

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 5 MAI 2017

VOLUME 7

JEAN LAROSE  
Sténographe officiel

COMPARUTIONS

Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY  
procureur de la Régie

DEMANDERESSE :

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

INTERVENANTS :

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

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

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

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

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

Me ÉRIC DAVID  
procureur d'Option consommateurs (OC)

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

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

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

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

---

TABLE DES MATIÈRES

|  | <u>PAGE</u> |
|--|-------------|
| LISTE DES ENGAGEMENTS                          | 5           |
| LISTE DES PIÈCES                               | 6           |
| PRÉLIMINAIRES                                  | 7           |
| PREUVE DE L'UPA                                | 12          |
| CYRIL MICHAUD                                  | 13          |
| LAURE VINSANT LE LOUS                          | 13          |
| ISABELLE BOUFFARD                              | 13          |
| INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE           | 13          |
| CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL          | 44          |
| INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL                 | 46          |
| INTERROGÉS PAR LA FORMATION                    | 48          |
| RÉINTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉ HOTTE          | 55          |
| PREUVE DE LA FCEI                              | 58          |
| MARTINE HÉBERT                                 | 58          |
| GUY MINVILLE                                   | 58          |
| INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL                 | 59          |
| CONTRE-INTERROGÉS PAR Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY | 118         |
| INTERROGÉS PAR LA FORMATION                    | 123         |
| RÉINTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL               | 141         |
| PREUVE DE SÉ/AQLPA                             | 145         |
| BRIGITTE BLAIS                                 | 145         |
| INTERROGÉE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN             | 146         |
| INTERROGÉE PAR LA FORMATION                    | 172         |
| RÉINTERROGÉE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN           | 179         |

---

LISTE DES ENGAGEMENTS

PAGE

|  |    |
|--|----|
| E-16 (HQD) : Fournir le coût d'un prolongement de ligne en arrière lot sur une longueur de dix (10) mètres pour un entrepreneur en construction selon les conditions de service actuelles versus ce qui est proposé au présent dossier, pour une ligne monophasée et pour une ligne triphasée (demandé par la Formation) | 11 |
|--|----|

---

R-3964-2016  
5 mai 2017

- 6 -

LISTE DES PIÈCES

PAGE

C-UPA-0020 : Présentation PowerPoint de l'UPA 12

---

1 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce cinquième (5e)  
2 jour du mois de mai :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du cinq (5) 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. Je vais avoir quelques  
16 petites informations à vous transmettre ce matin.

17 Tout d'abord, bonjour à vous tous.

18 Une petite correction en ce qui a trait aux  
19 engagements qui ont été pris hier par la CORPIQ et  
20 l'Union des municipalités du Québec. Par erreur, on  
21 a suivi la liste des engagements d'Hydro-Québec,  
22 mais ce n'est effectivement pas ça qui devait être  
23 fait. Donc, l'engagement 16 de la CORPIQ devient  
24 l'engagement 1 de la CORPIQ. L'engagement 17 de  
25 l'UMQ devient l'engagement 1 de l'UMQ. Alors, on va

1 faire le suivi auprès de ces deux intervenants-là,  
2 là, s'ils ne sont pas dans la salle. Alors, si  
3 jamais il y a un prochain engagement pour le  
4 Distributeur, ce sera l'engagement numéro 16. Oui.  
5 Allez-y, Maître.

6 Me SIMON TURMEL :

7 Oui. Bonjour, Madame la Présidente, Madame la  
8 Régisseuse, Monsieur le Régisseur. Bon matin en ce  
9 matin pluvieux. Donc, on continue. Donc, hier soir  
10 on a déposé deux engagements, trois engagements  
11 même, les engagements 5, 6 ainsi que 7. Ils ont été  
12 envoyés par courriel à l'ensemble des intervenants  
13 hier soir. J'ai vu passer les alertes SDÉ ce matin,  
14 donc je comprends qu'ils ont été déposés SDÉ  
15 également. J'ai les copies papier ici.

16 Puis au courant de la journée, on l'espère,  
17 on fait tout notre possible, on espère avoir les  
18 engagements 1, 2 ainsi que 4. Donc, on travaille  
19 fort pour avoir ces engagements au cours de la  
20 journée.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Parfait. Merci Maître Turmel. J'avais deux  
23 autres... deux autres éléments. En échangeant avec  
24 mes collègues au sujet de la relation entre Hydro-  
25 Québec et les propriétaires d'immeubles locatifs,



1 on s'est demandé s'il ne serait pas opportun  
2 d'avoir une disposition dans les Conditions de  
3 service qui précise clairement que le propriétaire  
4 d'un immeuble a l'obligation de s'enregistrer  
5 auprès d'Hydro-Québec en tant que propriétaire d'un  
6 immeuble alimenté en électricité.

7 Alors, on aimerait que tous ceux que cela  
8 intéresse puissent commenter cette proposition-là  
9 en argumentation. Et évidemment le corollaire de  
10 cette obligation si elle n'est pas rencontrée, eh  
11 bien, à ce moment-là le propriétaire serait  
12 susceptible de vivre une interruption de service  
13 dans un de ses logements en cas de logement  
14 inoccupé. En tout cas, ça clarifierait peut-être la  
15 situation des fameux propriétaires qui sont  
16 inconnus de la part du Distributeur, donc première  
17 chose.

18 L'autre élément, et possiblement qu'on  
19 serait en mesure de faire l'exercice nous-même,  
20 mais on aime faire travailler le Distributeur à  
21 l'occasion. On aurait peut-être un engagement, mais  
22 qui va être vraiment simple...

23 Me SIMON TURMEL :

24 O.K.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 ... à réaliser pour vous. Ce qu'on aimerait tout  
3 simplement, c'est avoir la différence entre les  
4 coûts d'un prolongement de lignes en arrière lot  
5 pour un constructeur, un entrepreneur, aujourd'hui  
6 avec les conditions de service qui sont en vigueur  
7 versus la proposition qui est faite par le  
8 Distributeur.

9           Donc, pour un lot de dix (10) mètres, ça  
10 coûte combien aujourd'hui pour un entrepreneur en  
11 construction s'il désire avoir...

12 Me SIMON TURMEL :

13 De l'arrière lot, c'est ça.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 ... une ligne en arrière lot...

16 Me SIMON TURMEL :

17 O.K. Très bien.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 ... versus la situation aujourd'hui, évidemment en  
20 faisant les distinctions entre le type de ligne...

21 Me SIMON TURMEL :

22 Oui.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 ... monophasée, triphasée. Donc, ce serait  
25 l'engagement numéro 16.

1 Me SIMON TURMEL :

2 Très bien.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Est-ce que c'est...

5 Me SIMON TURMEL :

6 C'est noté.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 C'est noté. Parfait.

9

10 E-16 (HQD) : Fournir le coût d'un prolongement de

11 ligne en arrière lot sur une longueur

12 de dix (10) mètres pour un

13 entrepreneur en construction selon les

14 conditions de service actuelles versus

15 ce qui est proposé au présent dossier,

16 pour une ligne monophasée et pour une

17 ligne triphasée (demandé par la

18 Formation)

19

20 C'est tout pour moi ce matin.

21 Me SIMON TURMEL :

22 Parfait.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Maître Hotte.

25 (9 h 20)

1 PREUVE DE L'UPA

2

3 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

4 Bonjour à tous. Bonjour, Madame la Présidente,  
5 Madame le Régisseur, Monsieur le Régisseur. Marie-  
6 Andrée Hotte pour l'Union des producteurs  
7 agricoles. Le panel de l'UPA est prêt. Alors, nous  
8 avons une présentation PowerPoint qui est à  
9 l'écran. J'ai remis à madame la greffière une  
10 vingtaine de copies. Elles ont déjà été, à ma  
11 connaissance, distribuées. Alors, peut-être juste  
12 au niveau de l'intendance coter cette pièce-là,  
13 Madame la Greffière, c'est bon?

14 LA GREFFIÈRE :

15 Oui.

16 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

17 On peut la coter, vous m'avez dit tantôt, UPA-020.  
18 Ça va?

19 LA GREFFIÈRE :

20 Oui.

21 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

22 Alors l'UPA cote, dépose la présentation PowerPoint  
23 sous la cote UPA-020.

24

25 C-UPA-0020 : Présentation PowerPoint de l'UPA

1 Alors, les témoins sont prêts à être assermentés.

2 Allez-y!

3

4 L'AN DEUX MILLE SEPT (2017), ce cinquième (5e) jour  
5 du mois de mai, ONT COMPARU :

6

7 CYRIL MICHAUD, agent de projet, ayant une place  
8 d'affaires au 555, boulevard Roland-Therrien,  
9 Longueuil (Québec);

10

11 LAURE VINSANT LE LOUS, coordonnatrice économie et  
12 commerce à la Direction recherches et politiques  
13 agricoles, UPA, ayant une place d'affaires au 555,  
14 boulevard Roland-Therrien, Longueuil (Québec);

15

16 ISABELLE BOUFFARD, directrice Direction recherches  
17 et politiques agricoles, UPA, ayant une place  
18 d'affaires au 555, boulevard Roland-Therrien,  
19 Longueuil (Québec);

20

21 LESQUELS, après avoir fait une affirmation  
22 solennelle, déposent et disent :

23

24 INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

25 Q. [1] Alors, avant de vous passer la parole pour la

1           présentation du PowerPoint, j'ai quelques questions  
2           préliminaires. Est-ce que... Je m'adresse à  
3           monsieur Michaud. Est-ce que vous avez participé à  
4           la confection du mémoire coté C-UPA-0012?

5           M. CYRIL MICHAUD :

6           R. Oui.

7           Q. [2] Est-ce que vous adoptez ce document-là pour  
8           valoir comme votre témoignage dans la présente  
9           instance?

10          R. Oui.

11          Q. [3] Madame Laure Vinsant Le Lous, je vous adresse  
12          les deux mêmes questions. Est-ce que vous avez  
13          participé à la confection du mémoire coté UPA-0012?

14          Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

15          R. Oui.

16          Q. [4] Est-ce que vous adoptez ce document pour valoir  
17          votre témoignage dans la présente instance?

18          R. Oui.

19          Q. [5] Parfait. Madame Bouffard, est-ce que vous avez  
20          supervisé ou participé d'une certaine façon à la  
21          confection du mémoire coté UPA-0012?

22          Mme ISABELLE BOUFFARD :

23          R. Tout à fait.

24          Q. [6] Est-ce que vous l'adoptez comme votre  
25          témoignage dans la présente instance?

1 R. Oui.

2 Q. [7] Parfait. Merci beaucoup. Alors, sans plus  
3 tarder, je vous passe la parole à vous trois.

4 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

5 R. Merci. Donc, bonjour à tous. On va commencer la  
6 présentation qu'on va faire à plusieurs, tous les  
7 trois en fait. Juste, vous allez constater que  
8 notre demande, elle est légèrement différente par  
9 rapport au devoir de conseil du Distributeur, par  
10 rapport à la preuve qu'on a déposée. En effet, on a  
11 profité de l'audience, des demandes de  
12 renseignements, des contre-interrogatoires pour  
13 modifier légèrement notre demande.

14 On avait constaté, comme l'a fait la FCEI,  
15 au départ que le Distributeur exerçait des  
16 activités de conseil, il exerçait déjà auprès de  
17 certains clients des activités de conseil. Cela  
18 justifiait à nos yeux dans notre preuve de défendre  
19 une demande de devoir de conseil de la part du  
20 Distributeur de manière uniforme envers tous les  
21 clients. Cependant, on est conscient que ça peut  
22 être coûteux, laborieux. Puis on a lu dans les  
23 contre-interrogatoires et dans les demandes de  
24 renseignements que ça pourrait nécessiter des  
25 ressources supplémentaires.

1                   On a également pris connaissance de la  
2                   décision D-2001-60 qui codifie l'obligation  
3                   générale d'informer dans les Conditions de service  
4                   pour le Distributeur. Donc, en audience, le  
5                   Distributeur a insisté sur le fait qu'il souhaitait  
6                   être plus proactif dans son approche client, dans  
7                   l'expérience client. Donc on salue ça. Puis on a du  
8                   coup un petit peu évolué sur notre demande. C'est  
9                   ce que Cyril va vous présenter en termes de  
10                  l'abonnement. On va plutôt parler d'obligation de  
11                  renseignement du Distributeur. Et on souhaite  
12                  insister sur la nécessité de bonifier ce devoir  
13                  d'information du Distributeur pour que le client  
14                  puisse faire un choix éclairé, que ce soit bien  
15                  inscrit dans ses pratiques et dans les conditions  
16                  de service. Je laisse Cyril continuer.

17                  M. CYRIL MICHAUD :

18                  R. Merci. Donc, dans notre présentation aujourd'hui,  
19                  nous allons plus spécifiquement vous parler de  
20                  l'abonnement au service d'électricité et des coûts  
21                  reliés à la demande d'alimentation. Les autres  
22                  sujets qui sont dans notre preuve, on ne va pas  
23                  forcément les aborder aujourd'hui. Mais le reste  
24                  des éléments de notre preuve et de nos demandes,  
25                  mais on va insister sur ces thèmes-là aujourd'hui



1 pour préciser nos demandes.

2           Donc, si je commence par l'abonnement au  
3 service d'électricité et l'obligation de  
4 renseignement du Distributeur. C'est juste pour  
5 commencer par rappeler le contexte actuel. On sait  
6 qu'il y a certains clients, comme les producteurs  
7 agricoles, qui sont admissibles à plusieurs tarifs.  
8 C'est des producteurs agricoles, mais c'est aussi  
9 d'autres types de clients qui peuvent avoir une  
10 activité commerciale même au tarif D avant un  
11 certain seuil.

12 (9 h 25)

13           Et l'enjeu actuel, ce qu'on se demande  
14 c'est : est-ce que ces clients ont accès à  
15 suffisamment d'informations lors de leur abonnement  
16 au niveau des tarifs auxquels ils sont admissibles.  
17 On se pose la question tant au niveau des nouveaux  
18 abonnements que des transferts d'abonnement. C'est  
19 les deux types de nouveaux clients pour le  
20 Distributeur, qui sont... qui sont face à ce choix.

