce qui est un gros... je
15 veux dire si, comme client, j'ai reçu des petites
16 factures de vingt dollars (20 \$) à tous les
17 soixante (60) jours, je m'attends peut-être à ce
18 que la prochaine facture, où je vais avoir un
19 montant réel, va être plus élevée. Mais qu'est-ce
20 qui est plus élevé pour un client dont il va être
21 incapable de payer et qui ne l'est pas pour un
22 autre client? Pour nous, c'est très difficile à
23 dire, donc on... on ne va pas commencer à présumer
24 que tous les clients pour lesquels on va émettre
25 une facture avec une consommation plus importante

1 parce que les factures précédentes étaient basses,
2 qu'ils vont avoir nécessairement besoin d'une
3 entente de paiement. Donc c'est... c'est là-dessus.

4 Q. **[196]** Mais peut-être que vous avez mal compris ma
5 question. Je ne parlais pas d'entente de paiement.
6 Je parlais du fait que pour les clients MVE c'est
7 écrit dans les Conditions de service qu'ils peuvent
8 étaler leur ajustement de facture sur douze (12)
9 mois.

10 R. Mais...

11 Q. **[197]** Alors que pour les clients d'option de
12 compteur non communicant, il n'y a rien d'écrit.
13 Bien c'est-à-dire n'importe qui peut prendre une
14 entente quand il ne peut pas payer, pour n'importe
15 quelle raison, mais c'est pas de ça que je parle.
16 Le fait que pour les MVE c'est déjà écrit qu'ils
17 peuvent l'étaler sur douze (12) mois. Et pas pour
18 les compteurs non communicants.

19 R. Le MVE, là, quand même que j'ai mes six lectures
20 dans l'année, j'ai quand même fait une prévision.
21 Alors quand j'ai... le client a adhéré au MVE ou
22 que j'ai renouvelé, j'ai fait une prévision de sa
23 consommation et quand j'arrive à la révision
24 annuelle ce qu'on va faire, c'est qu'on va regarder
25 qu'est-ce que j'avais prévu et qu'est-ce que

1 j'ai... qu'est-ce que maintenant je... quel est...
2 je constate quelle est la consommation qui est la
3 bonne consommation et effectivement, le montant, la
4 différence entre les deux, je vais l'étaler à
5 venir. Mais ça, c'est... c'est le mode de versement
6 parce qu'il est fait sur une prévision pour une
7 année.

8 Là, dans le cas des compteurs non
9 communicants, il n'y a pas cette prévision-là.
10 C'est complètement autre chose. C'est... le client
11 a fait le choix de payer ses factures quand il va
12 les recevoir, donc c'est un choix qui lui
13 appartient parce que ce client-là, il a... il a le
14 droit aussi d'adhérer au mode de versements égaux,
15 là. Et dans le... si un client a un compteur non
16 communicant et il est sur le mode de versements
17 égaux, c'est vrai que l'ajustement de sa mensualité
18 va se faire à la révision annuelle, mais les
19 ajustements de ses consommations se font au moment
20 où on reçoit les relevés réels. Donc c'est... il va
21 le voir, le client, sur sa facture de MVE, qu'on a
22 fait une période avec une très, très grosse
23 consommation. Il va le constater et la révision de
24 ses mensualités va se faire à la révision annuelle.
25 Donc c'est deux concepts totalement différents,

1 mais tous les clients peuvent adhérer au mode de
2 versements égaux, là.

3 (11 h 45)

4 Q. **[198]** Je vous remercie. Je vais passer maintenant à
5 un certain nombre de chiffres que vous aviez
6 fournis et qui se retrouvent aux pages 38 à 40 des
7 notes sténographiques d'hier concernant les clients
8 récalcitrant et différentes démarches qui ont été
9 exercées auprès de ces clients. Je vais vous poser
10 certaines questions parce qu'il y a certains de ces
11 chiffres pour lesquels je ne comprends pas tout à
12 fait c'est des chiffres de quoi, qu'est-ce que ça
13 représente, donc c'est pour ça que je vais revenir
14 sur certains chiffres. O.K. D'abord, vous nous
15 indiquez votre objectif de l'année, c'est cinquante
16 mille (50 000) compteurs, donc c'est... pour
17 l'année, par exemple, deux mille dix-sept (2017),
18 vous envisagez d'installer (50 000) compteurs quels
19 qu'ils soient, quel que soit leur type?

20 Mme JOHANNE BABIN :

21 R. En fait, j'ai (50 000) compteurs à installer,
22 qu'ils soient non communiquant ou communiquant.

23 Q. **[199]** D'accord. Vous dites que vous aviez à ce jour
24 dix-huit mille (18 000) compteurs installés ou en
25 prise de rendez-vous, c'est dix-huit mille

1 (18 000), j'essaie de comprendre depuis quand. Est-
2 ce que c'est depuis l'ajout de l'article aux
3 conditions de service qui prévoyait des frais
4 d'inaccessibilité? En fait, c'est dix-huit mille
5 (18 000) depuis quand? J'essaie de le situer dans
6 le temps.

7 R. Le dix-huit mille (18 000) est depuis deux mille
8 seize (2016), depuis qu'on a mis le projet, donc je
9 spécifiais hier qu'il y en avait deux mille cinq
10 cent (2 500) qui avaient été faits en deux mille
11 seize (2016) et la balance en deux mille dix-sept
12 (2017).

13 Q. **[200]** O.K. Et depuis le projet, c'est-à-dire depuis
14 que la modification au CSDE a été adoptée par la
15 Régie, est-ce que c'est ça votre point de départ,
16 ou c'est le premier jan... j'essaie de comprendre
17 de quand on parle.

18 R. Excusez, vous voulez me dire depuis qu'on a
19 demandé, dans le fond, d'avoir provisoirement...

20 Q. **[201]** Non, j'essaie de savoir dix-huit mille
21 (18 000) depuis quand. Vous avez dit depuis quelque
22 chose que vous avez dit, depuis qu'on a le projet.
23 J'aimerais que vous m'expliquiez c'est quand
24 « depuis qu'on a le projet », c'est le premier
25 (1er) janvier, c'est le trente et un (31) décembre,

1 c'est quelle date, on parle de quand?

2 R. Depuis qu'on a fait la demande à la Régie d'avoir
3 provisoirement...

4 Q. **[202]** D'Accord.

5 R. ... les frais d'inaccessibilité.

6 Q. **[203]** O.K. D'accord. O.K. Donc, depuis juillet deux
7 mille seize (2016). Et donc, parmi les installés ou
8 en prise de rendez-vous, vous en auriez eu, si j'ai
9 bien compris, donc, sur ce total de dix-huit mille
10 (18 000) jusqu'au mois d'avril, il y en avait eu
11 deux mille cinq cent (2 500) en deux mille seize
12 (2016) puis le reste des dix-huit mille (18 000),
13 c'était pour les premiers mois de deux mille dix-
14 sept (2017), c'est bien ça?

15 R. Exact.

16 Q. **[204]** Vous avez indiqué que vous aviez, attendez un
17 instant, vous aviez envoyé, attendez, dix-neuf
18 mille (19 000) lettres aux récalcitrants. O.K.,
19 vous avez dix-huit mille (18 000), puis là, c'est
20 dix-neuf mille (19 000) lettres qui ont été
21 envoyées aux récalcitrants?

22 R. Effectivement.

23 Q. **[205]** O.K. Et donc, mille (1 000) qui ne sont pas
24 ni installés, ni en prise de rendez-vous, c'est la
25 différence, si je comprends bien? Oui? O.K. Et vous

1 avez mentionné que vous avez envoyé des avis de
2 frais d'inaccessibilité à mille (1 000) de ces
3 clients-là, c'est bien cela?

4 R. Effectivement.

5 Q. **[206]** Et si j'ai bien compris vos propos d'hier,
6 aucun n'a encore... ne s'est encore fait facturer
7 des frais d'inaccessibilité même si vous y pensez
8 et que vous envisagez un certain nombre que j'ai un
9 peu plus loin, là.

10 R. En fait, il y a trois clients à qui on a facturé
11 les frais parce qu'on a testé la machine, ça touche
12 le système de facturation, ça fait que comme
13 j'expliquais, quant on touche le système de
14 facturation, c'est sensible, ça fait qu'on l'a fait
15 avec trois clients et là, on est prêts, on va
16 procéder, dans les prochaines semaines, là, à les
17 appliquer.

18 Q. **[207]** O.K. O.K. Et pour les raisons que vous avez
19 spécifiées hier et sur lesquelles vous avez fourni
20 quelques précisions aujourd'hui, vous ne savez pas
21 quelle proportion de ces clients sont des cas de
22 compteurs groupés, même si vous avez quelques
23 chiffres, quand c'est la même adresse, bien vous
24 n'avez pas de portrait global.

25 R. Je ne pourrais pas vous dire.

1 Q. **[208]** O.K. Est-ce que ma compréhension est correcte
2 de dire que les personnes qui reçoivent ces avis...
3 non, ces avis de frais d'inaccessibilité ou,
4 ultimement, qui vont avoir à se faire facturer ces
5 frais d'inaccessibilité, ce sont les clients qui
6 sont en mesure de refuser l'accès. Donc, pour
7 reprendre l'exemple des compteurs groupés, de six
8 compteurs chez la même personne, s'il y a six
9 compteurs chez un abonné, donc, cet abonné, pour
10 notre exemple, vous refuse l'accès. Les cinq
11 autres, les cinq autres abonnés concernés par les
12 cinq autres compteurs, eux, ne sont même pas au
13 courant de ce qu'il se passe, le compteur n'est pas
14 chez eux, Hydro-Québec n'est jamais venu leur
15 demander leur accès, de toute façon, ils n'ont pas
16 accès eux-mêmes à leur propre compteur.

17 (11 h 50)

18 Donc, est-ce que je comprends correctement que les
19 frais d'inaccessibilité et l'avis de ces frais sont
20 envoyés à la personne qui vous refuse l'accès, pas
21 à tous les six?

22 R. En fait, comme je disais, j'ai un numéro de porte
23 et un compteur. Donc tous les six vont le recevoir.

24 Q. **[209]** Et se faire facturer les frais
25 d'inaccessibilité?

1 R. Ça va dépendre si on réussit à aller installer les
2 compteurs ou pas.

3 Q. **[210]** Si vous ne réussissez pas?

4 R. Oui.

5 Q. **[211]** Tous les six?

6 R. Oui.

7 Q. **[212]** Vous n'avez pas de code dans votre système
8 qui vous permet de facturer seulement la personne
9 fautive?

10 R. Moi, je facture un abonné.

11 Q. **[213]** O.K. Bon. Et vous avez mentionné que d'ici...
12 dans vos propos d'hier que d'ici une à deux
13 semaines, vous allez facturer environ six cent
14 quatre-vingts (680) personnes sauf si ils
15 communiquent avec vous d'ici là. J'avais une
16 question, mais je ne sais pas si je peux la déduire
17 par les autres chiffres, à savoir combien... Parmi
18 les clients récalcitrants, combien, récalcitrants
19 ou négligents, combien vous ont donné effectivement
20 accès à leur compteur depuis l'adoption de
21 l'article 13.1.1 par la Régie? J'essaie de voir si
22 je...

23 R. Bien, dix-huit mille (18 000).

24 Q. **[214]** Oui. O.K. Et que vous auriez envoyé cinquante
25 (50) avis d'interruption parmi cette masse de

1 clientèle, parmi les clients qui n'ont toujours pas
2 donné accès, mais aucune interruption effective
3 encore?

4 R. Ce que je mentionnais hier, c'est qu'on a envoyé
5 deux cent cinquante (250) avis d'interruption, dont
6 cinquante-six pour cent (56 %), les compteurs ont
7 été changés. Puis les autres, bien, on est en
8 attente de procéder.

9 Q. **[215]** D'accord. C'est deux cent cinquante (250)?
10 Parce que j'ai ici les notes sténographiques page
11 40, c'est écrit cinquante (50). Et j'aurais dû lire
12 deux cent cinquante (250), c'est bien ça? Bon.
13 Voilà! Merci.

14 Vous m'avez dit que vous aviez une certaine
15 méconnaissance de la quantité ou du portrait global
16 des compteurs groupés. Mais je me pose une
17 question. Puisque comme ces compteurs, tous ou une
18 grande partie d'entre eux sont en ce moment des
19 compteurs électromécaniques qu'Hydro-Québec a eu
20 l'habitude de relever, vos releveurs n'avaient-ils
21 pas d'informations dans leurs dossiers quant à
22 savoir où se trouvent les compteurs à relever? Il
23 n'y a pas de... Vous n'avez pas ce cumul
24 d'informations, de sorte que le releveur sache que
25 s'il y a six adresses, six logements différents qui

1 portent la même adresse civique ou des adresses
2 différentes, qu'il sait où aller pour aller relever
3 les six?

4 R. Effectivement. Puis c'est ce que j'expliquais hier.
5 J'ai des systèmes différents pour être capable de
6 faire puis de faire les recherches, il faudrait
7 soit que je déplace des gens sur... il faut que je
8 déplace des installateurs ou que je prenne les
9 systèmes puis que je me mette à creuser pour chacun
10 pour essayer de le trouver. Mais c'est des systèmes
11 complètement différents.

12 Q. **[216]** Par les systèmes informatiques, oui.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Je ne veux pas vous stresser, là. Mais il reste
15 cinq minutes.

16 Me DOMINIQUE NEUMAN :

17 Oui.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Vous aviez annoncé quand même une heure. Mais en
20 tenant compte des sujets qu'on avait comme
21 exclus...

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 Oui, absolument.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 ... on avait pensé que ça allait vous prendre un

1 peu moins de temps. Mais je ne suis pas intervenue.
2 Je suis souple. Mais on aimerait que vous puissiez
3 peut-être clore avant le lunch.

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 Oui. Mais j'ai encore quelques questions parce
6 qu'il y a certaines réponses qui étaient un peu
7 plus « extensées ». Ce n'est pas moi qui parlais
8 pendant ce temps-là. Je continue ma ligne de
9 questions, mais je fais ce que...

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Vous faites ce que vous pouvez. Mais vous en avez
12 pour combien de temps?

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 Peut-être encore un autre dix minutes.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 On est capable de...

17 Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 Dépendant des réponses.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 On est capable de poursuivre jusqu'à midi cinq.

21 Me DOMINIQUE NEUMAN :

22 D'accord.

23 (11 h 55)

24 Q. **[217]** Je voudrais revenir sur les conditions
25 d'admissibilité à l'option de compteur non

1 communicant. Donc, il y a... un instant, je... Je
2 suis à l'article 3.2.1, de votre projet de CSDE, de
3 conditions de service. Bon, la condition a) c'est
4 l'ampérage, donc je... ça c'est déjà établi; b)
5 c'est que l'accès soit permis; la condition c)
6 c'est que si un avis d'interruption de service
7 selon certains paragraphes de l'article 7.1.2, vous
8 a été transmis mais que vous avez conclu une
9 entente de paiement. Il y a aussi le cas de
10 l'admissibilité d), de la condition d), c'est
11 que... je la lis :

12 Hydro-Québec ne doit avoir effectué
13 aucune interruption de service au
14 cours des 24 derniers mois en vertu...
15 D'un des paragraphes de 7.1.2. J'essaie de
16 visualiser un peu, au niveau pratico pratique,
17 comment ça se passe. On est dans un cas où un
18 client a peut-être été interrompu dans le passé, au
19 cours des vingt-quatre (24) derniers mois, mais
20 n'est plus interrompu, puisqu'il est en ce moment
21 un client il cherche à avoir l'option, l'option
22 d'un compteur non communicant. Donc, d'une manière
23 quelconque, sa situation d'interruption a été
24 résolue puisqu'il n'est plus interrompu. Il a
25 trouvé un remède quelconque a ce qui a causé son

1 interruption, soit qu'il a payé, soit qu'il a
2 remédié à l'autre problème qui a causé son
3 interruption, il n'est plus interrompu. Ça veut
4 dire qu'Hydro-Québec l'a accepté comme client. Elle
5 l'accepte de nouveau comme client.

6 Pourquoi est-ce que ce... Et il n'est
7 pas... et comme le cas d) n'est pas la même chose
8 que le cas c)... le cas c) c'est si le client a
9 reçu un avis d'interruption et n'a pas remédié en
10 prenant une entente. Mais on n'est pas dans le cas
11 c), donc on n'est pas dans une situation où le
12 client serait... aurait en ce moment reçu un avis
13 d'interruption, il n'aurait pas conclu une entente.
14 On n'est ni dans ce cas-là ni dans le cas où il est
15 toujours interrompu puisqu'il est votre client.
16 Pourquoi est-ce que ce serait un empêchement si le
17 client a résolu son interruption?

18 Mme JOHANNE BABIN :

19 R. Donc, pourquoi on a mis vingt-quatre (24) mois?
20 C'est que, nous, on veut s'assurer... à chaque fois
21 que je me déplace pour aller changer un compteur,
22 après ça je dois faire des interruptions manuelles.
23 Ça fait que ce qu'on demande au client, qui a eu
24 une interruption, c'est que : « On te demande
25 vingt-quatre (24) mois où là tu vas te comporter...

1 où on est sûr que je n'aurai plus besoin de me
2 déplacer pour aller faire des interruptions
3 manuelles et je vais t'installer un compteur non
4 communicant. »

5 Q. **[218]** Mais corrigez-moi si je me trompe, s'il y
6 a... bien, même s'il y a une interruption manuelle,
7 il y aura des frais que le client aura à payer s'il
8 veut redevenir votre client, donc. Et, présumément,
9 dans ce cas-là, si le client a été interrompu au
10 cours de vingt-quatre (24) derniers mois, il a dû
11 payer quelque chose pour votre intervention, pour
12 que son alimentation soit rétablie?

13 Mme SYLVIE GILBERT :

14 Q. **[219]** Ce n'est pas qu'une question de frais, c'est
15 vraiment une question de gestion de risques. Alors,
16 nous, ce qu'on dit, c'est le client doit refaire
17 son dossier client. Puis ce qui a déjà été établi
18 dans d'autres dossiers avec la Régie c'est que, le
19 vingt-quatre (24) mois, c'est une période qui est
20 acceptée à l'effet que le client, là, il a refait
21 son dossier de crédit. Donc, nous, c'est ça, on
22 veut gérer le risque. Donc, si... ce qu'on regarde
23 c'est : est-ce qu'il a été interrompu dans les
24 vingt-quatre (24) derniers mois? Puis, s'il a été
25 interrompu, bien, il va falloir qu'il attende que

1 cette période-là soit terminée. Et ce n'est pas
2 qu'une question de frais.

3 Q. **[220]** Corrigez-moi si je me trompe mais vous ne
4 posez pas cette condition pour d'autres choses qui
5 sont beaucoup plus coûteuses. Par exemple, si le
6 client veut faire des travaux. Même s'il a été
7 interrompu au cours des vingt-quatre (24) derniers
8 mois, il peut communiquer avec vous pour commander
9 des travaux puis vous allez les faire?