21           Donc le processus, comme Laure, l'a  
22 rappelé, la décision D-2001-60 a été codifiée par  
23 la suite dans... dans les conditions de service du  
24 Distributeur. Et ça a donc... le Distributeur a  
25 indiqué son obligation de confirmer les

1 caractéristiques de l'abonnement, y compris le  
2 tarif auquel le Producteur et... le tarif qui  
3 s'appliquerait au Producteur ou aux clients. Et  
4 donc c'est appliqué depuis mai deux mille deux  
5 (2002).

6 Le processus actuel lors d'une demande  
7 d'abonnement, donc comme ça a été déjà expliqué, le  
8 client fournit les renseignements requis par le  
9 Distributeur, c'est la fameuse annexe 1. Et  
10 ensuite... et avec ça aussi le maître électricien  
11 remplit les demandes plus... les aspects plus  
12 techniques dans le permis qui est acheminé au  
13 Distributeur. C'est sur la base de ces  
14 informations-là que le Distributeur ensuite  
15 détermine le tarif. Et on insiste sur « détermine  
16 le tarif » parce que c'étaient les mots utilisés  
17 par le Distributeur dans la réponse qu'ils ont  
18 faite à la FCEI, c'est même à la page 10, comme on  
19 pourra le constater plus tard. Et donc il détermine  
20 le tarif, il l'écrit sur la confirmation  
21 d'abonnement qu'il transmet au client. Donc le  
22 client est informé de son tarif lors de la  
23 réception de sa confirmation d'abonnement. Et il a  
24 une dizaine de jours pour préciser s'il demande une  
25 correction de ce tarif.

1 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

2 R. Juste pour compléter ce que Cyril disait, on a lu  
3 dans les contre-interrogatoires du panel 1 madame  
4 Gilbert, quand on parlait de la confirmation  
5 d'abonnement, il y avait une phrase qu'on a retenue  
6 à la page 65 du panel 1 : « Si ce n'est pas le  
7 tarif auquel il pense qu'il a le droit, il doit  
8 contacter le Distributeur. » Puis là, on veut juste  
9 préciser, c'est le « auquel il pense qu'il a le  
10 droit », ça laisse quand même un certain flou, on  
11 va y revenir, sur la connaissance que le client a  
12 des tarifs auxquels il peut prétendre, auxquels il  
13 est admissible.

14 M. CYRIL MICHAUD :

15 R. L'autre processus c'est donc lors d'un transfert  
16 d'abonnement, à savoir il y a un branchement  
17 existant, le client change, mais ça peut être un  
18 nouveau client du point de vue du Distributeur.  
19 Donc là encore le client fournit les renseignements  
20 requis par le Distributeur, soit l'annexe 1 des  
21 CSÉ. On comprend que là, la description technique,  
22 elle n'est pas systématiquement transmise au  
23 Distributeur, parce que le client ne l'a pas  
24 forcément, puis on présume que le Distributeur l'a  
25 déjà.

1                   Pour cette installation existante donc, ce  
2                   qui nous a été confirmé lors du panel c'est que le  
3                   Distributeur reconduit mécaniquement le tarif  
4                   précédent. Ça, c'était confirmé donc par madame  
5                   Gilbert lors... lors du deuxième panel. Et à ce  
6                   moment-là, le client est informé de son tarif à  
7                   nouveau lors de la réception de sa confirmation  
8                   d'abonnement. Là encore, même délai d'une dizaine  
9                   de jours s'il pense que... qu'il peut avoir un  
10                  autre tarif.

11                  En cours d'abonnement, là on passe en cours  
12                  d'abonnement, c'est pas une demande d'abonnement,  
13                  c'est en cours d'abonnement, le Distributeur  
14                  applique le texte des tarifs, donc il valide si le  
15                  client a droit à un tarif ou s'il n'est plus...  
16                  s'il n'est plus admissible à un tarif. Le cas  
17                  échéant, s'il constate que ça ne s'applique plus,  
18                  il applique un changement de tarif et il informe le  
19                  client. Le Distributeur nous a aussi expliqué qu'il  
20                  pouvait optimiser le tarif du client. Là, il fait  
21                  des évaluations avec des indicateurs monétaires et  
22                  il propose un changement de tarif au client, que le  
23                  client va accepter ou refuser.

24                  De notre point de vue, il y a plusieurs  
25                  problématiques qui sont soulevées par les

1 procédures actuelles. D'abord, on constate que la  
2 collecte d'information n'est pas systématique pour  
3 les nouveaux clients. On a expliqué donc qu'il y  
4 avait deux types de nouveaux clients, soit un  
5 nouveau branchement, nouveau client et un transfert  
6 d'abonnement, mais c'est un nouveau client de la  
7 même façon. Donc les deux ne sont pas traités de la  
8 même façon par le Distributeur.

9 Pour un abonnement existant, comme on en a  
10 discuté lors du panel, le Distributeur présume que  
11 le nouveau client connaît l'ancien tarif puisqu'il  
12 reconduit mécaniquement l'ancien tarif. De notre  
13 point de vue, comme il n'y a pas de collecte  
14 systématique de l'information, ça veut dire que le  
15 Distributeur ne détermine pas nécessairement le  
16 tarif adéquat pour tous les nouveaux clients.

17 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

18 R. Puis pour compléter, on va reprendre l'exemple que  
19 maître Hotte avait pris lors du contre-  
20 interrogatoire du panel 1 de l'érablière, la cabane  
21 à sucre, mettons, qui fournit des repas à la  
22 clientèle. Celle-ci est au tarif G, effectivement,  
23 elle fait des activités commerciales. Si  
24 quelqu'un... si la personne cède à un nouveau  
25 producteur agricole qui, lui, fait uniquement de la

1 production de sirop d'érable, donc uniquement une  
2 production agricole pure, sans... sans  
3 commercialisation, sans transformation, et que là  
4 ça a lieu d'être au D, mais que la personne qui  
5 reprend n'est pas forcément au courant, elle voit  
6 qu'il y a un tarif, elle, elle ne sait pas qu'elle  
7 a droit à d'autres tarifs.

8 (9 h 30)

9 Elle coche usage agricole sur l'annexe 1  
10 des Conditions de service parce que c'est ça, c'est  
11 bien un usage agricole. Donc, il n'y a pas de  
12 changement d'usage, c'est un même usage agricole.  
13 Mais pour autant, elle reprend le tarif, le tarif  
14 est reconduit mécaniquement par le Distributeur et  
15 la personne, si elle n'a pas une connaissance fine  
16 des tarifs, si elle n'a pas idée que son  
17 changement, son tarif peut être différent parce  
18 qu'elle ne fait plus de repas, n'a pas l'idée  
19 d'aller appeler le Distributeur parce que son usage  
20 est le même. C'est ça qu'on voulait aussi soulever  
21 lors du contre-interrogatoire.

22 M. CYRIL MICHAUD :

23 Ensuite, l'autre enjeu avec les procédures  
24 actuelles, c'est que le nouveau client n'est pas  
25 mis en situation de faire un choix. Quand il reçoit

1 sa confirmation d'abonnement, il y a seulement un  
2 tarif écrit sur le document recto, verso qu'il  
3 reçoit. Pas les différents tarifs admissibles, mais  
4 bien un seul tarif, lorsque plus spécifique. Ça  
5 c'est pour tout type de client. Plus spécifiquement  
6 aussi, pour l'usage agricole, dans le cas d'un  
7 nouvel abonnement, le Distributeur a indiqué lors  
8 du panel qu'il utilisait le cadre de référence  
9 Hydro-Québec, UPA. Dans ce cadre-là on sait par  
10 usage qu'à peu près quatre-vingt-dix, quatre-vingt-  
11 quinze pour cent (90-95 %) des Producteurs sont au  
12 tarif D. Or, lors du panel, le Distributeur nous a  
13 indiqué qu'un producteur agricole n'était pas mis  
14 d'emblée au tarif D. Donc... Oui?

15 Mme ISABELLE BOUFFARD :

16 Peut-être juste faire un petit bout là-dessus. Dans  
17 les réponses qui vous ont été données lors du  
18 contre-interrogatoire, on comprenait qu'un  
19 Producteur ou une personne, un client d'Hydro-  
20 Québec qui coche l'usage agricole, moi, on ne le  
21 savait pas là, on l'a appris durant la discussion  
22 qu'il y a eu ici, n'est pas nécessairement mis  
23 d'emblée au tarif D. Une grande proportion de la  
24 clientèle, vous le savez, c'est quatre-vingt-seize  
25 pour cent (96 %), de mémoire, des clients agricoles

1           sont au tarif D.

2                       Et là, ça, ça nous amène un élément où même  
3           dernièrement on a eu un producteur agricole, un  
4           producteur laitier, au Bas-Saint-Laurent, il a  
5           changé de bâtiment, il s'est fait bâtir, il a  
6           rentré un nouveau compteur dans son... puis, il est  
7           au tarif G. Donc, on l'apprend nous, on fait des  
8           tournées des régions, puis il me dit : « Isabelle,  
9           est-ce que c'est normal que j'ai le tarif G? Je  
10          dis, non, on va rappeler Hydro-Québec. »

11                      Donc, cet élément-là fait beaucoup de  
12          corrections. Je ne vous dis pas qu'il faut mettre  
13          tout le monde là. Il y a peut-être une ou deux  
14          questions, est-ce que vous avez des activités  
15          agricoles? Oui. Puis je comprends que quelqu'un qui  
16          fait de la transformation, on ne veut pas l'envoyer  
17          là, mais c'est une question supplémentaire qu'il  
18          faut peut-être juste demander, puis à ce moment-là  
19          on va l'envoyer. Moi, je vous dirais, en bonne  
20          partie, on va l'envoyer sur le bon tarif. Donc, ça  
21          va faire partie des éléments qu'on va vous amener  
22          peut-être comme élément à... Mais, ça amènerait  
23          beaucoup moins de corrections, puis de  
24          problématiques au niveau de la clientèle si, de  
25          façon plus systématique, on les envoyait là et non



1 pas, je comprenais que ça dépendait d'à qui on  
2 parlait là, à peu près là. Donc, ça, c'est un  
3 élément que je voulais vous soulever.

4 M. CYRIL MICHAUD :

5 Donc, ça reprend le point d'Isabelle, quand l'usage  
6 agricole est indiqué dans le cas d'un transfert, le  
7 Distributeur nous a répondu : c'est la reconduction  
8 mécanique du tarif précédent, il n'y a pas  
9 d'analyse des renseignements éventuels fournis par  
10 le Producteur. C'est ce que nous avons compris.

11 De façon générale, donc, on souhaite saluer  
12 le souhait du Produc... du Distributeur, pardon,  
13 d'être davantage proactif, d'aller au-delà de son  
14 obligation générale d'informer actuelle et de  
15 faciliter l'accès à l'information, à savoir les  
16 conditions de services et les tarifs. La  
17 proposition qu'on va vous faire donc, elle a des  
18 avantages pour le Distributeur et aussi pour les  
19 clients en ce sens qu'elle se traduirait par moins  
20 de corrections de factures et moins de plaintes.  
21 Donc, on pense que c'est gagnant pour tout le  
22 monde.

23 Donc, pour ces raisons, notre demande, ce  
24 serait de demander au Distributeur d'intégrer, dans  
25 la confirmation d'abonnement, les obligations de

1 renseignements additionnels suivants : soit la  
2 présentation des autres tarifs admissibles; de  
3 proposer par défaut, plus spécifiquement pour la  
4 clientèle agricole, donc, le tarif D aux nouveaux  
5 clients qui indique l'usage agricole sur le  
6 formulaire « renseignements requis du client »; et  
7 aussi de modifier dans le texte des Conditions de  
8 service à l'article 2.1, la section Acceptation de  
9 votre demande, et c'est le sous-paragraphe a), donc  
10 à la fin de ce sous-paragraphe, d'ajouter : « et le  
11 cas échéant, vous indiquera les tarifs auxquels  
12 vous êtes admissibles. »

13 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

14 Q. [8] Peut-être, Monsieur Michaud, juste que pour que  
15 ça apparaisse à la transcription, pouvez-vous lire,  
16 dans le fond, ce que le texte deviendrait avec  
17 votre ajout là, si vous allez à 2.1, section  
18 Acceptation de votre demande, si votre demande est  
19 acceptée : a), Hydro-Québec et... peut-être juste  
20 l'intégrer, juste pour qu'on le voit dans la  
21 transcription.

22 R. Oui. Donc, le nouveau paragraphe se lirait ainsi,  
23 c'est l'Acceptation de votre demande :

24 Si votre demande est acceptée, Hydro-  
25 Québec vous confirmera par écrit les

1 principales caractéristiques de votre  
2 abonnement. Vous devrez vérifier ces  
3 informations et signaler immédiatement  
4 à Hydro-Québec toute correction devant  
5 être apportée en vertu de l'article  
6 11.3 et, le cas échéant, Hydro-Québec  
7 vous indiquera les tarifs auxquels  
8 vous êtes admissible.

9 (9 h 35)

10 Q. [9] Qui pourrai être mis dans la... après la  
11 première phrase, là, pour que ce soit plus clair,  
12 là. Ça va. À la fin de la première phrase. En fait,  
13 la suggestion qu'on fait, c'est à la fin de la  
14 première phrase. Ça va? C'est bon? O.K. Je vous  
15 remercie, vous pouvez continuer.

16 R. On passe ensuite au processus de correction de  
17 facture. Actuellement, on comprend qu'un changement  
18 d'usage qui induit un changement de tarif, si le  
19 client ne le signale pas à Hydro-Québec au moment  
20 opportun, ça peut avoir pour conséquence une  
21 correction de la facture. Ça, c'est... on comprend  
22 tous ça.

23 Le constat que nous faisons, c'est que pour  
24 ça, le client doit se référer à un autre document,  
25 le document des tarifs, pour comprendre la modalité

1 de correction de sa facture dans certains cas.  
2 Donc, ça implique que si on lit seulement les  
3 Conditions de service, on ne sait pas forcément...  
4 on est obligé de se référer à deux textes  
5 différents pour comprendre vraiment les modalités  
6 de correction de facture, ce n'est pas forcément ce  
7 qu'il y a de plus simple à l'usage pour un client.  
8 Là encore, si on parle de l'attribution initiale  
9 d'un mauvais tarif, le...

10 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

11 R. Pardon. Pour compléter sur l'attribution initiale  
12 d'un mauvais tarif, avant que Cyril vous explique  
13 ce qu'on a compris avant deux mille deux (2002),  
14 après deux mille deux (2002). C'est sûr que la date  
15 de deux mille deux (2002), ça peut paraître assez  
16 lointain, puis on peut se dire, bien, depuis deux  
17 mille deux (2002), les gens ont pris le plis puis  
18 ils sont habitués à recevoir une confirmation  
19 d'abonnement, donc on ne devrait plus avoir  
20 tellement de situations, mais on veut vous soulever  
21 qu'encore au mois de février deux mille dix-sept  
22 (2017), là, moi, j'ai... on a souvent des appels de  
23 producteurs qui veulent, justement, savoir si oui  
24 ou non, ils sont au bon tarif.

25 En février deux mille dix-sept (2017), j'ai

1 eu un appel d'un producteur laitier, une simple  
2 ferme laitière qui ne fait pas de transformation.  
3 Il s'est installé en deux mille un (2001) puis lui,  
4 il est au tarif G. Il a soixante-dix (70) vaches  
5 laitières, donc c'est vraiment une ferme moyenne,  
6 puis il n'a pas changé son usage depuis deux mille  
7 un (2001). En deux mille cinq (2005), il a discuté  
8 avec ses voisins de ça, puis ce n'est pas des  
9 experts en tarifs, les clients et les producteurs  
10 agricoles, comme ils ont d'autres casquettes, il ne  
11 sont pas nécessairement très au fait des différents  
12 tarifs qui s'offrent à eux, surtout avec ce qu'on  
13 vient de vous exposer. Donc, en deux mille cinq  
14 (2005), il appelle Hydro-Québec puis il dit bien  
15 est-ce que vraiment, je dois être au tarif G parce  
16 que tous mes voisins sont au tarif D. Là, le  
17 service à la clientèle qu'il a lui dit à priori,  
18 oui. Donc, les années se passent puis lui, il  
19 continue.

20 En deux mille dix (2010), il a de nouveau  
21 fait un appel à Hydro-Québec pour dire là, je ne  
22 suis pas sûr d'être au bon tarif parce que moi, je  
23 ne fais que de la production laitière puis je suis  
24 au tarif G. On lui dit non, non, c'est bon, vous  
25 êtes au bon tarif, Monsieur, c'est bon, continuez

1       comme ça. Puis en deux mille dix-sept (2017), il  
2       rappelle une autre fois, parce qu'on a refait  
3       circuler une note d'information avec le cadre de  
4       référence, puis là, il rappelle Hydro-Québec, il  
5       dit ah oui, vous avez raison, vous devriez être au  
6       tarif domestique.

7               Donc, il devrait être au tarif domestique  
8       depuis deux mille un (2001), depuis son  
9       installation, donc depuis seize (16) ans, mais  
10       là... Donc, Hydro-Québec, en vertu des Conditions  
11       de service, bien lui a remboursé les trente-six  
12       (36) mois dans la correction de facture au crédit  
13       trente-six (36) mois alors que ça fait onze (11)  
14       ans, donc lui, il a estimé à vingt-cinq mille  
15       dollars (25 000 \$) la correction qui aurait dû...  
16       ou que ça fait onze (11) ans qu'il est victime,  
17       entre guillemets, de l'attribution initiale d'un  
18       mauvais tarif. Puis ça prouve que ce n'est vraiment  
19       pas toujours facile quand on n'a pas, en plus, la  
20       preuve qu'on a appelé Hydro-Québec, ce n'est pas  
21       par... Lui, il a pris son téléphone, le service à  
22       la clientèle. Ce n'est pas toujours facile pour  
23       quelqu'un de s'y comprendre, surtout si on n'a pas  
24       les choix de tarifs auxquels on peut référer et  
25       qu'est-ce qu'il y a derrière, qu'est-ce que ça

1 signifie derrière. Donc même deux mille deux  
2 (2002), il y a des cas, encore, qui sont présent  
3 dans nos fédérations.

4 M. CYRIL MICHAUD :

5 R. Donc, notre compréhension, c'est qu'avant deux  
6 mille deux (2002), comme il n'y avait pas forcément  
7 l'envoi de la confirmation d'abonnement qui  
8 incluait le tarif, la correction d'un mauvais tarif  
9 attribué lors de l'abonnement pouvait entraîner une  
10 correction de facture jusqu'à trente-six (36) mois  
11 en arrière, selon les CSE qui sont proposés  
12 aujourd'hui.

13 On comprend qu'après deux mille deux  
14 (2002), comme il y a théoriquement la confirmation  
15 d'abonnement qui inclue le tarif, s'il y a une  
16 modification de tarif, la correction d'un mauvais  
17 tarif, ce serait en fonction des tarifs et pas en  
18 fonction des conditions de service actuelles. Donc,  
19 on constate que pour un même type d'erreur, à  
20 chaque fois, s'il y a mauvaise attribution d'un  
21 tarif initial, ce sont deux textes qui  
22 s'appliqueraient, deux modalités de correction  
23 différentes alors que, on reprecise, c'est vraiment  
24 le même type d'erreur.

25 Le constat que nous avons fait, donc, c'est

1 que la section proposée dans les modifications  
2 actuelles des CSE, la section sur la correction de  
3 factures, à notre sens, manque encore de clarté.  
4 Elle est encore relativement complexe pour un  
5 client puisqu'il doit se référer à deux textes  
6 différents, Tarifs et Conditions de service. Et  
7 aussi, les réponses fournies par le Distributeur,  
8 ce qu'on a apprécié, c'est qu'elles ont apporté  
9 certains éclaircissements, puis on a vu aussi qu'il  
10 y avait une façon synthétique de présenter les  
11 différents cas de figures qui était le fameux  
12 tableau 5.1, 5.4. qui a été fourni en réponse à la  
13 FCEI, c'était HQD-16, document 4 aux pages 26 et  
14 27.

15           Donc, pour ces raisons, l'UPA demande à la  
16 Régie, demande au Distributeur de dresser la liste  
17 des situations où les cas de correction de facture  
18 sont exclus des CSÉ en y précisant pour chacune les  
19 modalités de correction qui sont applicables et  
20 aussi d'intégrer dans les CSÉ un tableau synthèse  
21 qui serait similaire à celui fourni dans la réponse  
22 à la question 5.4 de la DDR numéro 1 de la FCEI,  
23 qui décrirait les différentes modalités relatives  
24 aux corrections de facture et la période de  
25 rétrofacturation associée.



1 (9 h 43)

2 On comprend qu'il y aurait des petites  
3 modifications marginales à faire à ce tableau, mais  
4 c'est l'esprit de ce tableau qu'on souhaiterait  
5 voir.

6 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

7 R. Si on passe maintenant à la partie « demande  
8 d'alimentation ». On va commencer juste avec ce qui  
9 est inclus dans le service de base et ce qui n'est  
10 pas inclus. Donc, là, on a mis quelques idées qui,  
11 pour nous, montrent qu'il y a encore des inégalités  
12 entre le milieu rural et le milieu urbain. Puis je  
13 sais qu'Hydro-Québec ne souhaite pas, on l'a  
14 compris dans le contre-interrogatoire, qu'on fasse  
15 cette distinction milieu rural, milieu urbain,  
16 qu'on y aille plutôt avec le type de réseau puis  
17 basse tension ou pas.

18 C'est juste que, bien, il ressort que, en  
19 milieu rural, on est plus généralement susceptible  
20 d'être en l'absence d'un réseau d'aqueduc ou  
21 d'égout. Donc, il y a forcément une limitation du  
22 service de base, qui n'est pas le cas en présence  
23 d'un réseau d'aqueduc ou d'égout. Donc, ça va se  
24 traduire par une facture pour la personne qui  
25 souhaite effectuer des travaux.

1                   On peut prendre l'exemple du réseau de  
2                   distribution en fait triphasé, de la modification  
3                   d'une ligne monophasée en triphasée, qui est un  
4                   exemple, comme vous le savez, un enjeu pour les  
5                   producteurs agricoles. Puis on l'a soulevé à cette  
6                   même place lors de l'avis au ministre. C'est  
7                   important pour la vitalité, pour les territoires.  
8                   Puis dans la politique énergétique, c'est quelque  
9                   chose qui est soulevé aussi.

10                  Donc, si on prend cet exemple du réseau de  
11                  distribution, sauf si le triphasé passe dans le  
12                  rang, bien, il y a forcément une distance. Ça peut  
13                  être trois cents (300 m), quatre cents (400 m),  
14                  cinq cent mètres (500 m), un kilomètre, jusqu'à  
15                  deux, trois kilomètres où on a à devoir payer. Le  
16                  producteur agricole doit s'acquitter de sa facture.  
17                  Puis on comprend que, quand c'est personnalisé,  
18                  quand c'est personnalisable, on est au-delà du  
19                  service de base. Mais ça crée quand même une  
20                  iniquité. C'est ce qu'on soulève.

21                  Les exploitations agricoles sont de fait,  
22                  de par la nature des activités, de par les normes,  
23                  que ce soit celles du bâtiment ou sur le bien-être  
24                  animal, de par les réglementations diverses, elles  
25                  sont loin, elles sont plus éloignées du réseau, ça,

1 c'est un fait. Ce n'est pas juste pour être  
2 tranquille et pas avoir de voisins.

3 Ce qu'on constate aussi, c'est qu'Hydro-  
4 Québec l'avait dit dans le dossier en deux mille  
5 quatre (2004), dans le dossier R-3535, puis il l'a  
6 rappelé dans ce dossier-ci, la construction d'une  
7 ligne aérienne coûte moins... coûte plus cher,  
8 pardon, en milieu urbain qu'en milieu rural. Puis  
9 on nous l'a expliqué. On nous a expliqué pourquoi.  
10 Pour une même distance, c'est sûr que ça nécessite  
11 davantage d'équipements et de matériaux en milieu  
12 urbain qu'en zone rurale.

13 Donc, si je reprends l'exemple de l'accès  
14 au réseau de distribution triphasé, des fermes qui  
15 veulent déplacer du mazout vers de l'électricité,  
16 puis qui ont besoin pour ça d'avoir du triphasé  
17 pour des équipements plus économes, pour avoir plus  
18 de puissance, pour peut-être aller chercher plus de  
19 croissance qui va se traduire par des ventes plus  
20 importantes pour le Distributeur, bien, elles vont  
21 être freinées dans le fond par cette barrière à  
22 l'entrée pour le triphasé.

23 On constate cependant, puis on le souligne,  
24 on comprend que le fait d'intégrer l'article 8.4.1  
25 aux conditions de service est une modification

1 importante, une amélioration, le fait de permettre  
2 que la modification de ligne monophasée en  
3 triphasée soit maintenant une modification de ligne  
4 comme un prolongement et non plus la construction  
5 d'une nouvelle ligne, donc on a compris qu'il n'y  
6 aurait plus les frais de démantèlement. Ce qui  
7 devrait se traduire par une facture globale  
8 légèrement améliorée.

9           Seulement dans l'application du service de  
10 base, on comprend qu'il y a une condition. Puis  
11 maître Hotte avait contre-interrogé là-dessus les  
12 témoins du Distributeur. C'est la question de  
13 l'évaluation de la nécessité de remplacer la ligne.  
14 Ça, ça demeure quand même obscure. On a compris  
15 qu'il fallait qu'il y ait de la puissance ajoutée.  
16 Puis, ça, on est tout à fait d'accord avec ça. On  
17 ne va pas en rajouter juste pour en rajouter. Mais  
18 à partir de combien, de quelle puissance ajoutée on  
19 va considérer qu'il y a nécessité de remplacer la  
20 ligne.

21           Pour ces raisons, on demande à la Régie  
22 d'ordonner au Distributeur de s'assurer que le  
23 service de base, particulièrement en matière de  
24 réseau triphasé, ne crée ou n'accroît pas  
25 l'iniquité entre la clientèle entre le milieu rural

1 et le milieu urbain.

2 M. CYRIL MICHAUD :

3 R. Pour poursuivre sur le réseau triphasé, on va  
4 s'attarder un peu plus au niveau des coûts à payer  
5 pour les travaux. On a constaté qu'un mètre de  
6 ligne triphasée dans la version ancienne des CSÉ  
7 quand ça avait été discuté en deux mille cinq  
8 (2005), deux mille sept (2007), c'était autour de  
9 trente-huit (38 \$), trente-neuf dollars (39 \$),  
10 jusqu'à quarante-neuf dollars (49 \$) selon...  
11 Pardon. C'était autour de quarante-neuf dollars  
12 (49 \$) selon que c'était usage en commun ou pas.

13 Ces coûts-là par rapport à la version que  
14 nous avons aujourd'hui, on constate qu'ils ont  
15 augmenté d'environ cinquante pour cent (50 %).  
16 L'inflation pour la période deux mille sept (2007),  
17 deux mille dix-sept (2017), c'est inférieur à vingt  
18 pour cent (20 %). Donc, on constate que les coûts  
19 des travaux pour un mètre de ligne triphasée, ça a  
20 augmenté beaucoup plus vite que le rythme de  
21 l'inflation.

22 Si les coûts des CSÉ deux mille cinq (2005)  
23 avaient augmenté juste au rythme de l'inflation, on  
24 serait dans une fourchette de cinquante-neuf (59 \$)  
25 à soixante-douze dollars (72 \$) pour un mètre de

1 ligne triphasée. Là actuellement, on est à  
2 soixante-quatorze (74 \$) à quatre-vingt-sept  
3 dollars (87 \$).