10 R. On ne voit pas le lien entre les deux, là. Si le
11 client fait des... nous fait une demande de
12 travaux, on va le facturer pour la demande de
13 travaux qu'il va nous faire. Pour nous, il n'y a
14 pas de lien, là.

15 Q. **[221]** N'avez-vous pas le même risque, sinon un
16 risque plus grand si... les travaux, ils peuvent
17 être beaucoup plus coûteux que les frais
18 d'intervention, les frais d'installation dont on
19 parle ici. Un client peut vous commander des
20 travaux de plusieurs dizaines ou centaines de
21 milliers de dollars et même s'il a été interrompu
22 au cours des vingt-quatre (24) derniers mois?

23 R. La majorité des travaux sont payables avant les
24 travaux, donc ça gère ce risque-là.

25 Q. **[222]** Est-ce que vous pourriez envisager d'avoir la

1 même condition pour l'option de retrait? Le client
2 qui serait dans ce cas-là, qui aurait eu une
3 interruption au cours des vingt-quatre (24)
4 derniers mois, qui pourrait vous payer... on peut
5 appeler ça un dépôt mais on peut appeler ça un
6 paiement d'avance, il vous paierait le quatre-
7 vingt-cinq dollars (85 \$) d'avance?

8 R. Mais, la gestion du risque, ce n'est pas le quatre-
9 vingt-cinq dollars (85 \$). Ce n'est pas les frais
10 de... puis ce n'est pas les frais, non plus, de
11 relève. La gestion du risque c'est la consommation
12 du client, donc ce n'est pas... ça n'a pas
13 aucunement rapport avec les frais, là. Ce n'est pas
14 ça notre risque.

15 Q. **[223]** Je vais passer à la condition e), que je vais
16 vous lire :

17 Il ne doit pas y avoir eu...

18 Enfin, le texte proposé :

19 Il ne doit pas y avoir eu manipulation
20 ou dérangement de l'appareillage de
21 mesure ou de tout appareillage
22 d'Hydro-Québec ou entrave au service
23 d'électricité dans les 24 derniers
24 mois pour l'un ou l'autre de vos
25 abonnements.

1 (12 h 00)

2 Selon notre compréhension et la compréhension d'une
3 réponse que vous avez donnée à la Régie qui est
4 citée aux pages 32 et suivantes de notre mémoire,
5 ces cas-là n'incluent pas le cas où le client
6 aurait entravé l'accès, que ce soit physiquement ou
7 en mettant une boîte autour de son compteur pour
8 que vous ne puissiez pas y avoir accès, donc ce
9 genre de situations n'est plus du tout visé par e).
10 Et notre compréhension, c'est qu'effectivement elle
11 n'est pas visée par e). Pourquoi ne pas le dire
12 clairement comme nous le proposons dans notre
13 mémoire?

14 Mme SYLVIE GILBERT :

15 R. On n'a pas besoin de l'ajouter. On ajoute ici quels
16 sont les critères qui font que, le client, il a le
17 droit à l'option de retrait. On n'est pas pour
18 rajouter des critères auxquels il n'aurait pas
19 droit. Ici, c'est vraiment, il faut répondre à ça.
20 Donc, on ne va pas rajouter d'autres sortes de
21 critères auxquels il n'a pas besoin de répondre.

22 Mme JOHANNE BABIN :

23 R. Un client qui a barricadé, je vais dire le mot
24 « barricadé » son compteur, c'est un client qui
25 paye sa facture d'électricité. Dans les cas

1 d'interruption, il ne paye pas sa facture
2 d'électricité et dans les cas de manipulations,
3 hein, un chat, c'est un chat, c'est quelqu'un qui
4 vole de l'électricité. Ça fait que c'est
5 complètement différent. La personne qui
6 actuellement, pour nos frais d'inaccessibilité,
7 c'est pas un client qui ne paye pas, il paye sa
8 facture.

9 Q. **[224]** D'accord. Finalement, ma dernière ligne de
10 questions portera sur la manière dont on s'abonne
11 et dont on exerce l'option de retrait. Nous avons
12 constaté que si un client, au moment de son
13 abonnement, désire opter pour le mode de versements
14 égaux, il peut le faire, il peut faire l'ensemble
15 de la démarche d'un seul coup par voie de libre
16 service, il n'a pas besoin de téléphoner. Donc, ça
17 réduit vos coûts, des coûts qui peut-être vont se
18 retrouver dans ce que vous allez facturer au
19 client. Donc, il peut tout faire ça par voie de
20 libre service.

21 Je présume que vous allez vérifier, au
22 moment de recevoir la demande par libre service,
23 s'il y a un problème quelconque d'admissibilité au
24 MVE, la personne qui va recevoir aussi peut-être le
25 système informatique qui va recevoir la demande va

1 refuser le MVE si, pour une raison quelconque, le
2 client n'est pas admissible au MVE. Donc, vous
3 pouvez gérer ça, le fait que le client choisi le
4 MVE, mais peut-être qu'il n'est pas admissible. Ça
5 fait qu'il va se faire refuser puis quelqu'un va...
6 il va recevoir une communication sous une forme
7 quelconque par Hydro-Québec.

8 Pourquoi ne pas faire la même chose de
9 façon simple pour l'option de mode... l'option de
10 compteur non communicant? Pourquoi ne pas prévoir
11 exactement la même chose? À savoir que si le
12 client, pour une raison quelconque, n'est pas
13 admissible, alors sa demande électronique sera...
14 de ce type de compteur sera refusée tout
15 simplement. Et Hydro-Québec gèrera la suite de la
16 même manière qu'elle gèrait le cas d'un MVE refusé.

17 R. D'abord, le compteur non communicant ne fait pas
18 partie de l'offre de base et ce n'est pas simple à
19 coder dans un système. Et si je le fais, je vais le
20 faire pour à peu près cent mille (100 000) clients,
21 c'est très dispendieux et c'est compliqué à faire.
22 Donc, le client va s'abonner et va appeler au
23 niveau... au service à la clientèle et tout de
24 suite il va être capable de savoir s'il a le droit
25 à l'option de retrait ou pas.

1 Q. **[225]** Oui, je comprends que c'est un coût, mais
2 dans le cas présent, le coût de cet appel
3 téléphonique obligatoire fait partie des frais
4 initiaux que le client d'option de compteur non
5 communicant aura à payer. Ne serait-ce pas plus
6 simple de prévoir la possibilité d'une adhésion...
7 d'une adhésion à cette option par voie de libre
8 service puisque si je comprends bien, dans la très
9 grande majorité des cas, les clients qui vont
10 choisir cette option, ils sont admissibles. C'est
11 un petit nombre qui va ne pas être admissible et se
12 trouve à être refusé.

13 R. Non, comme je disais tout à l'heure, peu importe
14 les clients qui sont admissibles ou pas, il faut
15 faire la validation. Ce n'est pas le service de
16 base et c'est complexe à développer et ça coûte
17 cher à développer. Un appel téléphonique, le temps
18 qu'il va être avec, pour le nombre que j'ai, à peu
19 près soixante-seize (76 000), mettons qu'on
20 monterait à cent mille (100 000), c'est beaucoup
21 moins dispendieux.

22 Q. **[226]** En fait, non. Ça termine mes questions. Je
23 vous remercie beaucoup. Donc, j'ai respecté
24 l'objectif amendé.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 C'est bon.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Amendé. Merci beaucoup, Maître Neuman.

5 Me DOMINIQUE NEUMAN :

6 Merci beaucoup.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Donc, on va prendre notre pause lunch, de retour à

9 treize heures quinze (13 h 15). Je suis généreuse,

10 hein! Bon. Avec, en fait, les questions de la

11 Régie.

12 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

13 REPRISE DE L'AUDIENCE

14 (13 h 15)

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Alors, nous allons poursuivre avec les questions de

17 notre avocat, maître Alexandre de Repentigny.

18 INTERROGÉS PAR Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

19 Bonjour. Alexandre de Repentigny pour la Régie.

20 Q. **[227]** Pour ma première question, je vais revenir un

21 petit peu sur les compteurs non communicants. Dans

22 le présent dossier, Hydro-Québec propose de réduire

23 dans le fond les périodes de relève à au moins une

24 fois par année pour les compteurs non communicants,

25 alors qu'en ce moment, c'est environ trois fois par

1 année, soit à tous les cent vingt (120) jours ou à
2 peu près. Alors, ma compréhension, c'est que, en ce
3 moment, actuellement, on effectue la relève environ
4 tous les cent vingt (120) jours pour un coût
5 mensuel d'environ cinq dollars (5 \$). Ce que vous
6 proposez maintenant, c'est plutôt une relève au
7 moins une fois par année pour un coût de deux et
8 cinquante (2,50 \$) par mois.

9 Si la Régie décidait de maintenir la relève
10 à environ tous les cent vingt (120) jours, est-ce
11 que... ça serait quel coût? Est-ce que les coûts
12 actuels seraient maintenus ou est-ce que ça serait
13 les coûts de deux et cinquante (2,50 \$) par mois
14 ou est-ce que ça serait un autre coût?

15 Mme SYLVIE GILBERT :

16 R. Il me semble qu'on a répondu à ça dans une
17 question. Mais je vais juste valider.

18 Mme JOHANNE BABIN :

19 R. Si on continuait ce qu'on avait déjà répondu, c'est
20 qu'on maintient le coût de cinq dollars (5 \$) par
21 mois pour les cent vingt (120) jours.

22 Q. **[228]** Parfait.

23 Mme LOUISE PELLETIER :

24 Excusez-moi, Maître de Repentigny.

25 Q. **[229]** Est-ce qu'on pourrait avoir la référence s'il

1 vous plaît?

2 Mme SYLVIE GILBERT :

3 R. HQD-16, Document 2.

4 Q. **[230]** Merci.

5 Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

6 Q. **[231]** Donc, ces coûts-là sont toujours suffisants
7 pour couvrir les trois relèves par année?

8 Mme JOHANNE BABIN :

9 R. Ce que je vous dirais, c'est que, pour le moment,
10 on le maintiendrait. À la fin deux mille dix-huit
11 (2018), quand on aura complété le déploiement, là
12 on fera, des cas difficiles, on fera le tour de la
13 question, puis, là, s'il y a un changement, on
14 viendra vous voir.

15 Q. **[232]** Parfait. Maintenant, ma question, c'est sur
16 les installations électriques de quatre cents
17 ampères (400 A). Dans le présent dossier, bon, vous
18 proposez à l'article 3.2.1 de permettre
19 l'installation d'un compteur non communicant aux
20 clients qui ont une installation électrique
21 monophasée de quatre cents ampères (400 A). On sait
22 que, dans le passé, il y a eu des refus pour des
23 clients qui voulaient avoir l'option de retrait
24 pour les entrées électriques de quatre cents
25 ampères (400 A). Est-ce que vous comptez ou est-ce

1 que vous envisagez informer ces clients-là de la
2 possibilité maintenant qu'ils auraient d'accéder ou
3 d'être éligibles à l'option du compteur non
4 communicant si toutes les autres conditions, bien
5 sûr, sont remplies?

6 R. En fait, actuellement ce qu'on a fait pour les
7 clients qui nous ont demandé à avoir un compteur
8 non communicant, on les a mis de côté. Et ces
9 clients-là, on va les informer que cette option-là
10 existe. Et pour le reste, bien, on va envoyer la
11 même lettre qu'on envoie pour tous les clients, qui
12 sont actuellement des cas difficiles, donc qu'ils
13 ont le choix des deux, non communicant et
14 communicant. Est-ce que ça répond?

15 Q. **[233]** Donc, ceux à qui vous avez refusé, est-ce que
16 vous allez les informer comme tel?

17 R. En fait, oui, parce que les clients qui ont décidé,
18 qui voulaient absolument un non communicant, on les
19 a mis de côté. Ils sont là. On les a. On a la
20 banque des clients. Puis on n'a rien fait pour le
21 moment. On attendait d'avoir la décision de la
22 Régie. Et, là, on va recommencer. Donc, on va
23 recommuniquer aux clients puis leur donner le choix
24 qu'ils ont d'avoir soit un non communicant ou un
25 communicant.

1 Q. **[234]** Parfait.

2 R. Est-ce que c'est clair?

3 Q. **[235]** Oui.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Q. **[236]** Peut-être juste une petite précision. Il y a
6 des gens qui avaient demandé un compteur non
7 communicant qui avaient une entrée de quatre cents
8 ampères (400 A) pour lesquels la Régie a rendu une
9 décision disant, les Conditions de service ne
10 permettaient pas d'avoir l'option de retrait. Donc,
11 j'imagine que chez ces personnes-là, ils n'ont pas
12 reçu... ils ont eu le compteur communicant. Dans le
13 fond, c'est ce groupe-là chez qui on a installé un
14 compteur communicant parce qu'ils n'avaient pas
15 droit à l'option de retrait, mais qui auraient
16 souhaité en avoir?

17 R. On va les aviser.

18 Q. **[237]** Aussi?

19 R. Oui.

20 Q. **[238]** O.K.

21 Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

22 Q. **[239]** J'aimerais maintenant revenir sur une
23 question qui vous a été posée par l'ACEF de Québec
24 hier concernant la réponse vocale interactive.

25 (13 h 21)

1 Q. **[240]** Je vais vous référer à l'article 11.2 du
2 texte des Conditions de service que vous proposez.
3 Ce n'est peut-être pas nécessaire de le prendre,
4 là, le Distributeur ou définit l'expression « par
5 téléphone » comme étant : « Toute conversation de
6 vive voix ». On vous a posé une question en DDR
7 pour savoir si l'expression « par téléphone »
8 englobe la réponse vocale interactive. Vous avez
9 répondu que oui. Alors, on voulait savoir, on
10 dirait que vous associez la réponse vocale
11 interactive à une conversation de vive voix. Est-ce
12 que c'est le cas?

13 Mme SYLVIE GILBERT :

14 R. Non. Si le client fait sa demande par réponse
15 vocale interactive, c'est considéré comme un libre-
16 service.

17 Q. **[241]** Oui, je comprends, mais dans votre réponse,
18 je peux vous référer à la réponse, c'est à la pièce
19 B-0178, soit HQD-16, Document 1.2.

20 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

21 R. À quelle question, Maître de Repentigny?

22 Q. **[242]** La question 3.1, on vous demandait :

23 Veuillez préciser si l'expression «
24 par téléphone » comprend la « réponse
25 vocale interactive ».

1 Vous avez mentionné d'aller voir la réponse 3.2. Au
2 deuxième paragraphe de la réponse, vous
3 mentionnez :

4 Dans le contexte de l'établissement
5 des modes de communication généraux
6 présentés à l'article 11.2, la réponse
7 vocale interactive est incluse dans
8 l'expression « par téléphone ».

9 Si on prend l'article en question, « par
10 téléphone », c'est une conversation de vive voix.
11 Donc, on en conclut que la réponse vocale
12 interactive est considérée comme une conversation
13 de vive voix. Parce que l'idée, ça serait peut-être
14 juste de définir... parce que vous définissez
15 l'écrit comme étant certains types de
16 communication, vous définissez « par téléphone »
17 comme étant toute communication de vive voix, peut-
18 être qu'il y aurait lieu d'ajouter comme étant
19 aussi toute communication faite par le biais de la
20 réponse vocale interactive?

21 Mme SYLVIE GILBERT :

22 R. Écoutez, on peut valider, là, c'est sûr que dans
23 cette réponse-là, à 3.2, on a bien dit que la
24 réponse vocale interactive serait considérée comme
25 de vive voix, mais effectivement, le deuxième

1 paragraphe porte peut-être à interprétation, là.

2 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

3 R. J'ajouterais surtout dans le contexte de
4 l'abonnement, là. En fait, ce qu'on spécifie, c'est
5 que dans le contexte de l'abonnement, la réponse
6 vocale interactive est spécifiée comme un libre-
7 service.

8 Q. **[243]** Non, ça je comprends, je comprends que c'est
9 clair pour les fins des frais que la réponse vocale
10 interactive c'est un libre-service pour lequel il
11 n'y a pas de frais. Mais pour les modes de
12 communication généraux, on a l'écrit, qui est
13 défini comme certains types de communication puis
14 on a le « par téléphone », qui est défini comme le
15 vive voix. Peut-être qu'il y aurait lieu d'ajouter
16 la réponse vocale interactive puisque c'est
17 considéré comme un mode de communication par
18 téléphone?

19 R. Je pense qu'il y a lieu de le vérifier.

20 Q. **[244]** Parfait.

21 Mme SYLVIE GILBERT :

22 R. Parce que si on l'ajoute dans... ici, « par
23 téléphone », il faudrait que je retourne voir
24 l'article, justement, de l'abonnement, mais peut-
25 être qu'on marque, quand c'est des libres-services,

1 alors peut-être que ça ne portait pas à... il
2 faudrait le valider.

3 Q. **[245]** O.K. Est-ce que vous pouvez prendre un
4 engagement de vérifier si on pourrait ajouter à la
5 définition de « par téléphone » la réponse vocale
6 interactive?

7 R. Oui.

8 Q. **[246]** Donc, ça va être l'engagement numéro 8.
9 Parfait.

10

11 E-8 (HQD) : Vérifier si on pourrait ajouter à la
12 définition de « par téléphone » la
13 réponse vocale interactive (Demandé
14 par la Régie)

15

16 Je vais maintenant vous référer à l'article 5.2.1
17 de votre proposition de texte des Conditions de
18 service qui concerne les propriétaires. Le premier
19 paragraphe mentionne :

20

Si vous êtes le propriétaire d'un

21

immeuble, vous pouvez demander ou

22

refuser le maintien du service

23

d'électricité à un lieu de

24

consommation lorsqu'un locataire met

25

fin à son abonnement. Vous devez

1 utiliser votre Espace client afin de
2 prédéfinir l'une des options
3 suivantes.

4 Le terme « devez » semble impliquer que le
5 propriétaire n'a pas le choix d'utiliser l'Espace
6 client pour demander ou refuser le maintien du
7 service d'électricité.

8 (13 h 26)

9 Est-ce qu'on propriétaire qui n'utilise pas
10 l'Espace client, qui ne souhaite pas l'utiliser,
11 est-ce qu'il peut communiquer par téléphone avec le
12 Distributeur pour choisir les options qui sont
13 mentionnées à cet article-là?

14 Mme SYLVIE GILBERT :

15 R. Oui, le propriétaire va pouvoir continuer, comme ça
16 a été mentionné dans les ateliers. C'est qu'ici, on
17 veut marquer vraiment devis. Parce qu'un
18 propriétaire qui a des blocs avec deux cents (200)
19 logements, par téléphone, c'est impossible à gérer.
20 Mais, effectivement, comme on l'a dit précédemment,
21 s'il y a un propriétaire qui appelle puis qu'on est
22 en mesure de le faire par téléphone, on va le faire
23 par téléphone.

24 Q. **[247]** O.K. Est-ce que la possibilité pourrait être
25 inscrite aux conditions de service ou il y a de...

- 1 R. Parce que, après, ça va rester à définir qu'est-ce
2 qu'on est capable de répondre en téléphonie. Ça
3 fait que c'est pour ça, nous, on privilégie que le
4 propriétaire passe par l'Espace client. Mais on dit
5 qu'un client qui nous appelle puis qu'il nous dit :
6 « Je n'ai pas d'espace client, j'ai juste un
7 locataire », on le ferait par téléphone.
- 8 Q. **[248]** Parce que là la condition semble impliquer
9 qu'il n'y a pas d'autres choix qui existent, en
10 disant : « Vous devez utiliser l'Espace client »,
11 le propriétaire, normalement, qui voudrait appeler
12 pour faire ces choix-là puis ne pas utiliser
13 l'Espace client, ici, ça n'apparaît pas. Est-ce que
14 vous avez... est-ce qu'il y aurait moyen de
15 l'ajouter, si on voulait ajouter cette condition-
16 là?
- 17 R. On pourrait le regarder puis voir qu'est-ce que ça
18 représenterait... si on devrait avoir une pratique
19 d'affaires ou quelque chose comme ça, c'est-à-dire
20 être capable peut-être déjà de le prédéterminer
21 dans la condition de service. Est-ce qu'on le fait
22 en bas de cinq (5) logements, dix (10) logements?
23 Ou quelque chose comme ça. Alors, on pourrait le
24 regarder.
- 25 Q. **[249]** Parce que ce que vous me dites c'est que ça

1 serait impossible de le faire pour un certain
2 nombre de logements...

3 R. C'est très long, là, il faut entrer adresse par
4 adresse... ça fait que c'est sûr que ça prend un...
5 ça prend beaucoup de temps, en téléphonie.

6 Q. **[250]** Ou, dans un cas comme ça, vous pourriez le
7 référer à l'Espace client, j'imagine, là, pour...

8 R. Oui, tout à fait, tout à fait. Oui.

9 Q. **[251]** ... qu'il puisse l'effectuer par le biais de
10 l'Espace client?

11 R. Oui. Oui.

12 Q. **[252]** O.K. Mon autre question c'est : Si on a un
13 propriétaire dont vous avez les coordonnées puis
14 qu'il n'a pas exercé de choix sur l'Espace client,
15 qu'il n'a pas communiqué avec vous par téléphone
16 pour exercer un choix, est-ce qu'il va être
17 considéré comme ayant demandé le maintien du
18 service d'électricité? Parce que là vous avez
19 ajouté... vous avez fait des modifications
20 dernièrement pour dire : « Si vous n'avez pas
21 exercé l'option 1 ou l'option 2, on va vous
22 considérer, par défaut, comme ayant demandé le
23 service d'électricité. » Donc, le propriétaire qui
24 peut appeler par téléphone pour exercer un choix
25 mais qui n'a pas appelé par téléphone ou le

1 propriétaire qui n'utilise pas l'Espace client, on
2 le considère comment?

3 R. Alors, on va considérer qu'il a fait le choix de
4 toujours prendre l'abonnement.

5 Q. **[253]** O.K.

6 R. Alors, donc... peut-être hier, là, c'est ça, ce
7 n'était peut-être pas très clair. Mais, en fait, on
8 va avoir à peu près, je dirais, trois (3) cas
9 types. On a un propriétaire qui a accès à son
10 portail Web, il va faire son choix oui ou non, ou
11 celui qui nous aura téléphoné, qui va faire son
12 choix : « Je veux toujours être responsable » ou
13 non responsable. On aura les propriétaires connus.
14 Alors, par défaut, les propriétaires connus seront
15 reconnus comme étant toujours responsable. Puis il
16 va nous rester les troisièmes cas, c'est les
17 propriétaires inconnus puis, bon, bien, ceux-là,
18 bien, on ne peut pas les mettre responsables, on ne
19 les connaît pas.

20 Q. **[254]** O.K. Ça fait que pour les propriétaires qui
21 n'ont pas fait de choix, qui sont connus, dont vous
22 avez les coordonnées, vous allez les considérer
23 comme ayant demandé le service d'électricité. Mais
24 est-ce que je comprends bien que vous n'allez pas
25 leur transmettre d'avis avant de les considérer

1 comme ayant demandé le service d'électricité?

2 R. Ils vont recevoir leur confirmation d'abonnement,
3 qui va leur dire qu'ils sont dorénavant
4 responsables. Puis s'ils veulent ne plus être
5 responsables, donc ils veulent faire interrompre le
6 service, ils vont pouvoir communiquer avec nous
7 pour résilier cet abonnement-là. Mais,
8 effectivement, ils seront responsables de la
9 facture entre le moment du début de l'abonnement et
10 jusqu'à la date où ils nous auront demandé cette
11 résiliation-là.

12 Q. **[255]** O.K. Mais quand vous allez décider de les
13 considérer comme étant titulaire d'un abonnement,
14 vous allez transmettre, à ce moment-là, ce que vous
15 me dites, c'est un avis de confirmation
16 d'abonnement, si le propriétaire veut réagir,
17 mettre fin au service, c'est là qu'il va être au
18 courant, dans le fond, qu'il y a eu une fin
19 d'abonnement puis qu'il y a un lieu vacant, avec la
20 confirmation d'abonnement. S'il n'a pas été informé
21 par le biais de ses locataires, là, au lieu
22 d'envoyer un avis, c'est la confirmation
23 d'abonnement qui serait le véhicule pour
24 l'informer, si je comprends bien?

25 (13 h 31)

- 1 R. Tout à fait. Donc, s'il n'a pas accès à son Espace
2 client, où là il aurait toutes les alertes, ça va
3 être la confirmation... lui aussi, le propriétaire
4 qui a accès à l'Espace client, va recevoir la
5 confirmation d'abonnement mais celui qui n'a pas
6 d'espace-client, lui, il ne va recevoir que la
7 confirmation d'abonnement.
- 8 Q. **[256]** La confirmation de l'abonnement est-ce que ça
9 va être transmis par la poste, par courriel? Ou les
10 deux.
- 11 R. C'est les deux, oui, c'est ça.
- 12 Q. **[257]** C'est les deux. O.K. Dans les deux cas. O.K.
13 Est-ce que c'est un élément qui pourrait être
14 intégré aux Conditions de service, là, dans la
15 condition de service qui porte sur les
16 propriétaires, le fait que si le propriétaire...
17 bien la confirmation d'abonnement qui serait
18 envoyée dans le cas où le propriétaire est
19 considéré par défaut comme ayant demandé le service
20 d'électricité, qu'Hydro-Québec lui envoie une
21 confirmation d'abonnement dans laquelle est
22 indiqué, bon, qu'il y a eu une résiliation, qu'il y
23 a un lieu vacant, qu'on le considère par défaut.
24 Est-ce qu'on pourrait mettre cet avis-là, qui va
25 être transmis au propriétaire, dans les Conditions

1 de service?

2 R. Pour nous à ce moment-là le propriétaire devient
3 notre client puis comme tout client, c'était déjà
4 indiqué...

5 Q. **[258]** On repart à...

6 R. ... qu'il va recevoir une confirmation
7 d'abonnement, donc c'est déjà... ça fait déjà
8 partie des Conditions de service.

9 Q. **[259]** C'est suivant les conditions générales, là.

10 R. C'est ça.

11 Q. **[260]** Qu'il recevrait ça.

12 R. Oui, oui.

13 Q. **[261]** Mais vous ne voyez pas l'intérêt de l'ajouter
14 dans la section spécifique, là, qui porterait sur
15 les propriétaires?

16 R. Non.

17 Q. **[262]** Si je reste toujours au même article, 5.2.1,
18 juste un... c'est le paragraphe, l'avant-dernier
19 paragraphe :

20 Pour bénéficier des modalités du
21 présent article vous devez veiller à
22 ce que les informations sur votre
23 immeuble ou sur vos unités de location
24 soient à jour. Vous êtes lié par les
25 informations que vous avez ainsi

1 nous donner ses nouveaux immeubles puis ses... on
2 pourrait trouver une façon de...

3 Q. **[264]** Détailler.

4 R. Oui, de l'écrire, de l'intégrer, oui.

5 Q. **[265]** Oui. Est-ce que vous pourriez peut-être
6 prendre un... un engagement pour nous dire c'est
7 quoi les informations qui pourraient être ajoutées
8 ici, à préciser dans les Conditions de service?

9 R. On peut proposer un texte, oui, effectivement.

10 Q. **[266]** Engagement numéro 9, engagement... proposer
11 un... proposer un texte, là, pour identifier les
12 informations qui doivent être maintenues à jour par
13 le propriétaire, là, à l'article 5.2.1

14

15 E-9 (HQD) : Proposer un texte pour identifier les
16 informations qui doivent être
17 maintenues à jour par le propriétaire
18 à l'article 5.2.1 (demandé par la
19 Régie)

20

21 Maintenant le dernier paragraphe vous mentionnez :

22 Toute modification de vos informations
23 fait autrement qu'à partir de
24 l'espace-client n'entre en vigueur
25 qu'après son traitement complet par

1 Hydro-Québec.

2 Alors juste un instant. Est-ce que vous pouvez
3 élaborer sur ce que vous entendez par le traitement
4 complet avant que ça entre en vigueur? Puis si un
5 propriétaire, par exemple, communique avec vous par
6 téléphone pour... pour exercer ses options, faire
7 son choix, est-ce qu'il peut y avoir un délai de
8 quelques jours avant que la modification entre en
9 vigueur? C'est quoi que... c'est quoi le traitement
10 complet?

11 R. C'est plus le traitement du courrier que par
12 téléphone. Parce que par téléphone, effectivement,
13 ça va se faire...

14 Q. **[267]** Automatique.

15 R. ... automatiquement, là, en même temps que le
16 client va nous le demander. S'il nous envoie un
17 avis écrit, bien c'est le temps de traitement de
18 cet avis-là qui va être pris en...

19 (13 h 36)

20 Q. **[268]** O.K. Pour ma prochaine question je vais
21 vous... bien c'est pas nécessaire de prendre la
22 pièce en question, mais vous avez répondu à une
23 question de la Régie en DDR 4 à la pièce HQD-16,
24 Document 1.4. C'était la question 8.1. On vous a
25 demandé de justifier le taux élevé du nombre de

1 propriétaires dont le Distributeur ne possède
2 aucune information, là, sur l'identité puis de
3 préciser si le Distributeur effectuait des
4 recherches pour obtenir l'information, par exemple
5 au registre foncier ou des trucs comme ça. Puis
6 vous avez mentionné que ce n'était pas votre rôle,
7 bon, d'effectuer de telles recherches pour trouver
8 les propriétaires, puis vous avez précisé à la
9 toute fin que si vous deviez effectuer de telles
10 recherches, bien ça impliquerait des coûts. Alors
11 est-ce que vous pouvez élaborer un peu sur les
12 coûts supplémentaires que ça pourrait occasionner
13 pour le Distributeur de devoir ou de faire de
14 telles recherches pour trouver un propriétaire? Je
15 ne sais pas, des coûts annuels ou des coûts... si
16 vous pouvez nous donner plus d'information, est-ce
17 que vous êtes en mesure d'estimer un peu ce que ça
18 représente comme travail et comme coûts?

19 R. En fait, on n'a pas estimé ces coûts-là, là, mais
20 c'est sûr que c'est des recherches, donc il faut
21 qu'il y ait un représentant, pendant ce temps-là,
22 ce représentant-là ne fait pas d'autre chose, ne
23 fait pas de traitement de... clérical ou bien non
24 de répondre au téléphone, donc on va prendre des
25 représentants, puis là, ils vont faire des

1 recherches, donc, dans les... selon les registres
2 fonciers puis tout ça, il y a des... quand même des
3 coûts associés, souvent, à ces recherches-là, donc
4 c'est ça les coûts. De sortir les gens de leur
5 travail de... soit de répondre au téléphone ou de
6 faire du traitement, d'autres choses qui pourraient
7 être plus prioritaires que de chercher des
8 propriétaires...

9 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

10 R. J'ajouterais à ma collègue, aussi, qu'il y a des
11 coûts de formation, hein, pour habilitier, par
12 exemple, un représentant que son travail est au
13 téléphone à traiter une demande de recherche, par
14 exemple, dans un registre foncier. Donc, c'est des
15 coûts supplémentaires à ajouter.

16 Q. **[269]** O.K. Puis au niveau du nombre de cas qui
17 peuvent se présenter, par exemple, dans une année,
18 de propriétaires inconnus, est-ce que c'est un...
19 c'est quoi le nombre, est-ce que vous avez une
20 identité, là, un ordre de grandeur, là, du nombre
21 de fois où vous devriez faire des recherches comme
22 ça?

23 Mme SYLVIE GILBERT :

24 R. Bien, les chiffres qu'on a, présentement, le vingt
25 pour cent (20 %), ce n'est pas vingt pour cent

1 (20 %) de l'ensemble de la population...

2 Q. **[270]** Hum hum.

3 R. ... il faut faire attention, c'est vingt pour cent
4 (20 %) ... ce qu'on a dit, c'est vingt pour cent
5 (20 %) des endroits où on a une information comme
6 quoi il y a un locataire. Parce qu'on sait que
7 principalement, au Québec, on a beaucoup de
8 propriétaires, donc c'est dans le parc de
9 locataires, on dit qu'on en a, c'est ça, quatre-
10 vingts pour cent (80 %) qui sont connus et vingt
11 pour cent (20 %) qui sont inconnus. Mais là,
12 combien...

13 Q. **[271]** Hum hum.

14 R. ... au cours des ans, je ne pourrais pas vous dire,
15 là. En principe, il devrait toujours s'en ajouter,
16 parce qu'il y a de plus en plus de propriétaires
17 qui s'abonnent, mais s'il y a un propriétaire qui
18 vend une résidence puis qu'on ne connaît pas le
19 nouveau, bien ce local-là va devenir... Puis tant
20 qu'on n'a pas de locataire qui quitte pour un local
21 vacant, on n'en a pas de problème, parce qu'on a un
22 payeur. Donc, faire des recherches pour trouver des
23 propriétaires, aussi... puis peut-être que ce
24 locataire-là va quitter puis on va avoir un autre
25 locataire après, là, ça fait que... il n'y a pas

1 nécessairement une recherche à faire pour ce vingt
2 pour cent (20 %) là.

3 Q. **[272]** Est-ce que vous en effectuez, des recherches,
4 présentement, quand vous devez transmettre un avis
5 de... l'avis qui est prévu à l'article 6.7, quand
6 vous devez aviser qu'un locataire est parti, le
7 propriétaire, ou c'est seulement quand vous avez
8 les coordonnées que vous envoyez un tel avis?

9 R. C'est seulement quand on a les coordonnées, sinon,
10 après ça, c'est la lettre à l'occupant qui part.

11 Q. **[273]** Puis la lettre à l'occupant, ce n'est pas un
12 avis.

13 R. Bien, c'est...

14 Q. **[274]** Est-ce que c'est un avis...

15 R. C'est un...

16 Q. **[275]** Est-ce que vous considérez un délai de sept
17 jours suite à l'envoi de la lettre à l'occupant
18 pour considérer que le propriétaire maintient le
19 service ou...

20 R. Bien là, on ne peut pas...

21 Q. **[276]** Ou ce n'est pas un avis...

22 R. On ne peut pas... on ne le connaît pas, le
23 propriétaire, ça fait qu'on ne peut pas présumer
24 que...

25 Q. **[277]** O.K.

1 R. La lettre à l'occupant, ça dit au client qu'il doit
2 contacter Hydro-Québec pour donner ses coordonnées,
3 sinon, que le service pourrait être interrompu.
4 C'est comme un avis d'interruption qui lui est
5 envoyé.

6 Q. **[278]** O.K. Ça fait que vous ne faites pas de
7 recherches.

8 R. On ne fait pas de recherches.

9 Q. **[279]** O.K. Je vais maintenant vous référer à la
10 pièce HQT-16, Document 1.1, soit la pièce B-0163,
11 c'est la question 2.1 de la Régie. On vous
12 demandait

13 Veuillez indiquer ce que le
14 Distributeur a prévu pour informer son
15 client du fait qu'il a dépassé le
16 seuil de 50 kW, lui préciser qu'il a
17 perdu son éligibilité à l'option de
18 retrait et que le compteur sera changé
19 prochainement.

20 Le Distributeur a répondu

21 Dès que le seuil de 50 kW serait
22 dépassé et figurerait sur une facture,
23 le Distributeur aviserait par écrit le
24 client qu'il a perdu son éligibilité.

25 Est-ce que ça serait une possibilité pour vous

1 d'intégrer cette information-là aux Conditions de
2 service, de dire que dans un tel cas, le
3 Distributeur informe le client par écrit et qu'il a
4 perdu son éligibilité à l'option plutôt que... Là
5 vous nous dites que vous allez le faire, mais est-
6 ce qu'on pourrait intégrer ça aux Conditions de
7 service, à l'article 3.2.2?

8 (13 h 41)

9 R. On va le valider, mais je ne vois pas d'objection à
10 l'ajouter et que ça va être par écrit que
11 l'information va être transmise au client.

12 Q. **[280]** Parfait. Maintenant, est-ce que vous pouvez
13 nous indiquer comment le Distributeur...

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Excusez.

16 Me ALEXANDRE de REPENTIGNY :

17 Oui.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 On pourrait peut-être prendre un engagement...

20 Me ALEXANDRE de REPENTIGNY :

21 Un engagement.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 ... pour que vous puissiez nous proposer un texte
24 pour cet...

25

1 Me ALEXANDRE de REPENTIGNY :

2 Parfait.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Donc, ce serait l'engagement numéro 10.

5 Me ALEXANDRE de REPENTIGNY :

6 Engagement numéro 10 : proposer un texte à
7 l'article 3.2.2 qui vise à dire que le Distributeur
8 informe par écrit le client qu'il a perdu son
9 éligibilité à l'option de retrait et qu'un compteur
10 communicant sera ou... sera installé ou à être
11 installé, ce serait...

12

13 E-10 (HQT) : Proposer un texte à l'article 3.2.2
14 qui vise à dire que le Distributeur
15 informe par écrit le client qu'il a
16 perdu son éligibilité à l'option de
17 retrait et qu'un compteur communicant
18 sera installé ou sera à être installé
19 (demandé par la Régie)

20

21 Q. **[281]** Dans le cas des entrées électriques de quatre
22 cents ampères (400 A), les clients qui vont
23 bénéficier de l'option de retrait, bon, vont avoir
24 un compteur non communicant pour leur entrée de
25 quatre cents ampères (400 A). Là on comprend de la

1 proposition que s'il y a de la puissance qui va au-
2 delà de cinquante kilowatts (50 kW), bien le client
3 perd son éligibilité, perd son droit au compteur
4 non communicant. Est-ce que vous pouvez nous dire
5 comment ça se fait la détection? Comment vous allez
6 constater que le client a dépassé le cinquante
7 kilowatts (50 kW)? Comme c'est un compteur non
8 communicant puis vous effectuez, bon, trois relèves
9 par année, c'est comment que ça va se faire dans
10 les faits, là, cet...