4 (9 h 50)

5 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

6 R. Donc ce qu'on... ce qu'on soumet c'est que... on a  
7 compris que les coûts n'allaient pas baisser malgré  
8 les gains d'efficience qui allaient peut-être être  
9 réalisés par le Distributeur. On a compris ça lors  
10 de l'audience du contre-interrogatoire du panel 2,  
11 que les délais allaient pourtant s'améliorer, mais  
12 que les coûts unitaires n'aillaient pas forcément  
13 diminuer. Donc on s'interroge toujours sur : est-ce  
14 que les éventuels gains... les gains d'efficience,  
15 dans le fond, qui vont être appliqués au revenu  
16 requis ne vont pas être un peu dilués sur  
17 l'ensemble de la clientèle, parce que ça va être  
18 appliqué via les tarifs. On se demande pourquoi ils  
19 ne pourraient pas profiter plutôt, bénéficier aux  
20 client qui vont supporter les coûts lors des  
21 prochaines demandes d'alimentation.

22 Puis on va faire... oui, c'est ça, pardon.  
23 Puis c'est au détriment du développement de la  
24 clientèle qui va faire les futures demandes  
25 d'alimentation et c'est également au détriment...

1 bien de l'efficacité énergétique ou mettons du  
2 déplacement de mazout, comme je le disais, vers une  
3 source d'énergie qui est l'électricité. Ça crée  
4 toujours une barrière à l'entrée pour le triphasé,  
5 qui positionne l'électricité finalement comme une  
6 source qui pourrait être moins concurrentielle au  
7 global.

8 Pour ces raisons, on demande à la Régie  
9 d'ordonner au Distributeur de réaliser un balisage  
10 des montants attribués aux coûts de travaux  
11 d'alimentation électrique, particulièrement pour le  
12 prolongement de ligne aérienne en milieu rural et  
13 le réseau triphasé, en distinguant le milieu rural  
14 et le milieu urbain. C'est sûr qu'on ne veut pas le  
15 faire que pour le milieu rural, on est conscients  
16 qu'on le fait pour tout, en global, mais si on a la  
17 distinction ça peut nous aiguiller encore plus.

18 Puis on a fait une petite recherche, enfin  
19 Cyril a fait une petite recherche sur les coûts  
20 dans différentes provinces, du triphasé. Je ne sais  
21 pas si tu peux compléter pour...

22 M. CYRIL MICHAUD :

23 R. Oui, bien on a fait évidemment pas un balisage  
24 exhaustif, c'est pour ça qu'on le demande, mais à  
25 titre d'exemple on a constaté que Terre-Neuve et

1 Labrador, un mètre (1 m)... un mètre (1 m) de  
2 réseau triphasé c'est autour de cinquante dollars  
3 (50 \$), donc on constate qu'il y a quand même un  
4 écart important ce qui est proposé dans une  
5 province canadienne ailleurs et ce que propose  
6 actuellement Hydro-Québec.

7 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

8 Q. [10] Madame Laure Le Lous, je vais vous interrompre  
9 très rapidement. Avant que vous... je sais que vous  
10 êtes arrivée à votre conclusion, il y a juste un  
11 élément que vous n'avez pas mentionné à l'acétate  
12 numéro 19 sur la question du critère de nécessité.  
13 O.K. Vous avez conclu... est-ce que... est-ce  
14 que... je vais vous laisser arriver à l'acétate 19.  
15 Vous avez fait votre conclusion, mais ma question  
16 c'est : s'il y a des critères est-ce que... est-ce  
17 qu'on a une demande spécifique par rapport à  
18 l'ajout de critères, s'il y en a.

19 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

20 R. Oui, merci. Merci, Maître Hotte. Effectivement,  
21 s'il y a des critères bien on aimerait qu'ils  
22 soient spécifiquement mentionnés dans les  
23 Conditions de service parce que pour l'instant, il  
24 y a juste le « qui nécessite » puis on ne sait pas  
25 finalement quels sont les critères qui sont retenus



1 par le Distributeur, effectivement. Merci.

2 Pour en venir à la conclusion de notre  
3 présentation avant vos questions, on l'a vu, puis  
4 on le sait, les tarifs ne sont pas toujours  
5 évidents à comprendre pour les clients en général,  
6 du Distributeur. Puis le Distributeur le sait bien  
7 et il l'a montré lui-même dans un sondage dont il  
8 nous avait fait part lors des ateliers sur les  
9 Conditions de service en deux mille seize (2016).  
10 La clientèle agricole a la particularité, mais elle  
11 n'est pas la seule, d'être admissible à plusieurs  
12 tarifs. Or, pour qu'elle soit au tarif vraiment  
13 adéquat, bien encore faut-il qu'elle ait toute  
14 l'information disponible de la part du  
15 Distributeur, donc que ça figure sur les documents  
16 qui sont en sa possession.

17 Et évidemment on souhaiterait aussi, comme  
18 l'a souligné madame Bouffard, que comme quatre-  
19 vingt-seize pour cent (96 %) des abonnements  
20 agricoles sont au tarif D, bien que par défaut pour  
21 éviter des corrections, voire des plaintes ensuite,  
22 que les producteurs agricoles soient au tarif  
23 domestique, pour autant qu'ils ne font pas de  
24 transformation. Donc ça éviterait des corrections  
25 de facture, des plaintes, ce serait une efficacité

1 de notre point de vue.

2 On veut saluer la volonté du Distributeur  
3 d'être davantage proactif sur son service à la  
4 clientèle au niveau de l'abonnement, sur son  
5 expérience client en tant qu'abonnement. Et puis  
6 là-dessus on est prêts à... à collaborer pour que  
7 ça le soit aussi plus à la destination de la cible  
8 des producteurs agricoles, s'il y a besoin d'un  
9 coup de main là-dessus.

10 En ce qui concerne les demandes  
11 d'alimentation, un enjeu pour le milieu rural, puis  
12 on l'a dit, je me répète, là, mais plus pour les  
13 producteurs bien sûr, c'est l'accès au réseau  
14 triphasé, au réseau de distribution. Et ça, ça  
15 passe par des conditions intéressantes qui feraient  
16 que ça ne serait plus des barrières à l'entrée,  
17 dans le fond, qui sont vraiment un frein pour la  
18 croissance des ventes d'Hydro-Québec, mais  
19 également pour un déplacement de mazout pour de  
20 l'énergie... pour de l'énergie propre. Je vous  
21 remercie.

22 Q. [11] Juste avant qu'il y ait des questions de la  
23 part de mes collègues ou du banc, est-ce que...  
24 j'aurais une question à vous adresser. Vous avez  
25 pris connaissance de l'engagement numéro 7 produit

1 hier soir par Hydro-Québec. Est-ce que vous avez  
2 des commentaires par rapport à cet engagement-là  
3 qui a été déposé?

4 R. Oui, on en a pris connaissance hier soir. Bien  
5 c'est ça, ça correspond finalement à ce que madame  
6 Gilbert, je pense, disait dans le contre-  
7 interrogatoire du panel. Pour nous, ça n'aide pas  
8 plus le client à prendre un choix éclairé, c'est un  
9 résumé des conditions de service qui est, somme  
10 toute, agréable à lire, mais il n'y a pas plus  
11 d'informations sur les différents tarifs  
12 admissibles ou sur des mises en garde par rapport à  
13 l'usage. Donc il y a certainement lieu de  
14 l'améliorer, comme le Distributeur souhaite  
15 améliorer aussi son document « confirmation de  
16 l'abonnement ». Puis, nous, on suggérerait peut-  
17 être une petite section, vraiment pas grand chose,  
18 un petit encart. « Vous êtes une exploitation  
19 agricole : allez voir le cadre de référence au lien  
20 ci-dessous. » Juste quelque chose de... ça prend  
21 une ligne. On n'a pas besoin de décrire tous les  
22 tarifs admissibles auxquels les exploitations  
23 agricoles ont droit. On comprend qu'on ne va pas le  
24 faire pour toutes les activités, mais juste une  
25 mention au cadre de référence qui est sur le site

1           puis que... qui est assez claire.

2       Q. [12] Je vous remercie beaucoup. Les témoins sont  
3       prêts pour le contre-interrogatoire.

4           (9 h 55)

5       LA PRÉSIDENTE :

6       Merci Maître Hotte. Donc, Maître Turmel pour la  
7       FCEI.

8       CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

9       Q. [13] Bonjour Madame la Présidente, bonjour aux  
10       régisseurs, André Turmel pour la FCEI. Bonjour aux  
11       témoins. Excellente présentation. J'avais juste une  
12       question de clarification, si vous permettez, à la  
13       page 7 de votre, la planche 7 là, de la  
14       présentation. Oui. Voilà, c'est ça, page suivante,  
15       sauf erreur. Ce qui est en vert... « Pour ces  
16       raisons ». C'est-tu 7? Attendez un instant. C'est  
17       celle-là. C'est 11, excusez-moi. Je n'ai pas mes  
18       lunettes. 11, pardon. Oui, donc simplement, j'ai  
19       bien compris là que vous souhaitez, dont  
20       l'information quant aux tarifs, c'est clair ce que  
21       vous demandez, c'est d'ailleurs une demande de la  
22       FCEI, mais vous notez que cette information-là doit  
23       venir assurément lors de la confirmation au client.  
24       Peut-être que vous avez noté la FCEI, elle, elle a  
25       mentionné notamment que dès, à l'annexe 1 des

1 Conditions de service, il fallait mettre aussi de  
2 l'information quant aux tarifs. Est-ce que vous  
3 faites aussi cette recommandation-là, je dirais,  
4 qui arrive un peu plus tôt en amont ou vous ne  
5 l'avez pas mis là, est-ce que vous en avez... ou  
6 c'est... Je veux juste avoir votre avis là-dessus.

7 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

8 R. Pour être sûr de bien comprendre, vous, ce que vous  
9 nous demandez c'est : est-ce qu'on aimerait aussi  
10 que ça soit clarifié dans le texte des conditions  
11 de service la mention, la référence aux différents  
12 tarifs admissibles? Oui.

13 Q. [14] Oui. Notamment par... on a parlé de l'annexe 1  
14 là, qui est assez générale pour tout, finalement,  
15 tous les clients, il n'y a pas de distinction. Est-  
16 ce que ça apparaît... est-ce que ça peut faire  
17 partie d'une de vos préoccupations également?

18 R. Bien, c'est sûr que l'annexe 1, on estime qu'elle  
19 mérite clarification sur la responsabilité du choix  
20 des tarifs, mais par contre demander à quelqu'un de  
21 cocher dans l'annexe 1 le tarif, pour nous ce n'est  
22 pas forcément quelque chose qu'on souhaite.

23 Q. [15] O.K. Parfait.

24 R. Est-ce que c'était ça, c'est bien ça votre  
25 question?

1 Q. [16] Bien, c'est de voir le type d'information que  
2 vous souhaitiez voir, le cas échéant, dans l'annexe  
3 1. Bref, est-ce que l'annexe 1 vous apparaît  
4 suffisant ou vous voyez plus d'informations à  
5 l'égard du tarif...

6 R. Mais, pas la demande de tarif. Pour nous, c'est  
7 trop, c'est trop dangereux, ça donne trop de  
8 responsabilité au client qui n'a pas l'information  
9 avant même de cocher son choix, finalement.

10 Q. [17] O.K. Ma question, ce n'est pas à l'égard d'un  
11 choix, c'est plus de ce qui apparaît comme  
12 information. Donc, dans l'annexe 1, c'est  
13 l'information que le Distributeur, qui est mise  
14 dans le texte et non pas quant au choix. Merci.

15 R. O.K.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Merci Maître Turmel. Maître Turmel, pour Hydro-  
18 Québec.

19 INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL :

20 Q. [18] Turmel, oui, c'est ça. Oui. Mais en fait,  
21 peut-être juste une petite question de précision,  
22 puis en fait, par rapport à quelque chose que vous  
23 avez mentionné, alors qu'on était à peu près vis-à-  
24 vis l'acétate numéro 9. Bien, ce n'est peut-être  
25 pas nécessaire d'y aller. Puis je pense que c'est

1 un petit peu en ligne aussi avec la question de  
2 maître Turmel. Vous nous avez mentionné, puis on  
3 est sur la question du tarif, puis finalement du  
4 choix du tarif. Vous nous avez mentionné à un  
5 moment donné qu'une ou deux questions  
6 supplémentaires régleraient justement le choix du  
7 tarif approprié. Je voudrais juste être sûr de bien  
8 comprendre, ces questions-là, elles seraient dans  
9 quel document? Dans l'annexe 1? Puis ma seconde  
10 question, je vais la poser tout de suite, bon,  
11 avez-vous des idées de questions, de ces questions-  
12 là? Quelles questions régleraient selon vous cette  
13 problématique du choix du tarif?

14 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

15 R. Bien, nous on pensait à deux places. Évidemment, la  
16 personne qui prend l'appel au service à la  
17 clientèle, qui pose peut-être la question, est-ce  
18 que vous êtes producteur agricole? Est-ce que vous  
19 avez un usage agricole? Oui? Est-ce que vous faites  
20 de la transformation? Tu sais, aussi simple que ça.

21 Q. [19] O.K.

22 R. Puis, dans l'annexe 1, c'est sûr que s'il y a cette  
23 information en plus, il y a déjà usage agricole  
24 comme possibilité, donc si, dans le cas d'usage  
25 agricole, est-ce que vous faites de la

1 transformation? Ça pourrait être aussi simple que  
2 ça.

3 Mme ISABELLE BOUFFARD :

4 R. Parce que si vous prenez la décision en vertu du  
5 document dont Laure vient de vous parler où c'est  
6 Activités agricoles, puis vous décidez ou la  
7 personne qui reçoit le document décide de le mettre  
8 à un autre tarif que le D, puis qu'il n'y a pas  
9 d'autres questions, il y a une problématique là, où  
10 on sait qu'il y a une grande proportion de la  
11 clientèle qui va au D parce qu'elle ne fait pas de  
12 transformation, elle ne fait pas de mise en valeur  
13 supplémentaire là, de ses produits. Donc, c'est ou  
14 dans ce document-là ou lors de l'appel, mais il  
15 faut qu'il y ait une vérification supplémentaire si  
16 vous ne voulez pas mettre d'emblée tous les  
17 producteurs au tarif D.