11 Mme SYLVIE GILBERT :

12 R. En fait, c'est vraiment lors de la relève, tout à
13 fait, qu'on va détecter que le client consomme
14 cinquante kilowatts (50 kW), comme on le fait
15 présentement d'ailleurs. Parce que présentement on
16 a des fréquences de relève différentes quand le
17 client consomme moins de cinquante (50) puis quand
18 il consomme plus que cinquante (50), il est à
19 soixante (60) jours ou à trente (30) jours. Donc,
20 c'est en fonction de ça qu'on va détecter que le
21 client dépasse le cinquante kilowatts (50 kW).

22 Q. [282] O.K. Donc, les compteurs non communicants ont
23 un registre quelconque qui indique la puissance?

24 R. Oui. Ils ont les mêmes registres. Ils ont les mêmes
25 registres...

1 Q. **[283]** O.K.

2 R. ... avec la remise à zéro, tout. Donc, ils ont
3 vraiment les mêmes registres. Alors, c'est sûr que
4 ce client-là, quand on va aller lire qu'une seule
5 fois par année, c'est là qu'on va s'en rendre
6 compte en faisant...

7 Q. **[284]** O.K.

8 R. ... on va faire la remise à zéro puis après ça, on
9 va changer le compteur. Pas au moment de la relève,
10 là, mais...

11 Q. **[285]** Merci. Peut-être juste une dernière question
12 en terminant. On a compris hier que durant la
13 période d'hiver vous ne rebranchez pas, je crois,
14 automatiquement les clients, c'est à leur demande.
15 Est-ce que c'est exact?

16 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

17 R. Exactement. Donc, on rebranche au premier (1er)
18 décembre les clients qui ont manifesté une demande
19 de rebranchement.

20 Q. **[286]** O.K. Ça, vous avez toujours fonctionné de
21 cette façon-là?

22 R. Oui. Ce que nous avons expliqué aussi, c'est que
23 lors, en fait, de la période hivernale à compter du
24 premier (1er) décembre, on va quand même faire des
25 analyses. S'il y a des clients interrompus qui ne

1 sont pas rebranchés, on va quand même faire des
2 visites sur les lieux pour s'assurer que... et
3 procéder au rebranchement, là, pour être en mesure
4 de rentrer en contact avec le client.

5 Q. **[287]** O.K. Parce qu'on a remarqué aussi une petite
6 différence au niveau du texte proposé par rapport à
7 l'ancien texte. Dans le cadre de l'ancien texte, on
8 mentionnait qu'Hydro-Québec procède aux
9 rétablissements au cours de cette période-là avec
10 l'accord du client. Tandis que là on indique
11 plutôt, à l'article 7.1.3, qu'Hydro-Québec rétablit
12 à votre demande le service. Donc là, je comprends
13 que, dans la pratique, ça n'a pas changé, mais vous
14 avez changé quand même le terme. Est-ce que vous
15 pouvez nous expliquer le pourquoi de ce changement-
16 là?

17 Mme SYLVIE GILBERT :

18 R. C'était vraiment pour être plus clair parce que,
19 c'est ça, avant on avait des questions là-dessus.
20 Alors là, pour nous c'est plus clair de l'indiquer
21 que c'est à la demande du client. Mais, dans nos
22 pratiques, ça n'a effectivement rien changé.

23 Q. **[288]** O.K. Ça va mettre fin à mes questions. Merci.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci, Maître de Repentigny. Alors, la formation va

1 avoir des questions pour vous. Maître Simon Turmel
2 pour la formation.

3 (13 h 47)

4 INTERROGÉS PAR LA FORMATION

5 Me SIMON TURMEL, régisseur :

6 J'espère.

7 Q. **[289]** Alors, bonjour Mesdames. Bonjour Monsieur.
8 D'abord, j'ai deux questions de clarification, mais
9 probablement que vous l'avez bien exprimé et bien
10 expliqué et que j'ai mal saisi et je suis allé
11 revoir les notes sténographiques. Et la première
12 question porte sur la demande d'alimentation. Hier,
13 madame Gilbert, je crois, je suis allé revoir les
14 notes sténographiques à la page 165 hier, une
15 question de maître Sicard. Vous n'avez pas besoin
16 d'aller la revoir mais ça portait sur la définition
17 de demande d'alimentation. Et j'ai cru comprendre
18 que ça pouvait viser à la fois une demande
19 d'alimentation avec travaux et, parfois, une
20 demande de travaux seulement, sans alimentation.
21 Est-ce que c'est exact?

22 Mme SYLVIE GILBERT :

23 R. C'est exact.

24 Q. **[290]** Donc, il peut y avoir une demande
25 d'alimentation sans alimentation? Je recommence.

1 Vous me dites, si ça ne vise que des travaux et
2 qu'il n'y a pas d'alimentation?

3 R. Non, c'est que si le client est déjà alimenté puis
4 il veut faire que des travaux.

5 Q. **[291]** Hum, hum.

6 R. Alors, admettons qu'un client veut faire déplacer
7 son entrée électrique, il est déjà alimenté à
8 quelque part puis lui veut faire déplacer. Alors,
9 les travaux, c'est le déplacement de l'entrée
10 électrique.

11 Q. **[292]** Et on a défini donc demande d'alimentation...
12 Alors, ce sera une demande d'alimentation lorsqu'il
13 ne veut faire que des travaux, vu la définition
14 qu'on a faite au départ?

15 R. Bien, la définition veut tout englober, et les
16 demandes d'alimentation et les demandes de travaux
17 afin d'utiliser dans nos textes que demande
18 d'alimentation. À chaque fois qu'on parle soit de
19 demande d'alimentation et de travaux ou soit juste
20 de demande de travaux.

21 Q. **[293]** Hum, hum. Et vous n'avez pas crainte pour un
22 lecteur régulier... En fait, c'est comme, je me
23 passais la réflexion moi-même que je définissais
24 une chaise comme étant une chaise et une table. Ce
25 n'est pas contre le sens commun de dire qu'une

1 demande d'alimentation peut être parfois uniquement
2 une demande de travaux? Je me posais la question
3 comme ça aux fins de clarification du texte. À
4 vouloir clarifier, est-ce qu'on ne complique pas,
5 complexifie pas?

6 R. On pourrait les indiquer, mais ça serait toujours
7 répétitif. Donc, ce serait une demande
8 d'alimentation ou de travaux.

9 Q. **[294]** Je comprends.

10 R. Et/ou de travaux. Mais ce serait juste plus long
11 dans le texte.

12 Q. **[295]** O.K. Seconde question de précision porte
13 sur... Ce matin, et c'est une question de maître
14 Neuman, mais là je ne sais plus lequel de vous
15 quatre a répondu mais on a dit que, dans l'offre de
16 base, par rapport aux compteurs, l'offre de base ne
17 comprenait, à l'article 3.1 des nouvelles
18 conditions de service proposées, que le compteur
19 communicant. Toutefois, il y a eu un changement,
20 d'après ce que j'ai saisi, dans le temps, c'est
21 que, maintenant, notamment pour le Nunavik, la
22 région du Nunavik, il n'y aura jamais de compteurs
23 communicants. Est-ce que j'ai bien saisi?

24 Mme JOHANNE BABIN :

25 R. Bien, en fait, c'est que, pour le moment, on n'a

1 pas l'intention d'installer des compteurs
2 communicants bidirectionnels. Ceux qui sont
3 installés, c'est unidirectionnel. Donc ils
4 communiquent mais on passe dans la rue avec un
5 camion pour communiquer avec les compteurs puis
6 prendre la relève.

7 Q. **[296]** Donc ça demeure...

8 R. Un compteur communicant juste dans un sens.

9 Q. **[297]** Et notre définition que j'ai, 3.1 parle des
10 deux, vise les deux?

11 R. Compteur communicant et... C'est ça, c'est un
12 compteur communicant.

13 Q. **[298]** Donc on est correct. O.K. Ça va bien.

14 Quelques questions sur le paiement par carte de
15 crédit. Et je vous ai vue sourire. C'est parce que,
16 effectivement, c'est... Je ne sais pas pourquoi
17 j'ai dit ça, mais en tout cas. Vous avez souri.
18 Bon. Parce que c'est une question qui est... Non,
19 mais c'est un volet qui est un petit peu pesant
20 pour moi, en tout cas. Vous avez dit que vous avez
21 fait une vigie, puis c'était une demande de la
22 clientèle. Est-ce que vous avez documenté? J'ai cru
23 comprendre que non, mais est-ce que vous avez quand
24 même documenté la quantité de demandes de la
25 clientèle? Combien de personnes? C'est-tu des

1 certaines, des milliers qui vous disent au
2 téléphone : Pourquoi vous n'offrez pas le service
3 par carte de crédit?

4 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

5 R. En fait ça nous est demandé. Ça peut nous être
6 demandé par téléphone puis aussi via les sondages
7 des fois qu'on fait avec les clients. Nous, on
8 sonde la population. Puis dans les suggestions qui
9 nous sont fournis par la population, c'est un sujet
10 qui revient. Pourquoi Hydro-Québec n'offre pas le
11 paiement par carte de crédit? Je voudrais avoir la
12 possibilité, moi, comme client de me prémunir du
13 mode de paiement de mon choix. Donc, ça, c'était
14 des questions qui nous étaient revenues. Puis dans
15 le cadre d'un sondage aussi, on avait dénoté qu'il
16 y avait quand même un pourcentage élevé de la
17 population intéressé par ce mode de paiement-là, ce
18 qui nous avait forcé, nous, à faire la réflexion de
19 dire, bien, si on veut aller vers ça, comment on
20 s'y prend. Donc, c'est ce qui a amorcé aussi...

21 Q. **[299]** Et vous dites un pourcentage élevé. Est-ce
22 que vous avez...

23 R. On pourrait le clarifier. Mais si ma mémoire est
24 bonne, c'était quarante pour cent (40 %).

25 Q. **[300]** Quarante pour cent (40 %). Savez-vous, est-ce

1 qu'il y avait une distinction? Est-ce que les gens
2 vous disent, je veux...

3 R. Je veux spécifier. Des gens qui étaient intéressés
4 à faire le paiement par carte de crédit, là, on
5 n'est pas dans le détail de comment ça coûterait
6 tout ça, on est vraiment très, très haut niveau.
7 (13 h 52)

8 Q. **[301]** Je comprends. Je ne veux pas faire une
9 présomption dans ma question, mais est-ce qu'ils
10 vous demandaient plutôt d'avoir accès à la carte de
11 crédit pour un paiement direct avec leur carte de
12 crédit? C'est-à-dire je ne parle pas de paiement
13 direct avec Accès D ou autre, là, mais paiement
14 avec carte de crédit style Visa, Master Card et non
15 pas par un tiers. Est-ce qu'ils vous disaient :
16 « Moi je veux avoir accès par un tiers » ou « Je
17 veux avoir accès par ma carte directe »?

18 R. En fait, c'était général, par carte de crédit. Nous
19 on croyait que le tiers était l'option à favoriser
20 parce qu'on est dans une optique d'utilisateur
21 payeur, ne voulant pas affecter la base tarifaire
22 de l'ensemble des clients qui ne voudraient pas,
23 par exemple, se prémunir de la carte de crédit pour
24 faire le paiement. Donc, par principe d'équité.
25 C'était à coût nul pour Hydro-Québec, en fait.

1 Q. [302] O.K. Je vais vous nommer la pièce pour les
2 fins de notes sténographiques. Quand je fais une
3 petite recherche, après, c'est déjà indiqué, mais
4 vous allez connaître par coeur la réponse. C'est la
5 pièce B-0164 qui est votre pièce HQD-16, Document
6 2, page 21, qui était la question 10.6 de l'ACEFQ,
7 une demande de renseignements, une réponse à la
8 question 10.6. Et vous avez répondu que :

9 Advenant la mise en place de cette
10 option de paiement, les paiements
11 seraient acceptés autant pour payer
12 une facture que le versement d'une
13 entente de paiement.

14 Là, je mets l'accent sur « entente de paiement ».
15 Donc, un tiers... c'est-à-dire quelqu'un qui aurait
16 une entente de paiement pourrait avoir accès à un
17 tiers, style PlastiQ inc., pour assumer ses
18 versements mensuels. Jusqu'à date je suis correct?
19 Et j'essaie de me mettre le chapeau de l'article 5
20 et la toile de fond, et caetera, qui dit que la
21 Régie doit concilier différents intérêts dont la
22 protection du consommateur. Et je me posais la
23 question, est-ce que vous ne craignez pas, en
24 donnant l'accès à la carte de crédit, par
25 l'intermédiaire d'un tiers, d'augmenter la

1 situation de ces gens qui sont en entente de
2 paiement avec vous? C'est-à-dire qu'après quelques
3 années, j'ose... pas j'ose croire, mais je présume
4 que la carte va être assez pleine et qu'ils vont
5 revenir en entente de paiement avec vous. Est-ce
6 que vous croyez que c'est un service pour ces
7 tiers... pas... pardon, pour ces gens déjà sous
8 entente de paiement avec vous?

9 R. En fait, on le regarde dans une optique plus
10 générale. On part du principe, en fait, que
11 certains clients, comme on a tenté de le démontrer
12 hier, utilisent déjà leur carte de crédit de façon
13 détournée ou directe, ou via un tiers, pour faire
14 leur paiement à Hydro-Québec. Hydro-Québec ne
15 s'imisce pas non plus dans le choix de paiement
16 des clients ou le mode paiement qu'ils vont
17 utiliser pour nous verser leurs sommes. Je pense
18 que le texte fait référence de dire si un client
19 voulait payer sa dette avec sa carte de crédit, si
20 c'est déjà le cas, il peut, actuellement, le faire.
21 C'est toutefois très spécifié qu'on ne veut pas
22 encourager le mode de paiement par carte de crédit,
23 mais plutôt informer nos clients que ça existe et
24 le faire de façon sécuritaire, donc de l'offrir
25 dans un environnement sécuritaire en français,

1 donc, surtout, pour ne plus que ça soit quelque
2 chose de détourné, mais quelque chose de clarifié
3 pour nous. Ça ne veut pas dire que dans nos
4 ententes de paiement, par exemple, ou dans les
5 efforts de recouvrement qu'on fait, on va
6 encourager le client à utiliser la carte de crédit.
7 Jamais un représentant du service à la clientèle va
8 dire au client : « Mettez votre dette sur votre
9 carte de crédit, vous ne serez pas interrompu »,
10 c'est vraiment contre notre philosophie et contre
11 notre pratique. On parle plutôt de l'effet inverse
12 de dire : « Si le client le fait déjà, alors
13 pourquoi ne pas l'offrir dans un environnement où
14 on favorise de l'offrir en français, par exemple,
15 dans un environnement sécuritaire pour le client »?
16 C'est plus dans cette optique-là.

17 Q. **[303]** Il pouvait déjà le faire, c'est ce que je
18 comprends?

19 R. Exactement. Puis on n'a aucun contrôle, le client
20 pourrait utiliser, par exemple, un chèque de sa
21 compagnie de carte de crédit Visa et poster son
22 paiement via ce type de chèque là, pourrait faire
23 une avance de fonds sur sa carte de crédit et nous
24 payer en argent comptant. C'est déjà des pratiques
25 qui sont probablement déjà utilisées par nos

1 clients.

2 Q. **[304]** O.K. Et au niveau de l'information, vous
3 dites environnement sécuritaire, et si je prends le
4 concept, aussi, d'environnement d'information, j'ai
5 vu, dans l'appel de propositions que vous avez
6 préparé, qu'il y a une petite section qui dit :
7 « La compagnie devra indiquer qu'il y a des frais
8 additionnels ». Est-ce qu'Hydro va l'inclure
9 également dans sa page d'information, « Prenez avis
10 qu'il y aura des frais additionnels »?

11 R. Oui. En fait, on va faire un lien vers, par
12 exemple, le fournisseur, là... le tiers, excusez-
13 moi. Donc, si, par exemple, c'est Paymentus, il y
14 aurait un lien vers le site du tiers, mais ça
15 serait clairement indiqué qu'effectivement, c'est
16 aux frais du client et non du Distributeur.

17 Q. **[305]** Sur le site du tiers? Sur le site du tiers ou
18 sur le site d'Hydro? Je pose la question parce que
19 j'ai vu, dans un dossier, récemment, Gazifère, la
20 demande tarifaire récente, où est-ce que Gazifère
21 dit : « Non, nous autres, sur notre page couverture
22 sera identifié qu'il y a des frais additionnels
23 puis ce n'est pas n'importe quels frais, ce sont
24 des vrais frais, là, des bons frais. » C'est
25 différent.

1 (13 h 57)

2 Donc, la facture de cent dollars (100 \$) ne
3 sera pas de cent dollars (100 \$), elle sera de cent
4 deux et demi (102,50). Est-ce que ça va être sur
5 votre page d'Hydro-Québec?

6 R. En fait, la facture d'Hydro-Québec va demeurer le
7 montant facturé par Hydro-Québec mais il sera
8 spécifié que, si le client veut se prémunir de ce
9 mode de paiement là, il y a des frais qui sont
10 associés à sa transaction.

11 Q. **[306]** O.K. Par le tiers ou par Hydro?

12 R. Par le tiers.

13 Q. **[307]** Et non pas sur la page d'Hydro-Québec, sur...

14 R. Non, sur la page du tiers.

15 Q. **[308]** O.K.

16 R. On pourrait le mettre aussi sur notre site à nous,
17 là, je pense qu'il n'y a pas d'enjeu à ce qu'on
18 l'affiche. Parce que, dans le fond, on veut faire
19 preuve de transparence le plus possible puis bien
20 guider les clients. Donc, ça pourrait être aussi
21 mis sur le site d'Hydro-Québec.

22 Q. **[309]** O.K.

23 Mme JOHANNE BABIN :

24 R. Si je peux me permettre d'ajouter, quand on avait
25 eu les ateliers, on en avait montré, des sites, où

1 c'était bien identifié qu'ils...

2 Q. **[310]** C'est ça.

3 R. ... pouvaient bénéficier du site du tiers et qu'il
4 y avait des frais additionnels de temps. C'est un
5 peu ça que vise Hydro-Québec.

6 Q. **[311]** O.K. Vous avez indiqué aussi dans... c'est la
7 réponse à la question 10.3, que vous alliez, par un
8 processus, pour avoir un fournisseur unique afin
9 d'avoir un prix plus concurrentiel au niveau des
10 frais. Est-ce que ça vous dit quelque chose ce que
11 je viens d'affirmer?

12 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

13 R. En fait, l'appel de propositions, c'est de faire
14 affaire avec un tiers qui, effectivement... c'est
15 sûr que quand, nous, on fait l'appel de
16 propositions puis qu'on regarde les candidats, on
17 va vouloir donner les meilleures conditions.

18 Q. **[312]** Si, par hasard, les conditions étaient
19 identiques à celles que les fournisseurs,
20 individuellement, fournissent actuellement, sans
21 avoir passé par vos lignes auprès de vous, est-ce
22 que vous allez aller de l'avant quand même?

23 R. Bien, ça va faire partie de notre réflexion,
24 effectivement.

25 Q. **[313]** O.K.

- 1 R. Puis on n'a pas encore ouvert, dans le fond, là,
2 l'appel de propositions va se terminer le trois (3)
3 mai mais ça pourrait faire partie de nos
4 réflexions, notre modèle n'est pas arrêté à ce
5 sens-là, on n'est pas du tout rendu à l'étape de
6 contrat ou de négociation de contrat. On est
7 vraiment encore à l'appel de propositions.
- 8 Q. **[314]** O.K. Ça va. Bien. Je n'ai pas d'autres
9 questions, je vous remercie, à vous trois et ainsi
10 que maître Hébert.
- 11 R. Merci.
- 12 Q. **[315]** Merci.
- 13 LA PRÉSIDENTE :
- 14 Maître Simon Turmel, merci. Louise Pelletier pour
15 la formation.
- 16 Mme LOUISE PELLETIER :
- 17 Pour la formation. Il n'y en a pas d'autres, pas de
18 danger.
- 19 Q. **[316]** Alors, écoutez, je continuerais sur cette
20 même ligne de réponses. Vous indiquez... ça va
21 faire partie... on n'a pas encore ouvert, je
22 comprends, ce n'est pas terminé, ça se termine
23 demain. Sauf que, parmi les critères qui vont
24 amener Hydro dans sa sélection, hein, on fait un
25 appel d'offres, on a sûrement des critères de

1 décision où on va pondérer, le service en français,
2 bien important, on lui donne cinquante pour cent
3 (50 %). On donne des notes, hein, quand on fait ça,
4 cet exercice-là. Et lorsque vous avez parlé des
5 meilleures conditions possibles, ce qui était hier,
6 je reviendrais un peu à la question de mon
7 collègue. Est-ce que le tarif chargé par le tiers,
8 en tout cas, peut être un des critères que vous
9 allez considérer, c'est-à-dire retenir celui qui
10 est le moins cher? J'ai vu dans le Hydro-Ottawa,
11 par exemple, que Paymentus est à un virgule
12 soixante-quinze pour cent (1,75 %), que PlastiQ est
13 à deux virgule cinq (2,5). Est-ce que ça fait
14 partie des éléments qui sont déjà, dans votre
15 esprit, que vous allez considérer, même si on n'est
16 pas encore à l'étape contrat?

17 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

18 R. En fait, c'est certainement un des éléments, au
19 même titre qu'il y en a d'autres, hein. Un qui est
20 non négociable, c'est l'offre d'un service en
21 français. Ça c'est sûr qu'il fait partie des
22 critères que nous aurions en tête. Et toute la
23 protection aussi au niveau de la cybersécurité,
24 entre autres.

25 Q. [317] Je demeurerais sur ce même sujet.

1 Contrairement à mon confrère, je n'ai pas eu le
2 temps de lire tout ce qui est attaché à la réponse
3 1.4, là, de... demande de renseignement numéro 4,
4 la HQD-16, 1.4. Cependant... et vous avez, dans
5 votre témoignage hier, on parlait est-ce que vous
6 avez... bon, parmi les exigences qu'il serait
7 inclus de demander un cautionnement, demander une
8 preuve d'assurance auprès de ce fournisseur. Et là
9 je n'ai pas été en mesure d'aller vérifier à savoir
10 si c'était déjà inclus dans l'appel de propositions
11 ou pas. Et vous avez indiqué, dans votre réponse,
12 que la responsabilité du client de s'assurer que le
13 tiers est, entre guillemets, c'est peut-être vous
14 qui l'avez dit, probablement pas, mais c'est moi
15 qui l'ai écrit, est « safe », hein. Je ne comprends
16 pas que le client qui veut utiliser les services
17 d'un tiers doive ou devrait, hein, s'interroger sur
18 la sécurité, fiabilité financière du tiers en
19 question. Au même titre qu'Hydro demande... fait
20 des enquêtes de crédit pour ses clients, peut-être
21 que pour son fournisseur, ça devrait peut-être
22 faire partie, là, de... je ne sais pas.

23 (14 h 02)

24 Quelle est l'intention d'Hydro là-dessus?
25 Je ne pense pas que ce soit aux clients, Monsieur,

1 Madame-Tout-le-Monde qui veut utiliser sa carte de
2 crédit, s'assurer que Paymentus est plus sécurisée que
3 Plastiq ou qu'un autre, là, qui viendrait sur le
4 marché. Dès que ça va demeurer, ça va devenir un
5 marché payant, il va y avoir beaucoup plus de
6 joueurs. C'est un peu comme normal, alors ils ne
7 seront peut-être pas tous aussi sécurisés. Alors
8 quelle est la position d'Hydro là-dessus?

9 R. Bien la position d'Hydro en fait, je veux juste
10 dire c'est un tiers, c'est pas un fournisseur
11 d'Hydro-Québec, mais c'est un tiers avec lequel on
12 ferait affaires pour offrir le service à nos
13 clients.

14 Pour la notion de cautionnement ou
15 d'assurance, là, il faudrait peut-être vérifier au
16 niveau de l'appel d'offres en tant que tel, là.
17 J'ai pas l'appel d'offres, je ne le connais pas sur
18 le bout de mes doigts. Sachez que, nous, on y
19 accorde une importance. On a, comme agent autorisé,
20 certains tiers ou... comme les banques, par
21 exemple, qui font affaires avec nous pour nous
22 verser les paiements des clients, puis ça se fait
23 dans une sécurité, donc effectivement qu'on y
24 accorde une importance en fait très grande, parce
25 qu'on ne peut pas mettre notre client en péril de

1 nous payer, là. On veut plutôt lui offrir la
2 possibilité de faire son paiement en toute
3 flexibilité et sécurité.

4 Q. **[318]** C'est bien.

5 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

6 R. Si vous me permettez...

7 Q. **[319]** Oui.

8 R. ... Madame Pelletier, je pense que plusieurs de ces
9 entreprises-là ont également, puis je suis loin
10 d'être un spécialiste, sont souvent des filiales de
11 banques reconnues également, alors ça... ça amène
12 un peu de... de sécurité dans... dans la
13 transaction, si vous me permettez l'expression.

14 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

15 R. Et c'est leur... en fait c'est leur « business »,
16 je ne veux pas dire le terme « business », mais en
17 fait c'est leur crédibilité aussi et c'est leur
18 expertise d'affaires.

19 Q. **[320]** Au même titre que l'entreprise filiale de
20 banque peut faire du « factoring » de comptes à
21 recevoir, par exemple. Ce genre de chose-là.

22 R. Oui.

23 Q. **[321]** O.K. J'ai d'autres questions, mais là je vais
24 y aller en vrac. Il n'y a absolument aucun ordre,
25 aucune logique autrement que mes notes. Madame

1 Fournier, dites-moi donc, vous êtes directrice
2 transformation clientèle. Mais qu'est-ce que c'est
3 que cela?

4 R. C'est une excellente question et je vous remercie
5 de la poser, ça va me permettre de me présenter.

6 Q. **[322]** Je constate à votre CV que cette... ce titre
7 de direction-là existe seulement depuis février
8 deux mille dix-sept (2017).

9 R. Oui.

10 Q. **[323]** Pouvez-vous nous expliquer qu'est-ce que vous
11 essayez... comment vous essayez de nous
12 transformer?

13 R. En fait je dois souligner aussi mon arrivée à
14 Hydro-Québec date d'octobre deux mille seize
15 (2016). Donc en fait ça s'inscrit dans tout le
16 virage expérience client que Hydro-Québec prend et
17 veut continuer de prendre. Anciennement, ma
18 direction en fait concernait beaucoup les processus
19 d'affaires, donc ça demeure en fait. On a tous les
20 processus d'affaires, donc toutes les équipes
21 fonctionnelles client. Ce qu'on fait aussi c'est
22 qu'on travaille à optimiser ces processus-là et
23 aussi il y a toutes les équipes plainte qui se
24 trouvent dans ma direction aussi donc. Et il y a
25 une volonté aussi de prendre la matière que nous

1 avons dans le processus apprenant pour réinjecter
2 de l'amélioration dans nos processus. Donc
3 essentiellement, c'est ce que ça fait une direction
4 transformation clientèle. C'est vraiment pour
5 donner le ton et poursuivre le virage avec le focus
6 client.

7 Q. **[324]** O.K. Donc vous avez, je ne sais pas si le
8 terme exact, rapatrié ce qui s'appelle « plainte »?

9 R. Bien en fait...

10 Q. **[325]** Ou c'était déjà là?

11 R. C'était déjà là.

12 Q. **[326]** O.K.

13 R. C'est qu'on a juste changé le titre et puis ce
14 qu'on a fait c'est qu'on a vraiment rapatrié, par
15 exemple, les équipes de stratégie de risque et de
16 recouvrement pour avoir l'ensemble des unités
17 fonctionnelles au service des opérations.

18 Q. **[327]** Parfait.

19 R. Pour être plus efficient.

20 Q. **[328]** Hum, hum. Oui, merci. Je vais voir madame
21 Babin. J'essaie d'y voir clair dans les chiffres
22 que vous nous avez donnés hier, que maître Neuman a
23 repris aujourd'hui. Essentiellement, là, en deux
24 mots, il en reste combien des... parmi les quatre-
25 vingt-dix-huit mille (98 000) que vous avez

1 mentionnés, là, les clients qui sont négligents,
2 récalcitrants, qui refusent l'accès, est-ce que je
3 comprends qu'il en reste quatre-vingt mille
4 (80 000), quatre-vingt-dix-huit (98) moins dix-huit
5 (18)? On peut-tu avoir quelque chose de simple?

6 Mme JOHANNE BABIN :

7 R. Écoutez, moi, il faudrait juste que je vérifie le
8 chiffre qu'on avait donné à l'origine parce que je
9 sais que monsieur... maître Neuman parlait de
10 quatre-vingt-dix-huit mille (98 000), mais il me
11 semble que moi j'avais parlé de cent dix-neuf mille
12 (119 000), mais en tout cas. On va le vérifier, là,
13 mais c'est effectivement dix-huit mille (18 000) de
14 moins. Mettons que ce serait quatre-vingt-dix-huit
15 mille (98 000), ce serait quatre-vingt mille (80
16 000) qu'il en resterait.

17 Q. **[329]** O.K. Quatre-vingt-dix-huit mille (98 000)
18 c'est vous qui l'avez dit hier. Le cent dix-neuf
19 (119 000) il vient de la clause tarifaire. En tout
20 cas, je l'ai écrit, moi, je ne l'ai sûrement pas
21 inventé, Madame Babin, je ne me permettrais pas.

22 R. Non. Non, non, c'est parce que ça vient des
23 documents de maître Neuman.

24 Q. **[330]** Ah.

25 R. Et je n'ai pas parlé... dans mes chiffres, là, je

- 1 n'ai pas parlé de quatre-vingt-dix-huit mille
2 (98 000).
3 (14 h 07)
- 4 Q. **[331]** O.K. Parfait. Madame Babin, je vais rester
5 avec vous. Lorsqu'on parle de... évidemment, des
6 compteurs non communiquant, c'est-à-dire que les
7 compteurs communiquant ne sont pas offerts au
8 Nunavik, O.K., est-ce que ça devrait être la même
9 réponse qu'on a eue dans la cause tarifaire, c'est-
10 à-dire que ça ne sera pas offert non plus à
11 Anticosti, en Haute-Mauricie, en Basse-Côte-Nord, à
12 Schefferville ou si ça se résume juste au nord du
13 cinquante-troisième (53e)?
- 14 R. Je ne vais pas vous donner les noms exacts, là, je
15 peux prendre un engagement. Je souris, parce que
16 vous m'avez déjà posé la question il y a un an et
17 demi. Puis il y a un an et demi, j'avais de la
18 misère à vous répondre et encore aujourd'hui. Mais
19 on va prendre l'engagement, parce que je sais que
20 c'est limite, hein, il y en a, je pense que
21 Schefferville, il l'a, puis il y en a... mais on va
22 vous le dire par écrit, les villes qui ne sont pas
23 touchées.
- 24 Q. **[332]** C'est parfait. Si vous m'aviez répondu il y a
25 un an ou quelque, ça a l'air que moi, je vous ai

- 1 oubliée.
- 2 R. Bien, c'est correct, mais je ne le sais pas plus,
3 là.
- 4 Q. **[333]** O.K., c'est correct. Madame Babin, je reste
5 avec vous...
- 6 LA PRÉSIDENTE :
7 On va... Est-ce qu'on prend un engagement.
8 Me LOUISE PELLETTIER :
9 Oh, pardon.
- 10 LA PRÉSIDENTE :
11 Engagement numéro 11. Vas-y, Louise.
12 Me LOUISE PELLETTIER :
- 13 Q. **[334]** Ah, de nous fournir la liste des territoires
14 sur lesquels le compteur communiquant n'est pas
15 offert. C'est tu assez clair?
- 16 R. Par rapport à la précédente question, pour moi, ça
17 va ensemble, parce qu'outre ça, je n'ai pas
18 d'endroit, ça fait qu'on va le prendre dans
19 l'entente...
- 20 Q. **[335]** C'est les régions, là, dans le fond, est-ce
21 qu'il y a plus que le Nunavik...
- 22 R. O.K.
- 23 Q. **[336]** ... nord du cinquante-troisième parallèle où
24 les compteurs communiquant...
- 25 R. Pour l'engagement?

1 Q. [337] ... ne sont pas offerts.

2 R. Oui, oui, excusez-moi. Oui.

3 Q. [338] Oui, c'est ça. On me fait répéter la
4 question. Ce n'était pas meilleur, hein?

5

6 E-11 (HQD) : Fournir la liste des territoires sur
7 lesquels le compteur communiquant
8 n'est pas offert, à savoir s'il y a
9 plus d'endroit que simplement le
10 Nunavik / nord du 53e parallèle.
11 (demandé par la Formation)

12

13 Je reste avec vous, Madame Babin. Lorsque...
14 pendant notre petite... courte... relativement
15 courte pause lunch, je suis allée sur le site
16 internet d'Hydro, j'ai tenté de voir les compteurs,
17 là, j'en ai vu six Landis+Gyr puis un Elster, c'est
18 ça qu'il y a? Oui?

19 R. Bien en fait, il faudrait... j'ai une liste de
20 compteurs, là...

21 Q. [339] Moi, je suis juste allée, là, dans
22 compteurs...

23 R. Oui.

24 Q. [340] ... c'est tout ce que j'ai eu le temps de
25 trouver, ça serait ça.

- 1 R. Il y a peut-être une mise à jour à faire, peut-
2 être, d'un ou deux compteurs, mais c'est du Elster
3 puis du Landis+Gyr, effectivement.
- 4 Q. **[341]** O.K. Parfait. Alors là, je reste avec vous
5 aussi, dans... la FCEI, à la toute fin de sa
6 demande de renseignement, vous avez fourni, Hydro,
7 une copie caviardée de votre abonnement au service
8 d'électricité, les informations qui sont incluses
9 là-dessus, et ce matin, vous nous avez dit bien, le
10 compteur, il est identifié sur la confirmation
11 d'abonnement que l'on envoie aux clients. Ce que la
12 FCEI nous a donné, et ça, je pense que c'est HQT-
13 14, document 4, enfin, c'est un papier, là, qui
14 ressemble à celui-là, là, vous savez, tout
15 caviardé, et la confirmation d'abonnement. On
16 indique le numéro du compteur, du ou des compteurs,
17 mais je ne vois pas que la marque du compteur, à
18 savoir s'il est communiquant ou non communiquant,
19 c'est-à-dire à savoir s'il est non communiquant,
20 c'est ce que vous nous avez dit qui devrait... qui
21 pourrait être indiqué, si ça peut apparaître étant
22 donné qu'il y a beaucoup d'informations caviardées.
23 Pouvez-vous me confirmer?
- 24 R. J'en ai une, là, une confirmation d'abonnement dans
25 les mains, puis c'est clairement identifié, toutes

1 les informations du client, lesquelles il peut
2 confirmer via son espace client ou sans l'espace
3 client, où est-ce qu'il peut appeler, où est-ce
4 qu'il peut communiquer...

5 Q. **[342]** Hum hum.

6 R. ... puis à la fin, quand c'est un compteur non
7 communiquant, je pourrai vous la donner, c'est
8 marqué clairement qu'un compteur non communiquant
9 exigeant des frais mensuels de relève est installé
10 à votre nouvelle adresse. Pour le conserver,
11 veuillez nous informer... veuillez nous en informer
12 dans les dix (10) jours. Au-delà de cette date,
13 nous procéderons à l'installation d'un compteur
14 nouvelle génération. Je peux vous la laisser, il
15 n'y a pas de problème, mais c'est vraiment ce qu'on
16 envoie à des clients, là.

17 Q. **[343]** Excellent, alors donc, nous allons prendre
18 l'engagement numéro 12, c'est ça, de nous en
19 fournir une copie

20 R. Pas de problème.

21 Q. **[344]** Ça devrait être assez... celui-là, facile à
22 faire. Ah, extraordinaire, donc vous allez coter ça
23 comme étant un B, hein?

24 Me SIMON TURMEL :

25 Un B, bien oui, un beau...

- 1 Me LOUISE PELLETIER :
- 2 O.K.
- 3 Me SIMON TURMEL :
- 4 ... un B je ne sais pas combien, mais...
- 5 Me LOUISE PELLETIER :
- 6 198?
- 7 LA GREFFIÈRE :
- 8 B-0198? Un instant.
- 9 Me LOUISE PELLETIER :
- 10 Q. **[345]** Il y a peut-être des informations à
- 11 caviarder, peut-être que...
- 12 R. Juste vérifier.
- 13 Q. **[346]** Donc, il n'y a plus d'engagement, on a un
- 14 dépôt de pièce. Parfait.
- 15 Me SIMON TURMEL :
- 16 En fait, il n'y a aucune information à caviarder,
- 17 c'est un modèle.
- 18 R. Confirmation d'abonnement.
- 19 Q. **[347]** Confirmation d'abonnement.
- 20
- 21 B-0198 : Confirmation d'abonnement
- 22
- 23 (14 h 12)
- 24 Mme LOUISE PELLETIER :
- 25 Q. **[348]** Je vais maintenant, et je ne me rappelle

1 plus, sur la définition de l'entente... des
2 ententes de paiement. On a eu une discussion hier
3 et, je ne le sais pas, je pense que c'est peut-être
4 madame Gilbert, où on a fait, on a clarifié qu'il y
5 avait une distinction entre l'ancien texte et le
6 nouveau texte, où le nouveau texte ne réfère plus
7 comme tel au montant de la dette et du coût de -
8 mon Dieu Seigneur - de consommation, O.K., à venir.
9 Et il a été mentionné qu'il n'y avait pas
10 d'objection à garder l'ancienne définition.