18 Q. [20] Je vous remercie.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 C'est terminé? Merci Maître Turmel. Maître  
21 Alexandre de Repentigny? Pas de questions? Maître  
22 Simon Turmel pour la Régie?

23 INTERROGÉS PAR LA FORMATION

24 Me SIMON TURMEL, régisseur :

25 Bien, j'avais peut-être une question, puis là,



1 je suis en... pas en étonnement, mais en  
2 hésitation. Parce que je cherchais le moyen, je  
3 voyais que c'est un problème de communication  
4 peut-être entre Hydro-Québec et l'UPA, vous  
5 cherchez en moyen de bien... que les membres  
6 soient bien informés, mais je vois que maître  
7 Turmel a soulevé la question, et maître Turmel a  
8 précisé le tout. Alors, je pense que vous n'êtes  
9 pas loin. C'est ce que je saisis. Là je pose la  
10 question, vous dites...

11 (10 h 00)

12 Mme ISABELLE BOUFFARD :

13 R. Ça va dépendre de ce qui va être changé, là.

14 Q. [21] O.K. Parce que j'avais une lignée... j'avais  
15 un lignée de questions sur comment y arriver.

16 R. Mais regardez, on n'est pas loin.

17 Q. [22] Oui.

18 R. Ça, je suis à la même place que vous, mais je  
19 trouve ça malheureux qu'un... juste vous expliquer,  
20 puis vous le savez, là, je ne veux pas vous refaire  
21 une longue mise en contexte, mais nos producteurs,  
22 les vaches rentrent dans la nouvelle bâtisse, juste  
23 que les vaches s'adaptent, là, quand le premier  
24 compte d'électricité ou quand la confirmation  
25 rentre, là, puis ça n'excuse pas qu'il faut qu'ils

1 reviennent dans un délai de dix (10) jours, mais  
2 c'est beaucoup de papiers en même temps, puis à un  
3 moment donné, quand il y a des temps plus  
4 tranquilles qui arrivent, bien là, il commence à  
5 refouiller dans ses papiers puis il se rend compte  
6 de cet élément-là. Donc quand le maître électricien  
7 dit que c'est un usage agricole, quand le  
8 producteur s'inscrit que c'est un usage agricole,  
9 cet élément-là, c'est quoi qu'on pourrait faire  
10 pour faciliter le travail du Distributeur à dire il  
11 y a tu une question qui manque pour de facto que  
12 ces gens-là aillent au tarif D puis qu'il n'y ait  
13 pas de correction puis que ça... puis après ça, les  
14 producteurs, ça les fâche, ça fait que...

15 Q. [23] Oui.

16 R. Comment on fait pour arranger ça? Je pense qu'on  
17 n'est pas loin d'arriver à quelque chose puis c'est  
18 de travailler ensemble à cet effet-là.

19 Q. [24] C'est pour ça que je ne savais pas si j'avais  
20 une question ou non, mais je voulais... vous me  
21 rassurez. Alors... mais vous avez une table, aussi,  
22 de discussion entre l'UPA et Hydro-Québec?

23 R. Bien, si le Distributeur souhaite emmener cet  
24 élément-là à la table, là, parce que des fois,  
25 quand c'est des choses de la Régie de l'énergie, on

1 n'est pas en mesure de les emmener à la table, mais  
2 si le Distributeur souhaite l'emmener puis qu'on  
3 regarde ensemble à cette table-là, on est  
4 ouverts... on est toujours ouverts à ça.

5 Q. [25] Je n'ai pas d'autres questions, merci.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Q. [26] Merci. Ah, non, on n'a pas fini. Vous n'avez  
8 pas de question, Madame Pelletier? Moi, j'aimerais  
9 juste une question pour bien comprendre votre  
10 demande qui est de préciser les tarifs admissibles.  
11 Ce que j'ai compris du témoignage, là, d'un des  
12 membres du panel 1, c'est qu'au moment de la  
13 confirmation de l'abonnement, il y a le fameux  
14 dépliant qui résume les conditions de service, mais  
15 il y a aussi, et je cite, là, je suis à la page 71  
16 de la... des notes sténo du deux (2) mai où on dit  
17 Puis dans ça, il y a une référence au  
18 tarif à... une référence qui dit :  
19 « Si vous voulez avoir plus  
20 d'informations sur les tarifs, vous  
21 pouvez vous rendre sur le site  
22 internet. » Puis on donne l'adresse du  
23 site internet...  
24 Mais ça, pour vous, ce n'est pas suffisant. Vous  
25 voulez qu'en plus d'avoir accès au tarif, que le

1 Distributeur fasse la démarche additionnelle pour  
2 vous... pour dire les tarifs admissibles. C'est ça,  
3 j'essaierais... j'essayait de comprendre la nature  
4 de votre recommandation.

5 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

6 R. C'est parce que si je comprends bien, Maître Rozon,  
7 là, dans le passage que vous citez, on parlait du  
8 dépliant, le fameux dépliant qui a été déposé en  
9 engagement 7, hier, qui est le résumé des  
10 Conditions de service et que j'ai compris qui était  
11 envoyé en même temps que la confirmation  
12 d'abonnement. Mais nous, là où on voudrait que les  
13 tarifs admissible figurent, c'est dans la  
14 confirmation d'abonnement. Quand le nouveau client  
15 reçoit sa confirmation d'abonnement, qui n'est pas  
16 le dépliant, qui est le récapitulatif, mais dans le  
17 fond, qui figure aux annexes de la DDR de la FCEI,  
18 le récapitulatif, tel usage, telle adresse, tel  
19 nom, tel N.A.S., etc., bien c'est là où on voudrait  
20 que figure en plus de juste le tarif : vous êtes au  
21 tarif G, mais vous avez aussi droit à tel, tel, tel  
22 tarif. C'est à cet endroit-là. Dans la  
23 confirmation.

24 Mme ISABELLE BOUFFARD :

25 R. Peut-être que le mot droit, là... vous pourriez...

1 Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

2 R. Admissibles, pardon.

3 Mme ISABELLE BOUFFARD :

4 R. Non, non, mais on n'est pas avocats, là, puis c'est  
5 pour ça qu'on a maître Hotte avec nous, vous  
6 pourriez être admissibles, donc vérifiez. Tu sais,  
7 c'est juste cet élément-là où on vous a mis à ça,  
8 mais vous pourriez peut-être être admissible à ces  
9 tarifs-là, donc vérifiez vos affaires. Ça fait que  
10 là, on a notre tarif qui est bien identifié, puis  
11 regardez vos affaires, vous pourriez être  
12 admissible à ceux-là puis à partir de là, bien il  
13 le sait. Ça fait que c'est... nous, on fait de la  
14 sensibilisation, je fais juste vous amener à ça,  
15 mais c'est du continu, là. Parce qu'aussitôt qu'il  
16 y a un nouveau propriétaire ou la relève reprend,  
17 bien on doit resensibiliser la clientèle, donc  
18 quand il y a un nouvel abonnement, ce serait un  
19 plus, selon nous, de l'inclure sur le document de  
20 confirmation.

21 Q. [27] Vous avez mentionné tantôt que la très, très,  
22 très grande majorité des producteurs agricoles sont  
23 au tarif D. Donc, cette mention-là serait  
24 pertinente, finalement, pour une petite proportion  
25 de votre... de la clientèle agricole, si je

1           comprends bien?

2    R. Bien, si...

3    Q. [28] Ça ne peut pas créer plus de confusion?

4    R. Bien, regardez, je prends mon producteur de lait,  
5           qui était producteur de lait, qui a changé de  
6           bâtiment, un beau grand garçon de vingt-huit (28)  
7           ans que je suis en tournée de conseil  
8           d'administration, on fait le tour de toutes nos  
9           régions deux fois par année puis que là, il sait  
10          que je vais être là, il sait qu'on est les bonnes  
11          personnes à parler en tarif, il nous connaît, il  
12          amène sa facture, il dit Isabelle, il dit je suis  
13          au tarif G, c'est tu normal? Bien écoutez, on va  
14          peut-être les mélanger, mais tous les nouveaux...  
15          Tu sais, je ne vous dis pas d'envoyer ça largement,  
16          mais c'est des nouvelles confirmations, donc c'est  
17          des nouveaux... c'est ceux qui changent. Ceux qui  
18          sont déjà là, là, on ne veut pas les mélanger, on  
19          ne leur envoie rien, tu sais. C'est ceux, tu sais,  
20          qu'ils vont avoir un nouveau compteur, donc ceux-  
21          là, c'est important qu'ils prennent la bonne  
22          décision. Mais d'envoyer ça largement à tout le  
23          monde, je suis à la même place que vous, c'est  
24          clair qu'on va les mélanger, mais pour ceux qui...  
25          les nouveaux abonnements, nous, on pense que ça

1           pourrait être intéressant.

2       Q. [29] Parfait.

3           Mme LAURE VINSANT LE LOUS :

4       R. Oui, juste pour compléter, sur le dépliant, le  
5           passage que vous citiez, bien c'est sûr que dans le  
6           dépliant, c'est là où on pourrait penser voir un  
7           petit encart : vous êtes une exploitation agricole?  
8           Allez voir le cadre de référence Hydro-Québec-UPA  
9           et le lien vers le site Internet...

10      Q. [30] O.K.

11      R. ... du Distributeur où le cadre de référence est  
12           clair puis tu sais. C'est juste ça.

13      Q. [31] Parfait. Ça complète les questions de la  
14           formation. Maître Hotte, est-ce que vous avez un  
15           réinterrogatoire?

16           RÉINTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

17      Q. [32] Oui. Réinterrogatoire. Une seule question. Mon  
18           collègue André Turmel vous a questionné sur  
19           l'annexe 1, bien que dans notre mémoire et dans la  
20           présentation PowerPoint, on n'ait pas  
21           spécifiquement demandé à ce que l'annexe 1 soit  
22           améliorée, je veux juste, de façon générale,  
23           évidemment, est-ce que vous seriez d'accord si on  
24           peut l'améliorer, cette annexe-là, sans causer  
25           d'ennui aux producteurs, est-ce que vous êtes

1           contre ou pour cette amélioration-là. Juste pour  
2           peut-être terminer là-dessus, là. Je comprends  
3           qu'on n'a pas fait de recommandation spécifique là-  
4           dessus, mais...

5           (10 h 05)

6           Mme LAURE VINSANT Le LOUS :

7           R. Bien, c'est sûr qu'on ne peut pas être contre ce  
8           qui vise à l'amélioration, t'sais. On est pour  
9           améliorer l'information relative aux tarifs dans  
10          l'annexe 1. C'est peut-être ça ou j'avais mal  
11          compris la question de maître Turmel. Mais, ce  
12          qu'on ne voulait pas, c'est qu'il y ait le tarif à  
13          cocher par le client. C'était ça ma crainte.

14          M. CYRIL MICHAUD :

15          R. Juste un point de complément, un enjeu, quelque  
16          chose qui serait important pour nous aussi, c'est  
17          de savoir comment cette annexe-là est traitée parce  
18          que pour nous entre la reconduction mécanique d'un  
19          tarif et utiliser les nouvelles informations qui  
20          sont fournies à l'annexe 1, on voudrait être sûr  
21          que ce soit vraiment les informations qui sont  
22          fournies par le client à l'annexe 1 qui sont  
23          utilisées pour déterminer son tarif.

24          Q. [33] Je vous remercie, je n'ai pas d'autres  
25          questions.



1 LA PRÉSIDENTE :

2 Parfait.

3 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

4 Ça complète ma preuve. Merci beaucoup.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Merci beaucoup, Maître Hotte. Alors, Madame

7 Bouffard, Madame Le Lous et Monsieur Michaud, vous

8 êtes libérés. Merci beaucoup pour votre

9 participation et votre témoignage.

10 Alors, on va prendre une pause  
11 immédiatement considérant que la présentation de la  
12 preuve de la FCEI risque d'être un peu plus longue  
13 et on a besoin d'un vingt (20) minutes. Donc, à dix  
14 heures trente (10 h 30), on revient avec la  
15 présentation de la preuve de la FCEI.

16 SUSPENSION

17 (10 h 33)

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Maître Turmel, vous faites preuve d'originalité.

20 Me ANDRÉ TURMEL :

21 Oui. Bien, c'est parce que ce matin, il y a eu un

22 petit glitch puis on s'est dit finalement les gens

23 retiendraient le document le plus long dans la

24 pile. Alors, nos excuses. Habituellement, on le

25 fournit en huit et demi par douze, mais ça a sorti

1           comme ça à l'imprimante, alors j'irai m'entretenir  
2           avec les proposés d'impression plus tard cet après-  
3           midi, mais... Excusez-nous, ce n'est pas dans nos  
4           habitudes.

5                       Alors, bonjour donc aux Régisseurs. André  
6           Turmel pour la FCEI. Vous reconnaissez nos témoins,  
7           madame Hébert et monsieur Minville qui ont pris  
8           place. Madame Hébert, dans ce que nous avons  
9           annoncé, ne devait pas être là parce qu'elle  
10          n'était pas disponible selon ce qu'on pensait, mais  
11          là finalement elle a pu se mettre... se rendre  
12          disponible, notamment par votre ouverture à ce que  
13          la FCEI puisse témoigner et on vous en remercie.  
14          Donc, on peut faire l'assermentation, Madame la  
15          Greffière.

16          PREUVE DE LA FCEI

17  
18          L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce cinquième (5e)  
19          jour du mois de mai, ONT COMPARU :

20  
21          MARTINE HÉBERT, vice-présidente principale FCEI,  
22          ayant une place d'affaires au 630, boulevard René-  
23          Lévesque Ouest, bureau 2880, Montréal (Québec);

24  
25          GUY MINVILLE, comptable agréé, consultant en

1           gestion énergétique, ayant une place d'affaires au  
2           11, Des Cormorans, Gaspé (Québec);

3

4           LESQUELS, après avoir fait une affirmation  
5           solennelle, déposent et disent :

6

7           INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

8           Merci beaucoup, Madame la Greffière.

9           Q. [34] Alors, bonjour aux Témoins. On va procéder  
10           peut-être à quelques informations d'usage, bien  
11           que, Monsieur Minville, vous avez déposé au dossier  
12           une affirmation solennelle. On va quand même, pour  
13           la preuve, je comprends que le mémoire de la FCEI,  
14           sous la cote C-FCEI-0018, ce document, vous l'avez  
15           rédigé, de manière générale?