11 Est-ce que j'ai bien compris que, pour les
12 ententes de paiement, le Distributeur est d'accord
13 à conserver l'ancienne définition de « entente de
14 paiement »? Ça peut être un engagement, vous me
15 répondez plus tard.

16 Mme SYLVIE GILBERT :

17 R. Non. Bien, en fait, pas nécessairement « non ».
18 Mais, en fait, ce qu'on... en posant des questions,
19 ce qu'on s'est rendu compte, c'est pourquoi on
20 l'avait retiré ce bout de phrase là. C'est que les
21 nouvelles ententes de paiement qu'on offre depuis
22 peut-être deux ans, ce sont des ententes de
23 paiement à court terme où le client va payer sa
24 facture avant la prochaine émission de facture.
25 Donc, dans ces cas-là, on n'inclut pas les

1 prochaines factures à venir. Ce n'est pas clair,
2 hein, je vais recommencer.

3 Q. **[349]** Non.

4 R. O.K. Alors, avant on avait probablement que des
5 ententes à long terme. Maintenant, on offre, et en
6 partie sur le web, on offre des ententes à plus
7 court terme où le client dit « bon, moi, je ne peux
8 pas la payer à l'échéance de vingt et un (21)
9 jours, je vais la payer, je vais donner un montant
10 toutes les deux semaines » ou quelque chose comme
11 ça. Donc, le client peut aller sur le site Internet
12 et prendre une entente de paiement.

13 Pour ce faire, sur le site Internet, il
14 doit prendre son entente de paiement avant
15 l'émission de la prochaine facture, donc ça
16 n'inclut pas une prévision de la consommation.
17 Alors, il y avait ça. Et il y a aussi, semble-t-il,
18 des clients, quand ils appellent puis ils disent
19 « moi, je voudrais prendre une entente de paiement
20 sur cette facture-là » il y en a qui, quand on leur
21 dit « O.K. On pourrait inclure une prévision des
22 prochaines factures. » Ils disent : « Non, non,
23 non. Je vais payer les prochaines comme elles
24 viennent, puis je veux juste une entente de
25 paiement sur celle-là. » Donc, c'est pour ça qu'on

1 avait retiré la phrase.

2 Si jamais la Régie voulait qu'on la
3 rajoute, on pourrait quand même la rajouter, mais
4 il faudrait indiquer « s'il y a lieu » ou quelque
5 chose comme ça pour dire que...

6 Q. **[350]** Ça, c'est un excellent terme « s'il y a
7 lieu »...

8 R. Ah! Oui.

9 Q. **[351]** ... ou « le cas échéant ». Et vous allez
10 comprendre où je m'en vais avec ça. Je m'en vais
11 dans l'annexe 1 des informations obligatoires à
12 fournir ou à ne pas fournir, là. Attendez un peu
13 que je me retrouve. Donc, dans cette fameuse
14 annexe, je vais finir par le... Bon. Voilà! Alors,
15 vous avez indiqué, bon, « renseignements
16 obligatoires ». Il y a des renseignements qui
17 viennent de la demande d'alimentation. La FCEI a
18 posé des questions « bien, peut-être, on pourrait-
19 tu en faire une feuille séparée pour les nouvelles
20 installations puis les installations existantes. »

21 Mais, moi, je vous suggérerais, n'y aurait-
22 il pas lieu, même si c'est marqué « renseignements
23 obligatoires » on n'est pas obligé de changer
24 grand-chose, mais là où ça peut être « le cas
25 échéant », on ne pourrait pas l'écrire entre

1 parenthèses après? Comme, par exemple : l'intensité
2 nominale, hein, peut-être que, ça, c'est du « le
3 cas échéant », O.K., peut-être « s'il y a lieu »
4 mais, ça semblerait, je pense, rejoindre plusieurs
5 préoccupations de ce qu'on a entendu de la part des
6 intervenants.

7 Est-ce qu'il y aurait ouverture à « s'il y
8 a lieu » ou « le cas échéant »? Je vous laisse le
9 choix des mots, là, ce que vous préférez?

10 R. Il va falloir s'adresser à notre linguiste pour lui
11 demander qu'est-ce qu'elle préfère. Bien,
12 j'aimerais ça qu'on le regarde, là. Parce qu'hier,
13 moi, j'ai répondu vite, puis je n'avais pas
14 toutes les informations.

15 C'est sûr que là pour l'instant, je n'y
16 vois pas de problème, mais j'aimerais ça peut-être
17 que je regarde avec les gens de mon équipe pour
18 voir si eux voient... Mais, je ne vois pas
19 vraiment...

20 Q. **[352]** Vous pourriez nous revenir là-dessus...

21 R. Oui.

22 Q. **[353]** ... comme un engagement numéro 12, hein!
23 Examiner la possibilité, à l'annexe 1, d'identifier
24 s'il y a des éléments qui peuvent être « s'il y a
25 lieu » ou « le cas échéant ». Enfin, nous autres

1 ici à la Régie on aime ça beaucoup « le cas
2 échéant », mais c'est des décisions qu'on rend,
3 hein, c'est pas des formulaires. Donc, peut-être
4 que le linguiste dirait autre chose.

5 R. On va en parler à notre linguiste.

6

7 E-12 (HQD) : Examiner la possibilité, à l'annexe 1,
8 d'identifier s'il y a des éléments qui
9 peuvent être « s'il y a lieu » ou « le
10 cas échéant » (demandé par la
11 Formation)

12

13 (14 h 17)

14 Q. **[354]** C'est bien. Je n'ai pas terminé. Oui. Vous
15 avez, je pense que c'est madame Fournier, une
16 question d'UC, je crois, à savoir si les décisions
17 de rebranchement, si ça se prenait vingt-quatre
18 (24) heures, vingt-quatre (24) heures par jour,
19 sept jours sur sept. Vous avez répondu oui. Mais le
20 langage corporel de madame Babin m'a laissé
21 entrevoir que, peut-être, ce n'était pas oui tout à
22 fait. Vous avez eu un petit haut des épaules que
23 je... Je veux juste m'assurer que c'est bien
24 confirmé. C'est oui, ces décisions-là, ça se prend
25 vingt-quatre sept (24/7) de rebranchement?

- 1 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :
- 2 R. Les décisions d'interruption et de rebranchement
3 vont se prendre pas vingt-quatre heures sur vingt-
4 quatre (24/24), parce qu'on n'est physiquement pas
5 vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24/24) au
6 bureau. Donc, ça, ça va être important de le
7 corriger. On prend les décisions. On les regarde de
8 façon quotidienne et hebdomadaire à mesure où on
9 est ouvert et présent. C'est-à-dire si, par
10 exemple, le bureau serait fermé le week-end de
11 Pâques, le centre d'appels est fermé, bien, là, on
12 va procéder, si on avait des rebranchements à
13 faire, avant. Puis si on avait des interruptions à
14 faire aussi, on va les faire après pour donner
15 l'opportunité aux clients de nous rejoindre. Donc,
16 on va toujours les faire en fonction des heures
17 d'ouverture du Service à la clientèle pour répondre
18 aux clients. Donc, on ne veut pas, par exemple,
19 interrompre un client, le laisser en suspens quatre
20 jours parce qu'on n'est pas capable de répondre au
21 téléphone. C'est contre notre pratique d'affaires.
22 J'espère que ça répond à la question.
- 23 Q. **[355]** Oui, Madame.
- 24 R. Merci.
- 25 Q. **[356]** Je m'excuse, Maître Rozon, mais je n'ai pas

1 terminé. Je voudrais vous faire clarifier, Madame
2 Fournier, parce que c'est vous qui avez répondu
3 tantôt à la question de maître de Repentigny sur la
4 question du rétablissement pré-interruption que le
5 client doit demander. C'est la nouvelle
6 proposition. Avant, c'était écrit à 12.1 « avec
7 l'accord ». Moi, dans mon esprit, il y a une grande
8 différence. Si je dois vous demander quelque chose,
9 je dois faire les premiers pas, y aller. Si je dois
10 vous donner mon accord, c'est parce que quelqu'un
11 m'a demandé mon accord. Comprenez-vous? Il y a...
12 En tout cas, moi, je ne vois pas le « ownest » sur
13 la même personne essentiellement. Mais vous me
14 dites que, dans vos pratiques, ça se fait toujours
15 sur une demande du client pour rebrancher au
16 premier (1er) décembre.

17 R. La réponse c'est oui.

18 Q. **[357]** Et, ça, même si, par exemple, la loi dit
19 qu'on n'interrompt pas entre le premier (1er)
20 décembre et le trente et un (31) mars, il faut
21 quand même qu'un client vous appelle même si la loi
22 dit « pas de débranchements pendant cette période-
23 là »?

24 Mme JOHANNE BABIN :

25 R. Oui, c'est parce qu'on envoie la demande au client

1 parce qu'il y a des locaux qui se vacantes. Ça fait
2 qu'on reçoit toutes les listes, puis on s'en va
3 valider pourquoi ils ne nous l'ont pas demandé.
4 C'est-tu vraiment parce que c'est un local vacant
5 ou pas. Des fois, on découvre qu'il y a des gens.
6 Puis des fois, il n'y a pas, parce que le local
7 s'est vacanté. C'est une des raisons pour
8 lesquelles on le demande. On ne rebranche pas des
9 locaux qui peuvent être vacants. Ils partent. On ne
10 le sait pas.

11 Q. **[358]** Parfait. Merci. Justement sur la question des
12 locaux vacants. Tout à l'heure, je pense, vous avez
13 mentionné... Et, là, je vous ai probablement mal
14 entendu. Lorsque les propriétaires sont non connus,
15 hein, donc il n'y a pas d'abonnement, il n'y a pas
16 de service d'électricité donné, et c'est considéré
17 un local vacant. Est-ce que c'est bien ce que
18 j'ai... Parce que j'ai manqué une partie de la
19 réponse. Je veux juste vous faire reconfirmer ça.
20 Pour des propriétaires non connus, c'est considéré,
21 il n'y a pas d'abonnement, ce n'est pas l'option 1,
22 pas l'option 2, il n'y a pas d'électricité, le
23 local est vacant. C'est bien ça?

24 Mme SYLVIE GILBERT :

25 R. C'est bien ça. Si le local est vacant, ça se peut

1 qu'il y ait encore de l'électricité. Nous, ce qu'on
2 veut, c'est aller interrompre ce service-là.

3 Q. **[359]** Oui, oui. Absolument. Autre question. Je
4 pense que c'est toujours à vous, Madame Gilbert. Ça
5 concerne les autorelèves des clients. Est-ce que
6 les données qui seront transmises par les clients,
7 à l'heure actuelle, l'autorelève n'est pas
8 considérée comme étant une lecture de compteur, je
9 pense, les autorelèves qui vont vous être envoyées
10 par les clients, est-ce que ça va être considéré
11 comme étant une lecture réelle? Il va-tu apparaître
12 sur la facture un « R » ou encore un « E »
13 (estimé)?

14 R. À ce qu'on m'a dit, ce serait un « R ». Ce serait
15 une lecture réelle qu'il va nous donner.
16 (14 h 22)

17 Q. **[360]** Pour les gens qui vont faire des autorelèves?
18 Donc, il n'y a pas de danger que, à l'année,
19 lorsque ce sera une vraie relève par un individu,
20 probablement, qu'il y ait un ajustement qui
21 revienne par en arrière. Je ne sais pas, je veux
22 juste clarifier ça.

23 Mme JOHANNE BABIN :

24 R. Dans le fond, on va aviser le client quel moment il
25 doit nous faire la lecture pour qu'elle soit

1 considérée comme une lecture réelle. Toute autre
2 donnée qui va rentrer va être considérée comme des
3 lectures de compteur qu'on va tenir compte pour
4 faire des estimations et quand je vais aller faire
5 une lecture réelle, si le client m'a envoyé un pas
6 bonne lecture, c'est possible, là, puis que je ne
7 suis pas capable de le voir, que je sois obligée de
8 faire une correction puis de dire « Je corrige la
9 facture ». Mais s'il respecte les dates où je lui
10 ai demandé puis que sa lecture est bonne, ça va
11 être une lecture réelle puis il n'y aura pas de
12 correction après.

13 Q. **[361]** Donc, ça va être considéré comme étant une
14 relève aux fins de la facturation. O.K. Maître
15 Rozon, je vous remercie, je pense que je n'en ai
16 pas d'autres. Merci, Mesdames, Maître Hébert.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Merci, Madame Pelletier. Ça me rappelle que quand
19 moi je suis à ta place...Tu trouves que je prends
20 trop temps. Alors, c'est une douce revanche. Maître
21 Simon Turmel, vous avez une clarification?

22 Me SIMON TURMEL, régisseur :

23 Oui, pendant que maître Pelletier, je dis maître
24 Pelletier parce que je découvre des talents de
25 procureurs assez élevés chez ma collègue, vous avez

- 1 parlé que c'était madame Girard... c'est Girard?
- 2 Mme SYLVIE GILBERT :
- 3 Gilbert.
- 4 Me SIMON TURMEL :
- 5 Ouf, j'avais les trois premières lettres, les deux
- 6 premières, même.
- 7 Q. **[362]** Madame Gilbert, je reviens sur le Nunavik.
- 8 C'est vous qui m'avez parlé du Nunavik?
- 9 Mme JOHANNE BABIN :
- 10 R. C'est moi.
- 11 Q. **[363]** O.K. Parce que je regarde la... madame Babin,
- 12 là, je n'avais aucune lettre. La page... Dans la
- 13 proposition des Conditions de service, c'est
- 14 indiqué « Compteur communicant : un compteur
- 15 d'électricité à communication bidirectionnelle ».
- 16 Alors là, ça me cause un problème sur votre réponse
- 17 de tout à l'heure. Donc, dans mon offre de base...
- 18 oui, donc, l'offre de base ne contient pas le
- 19 compteur unidirectionnel.
- 20 Mme SYLVIE GILBERT :
- 21 R. Parce que pour nous, l'offre de base, c'est quand
- 22 même le compteur bidirectionnel, c'est ça notre
- 23 offre de base, là. Là, est-ce qu'on devrait
- 24 rajouter « Compteur unidirectionnel » à certains
- 25 endroits juste pour spécifier...

1 Q. [364] Que c'est devenu la norme dans certains
2 endroits?

3 R. ... que c'est devenu... dans certains endroits, on
4 pourrait ajouter une définition, oui, de compteur
5 unidirectionnel puis dire que pour certains
6 endroits, ça devient le...

7 Q. [365] Et là où ma collègue a posé la question, donc
8 ce sera ces endroits-là, finalement, Nunavik et les
9 autres?

10 R. Oui.

11 Q. [366] Merci, c'était ma précision. Maintenant vous
12 avez finalement le micro, merci.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Maître Neuman, vous avez une petite intervention à
15 faire?

16 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

17 R. Oui. Si vous me permettez, Maître Rozon, en
18 complément de ce que mes collègues ont mentionné
19 quant à l'offre de base. On a eu un long débat sur
20 l'offre de base dans le dossier des compteurs
21 intelligents, on s'en souvient tous. Si vous nous
22 permettez, on va quand même faire une petite
23 analyse de cette question-là parce que ça peut
24 impliquer des situations que je n'envisage pas
25 présentement et qui pourraient se produire à

1 l'avenir. Alors, par mesure de prudence, j'aimerais
2 qu'on prenne un engagement pour y réfléchir
3 davantage. Puis j'en ai discuté avec mes collègues
4 et on va vous revenir par écrit sur cette question-
5 là qui m'apparaît quand même fort importante dans
6 le contexte.

7 Me SIMON TURMEL, régisseur :

8 Q. **[367]** Il n'y a pas de problème, mais vous avez bien
9 saisi que ce n'est pas de tendre, de trouver une
10 deuxième offre de base, c'est strictement pour les
11 coins du territoire qui ne seront jamais, d'après
12 ce que j'ai compris, ou très tardivement munis d'un
13 bidirectionnel?

14 R. J'ai bien compris, puis d'où la demande que je vous
15 fais de procéder par engagement, j'aurais aimé
16 qu'on en discute pour...

17 Me SIMON PELLETIER :

18 Q. **[368]** O.K. Alors, engagement numéro 13...

19 Me SIMON TURMEL :

20 Oui, on peut peut-être le formaliser, l'engagement
21 numéro 13.

22 Me SIMON TURMEL, régisseur :

23 Analyse de la question d'offre de service de base.
24 Définition de l'article 3.1. Définition de compteur
25 communicant prévu à l'article 3.1.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 La définition est à 20.1.

3 Me SIMON PELLETIER :

4 Ah, pardon. C'est quelqu'un m'a... j'ai entendu...

5 20.1, pardon.

6

7 E-13 (HQD) Analyse de la définition de compteur

8 communicant prévu à l'article 20.1

9 (demandé pas la Régie)

10

11 (14 h 27)

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Oui, rapidement.

14 Me DOMINIQUE NEUMAN :

15 Oui, Madame la Présidente, Dominique Neuman pour la

16 SÉ-AQLPA. Je m'étais levé pendant que monsieur le

17 régisseur Turmel était en train de relancer ce

18 qu'on peut appeler la question Nunavik et c'était

19 un peu pour ça que j'étais venu puisque la...

20 enfin, selon deux réponses qui ont été données aux

21 DDR, la définition de « compteur communicant »

22 n'inclut pas les unidirectionnels. Et la question

23 est de savoir, est-ce qu'on mentionne à l'article

24 3.1 qu'en plus des deux... en plus de l'offre de

25 base, il peut exister autre chose? Ce n'est pas une

1 deuxième offre de base mais c'est...
2 Me SIMON TURMEL, régisseur :
3 C'est exactement ce que je viens de dire.
4 Me DOMINIQUE NEUMAN :
5 C'est ça. C'est ça. J'avais des références aux
6 endroits où ça avait déjà été précisé.
7 Me SIMON TURMEL, régisseur :
8 On répondra par engagement.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 Parfait.
11 Me DOMINIQUE NEUMAN :
12 Merci.
13 LA PRÉSIDENTE :
14 Q. [369] Alors, je vais avoir aussi quelques questions
15 pour vous. Une en lien avec une des dernières
16 questions de ma collègue sur l'identification des
17 autorelèves sur les factures. Vous avez mentionné
18 que ça serait indiqué « lecture réelle ». Il n'y a
19 pas un danger que cela crée de la confusion dans le
20 cas où vous constatez, après coup, que finalement
21 l'autorelève qui vous a été communiquée n'est pas
22 exacte et que ça peut nécessiter un ajustement de
23 facture? Normalement, quand on a des lectures
24 réelles, on ne bouge plus quand on fait un examen
25 de plaintes alors que quand il y a un estimé... je

1 vous suggère qu'il y aurait peut-être lieu de
2 penser à un autre libellé que celui qui est utilisé
3 actuellement pour... lorsqu'il y a une réelle
4 lecture faite par un de vos représentants.