16           M. GUY MINVILLE :

17           R. Oui, je confirme.

18           Q. [35] Et que ce document représente la position de  
19           la FCEI?

20           R. En effet.

21           Q. [36] Et que vous l'adoptez pour valoir comme votre  
22           témoignage écrit en l'instance?

23           R. Oui, je l'adopte.

24           Q. [37] Parfait. Madame Hébert, je comprends que vous  
25           avez, de manière générale, supervisé l'ensemble de

1 la preuve déposée au dossier?

2 Mme MARTINE HÉBERT :

3 R. Oui, de façon générale.

4 Q. [38] Oui. Et vous l'adoptez, vous adoptez cette  
5 preuve pour valoir comme votre témoignage écrit en  
6 l'instance?

7 R. Absolument.

8 Q. [39] Et j'allais ajouter, ce matin, nous avons  
9 déposé, Madame la Présidente, une présentation  
10 PowerPoint au soutien de la présentation de ce  
11 matin que l'on va coter sous la pièce... sous la  
12 cote C-FCEI-0022. Et ce document, je pense qu'il a  
13 été préparé par vous, Monsieur Minville, c'est ça?

14 M. GUY MINVILLE :

15 R. Oui, c'est bien ça.

16 Q. [40] Et vous l'adoptez également pour valoir comme  
17 votre témoignage écrit en l'instance?

18 R. Je l'adopte.

19 Q. [41] Parfait. Alors, donc dans un premier temps, on  
20 va proposer... là, c'est que de manière générale,  
21 il y aura peut-être quelques remarques  
22 préliminaires. Je vais demander à monsieur Minville  
23 qui va faire la présentation générale, mais madame  
24 Hébert va intervenir sur certains aspects. Peut-  
25 être en débutant, Monsieur Minville, peut-être en

1           quelques minutes, quelques secondes, expliquez  
2           brièvement qu'est-ce que vous faites comme  
3           consultant? Quel type de services vous faites et  
4           depuis combien de temps vous travaillez dans ce  
5           domaine?

6           R. Oui. Bien, premièrement, c'est ça. Je suis dans ce  
7           domaine depuis dix-neuf cent quatre-vingt-quatorze  
8           (1994), ça va faire bientôt... bientôt vingt-cinq  
9           (25) ans. J'ai une formation de comptable agréé.  
10          J'ai eu un petit... j'ai été, si on veut, comme  
11          consultant à temps partiel le temps de mes études  
12          puis tout ça, après un passage en cabinet comptable  
13          puis au Vérificateur général, pour revenir à temps  
14          plein pour l'entreprise en deux mille deux (2002)  
15          et faire le travail de consultant, là, et conseil  
16          au niveau du management énergétique, que ce soit en  
17          alimentation électrique, que ce soit en gestion  
18          tarifaire ou en stratégie d'optimisation de  
19          bâtiment.

20                    J'ai également travaillé avec la FCEI, à  
21          partir de deux mille quatre (2004), sur deux causes  
22          tarifaires...

23          Q. [42] Quatorze (14)?

24          R. Deux mille... Pardon. Deux mille quatorze (2014)...

25          Q. [43] O.K.

- 1 R. ... deux mille quatorze (2014), deux mille quinze  
2 (2015), deux causes tarifaires pour mon expérience  
3 par rapport à la Régie.
- 4 Q. [44] D'accord. Je vous remercie beaucoup. Madame  
5 Hébert, ne vous offusquez pas, vous êtes connue à  
6 la FCEI, ça fait que... à moins que vous vouliez  
7 vous présenter formellement, je vais demander à  
8 monsieur Minville de commencer avec la  
9 présentation.
- 10 R. Oui. Merci. Bonjour, Madame la Présidente, Madame,  
11 Monsieur les Régisseurs, tous les procureurs et  
12 représentants des différents organismes. On va  
13 commencer la présentation peut-être en faisant une  
14 petite synthèse du déroulement du dossier et après  
15 ça on va voir, la présentation est assez épurée  
16 parce qu'il y a de nombreux sujets et puis la  
17 preuve, même au niveau de la preuve, on a essayé de  
18 la faire la plus synthétisée possible compte tenu  
19 de l'ampleur. Et puis on va insister un petit peu  
20 plus sur certains... certains aspects de notre  
21 preuve qui soit qu'il y a des nouveaux... soit  
22 parce qu'il y a des nouveaux éléments qui sont  
23 apparus ou c'est vraiment des sujets qui tiennent à  
24 coeur à la FCEI.
- 25 (10 h 40)

1                   Rapidement pour nous mettre dans le dossier  
2 puis un peu se mettre dans le contexte, bien, le  
3 déroulement du dossier, on est impliqué, la FCEI,  
4 depuis le début. Puis on a participé aux six  
5 ateliers. Je souligne ça. Je crois que c'est  
6 important dans notre démarche qui nous mène  
7 aujourd'hui à l'audience. On a assisté, bien sûr,  
8 et participé. Et puis il y avait toute la notion de  
9 se positionner sur les propositions d'Hydro. Ça  
10 fait que ça a été un bon moment, là, pour  
11 décortiquer, si on veut, toutes les propositions  
12 d'Hydro-Québec.

13                   Et, nous, le travail qu'on a fait, c'était  
14 de voir l'évolution, les impacts que pouvaient  
15 avoir les modifications proposées entre les  
16 anciennes dispositions puis les nouvelles. Et puis  
17 ça a été un travail assez... On l'a fait sur les  
18 sujets qui touchaient la FCEI, de près ou de loin.  
19 Ça fait qu'on est allé quand même assez... très  
20 large à cette étape-là du processus. Puis on a  
21 également formulé à ce moment-là des propositions  
22 qui sont reprises, là, pour certaines dans notre  
23 mémoire.

24                   Au niveau de la demande d'intervention.  
25 Bien, là, on a resserré un peu plus les sujets,

1        puis en complémentarité, si on veut, avec d'autres  
2        intervenants des sujets que, même s'ils touchent la  
3        clientèle de la FCEI, ont été laissés à d'autres.  
4        Par exemple le souterrain ou tout ce qui est la  
5        notion d'avis d'interruption, puis tout ça, même si  
6        on a des clients qui sont soumis à ça. Et puis on  
7        s'est concentré sur une série de sujets, je pense  
8        qu'il y en avait autour de vingt-cinq (25), à notre  
9        demande d'intervention.

10                Au niveau de la préparation de la preuve.  
11        Bien, les sujets qu'on avait identifiés, bien, ils  
12        ont tous été traités. Et puis il y en a qui ont été  
13        traités sans apporter de recommandations ou  
14        commentaires. C'est suite à la réception de la  
15        preuve amendée et puis des réponses, et puis tout  
16        ça, il y a un certain nombre de sujets qui nous  
17        apparaissent très acceptables ou qu'on recommande  
18        de mettre de l'avant. Et puis il y a certains  
19        sujets, par contre, qu'on fait des constats et puis  
20        on émet des recommandations. Dans le mémoire, il y  
21        a vingt-six (26) recommandations sur la preuve  
22        étudiée.

23                On va voir tantôt, ou comme vous avez pu le  
24        constater en lisant la preuve, là, nos  
25        recommandations se situent à deux niveaux. Dans



1 certains cas, on propose ou on recommande peut-être  
2 de modifier des pratiques d'affaires. Ça fait que  
3 ça n'affecte pas le texte comme tel. Mais on  
4 propose puis on insiste ou on recommande pour qu'il  
5 y ait des bons guides pour guider l'application de  
6 ce règlement-là. Puis dans d'autres cas, on croit  
7 que, peut-être le libellé ou l'article doit être  
8 modifié un peu pour faciliter l'interprétation ou  
9 peut-être éviter des nouvelles situations que les  
10 modifications proposent.

11 Et puis, là, on est rendu à la journée de  
12 la présentation de la preuve. Je vais défiler.  
13 C'est ça. La preuve touchait l'ensemble du  
14 règlement qu'on a toujours traité en trois volets :  
15 le volet abonnement, le volet alimentation et le  
16 volet droits et obligations. C'est un petit peu  
17 comme ça qu'on a fait aussi notre preuve. Et puis  
18 on a abordé un bon nombre de sujets dans le premier  
19 volet abonnement. On partait, je vais dire, au tout  
20 début du règlement, lorsqu'un client s'abonne à  
21 Hydro-Québec.

22 Là, il y en a en rouge. Je vais dire, je ne  
23 répéterai pas toute la preuve. Ça pourrait être  
24 quand même assez long. Mais, t'sais, au niveau de  
25 la présentation de la demande, on a fait quand même

1 des recommandations. Bien, ça, ça allait quand même  
2 assez bien. Puis il y avait le dossier des  
3 renseignements obligatoires. On a discuté  
4 longuement. Ça a été commenté en contre-  
5 interrogatoire, là, la fameuse annexe 1 puis tout  
6 ça. Nous, on avait identifié certaines  
7 problématiques. Nous, on le vit sur le terrain  
8 comme consultant que c'est un peu vague ou un peu  
9 ambigu comme annexe pour certaines situations.

10 Nous autres, on voit vraiment, quand on lit  
11 le nouveau texte, qu'il y a des demandes  
12 d'abonnement pour des clients qui sont existants,  
13 puis il y a des demandes d'abonnement pour des  
14 clients qui sont complètement nouveaux, qui  
15 demandent des alimentations ou des modifications  
16 d'alimentation. Nous autres, on voit vraiment que  
17 c'est deux choses.

18 De demander un compte à Hydro, d'envoyer  
19 son nom, son adresse, son numéro d'assurance  
20 sociale, des informations comme ça, c'est une  
21 chose. Mais en même temps, demander toutes les  
22 charges puis toutes les informations techniques en  
23 cas qu'on serait un nouvel abonnement, on trouve  
24 que ça porte à confusion. Et puis que, dans  
25 certaines situations, quand c'est appliqué de façon

1 littérale, on a vu des cas de demandes  
2 d'informations vraiment abusives. Dans des cas de  
3 clients qui demandaient une interruption pour, je  
4 vais dire, même pas faire une modification, mais au  
5 moment de la réalimentation, ils considéraient ça  
6 comme une nouvelle demande d'alimentation. Puis,  
7 là, on demandait de faire un inventaire de toutes  
8 les charges existantes, même s'il n'y avait pas eu  
9 d'ajout de charges. Ça fait qu'on a des cas assez  
10 bien documentés, que, si on veut, les imprécisions  
11 dans cette annexe-là occasionnent.

12 On a posé des questions en DDR à Hydro-  
13 Québec en disant : « Est-ce que vous demandez  
14 toujours les renseignements? » Ils ont dit : « Non,  
15 dans certains cas, on ne les demande pas. » Mais  
16 c'est bien écrit dans le texte proposé, comme  
17 avant. Si on prend l'article, je pense que c'est  
18 l'article 2.1 « renseignements obligatoires » c'est  
19 écrit : Vous devez envoyer tous les renseignements  
20 car votre demande peut ne pas être traitée. C'est  
21 quand même... On a « renseignements obligatoires »  
22 c'est écrit qu'il faut tout les envoyer.

23 C'est peut-être pour ça qu'on n'est pas les  
24 seuls. Il y a d'autres intervenants aussi qui ont  
25 vu ça, qui ont dit : oh, c'est complexe d'envoyer

1 des charges, d'envoyer des caractéristiques  
2 techniques. On n'est pas les seuls intervenants à  
3 avoir vu cette problématique-là. Ça fait que  
4 rapidement c'était sur ce sujet-là. Oui.

5 (10 h 45)

6           Concernant les dates de début d'abonnement,  
7 l'acceptation de la demande, modification des frais  
8 de service et inscription des mandataires, je peux  
9 faire un... je vais dire j'étais présent lors de la  
10 présentation du panel, le premier panel d'Hydro-  
11 Québec et puis je suis heureux de constater qu'on  
12 voit, là, on voit un réel désir d'améliorer toute  
13 cette portion-là du service à la clientèle. Sur le  
14 terrain on commence à constater des... des  
15 améliorations dans certains délais, dans certains  
16 temps de réponse puis tout ça. Je le souligne comme  
17 ça, mais actuellement il reste quelques  
18 problématique, là, dans ces sujets-là. Dans  
19 certains cas c'est les pratiques d'affaire qui  
20 devront peut-être s'améliorer un petit peu. Puis  
21 dans d'autres cas c'est peut-être des petites  
22 modifications aux tarifs... au texte comme tel des  
23 Conditions.

24           Toujours dans le volet abonnement, un autre  
25 sujet qui a été largement discuté, là, par d'autres

1 intervenants aussi, là, on le traite ici aux  
2 Conditions de service parce qu'on sait que  
3 normalement les tarifs c'est traité aux Conditions  
4 et tarifs du Distributeur. Il y a un document  
5 expressément pour ça. Ici, on le traite là parce  
6 qu'en début d'abonnement on doit... on doit se voir  
7 attribuer un tarif et puis, nous, ce qu'on... ce  
8 qu'on demande ou ce qu'on constate c'est qu'au  
9 moment de la demande d'abonnement le client n'est  
10 pas conscient puis il n'est pas informé qu'il doit  
11 faire le choix de son tarif. Et puis ce qu'on voit  
12 après coup c'est des fois des clients qui ont...  
13 ils apprennent qu'ils ont le mauvais tarif et puis  
14 là il y a des grosses en jeu. Comme on a eu  
15 l'exemple ce matin de l'UPA. Puis il y a des cas où  
16 c'est encore plus... plus majeur, là, même sur des  
17 courtes périodes. Et puis ces gens-là, bien ils  
18 apprennent qu'ils sont responsables de leur tarif  
19 et puis que c'est pas... c'est pas au Distributeur  
20 de choisir le tarif.

21 Ça fait que là on parle vraiment d'un  
22 exemple de pratique d'affaires pour encadrer les  
23 nouveaux abonnés, à les guider ou les informer,  
24 bien premièrement que c'est de leur responsabilité;  
25 deuxièmement qu'ils ont les outils pour être

1 capable de faire un choix éclairé.  
2 Mme MARTINE HÉBERT :  
3 R. Bien c'est ça. Puis peut-être juste pour compléter,  
4 Madame la Présidente, s'assurer que l'information  
5 qui est fournie est claire puis compréhensible, là.  
6 Parce qu'on l'a vu avec les intervenants  
7 précédents, c'est pas toujours facile, là, pour un  
8 entrepreneur de savoir. Vous savez, l'alphabet  
9 d'Hydro-Québec, D, G, M n'est pas... c'est pas...  
10 c'est pas l'alphabet A, B, C, D, E, là. Donc dans  
11 le sens où c'est complexe, il y a... la petite  
12 entreprise évidemment n'est pas toujours équipée  
13 pour être en mesure d'évaluer, là, par elle-même ce  
14 qu'il en est. Donc et ils n'ont pas non plus  
15 nécessairement les moyens de se payer des  
16 consultants, là, pour l'accompagner dans ce choix-  
17 là tarifaire. Alors je pense que c'est important  
18 que le Distributeur... qu'on s'assure que le  
19 Distributeur fournisse les informations... des  
20 informations claires, précises et guide aussi  
21 l'entrepreneur, sans le dicter. On ne voudrait pas  
22 que ce soit dicté, mais en tout cas qu'il guide  
23 l'entrepreneur, là, dans la décision du choix  
24 tarifaire.  
25

1 M. GUY MINVILLE :

2 R. Puis notre preuve... il y a quand même pas mal  
3 d'éléments dans la preuve pour justifier ça, le  
4 fameux devoir d'information qu'on trouve peut-être  
5 faible à ce niveau-là. Puis les réponses à  
6 certaines DDR démontrent quand même assez bien de  
7 dire : le client détermine son usage et nous  
8 déterminons le tarif. Ça dit quasiment ça, il y a  
9 comme une nuance entre « usage » et « tarif ».  
10 C'est très, très, très ambigu. On a fait, je pense,  
11 puis dans les questions de contre-interrogatoire il  
12 y a certains clients résidentiels qui ont droit à  
13 un tarif affaire. Ça fait que ces gens-là, un  
14 immeuble à logements ils vont dire : bien moi,  
15 c'est résidentiel. Mais ils vont arriver après coup  
16 puis ils vont dire : oh, j'aurais eu un tarif  
17 éligible qui aurait été plus économique. Et puis il  
18 y a eu des causes à la Régie par rapport à ça.

19 Puis ces clients-là ne sont pas informés.  
20 Ils ne sont pas informés non plus au moment de leur  
21 abonnement que les tarifs sont régis par un autre  
22 règlement, qu'ils ont quatorze (14) mois pour  
23 intervenir sur leur tarif quand c'est un nouvel  
24 abonnement. Ça fait que ça peut être intéressant,  
25 t'sais, on peut pas trop être sûr au début malgré

1 les bons conseils ou les bonnes informations, mais  
2 quand on sait qu'au bout de quatorze (14) mois, les  
3 quatorze (14) premiers mois de l'abonnement on peut  
4 revenir en arrière, bien là on a des vrais  
5 chiffres, on peut refaire calculer ça. Ça fait que  
6 ça, ce serait super intéressant que ce soit... que  
7 ça apparaisse dans la procédure puis que ce soit  
8 clairement démontré.

9 Mme MARTINE HÉBERT :

10 R. Puis je dirais même au-delà d'être intéressant ce  
11 serait important parce que je pense que les clients  
12 ont le droit d'être informés correctement puis  
13 d'être accompagnés, là, dans ce processus-là. Parce  
14 que souvent c'est beaucoup pour une... et  
15 particulièrement pour une petite entreprise. On le  
16 sait, les coûts liés à l'énergie peuvent être  
17 parfois très importants, donc je pense que dans ce  
18 sens-là c'est très clair que c'est ce qu'on  
19 souhaiterait...

20 M. GUY MINVILLE :

21 R. Oui.

22 Mme MARTINE HÉBERT :

23 R. ... qui soit, je vous dirais amélioré de façon  
24 importante, là.

25 (10 h 50)



1 M. GUY MINVILLE :  
2 Oui, c'est significatif. Ah, puis au niveau de  
3 l'ambiguïté, même l'engagement là, tout récent,  
4 l'engagement numéro 7 d'audience là, le guide  
5 préparé pour l'UPA là, on parle encore là, le  
6 client établit son usage et le tarif est... bien,  
7 ce n'est pas écrit « est déterminé par Hydro »,  
8 mais le tarif applicable va s'appliquer. Ça fait  
9 que ça ne laisse pas voir que le client a un choix  
10 de tarif clair.

11 Les périodes de relève de compteur et le  
12 choix de dates, puis après ça on va voir le sujet 4  
13 là, la période de facturation. Ça se touche, ça se  
14 chevauche un peu. On a déjà eu l'occasion d'en  
15 discuter lors de la cause tarifaire. Ça avait  
16 permis d'amener quelques modifications aux  
17 modalités de l'époque.

18 Il n'en demeure pas moins que ça demeure un  
19 sujet ou une situation particulière là, lorsque les  
20 clients, là je ne sais pas, il y en a, je pense,  
21 c'est vingt-cinq mille (25 000) dont la puissance  
22 et l'énergie sont facturés, où l'impact de la date  
23 de lecture, puis la durée de la période est  
24 significative là, lorsque le calcul du coût de la  
25 facture est fait.

1                   On le sait, la puissance là, c'est un prix,  
2                   quasiment un prix fixe là, c'est la puissance la  
3                   plus élevée dans le mois qui est facturée pour le  
4                   nombre de jours. Si, mettons, on retrouve un cinq  
5                   cents kilowatts (500 kW) pour soixante (60) jours à  
6                   la place de trente (30) jours, puis que l'autre  
7                   mois est à zéro, bien, ça un impact, c'est vraiment  
8                   majeur.

9                   Ça fait que c'est pour ça, nous autres, on  
10                  insiste souvent là, que les délais de périodes  
11                  soient maintenus, qu'ils soient respectés à  
12                  l'intérieur du trente (30) jours, puis c'est  
13                  également aussi important de parler, je ne dirais  
14                  pas du choix de date, mais du moment de la date,  
15                  que ça se fait. C'est beau de dire qu'on veut  
16                  trente (30) jours, qu'on comprend qu'Hydro-Québec  
17                  applique une pratique d'affaires, c'est correct  
18                  entre vingt-quatre (24) et trente-quatre (34) ou  
19                  vingt-six (26) et trente-quatre (34), parce qu'à  
20                  l'époque, il y avait des relevés manuels, puis on  
21                  ne peut pas lire aux trente (30) jours.

22                  Mais ce qui est important pour le client,  
23                  c'est d'avoir une forme de prévisibilité parce  
24                  qu'il y a certains clients qui, même des clients  
25                  annuels, qui sont soumis, mettons, à la courbe

1 climatique, qui vont avoir des équipements  
2 automatisés pour gérer leur puissance là, puis ils  
3 ont des calendriers, si on veut, dans leur  
4 gestionnaire là, qu'ils changent à une certaine  
5 date. Et puis, on peut mettre des zones tampons de  
6 un ou deux jours, mais lorsque le Distributeur, par  
7 exemple, a réorganisé une route de relève pour nous  
8 faire une période de vingt (20) jours, bien là, on  
9 vient complètement décaler et puis c'est certain  
10 que ça a un impact important sur les factures.

11 Ça fait que, ça, c'est l'exemple pour un  
12 client annuel qui a un profil de consommation, puis  
13 il y a également les clients saisonniers qui  
14 attendent avant de partir leur équipement et puis  
15 ils regardent leur facture, il dit, oups, je suis  
16 lu aux alentours du dix (10), onze (11), dix (10),  
17 onze (11), neuf, dix (10), O.K., je pars le douze  
18 (12), bien, des fois ça arrive que cette semaine-là  
19 il s'est fait lire le treize (13), il s'est fait  
20 lire, c'est ça, après avoir parti. Ça fait que ça  
21 occasionne une facture très, très, très importante  
22 là pour quelques jours.

23 Ça fait qu'on est, on trouve intéressant  
24 aussi, avec les nouvelles possibilités des  
25 compteurs communicants là, d'avoir des dates un peu

1 plus fixes, bien, qui vont désormais être fixes.  
2 Là, on voit quand même des compteurs communicants  
3 qui ont des dates, je ne dirais pas aléatoires là,  
4 mais selon l'ancienne relève là. Peut-être pour  
5 différentes raisons qui vont se régler dans  
6 l'avenir, mais d'avoir des dates fixes, c'est  
7 primordial pour les clients dont la puissance est  
8 facturée.

9           Puis idéalement, que le choix puisse être  
10 déterminé par le client, pour qu'il puisse  
11 organiser ses activités. On pense beaucoup là à  
12 l'industrie des pêches, il y en a dans mon coin là  
13 qui terminent en décembre avec un dernier bateau,  
14 mais si on est lu le quinze (15) du mois puis le  
15 bateau, l'usine fonctionne jusqu'au dix-sept (17),  
16 bien, on se fait une grosse puissance pour une  
17 petite période, ça a un impact sur la minimale à  
18 facturer, c'est des dizaines de milliers de  
19 dollars, c'est... Puis en contre partie, bien,  
20 c'est des mises à pieds, ils doivent jouer le jeu  
21 de dire, est-ce qu'on ferme avant ou qu'on paie ce  
22 foutu prix là? Nous autres, ce qu'on fait dans ce  
23 temps-là, on essaie de déplacer la date, puis on  
24 essaie de négocier avec le client, voir, s'il ne  
25 peut pas le faire différemment.

1                   Donc, si les clients pouvaient choisir leur  
2                   date comme certains, on a fait la démonstration,  
3                   qu'il y a des modalités à Hydro-Québec là, il y a  
4                   certains clients qui sont ce qu'on appelle les  
5                   modalités MV-90 là, ces clients là choisissent leur  
6                   date. C'est pour des périodes de douze (12) mois et  
7                   puis c'est très apprécié comme service.

8                   (10 h 55)

9                   Le délai de facturation, c'est... je pense  
10                  qu'on est convaincu, on croit aussi que le  
11                  Distributeur est convaincu que la réception de  
12                  factures, là, c'est une étape importante de la  
13                  gestion de ses coûts énergétiques, là, c'est le  
14                  feedback qu'on a, c'est nos résultats, puis  
15                  généralement, c'est quand il y a un appel qui se  
16                  fait à Hydro-Québec ou chez nous pour ceux qui ont  
17                  des consultants, c'est suite à la réception de la  
18                  facture, ils disent ah mon dieu, c'est cher ou  
19                  c'est pas... bien généralement, c'est quand c'est  
20                  cher, là. Ça fait que ça, on s'entend tous là-  
21                  dessus que c'est important.

22                  Puis moi, ce que j'ai essayé de séparer ici  
23                  puis les constats que je fais puis les  
24                  recommandations, c'est qu'il peut y avoir deux  
25                  situations pourquoi la facture est retardée, il y a

1 la raison de l'absence de relevé, on vient d'en  
2 discuter un peu, les périodes de relève, puis il y  
3 a une autre raison que la facture est retenue par  
4 le Distributeur pour certains critères.

5 Mon père me racontait, à l'époque, il était  
6 à l'Hydro, mais là, c'était une autre époque, là,  
7 c'était il y a vingt-cinq (25) ans de ça, quand un  
8 consommation ou une puissance dépassait certains  
9 seuils, bien, elle devrait être vérifiée  
10 manuellement et puis c'est ça qui pouvait  
11 occasionner un délai, mais on voit encore  
12 aujourd'hui des factures qui sont... qui ont des  
13 délais de cinquante (50), soixante (60), quatre-  
14 vingts (80) jours, surtout, aussi, les nouveaux  
15 abonnements, là, pour avoir la première facture,  
16 là, ce n'est pas trois jours après la lecture,  
17 c'est un certain délai. Ça fait que ça, ça a un  
18 impact, bien sûr, là, même si le relevé, il a été  
19 pris correctement, aux trente (30) jours dans le  
20 cas d'avec puissance, bien c'est long avant que le  
21 client puisse... ça fait que ça, c'est... on a  
22 démontré, là, certains impacts de ça.

23 Au niveau des corrections de factures,  
24 c'est un gros sujet, il a été abordé par des  
25 confrères ou d'autres intervenants. On a présenté

1 un tableau dans notre preuve et on... encore là, un  
2 peu comme on avait fait au moment des  
3 positionnements puis on l'a fait au moment de la  
4 preuve, essayer de voir l'évolution, là, des textes  
5 proposés puis par rapport à ce qu'il y avait avant.

6 On fait un constat, admettons, général, que  
7 de façon générale, lorsqu'il y a des remboursements  
8 aux clients, les périodes tendent à diminuer, il y  
9 a certaines limites qui ont été mises à des  
10 situations qui étaient illimitées, avant,  
11 l'exemple... des exemples de dix (10) ans, puis ça,  
12 que le client se voyait un remboursement,  
13 maintenant, c'est limité à trente-six (36) mois.

14 Et puis au niveau de la rétroactivité, dans  
15 le cas de sommes à recouvrer par Hydro-Québec, là,  
16 auprès de clients, on ne voit pas de grosses  
17 différences comme tel lorsqu'on compare. Il y a  
18 toujours un fameux trente-six (36) mois ou illimité  
19 dans le cas de manipulations puis possiblement dans  
20 le cas de subtilisation d'énergie, ça, on est  
21 toujours d'accord avec ça. Mais c'est vraiment dans  
22 l'interprétation qui a été faite avant du... des  
23 anciennes modalités de correction, il y avait la  
24 notion de lorsque la date est indéterminée. La date  
25 où la situation à commencé de problématique.