5 Mme SYLVIE GILBERT :

6 Q. **[370]** On pourra le regarder mais c'est sûr que, ça,
7 ça demande un développement parce que présentement
8 il y a deux lettres, hein, R. ou E. Ça fait que ça
9 demande un développement, mais on pourrait le
10 regarder. Mais je dirais que même avec une lecture
11 réelle du releveur, on a déjà connu des lectures
12 qu'on a dû corriger par la suite. Donc, c'est...
13 c'est sûr qu'on peut penser qu'on a plus de risques
14 d'en connaître avec le client qui va prendre son
15 relevé. Mais on pourra regarder si c'est... qu'est-
16 ce que ça demande comme développement pour avoir
17 une autre lettre que R. ou E.

18 Mme JOHANNE BABIN :

19 R. Je fais juste rajouter qu'actuellement, il y a des
20 clients qui la font, l'autorelève, dans les bonnes
21 dates puis que ça arrive, des fois, qu'il y a des
22 erreurs puis qu'on fait des corrections de
23 factures.

24 Q. **[371]** Puis, actuellement, vous indiquez quoi comme
25 lecture lorsqu'il y a une autorelève?

1 R. R.

2 Q. **[372]** R. O.K. Ce n'était peut-être pas une bonne
3 question, finalement. Je vous amènerais à la pièce
4 HQD-16, document 1.2, à la page 10, où il était
5 question de... du fameux délai de prescription qui
6 est prévu au Code civil et les délais de
7 rétrofacturation qui sont proposés. Des fois
8 j'avais l'impression qu'il y avait une certaine
9 confusion, là, entre la notion de délai de
10 prescription, qui est le délai pour exercer un
11 recours, et le délai pour lequel on peut demander
12 un remboursement. Donc, je tenais à... je ne sais
13 pas si c'est juste moi, là, qui voyais une certaine
14 confusion. Parce que la prescription de trois (3)
15 ans n'a rien à voir avec la rétrofacturation de
16 trois (3) ans. Et le délai de prescription pour
17 exercer un recours devant la Régie est beaucoup
18 plus court que celui qui est prévu en vertu du Code
19 civil parce que c'est des délais, justement, une
20 justice plus rapide. Donc, pour exercer un recours
21 devant la Régie, le client doit agir beaucoup plus
22 rapidement. Trois (3) ans, il est trop tard.

23 Ça fait que, c'est ça, je ne comprenais pas
24 trop pourquoi on faisait ce lien-là.

25

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. C'est une bonne question, Maître Rozon. Je pense
3 que c'est une demande que je vais faire à nos
4 avocats de...

5 Q. **[373]** Clarifier ça.

6 R. De clarifier lors de l'argumentation, avec votre
7 permission.

8 Q. **[374]** Tout à fait. Très bonne réponse. Je ne me
9 rappelle plus qui a posé cette question-là parmi
10 les intervenants mais c'était comme au tout début,
11 on parlait des ententes de paiements, je crois que
12 c'était pour l'ACEF de Québec. Il était question
13 comme des balises qui étaient suivies par le
14 Distributeur et, là aussi, j'avais un peu de
15 confusion. Parce qu'on comprend très bien qu'il y a
16 maintenant des ententes de paiements très bien
17 organisées pour les personnes à faible revenu et
18 qu'il y a des balises, là, qui sont suivies pour
19 déterminer quels types d'ententes auxquelles ils
20 peuvent avoir droit.

21 (14 h 32)

22 Mais si un client a de la difficulté à
23 payer sa facture, mais qu'il ne fait pas partie,
24 là, des clients qui sont admissibles aux ententes
25 personnalisées, est-ce qu'il y a des balises que

1 vous devez suivre, est-ce que maximum une entente
2 de paiement pourrait être prise sur douze (12) mois
3 ou sur trois mois? Ou si c'est laissé aux soins du
4 représentant? T'sais, j'avais compris qu'il n'y
5 avait pas de balises, mais il me semble que pour ce
6 groupe-là, le groupe de clients qui n'ont pas droit
7 aux ententes personnalisées, jusqu'où vous pouvez
8 aller pour...

9 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

10 R. En fait ça va dépendre du montant, de la période.
11 Il y a plusieurs critères qu'on regarde. On va
12 habiliter les représentants à suivre ces balises-
13 là, qui ne sont pas nécessairement pour les ménages
14 à faible revenu.

15 Q. **[375]** Non, c'est ça.

16 R. Et entre autres ce qui est assez innovateur, là,
17 dans nos façons de faire c'est d'avoir permis au
18 client de prendre lui-même une entente de paiement
19 sur l'espace-client, selon les critères en fait
20 prédéfinis dans le système. Donc un client ne peut
21 pas être nécessairement dans une situation de dette
22 lourde, mais vouloir quand même échelonner un
23 paiement pour une circonstance X dans sa vie. À ce
24 moment-là donc on va aller de plus en plus vers des
25 ententes plus flexibles, personnalisées et offrir

1 la possibilité au client de le faire lui-même en
2 libre-service.

3 Q. **[376]** O.K. Puis le délai maximum... est-ce qu'il y
4 a un délai maximum pour... quand le client veut
5 prendre une entente sur le libre-service?

6 R. Encore là, ça va dépendre... ça va dépendre en fait
7 de plusieurs critères. Pour l'entente de service
8 offerte... l'entente de paiement, pardon, offerte
9 sur le libre-service on pourrait clarifier les
10 paramètres principaux, si vous voulez.

11 Q. **[377]** Hum, hum.

12 R. Sylvie pourrait renchéris.

13 Mme SYLVIE GILBERT :

14 R. L'entente qui est offerte sur le Web c'est jusqu'à
15 la prochaine facture donc sur...

16 Q. **[378]** O.K.

17 R. Le terme est déjà prédéterminé.

18 Q. **[379]** O.K. Mais est-ce qu'il y aurait lieu peut-
19 être... peut-être par engagement, juste clarifier
20 ce que... je comprends que ça peut être selon le
21 cas, là, mais j'imagine qu'il doit y avoir quand
22 même certaines balises dans le cadre... dans le
23 cadre duquel les représentants peuvent prendre des
24 ententes pour les clients qui sont... qui ne sont
25 pas admissibles aux ententes pour les personnes à

1 faible revenu. Donc si vous pouviez juste donner
2 quelques... quelles sont les balises générales qui
3 sont suivies par le Distributeur pour cette
4 clientèle-là.

5 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

6 R. Je comprends très bien votre question, Maître
7 Rozon. On va regarder ce qui est possible d'être
8 donné, sans évidemment divulguer la stratégie de
9 recouvrement du Distributeur, parce qu'on ne veut
10 pas donner des outils non plus, là, pour que ça...
11 ça ait un effet indésirable sur... sur notre
12 clientèle et sur nous. Alors on va regarder les...
13 la question est très claire, les grandes balises
14 qui gouvernent - et vous me corrigerez si je le
15 phrase mal - qui gouvernent les ententes de
16 paiement. Mais j'ajoute juste cette réserve-là,
17 c'est qu'on ne voudrait pas divulguer de ce fait
18 l'ensemble de la stratégie du Distributeur en
19 matière de recouvrement, qui est quand même
20 confidentielle puis précieuse.

21 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

22 R. Puis j'ajouterais que les balises c'est vraiment le
23 niveau d'endettement, la durée. La dette, ça fait
24 combien de temps que le client, par exemple, traîne
25 son solde. Les principes aussi très importants,

1 qu'on veut conclure une entente de paiement avant
2 le retour de l'hiver parce qu'on ne veut pas
3 prolonger en fait la dette. Ça, c'est très, très
4 important. On ne veut pas prolonger la dette sur
5 l'hiver suivant. Donc on va y aller avec des
6 critères comme ça. Aussi ça devient difficile d'y
7 aller spécifiquement parce qu'on peut avoir
8 plusieurs cas de figure. L'important, je pense que
9 les balises les plus importantes à évoquer c'est
10 vraiment la situation du client au moment où il
11 nous contacte. Donc ça peut être ponctuel, ça peut
12 être une dette lourde. Si c'est un ménage à faible
13 revenu, on va faire des ententes spécialisées,
14 personnalisées.

15 Q. **[380]** Oui.

16 R. Et aussi ce qui est important, les balises peuvent
17 bouger dans le temps en fonction de la situation,
18 de la population, des clients, de leur niveau
19 d'endettement. Et c'est quelque chose qu'on regarde
20 aussi de façon constante avec les organismes dans
21 nos tables de recouvrement en fait, pour justement
22 trouver qu'est-ce qui est la meilleure offre à
23 offrir, puis qu'est-ce qui est en termes de
24 flexibilité aussi, pour éviter d'avoir des impacts
25 sur la mauvaise créance. Ça fait que je dirais que

1 nos balises sont pas mal là.

2 Q. **[381]** O.K.

3 R. Dans ce sens-là.

4 Q. **[382]** Dans ce cas-là, il n'est pas nécessaire de
5 prendre un engagement. Je pense que c'est bon, ça
6 complète.

7 (14 h 37)

8 R. Puis on est efficace, je pense qu'on l'a démontré,
9 puis la stratégie est importante aussi au niveau de
10 la confidentialité parce que du moment où on
11 livrerait notre stratégie, bien là, elle serait
12 connue de l'ensemble de la population et là, il
13 faut recommencer à zéro. Et je pense qu'on a trouvé
14 un bon niveau et un bon équilibre pour être sûr
15 qu'on fait la juste part.

16 Q. **[383]** O.K. Parfait. Là, mes questions, aussi, ne
17 sont pas en ordre, hein, j'y vais avec... selon le
18 déroulement de l'audience jusqu'à présent. On a
19 bien compris que votre objectif avec les nouvelles
20 conditions de service que vous proposez, c'est de
21 les rendre plus claires, plus compréhensibles pour
22 les clients, est-ce que vous avez pensé à mettre
23 des hyperliens dans certains articles où il y a une
24 référence à un autre article et sans que ça ait été
25 possible de mettre le contenu de l'autre article.

- 1 Évidemment, on parle d'une consultation, à ce
2 moment-là, sur internet, mais dans le cas où le
3 client consulte les Conditions de service sur
4 internet, de pouvoir cliquer et d'avoir le texte de
5 l'article suivant pourrait peut-être être plus
6 facilitant, là, que de fouiller.
- 7 R. Alors oui, on y a pensé, puis effectivement, ce
8 serait plus dans une parution plus commerciale
9 qu'on pourrait faire ajouter ces liens-là. Donc...
10 Parce qu'effectivement, la version papier, quand
11 même qu'on met les adresses, là, ou les hyperliens.
12 Mais oui, ça a été pensé, puis il y a aussi
13 l'index, on en avait parlé, je pense, qu'on voulait
14 faire un index, là. Naturellement, cet index-là, il
15 va être déposé juste quand on va déposer...
- 16 Q. **[384]** La version...
- 17 R. ... la version finale des textes, là, mais je pense
18 que... en tout cas, l'index, c'est aussi très, très
19 intéressant, une recherche par...
- 20 Q. **[385]** Par mot.
- 21 R. ... mot-clé, là, puis ça devient vraiment
22 intéressant...
- 23 Q. **[386]** O.K.
- 24 R. ... comme suivi.
- 25 Q. **[387]** Quand vous parlez de version commerciale...

1 R. Bien, je veux dire une version, effectivement...

2 Q. [388] ... c'est la version électronique?

3 R. La version électronique, oui, c'est ça.

4 Q. [389] O.K., c'est bon. Dans cet esprit-là de

5 compréhension et de langage clair, vous avez

6 ajouté, à la fin des Conditions de service, des

7 illustrations, c'est quand même assez joli, mais ce

8 n'est pas nécessairement simple de comprendre là où

9 est situé le branchement du Distributeur, le

10 branchement du client. Et là, je vais vous

11 soumettre un petit graphique très, très simple, là,

12 qui a été déposé, à l'époque, dans le dossier R-

13 3535-2007. Donc, si on pouvait faire un concours au

14 primaire, là, pour... un graphique compréhensible.

15 Je ne demanderai pas à mon collègue à ma gauche

16 d'en faire un, dessin, parce qu'il n'est pas très

17 bon là-dedans. Bon, en fait, tu sais, ce n'est pas

18 nécessairement que le but est de reprendre ce

19 graphique-là, là, tu sais, on voit qu'il date un

20 peu, mais en fait, l'idée, c'est... je pense qu'une

21 des choses qui est importante pour les clients,

22 c'est de bien comprendre où est situé le

23 branchement du client, qu'est-ce que... c'est quoi

24 le branchement du Distributeur, parce que là, ce

25 n'est pas juste un point, mais c'est comme toute

1 une ligne, le point de raccordement et tout, et je
2 pense qu'il y aurait peut-être lieu d'améliorer les
3 illustrations de la fin. Dans le fond, c'était ça
4 mon point, est-ce que vous seriez ouverts à essayer
5 d'améliorer le texte, parce que dans les
6 illustrations, ce n'est pas identifié, le
7 branchement client, puis le branchement
8 Distributeur n'est pas identifié non plus.

9 R. On l'avait ce dessin-là. Dans les ateliers, les
10 gens, on a présenté un grand tableau avec les
11 dessins qui étaient...

12 Q. **[390]** O.K.

13 R. ... puis les gens dans les ateliers ont tellement
14 aimé qu'on avait effectivement décidé de les
15 mettre, mais oui, on est ouvert à regarder quelque
16 chose de plus simple, tout à fait.

17 Q. **[391]** O.K. Est-ce que ça pourrait être un
18 engagement ou...

19 R. Parce que là, c'est à court terme...

20 Q. **[392]** Oui, c'est ça.

21 R. ... il faudrait voir... c'est ça.

22 Q. **[393]** Qu'est-ce qu'on fait avec ça?

23 Me SIMON TURMEL :

24 Puis peut-être... quel serait l'engagement,
25 exactement, de...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Bien, de déposer une nouvelle illustration qui soit
3 plus... en fait, dans laquelle on pourrait
4 retrouver clairement où est situé le branchement du
5 client et où est situé le branchement du
6 Distributeur, actuellement, ce n'est pas indiqué
7 dans les illustrations.

8 Me SIMON TURMEL :

9 Ça pourrait peut-être effectivement être en suivi
10 de décision, je ne sais pas, parce que c'est
11 certain que...

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Oui, c'est ça.

14 Me SIMON TURMEL :

15 ... à court terme, on s'entend que ça prend quand
16 même un certain temps...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Oui.

19 Me SIMON TURMEL :

20 ... confectionner un document pour qu'il soit
21 clair.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 O.K., bien écoutez, on va y aller autrement que par
24 un engagement, par une décision.

25

- 1 Me SIMON TURMEL :
- 2 C'est bon, ça.
- 3 LA PRÉSIDENTE :
- 4 Ça va être encore plus ferme. Oui, on va la
- 5 produire.
- 6 LA GREFFIÈRE :
- 7 Donc, elle aura la cote A-0047. Comment on
- 8 l'appelle, Louise?
- 9 Me SIMON TURMEL :
- 10 Schéma de branchement?
- 11 LA GREFFIÈRE :
- 12 Schéma de branchement? Hein?
- 13 LA PRÉSIDENTE :
- 14 Schéma de branchement, oui.
- 15
- 16 A-0047 : Schéma de branchement
- 17
- 18 (14 h 43)
- 19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 20 R. Maître Rozon, on va quand même valider à l'interne
- 21 s'il n'est pas possible de... de produire quelque
- 22 chose d'ici le délibéré, la prise en délibéré. On
- 23 va quand même le regarder.
- 24 LA PRÉSIDENTE :
- 25 Q. **[394]** O.K.

- 1 R. Si c'est possible de... de faire un...
- 2 Q. **[395]** O.K.
- 3 R. ... un beau dessin.
- 4 Q. **[396]** O.K. C'est bon.
- 5 R. Avec les mentions.
- 6 Q. **[397]** Donc à ce moment-là on va prendre un
7 engagement.
- 8 R. Oui, on va prendre un engagement.
- 9 Me SIMON TURMEL :
- 10 L'engagement étant de vérifier...
- 11 LA PRÉSIDENTE :
- 12 Oui, c'est ça. Engagement donc numéro 14. Vérifier
13 la possibilité de déposer des nouvelles
14 illustrations qui sont jointes au texte des
15 Conditions de service.
- 16
- 17 E-14 (HQD) : Vérifier la possibilité de déposer des
18 nouvelles illustrations qui sont
19 jointes au texte des Conditions de
20 service (demandé par la Formation)
- 21
- 22 Q. **[398]** Je vous amènerais à l'article 5.1.2 à
23 l'option 2. Lorsqu'il y a refus du maintien du
24 service d'électricité par le propriétaire c'est
25 indiqué : « Hydro pourra alors mettre fin au

1 service d'électricité sans préavis. » Pourquoi? Ce
2 ne serait pas mieux de dire : « Hydro mettra fin au
3 service »?

4 Mme SYLVIE GILBERT :

5 R. On aimerait ça, mais dans les faits, effectivement,
6 on ne pourra pas mettre fin si on a, je ne sais
7 pas, cinq cent mille (500 000) locaux vacants au
8 premier (1er) juillet, on ne mettra pas fin à
9 l'abonnement aux cinq cent mille (500 000) locaux
10 vacants. Ça fait que c'était pour ça qu'on a
11 utilisé le verbe « pouvoir », donc on va y aller
12 selon... toujours dans les mêmes optiques qu'on a
13 dit quand on faisait une interruption, donc avoir
14 la possibilité qu'après ça le client nous appelle
15 pour dire : « Non, non, moi, j'habite là. » Donc
16 c'est pour ça que c'est le verbe « pouvoir » qu'on
17 a utilisé.

18 Q. **[399]** C'est parce que « pourra mettre fin » ça
19 pourrait vouloir dire que vous pourriez décider de
20 ne pas mettre, même s'il y a un refus.

21 R. Tout à fait, on pourrait décider de ne pas mettre
22 fin. Puis à ce moment-là c'est sûr que c'est...
23 c'est... la consommation qui va être là ne sera pas
24 facturée à personne, oui.

25 Q. **[400]** Ne sera ps facturée. O.K. Vous avez mentionné

1 que, là je reviens à un autre thème, l'histoire des
2 frais d'abonnement de vingt-cinq dollars (25 \$) ou
3 de zéro, selon que le client passe par l'espace-
4 client ou pas, là. Vous avez dit dans le cadre du
5 projet pilote : lorsque l'espace-client n'est pas
6 fonctionnel ou il n'y a pas... ça n'a pas été
7 possible pour le client de terminer son abonnement
8 ou de le réaliser, à ce moment-là il peut parler à
9 un représentant et on ne lui facturera pas les
10 frais de vingt-cinq dollars (25 \$). Je me demandais
11 s'il n'y aurait pas lieu de prévoir cette
12 possibilité-là dans les Conditions de service?

13 Mme SYLVIE GILBERT :

14 R. Comme on le fait déjà, pour nous, c'était juste un
15 processus régulier, on ne voyait pas la nécessité
16 de l'ajouter.

17 Q. **[401]** O.K.

18 R. Mais si vous voulez qu'on l'ajoute on va se plier à
19 votre décision, on va l'ajouter.

20 Q. **[402]** O.K. Bon, c'est bon, on ne prendra pas
21 d'engagement pour ça. Ah oui. À l'article 4.4,
22 alinéa 3, paragraphe d) il est indiqué que le
23 client peut « ajuster sa mensualité en tout temps à
24 partir de l'espace-client pour le mode de
25 versements égaux ». J'imagine qu'il peut l'ajuster

1 seulement à la hausse. Est-ce qu'il pourrait
2 ajuster à la baisse sa mensualité?

3 R. On est encore en train de le regarder parce que
4 c'est une demande des clients. Puis je pense que
5 s'ils pouvaient l'ajuster à la baisse, ce qui était
6 regardé c'est d'offrir un genre de pourcentage, là.

7 Q. **[403]** O.K.

8 R. Un maximum. Mais présentement il peut juste ajuster
9 à la hausse, effectivement.

10 Q. **[404]** O.K.

11 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

12 R. Ce qu'on voulait éviter aussi c'est que si le
13 client le met trop bas...

14 Q. **[405]** Oui.

15 R. ... il ait une surprise au réajustement, puis là ça
16 crée un effet de... un effet de surprise trop gros.
17 Mais on est en train de regarder quel seuil
18 serait...

19 Q. **[406]** O.K. En fonction de l'historique j'imagine
20 que vous pourriez dire : O.K. ce client-là on peut
21 l'autoriser à... à ajuster...

22 R. Exactement.

23 (14 h 47)

24 Q. **[407]** ... en tenant compte de l'historique. O.K.

25 Bon, ça, c'est bon. Non, j'achève, j'achève. Alors

1 l'article 13.4, où il est question de manipulation
2 de l'appareil de mesurage de l'installation
3 électrique. Bon. Il est indiqué là que le client,
4 là, qui, évidemment manipule peut être appelé à
5 payer des frais d'inspection et le coût de
6 l'appareillage de mesures et aussi, à l'article
7 4.5, on dit que toutes les sommes... en fait, la
8 consommation qui n'a pas été facturée sera... on va
9 tenir compte de toutes les périodes pour corriger
10 la facture. Mais on sait qu'il existe encore la
11 fameuse Loi Victoria. En plus de toutes ces
12 mesures-là, le client pourrait être susceptible
13 d'assumer des... en fait, d'avoir des conséquences
14 beaucoup plus graves, c'est quoi la stratégie du
15 Distributeur par rapport à cette question-là dans
16 le cas de subtilisation d'électricité? Ce ne sont
17 pas que les Conditions de service qui
18 s'appliquent...?

19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

20 R. C'est une très bonne question. On analyse, je vous
21 dirais, ces semaines-ci, tout le phénomène de la
22 subtilisation, on l'analyse de beaucoup plus près.
23 Je ne souhaite pas rentrer dans les détails pour
24 des raisons évidentes, mais on est à mettre en
25 place des fonctionnalités, ou à tout le moins, les

1 mesures analytiques nécessaires pour détecter la
2 subtilisation. Je ne sais pas si ma collègue a
3 quelque chose à ajouter à ce sujet-là, mais je ne
4 crois pas qu'il soit opportun d'entrer dans plus de
5 détails. Mais on s'y affaire très activement.

6 Mme JOHANNE BABIN :

7 R. Peut-être juste rapidement. Puis je ne peux pas
8 rentrer dans les détails, bien, commerciaux (sic)
9 puis tout ce qu'on est en train de faire, mais
10 c'est sûr que la mise en place des compteurs
11 actuellement nous a permis d'avoir des informations
12 et on est en train de développer de l'analytique
13 qui va nous permettre de plus facilement détecter
14 le vol d'électricité chez les clients. Ça fait
15 qu'il y a une équipe chez nous qui travaille là-
16 dessus, mais on n'est pas prêt à en parler puis là,
17 bien on pourra voir, dans un futur, là, où est-ce
18 qu'on est rendu, mais on...

19 Q. **[408]** En fait, je ne voulais pas de détails sur vos
20 stratégies à cet égard-là, mais c'est plus, est-ce
21 que... on se posait la question, est-ce qu'il ne
22 serait pas opportun d'ajouter simplement une phrase
23 que les clients qui se retrouvent dans cette
24 situation-là pourraient être appelés à vivre des
25 situations un petit peu plus graves que celles qui

1 sont là? Tu sais, payer la consommation que tu
2 aurais dû payer, payer pour le compteur puis, bon
3 bien c'est une chose, là, c'est comme le minimum,
4 là, quand tu procèdes à un vol, là, d'électricité,
5 là. On ne parle pas juste de quelqu'un qui a de la
6 misère à payer son compte, c'est quand même une
7 situation un peu particulière. Évidemment, dans la
8 situation où la preuve est démontrée qu'il s'agit
9 bel et bien d'une subtilisation volontaire et tout,
10 là, mais...

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 R. Bien évidemment, là où je vous rejoins très bien,
13 c'est qu'un vol d'électricité demeure un vol au
14 sens du Code criminel. Est-ce qu'il y a des ajouts
15 à faire à l'énoncé pour que ça soit encore plus
16 clair que ça ne l'est aujourd'hui, bien que ça soit
17 le même texte, je pense, qui a été reconduit, mais
18 est-ce que ça nous empêche d'aller plus loin? Je ne
19 pense pas.

20 Q. **[409]** Non, ça c'est sûr.

21 R. Je pense qu'on pourrait aussi en discuter avec nos
22 procureurs pour voir quel type de mise en garde
23 pourrait être ajoutée, pour faire suite à votre
24 commentaire, puis on pourra peut-être l'adresser en
25 plaidoirie également.

1 Q. **[410]** C'est bon. Parfait.

2 R. Merci.

3 Q. **[411]** L'article 9.7.5, ça fait qu'on avance, on
4 recule, là, mais... je ne suis pas trop dans
5 l'ordre mon affaire... c'est les frais spéciaux de
6 raccordement à un réseau autonome. En fait, ma
7 question est très générale, est-ce que c'est
8 différent de ce qui... de la situation actuelle?
9 Parce qu'évidemment, dans les réseaux autonomes, on
10 s'entend que le chauffage des espaces ce n'est pas
11 quelque chose qui est favorisé, on a un tarif qui
12 dissuade clairement le chauffage des locaux, alors
13 j'étais peut-être un peu surprise, là, de voir
14 finalement cet article-là, puis c'est peut-être
15 juste parce que je...

16 Mme SYLVIE GILBERT :

17 R. Je pense que c'est juste parce qu'il est isolé.

18 Q. **[412]** O.K.

19 R. Parce qu'il était à...

20 Q. **[413]** On le retrouve actuellement...

21 R. Il était à 15.4 actuellement, dernier alinéa de
22 15.4.

23 (14 h 53)

24 Q. **[414]** Bon, bien j'ai une dernière question. 12.2.

25 Le fameux article qui... puis ça aussi, là,

1 éventuellement, vos avocats pourraient peut-être
2 revenir en argumentation. Dans le cadre de cet
3 article-là, on précise les domaines où le
4 Distributeur n'est pas responsable. Comme vous le
5 savez, dans... il y a une disposition dans le code
6 civil, je crois que c'est 14.74, bon, qui nous dit
7 que personne ne peut exclure ou limiter sa
8 responsabilité pour le préjudice corporel ou moral
9 causé à autrui. Alors, on se demandait est-ce qu'il
10 n'y aurait pas lieu de dire 12.2 responsabilités
11 d'Hydro-Québec et de commencer par une
12 responsabilité qu'Hydro, dans le fond, demeure
13 responsable pour tout préjudice corporel qui serait
14 causé par sa faute, mais qu'il n'est pas
15 responsable des dommages matériels à moins qu'il
16 ait commis une faute intentionnelle, mais que...
17 bon, c'est évident que ça doit être très rare, là,
18 qu'Hydro cause des dommages corporels, mais ça
19 pourrait arriver. Donc, je ne veux pas une réponse
20 tout de suite, c'est parce que c'est sûr que ça
21 nécessite peut-être une réflexion, mais je vous
22 propose cette réflexion pour la plaidoirie.

23 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

24 R. Alors ça sera fait, Maître Rozon...

25 Q. **[415]** C'est bon.

1 R. ... en plaidoirie.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Q. **[416]** Oui, moi, j'ai terminé, merci beaucoup pour
4 votre patience, mais ce n'est pas terminé, mon
5 collègue a une autre question pour vous.

6 Me SIMON TURMEL, régisseur :

7 Q. **[417]** Oui, c'est un détail, on a échappé notre
8 question, alors j'en profite pour la reprendre au
9 bon, la définition de clients qui sont dans votre
10 pièce B-0106, qui est... les propositions de
11 Conditions de service, à l'article 20.1. La
12 nouvelle définition étant la suivante, là, vous
13 avez tout mis dans un même paquet, hein, pour
14 question de simplification. Il est indiqué

15 client : une personne physique ou une
16 personne morale...

17 Là, on est à la page 70, virgule,

18 ... une société, une fiducie agissant
19 par son fiduciaire ou une
20 organisation, qui est responsable d'un
21 ou de plusieurs abonnements au service
22 d'électricité.

23 Et on constate qu'avec cette nouvelle définition-
24 là, pardon, le requérant n'existe plus. Le
25 requérant qui, autrefois, était prévu dans les

1 définitions de l'article 3.1 des Conditions de
2 service, il était indiqué qu'un requérant pouvait
3 être quelqu'un qui était titulaire... qui n'était
4 pas titulaire d'un abonnement mais qui requérait
5 des travaux, qui demandait des travaux. Comment ce
6 demandeur, ce requérant, s'y retrouve actuellement
7 dans les Conditions de service, comment peut-il
8 être visé, maintenant? Est-ce que vous me suivez,
9 est-ce que c'est clair? Oui?

10 Mme SYLVIE GILBERT :

11 R. Dans les textes de... où est-ce qu'on parle des
12 demandes de travaux puis tout ça, on a retiré le
13 mot requérant et on a mis le mot client. Ça fait
14 qu'effectivement, c'est comme ça qu'on considère un
15 demandeur de travaux, maintenant, on le considère
16 comme un client.

17 Q. **[418]** O.K., Juste une minute.

18 Me SIMON TURMEL :

19 Si je peux me permettre, il y avait eu une
20 modification à la définition qu'on retrouve vers
21 HQD-3, document 4, page 19.

22 Me SIMON TURMEL, régisseur :

23 Ça va, oui. Ça va, on... C'est correct, merci.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Q. **[419]** Finalement, j'ai une question que j'ai oublié

1 de vous poser. Dans les notes sténo d'hier à la
2 page 219, je crois que c'était à une question de
3 maître Lescop. Vous avez laissé entendre que
4 lorsque la demande d'alimentation, donc lorsqu'un
5 propriétaire vous fait une demande d'alimentation
6 et que cette demande est traitée par Hydro-Québec,
7 à ce moment-là, la relation client-fournisseur est
8 terminée. Puis là, vous avez dit oui, c'est exact.
9 Mais le propriétaire d'un immeuble, après que
10 l'installation électrique soit complétée, est-ce
11 qu'il ne demeure pas quand même client d'Hydro-
12 Québec parce qu'il a des obligations qui peuvent le
13 suivre pendant... pendant longtemps, là.

14 (14 h 58)

15 Mme SYLVIE GILBERT :

16 R. Tout à fait. Vraiment, quand j'ai répondu, j'ai
17 répondu en fonction de la demande, la demande
18 unique, là, mais vous avez tout à fait raison. Le
19 propriétaire de l'immeuble va demeurer ensuite...
20 il va toujours avoir ses responsabilités comme
21 propriétaire de l'immeuble et de l'installation
22 électrique.

23 Q. **[420]** Donc, cette relation ne prend pas fin après
24 la...

25 R. Non, tout à fait.

1 Q. **[421]** C'est bon. Donc... voilà! Là ça termine pour
2 vrai...

3 Me SIMON TURMEL, régisseur :

4 Oui. tout à fait.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Q. **[422]** ... mes questions. Alors, on vous remercie. À
7 moins qu'il y ait un réinterrogatoire, Maître
8 Turmel?

9 Me SIMON TURMEL :

10 En fait, non. La Régie, par ses questions, m'a volé
11 mes questions de réinterrogatoire, donc...

12 LA PRÉSIDENTE :

13 O.K. C'est bon.

14 Me SIMON TURMEL :

15 ... je n'en aurai pas.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 C'est bon. Alors, cela termine votre témoignage et
18 vous êtes donc libérées, Mesdames. Non, hein! Vous
19 êtes... Vous n'êtes pas toutes libérées, hein!

20 Excusez-moi. Madame Gilbert, vous n'êtes pas

21 libérée. C'est bon. Alors, merci beaucoup pour

22 votre présentation. Ça fait que ça va terminer

23 notre audience aujourd'hui. On poursuit demain avec

24 le panel 2.

25 Évidemment, on se trouve à être un peu en

1 retard. Maître Turmel. Et j'allais peut-être vous
2 proposer comment on entrevoit les choses pour les
3 prochaines jours. C'était pour ça que vous
4 veniez...

5 Me ANDRÉ TURMEL :

6 Je veux simplement ajouter que depuis le début, on
7 avait prévu que, pour la FCEI, il n'y avait que
8 monsieur Minville parce qu'on avait une difficulté
9 avec madame Hébert d'avoir... Mais là, on
10 pourrait... on pourrait... madame Hébert pourra
11 probablement être disponible vendredi matin. Et
12 compte tenu qu'on décale, j'allais voir madame
13 Larouche pour lui en parler, mais puisque vous
14 ouvrez, là.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 O.K.

17 Me ANDRÉ TURMEL :

18 S'il est possible, d'une manière ou l'autre, que la
19 FCEI puisse passer quand vous voulez vendredi, sous
20 réserve qu'on me confirme, là, mais je pense que...
21 Nous, on souhaiterait notamment après avoir entendu
22 la preuve, bien le contre-interrogatoire sur le
23 dépôt, la FCEI a quand même des choses à dire dans
24 le dossier.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K. Bon. Bien, écoutez, ça, ça ne dérange pas la

3 façon dont on voyait peut-être les choses. Donc,

4 tout décalerait comme d'une journée. Ce qu'on

5 proposerait, c'est que la preuve de l'ACEF de

6 Québec ait lieu lundi après celle de l'Union des

7 consommateurs, à moins qu'il y ait un empêchement

8 de votre part. Et, bon, les autres journées sont

9 juste décalées. Oui.

10 Me HÉLÈNE SICARD :

11 Non, c'est parce que... Écoutez, moi, je ne peux

12 pas vous répondre pour maître Falardeau qui, aux

13 dernières nouvelles qu'on a reçues en fin d'avant-

14 midi ce matin, indiquait qu'il voulait être ici

15 lundi pour plaider.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 O.K.

18 Me HÉLÈNE SICARD :

19 O.K. Et il devait être libéré de l'hôpital

20 aujourd'hui.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 O.K.

23 Me HÉLÈNE SICARD :

24 Alors, je suis certaine que, lui, il serait content

25 de présenter sa...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Sa preuve.

3 Me HÉLÈNE SICARD :

4 ... sa propre preuve en même temps. Je peux juste
5 communiquer avec lui et l'aviser de ça.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 O.K.

8 Me HÉLÈNE SICARD :

9 Pour ce qui est de UC, c'est évident, je vais
10 communiquer, ou ma cliente nous écoute peut-être
11 puis elle va communiquer avec moi. Nos témoins, un
12 de nos témoins, là, Madame Thibault, si je ne me
13 trompe pas, n'était disponible que lundi ou
14 vendredi. Maintenant, ça a été fixé vendredi. Elle
15 prévoyait ça. On va faire un gros effort pour
16 l'aviser que c'est remis à lundi.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 O.K.

19 Me HÉLÈNE SICARD :

20 Il ne devrait pas y avoir de problème, puis j'ai
21 deux jours devant moi pour prévenir et vous le
22 dire, je vais vous le reconfirmer.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 O.K.

25

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Il ne devrait pas y avoir de problème.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 O.K. Parfait. Donc, on garde le même ordre, sauf
5 l'ACEF de Québec qui passerait après l'Union des
6 consommateurs lundi prochain. Ensuite, on procède
7 avec les plaidoiries, donc on visiblement
8 commencerait avec le Distributeur lundi matin. On
9 comprend que, Maître Neuman, vous ne sembliez pas
10 être disponible lundi et mardi. À ce moment-là, on
11 terminerait mercredi avec votre plaidoirie et la
12 réplique du Distributeur mercredi matin.

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 C'est mardi que j'avais une indisponibilité, donc
15 je pourrais soit passer lundi ou soit mercredi,
16 c'est à votre... C'était pour mon témoin, mon
17 témoin n'était pas disponible lundi, mais mon
18 témoin, je présume, va passer cette semaine, donc
19 c'est...

20 LA PRÉSIDENTE :

21 O.K. Bon. Bien, c'est beau. On en prend note.

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 Oui. D'accord. Moi, je pourrais passer lundi ou
24 mercredi, mais mardi, ce serait difficile.

25 (15 h 03)

1 LA PRÉSIDENTE :
2 C'est bon. C'est noté.
3 Me DOMINIQUE NEUMAN :
4 Merci.
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Merci. Maître Hotte.
7 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :
8 Oui. C'est juste pour m'assurer, là, je vois qu'il
9 y a un décalage, effectivement. On avait informé la
10 Régie qu'on ne pouvait pas passer... on n'était pas
11 disponible vendredi après-midi. Est-ce qu'on peut
12 passer vendredi matin? C'est la question que je
13 pose. On est disponible vendredi matin parce qu'on
14 devait passer, nous, jeudi après-midi.
15 LA PRÉSIDENTE :
16 Oui.
17 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :
18 On devait être les derniers. Alors, évidemment,
19 dans le... il faudrait qu'on soit capable de passer
20 vendredi matin puisqu'on n'est pas...
21 LA PRÉSIDENTE :
22 O.K.
23 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :
24 ... mes témoins ne sont pas disponibles dans
25 l'après-midi. C'était... c'est notre contrainte.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K. Donc, à ce moment-là, on vous ferait... Oui.

3 C'est bon. Vous pourriez passer avant la FCEI.

4 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

5 Parfait.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 C'est bon. Merci. Et au fond, ce qu'on pourrait

8 faire, demain au courant de la journée, on va vous

9 soumettre un calendrier mis à jour, comme ça, ça va

10 être plus clair pour tout le monde. Alors, sur ce,

11 on vous quitte jusqu'à demain matin à compter de

12 neuf heures (9 h 00). Merci.

13 AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

14 _____

15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

Nous, soussignés, JEAN LAROSE et CLAUDE
MORIN sténographes officiels, certifions sous notre
serment d'office que les pages ci-dessus sont et
contiennent la transcription exacte et fidèle de la
preuve en cette cause, le tout conformément à la
Loi;

Et nous avons signé :

JEAN LAROSE

Sténographe officielle

CLAUDE MORIN

Sténographe officiel