1                   Le traitement de prévu à l'époque était  
2 rétroactivité maximum six mois. Ça fait qu'il y  
3 avait beaucoup de cas où il y avait eu une erreur  
4 de facturation soit par du mesurage ou soit... je  
5 ne me souviens plus exactement les autres  
6 situations, ça peut être des erreurs de mesurages  
7 physiques, des erreurs de mesurage plus  
8 administratives, la date n'était pas connue, là, on  
9 ne voyait pas le avant puis le après, c'était  
10 indéterminé, Hydro-Québec reculait six mois dans le  
11 passé.

12                   Aujourd'hui, de la manière que ça a été  
13 réécrit puis tout ça, là, je pense que ça va être  
14 douze (12) mois pour ceux que la puissance et  
15 l'énergie sont facturés, puis également douze (12)  
16 mois, je crois, aussi, pour l'énergie seulement. Ça  
17 fait que ça, c'est une application qu'on voyait  
18 avant qui venait un peu nuancer, là, ce qu'il va y  
19 avoir désormais et qui aura, assurément, un impact.

20                   Là, j'y vais de mémoire et puis je n'ai pas  
21 le numéro de pièce en conséquence, mais je crois  
22 que c'est suite à des demandes faites par la Régie,  
23 on avait les remboursements, là, le nombre de  
24 périodes, puis on voyait que beaucoup de périodes  
25 se réglait à l'intérieur de six mois. Je ne sais



1 pas si on a voulu dire... la période... Les  
2 périodes, elles ont été corrigées, c'était vraiment  
3 six mois de pas correct puis c'est ça le résultat  
4 ou c'était des périodes qui étaient indéterminées,  
5 beaucoup plus longues, puis voici, on a remboursé  
6 ou on a demandé des remboursement sur six mois. Ça  
7 fait que j'aurais eu... je serais... j'aurais été  
8 intéressé de poser une question supplémentaire là-  
9 dessus. Ça fait que correction de facture.

10 (11 h)

11 Au niveau, un sujet aussi très important,  
12 qui est majeur, qui a un impact sur les PME, c'est  
13 la politique de dépôt qui fait partie des  
14 conditions de service d'électricité. Deux sujets,  
15 deux recommandations. Et on a discuté, c'est ça,  
16 d'exigences comme telles, qu'est-ce qui enclenche  
17 un dépôt, comment on calcule le montant, combien de  
18 temps on le conserve. Et puis aussi on a proposé  
19 des modalités additionnelles.

20 Pour ce sujet-là, compte tenu que la FCEI a  
21 été... c'est un sujet qui a été, si on veut, je  
22 vais dire, il y a eu une démarche aux alentours de  
23 deux mille treize (2013), deux mille quatorze  
24 (2014) pour négocier ou avoir des discussions...

25

1 Mme MARTINE HÉBERT :

2 R. C'est-à-dire que c'est ça, en fait, on avait... et  
3 on a encore d'ailleurs, plusieurs appels de façon  
4 régulière de la part de membres qui se font exiger  
5 des dépôts de garantie. Puis je comprends que le  
6 Distributeur a l'obligation, même a le devoir de se  
7 prémunir contre les mauvaises créances. La question  
8 n'est pas là. C'est plus sur le comment et non pas  
9 sur la finalité. Donc, on avait... Effectivement,  
10 c'est une préoccupation. Puis on peut le comprendre  
11 de la part d'une PME.

12 Particulièrement aussi lorsque vous  
13 démarrez une entreprise, vous avez, par exemple,  
14 une entreprise de service que vous mettez dans un  
15 local où il y avait une épicerie avant, puis  
16 qu'Hydro-Québec vous demande un dépôt de garantie  
17 qui correspond aux deux mois de consommation  
18 maximale que l'épicerie avait, mais, vous, vous  
19 avez un bureau de professionnels ou des choses  
20 comme ça, on se comprend que la consommation  
21 d'électricité n'est pas la même.

22 Et souvent même quand on part en affaires,  
23 on n'est pas... ce n'est pas quelque chose qu'on  
24 prévoit dans le plan d'affaires un dépôt de  
25 garantie à Hydro-Québec, parce que c'est très peu

1 connu le fait qu'on doit donner des dépôts de  
2 garantie comme ça. Et ça peut représenter  
3 quelquefois plusieurs milliers de dollars pour une  
4 entreprise, dépendamment du local qu'elle occupe.

5           Donc, c'est pour ça que, souvent, on a  
6 des... En tout cas, c'est un sujet suffisamment  
7 important pour que, justement, on interpelle à  
8 cette époque-là Hydro-Québec et qu'on fasse des  
9 travaux qui ont quand même donné des résultats  
10 intéressants parce que... Mais évidemment des  
11 résultats intéressants, mais très, très, très  
12 parcellaires, parce qu'on n'a pas évidemment réglé  
13 tous les contentieux qu'on avait. On s'est entendu  
14 sur certaines choses. Et sur d'autres choses, on  
15 s'est entendu qu'on ne s'entendait pas. Alors c'est  
16 à peu près ça.

17           Et comme je disais tantôt, c'est quand  
18 même... Et pour une entreprise. Et même une  
19 entreprise aussi qui est en cours d'opération aussi  
20 c'est une problématique. On l'a vu dans le cas...  
21 Monsieur Minville me parlait tantôt de cas il y a  
22 quelques années...

23 M. GUY MINVILLE :

24 R. Dans l'industrie du sciage.

25

1 Mme MARTINE HÉBERT :

2 R. Dans l'industrie du sciage de bois où une PME se  
3 retrouve avec, à devoir envoyer des montants qui  
4 peuvent être substantiels. Dans certains cas, je  
5 pense que c'était... vous m'avez dit, ça pouvait  
6 osciller...

7 M. GUY MINVILLE :

8 R. C'est au-delà de cent mille dollars (100 000 \$).

9 Mme MARTINE HÉBERT :

10 R. Au-delà de cent mille dollars (100 000 \$). Donc,  
11 vous envoyez cent mille dollars (100 000 \$) en  
12 dépôt de garantie à Hydro-Québec, vous vous faites  
13 demander ça du jour au lendemain, ce n'est pas  
14 évident. Et surtout que les PME, on sait qu'au  
15 niveau des liquidités, il y en a qui ont parfois  
16 beaucoup de difficulté.

17 Donc, je pense qu'il y a moyen en tout cas  
18 d'améliorer encore beaucoup les pratiques en la  
19 matière. Puis on va vous présenter... D'ailleurs,  
20 notre preuve contenait plusieurs éléments,  
21 plusieurs données qui sont importantes à mettre en  
22 lumière dans l'appréciation de cette politique-là.  
23 Dans les pages qui suivent, on va vous en parler  
24 davantage. Mais sachez que ce n'est pas pour rien  
25 que c'est aussi important ou c'est aussi

1 préoccupant pour les PME.

2 M. GUY MINVILLE :

3 R. Puis avant de tourner puis aller aux constats, je  
4 vais... Mes prochaines affirmations, si on veut,  
5 c'est le fruit de mes recherches lorsque j'ai  
6 présenté les constats à madame Hébert concernant  
7 les dépôts, on va voir l'augmentation puis tout ça,  
8 elle m'a dit : Qu'est-ce qui se passe qu'ils  
9 augmentent autant? Qu'est-ce qui vient... Qu'est-ce  
10 qui s'est passé? On est en négociation avec eux,  
11 puis ça semble bien aller, puis les dépôts  
12 augmentent.

13 Ça fait que, là, moi, j'ai communiqué avec  
14 les analystes qui étaient au dossier, qui  
15 travaillaient avec la FCEI à l'époque. J'ai fait  
16 aussi une lecture des causes qui touchaient les  
17 conditions de service quant aux dépôts. Et puis ce  
18 que j'ai vu puis aussi ce que, nous autres, on  
19 ressentait sur le terrain pour mes clients, c'était  
20 l'introduction des nouvelles modalités dans les  
21 conditions de service avec la décision deux mille  
22 quatorze (2014) sur, de permettre... de permettre  
23 ou de rendre exigible un dépôt pour un client dont  
24 la somme des abonnements est supérieur à cinq cent  
25 mille dollars (500 000 \$), que ce client-là soit

1           reconnu comme risqué.

2           Mme MARTINE HÉBERT :

3           R. Automatiquement. Ce que je comprends...

4           (11 h 05)

5           M. GUY MINVILLE :

6           R. On parle d'un client en cours d'abonnement. C'est  
7           un client qui a un long historique, il n'a pas été  
8           en défaut de paiement. Compte tenu que c'est une  
9           personne... donc tous ses abonnements qui lui sont  
10          liés, le total est supérieur à cinq cent mille (500  
11          000 \$), il y a une analyse de dossier qui se fait  
12          et puis avec les modalités actuelles, les modalités  
13          adoptées en deux mille quatorze (2014) beaucoup de  
14          ces clients se font solliciter pour avoir un dépôt,  
15          là, ça sort... c'est... pour eux, là, ils ne savent  
16          pas d'où ça sort, mais en faisant l'étude des  
17          dossiers je vois que ça sort du dossier R-3854.

18                   Et puis il faut se souvenir à l'époque  
19          c'était inspiré d'une décision précédente, je crois  
20          que c'est en deux mille douze (2012), où c'était  
21          pour la grande entreprise, une démonstration avait  
22          été faite par le Distributeur à l'effet que les  
23          grandes entreprises c'est des très, très, bons  
24          payeurs, ils payent, puis quand ça va mal, ça va  
25          mal d'un coup sec, là, mettons c'est mon

1 interprétation, puis ils ne payent pas, puis c'est  
2 la faillite. Ça fait que, corrigez-moi si j'en fais  
3 une mauvaise interprétation, mais ce qui avait été  
4 dit à l'époque c'est que pour les grands clients  
5 industriels le retard de paiement n'est pas un bon  
6 indicateur de risque. On va plutôt aller avec  
7 d'autres indicateurs.

8 Si on revient aux PME, c'est un petit peu  
9 la notion du cinq cent mille (500 000 \$), peut-être  
10 de dire un plus gros payeur est plus risqué, puis  
11 il faut demander des dépôts... il y avait un espèce  
12 de rapprochement entre les deux, là, pour... pour  
13 introduire cette règle-là. Ça fait qu'on va voir  
14 les résultats depuis que c'est en... que c'est en  
15 cours. Les constats qu'on a faits.

16 L'information, bien sûr, c'est obtenu suite  
17 aux demandes de renseignements. Parce que c'est pas  
18 une donnée... que le montant total des dépôts, la  
19 répartition, dans les causes communes de la Régie,  
20 je ne pense pas que c'est des choses qu'on voit. Et  
21 puis l'information qu'on a eue, là, on a des  
22 tableaux beaucoup plus détaillés, mais ce qu'on  
23 voyait c'est qu'il y avait quatre-vingt-seize point  
24 cinq pour cent (96,5 %) des montants total des  
25 dépôts qui étaient assumés par la clientèle petite

1 et moyenne puissance. Généralement, là, dans une  
2 bonne proportion, qui est représentée par la FCEI.

3 Mme MARTINE HÉBERT :

4 R. C'est-à-dire que c'est ça, puis quand on le regarde  
5 en montant absolu, là, le montant des dépôts de  
6 garantie ça veut dire, ça, ça totalise, là, les  
7 petites et moyennes puissance, cent dix-sept  
8 millions de dollars (117 M\$) sur un total de dépôt  
9 de cent vingt-deux millions (122 M\$) à peu près,  
10 là, cent vingt et un virgule sept millions  
11 (121,7 M\$). C'est pour ça qu'on dit que ça  
12 représente quatre-vingt-seize virgule cinq pour  
13 cent (96,5 %) de l'ensemble des dépôts. Alors que  
14 les mauvaises créances de ces... des petites et  
15 moyennes puissance, là, représentent sept pour cent  
16 (7 %) de l'ensemble des mauvaises créances.  
17 Autrement dit, ce sont les petites et moyennes  
18 puissance qui financent les mauvaises créances chez  
19 Hydro-Québec.

20 Juste pour vous donner une idée de ce que  
21 ça représente aussi dans... pour les entreprises,  
22 là, bien cent dix-sept millions de dollars (117 M\$)  
23 c'est à peu près, si on prend ça au salaire moyen  
24 au Québec, là, c'est plus de deux mille cinq cents  
25 (2500) emplois. Donc il y a deux mille cinq cents



1 (2500) emplois qui dorment dans les coffres  
2 d'Hydro-Québec en dépôt de garantie au moment où on  
3 se parle.

4 C'est... c'est... l'impact n'est pas...  
5 n'est pas minime, là, de ces montants-là. Et ce  
6 qu'on constate aussi, dans les données que monsieur  
7 Minville a compilées, c'est que le montant des  
8 dépôt de garantie est en hausse d'à peu près  
9 quarante-quatre pour cent (44 %) entre... au cours  
10 de la période de deux mille douze (2012) à deux  
11 mille seize (2016), là. Alors que les ventes aux  
12 petites et moyennes puissance, elles, ont augmenté  
13 seulement de douze pour cent (12 %). Alors pour une  
14 augmentation de vente d'électricité de douze pour  
15 cent (12 %), on se retrouve à avoir augmenté les  
16 dépôts de garantie de quarante-quatre pour cent  
17 (44 %).

18 Et cette hausse-là a été aussi assumée  
19 davantage par les abonnés, quand on décortique les  
20 chiffres du tarif petite puissance, eux autres ils  
21 ont vu leur tarif, leur montant augmenter, là,  
22 de... le montant des dépôt total augmenter de  
23 cinquante-trois pour cent (53 %), que par les  
24 abonnés de moyenne puissance, là, qui, pour leur  
25 part, ont absorbé trente-six virgule deux pour cent

1 (36,2 %) d'accroissement.

2 Donc on trouve que c'est préoccupant et

3 c'est d'autant plus préoccupant qu'on ne sait pas,

4 sur le cent dix-sept millions de dollars (117 M\$)

5 qui est dans les coffres d'Hydro-Québec, quelle est

6 la proportion qui sert vraiment à prémunir le

7 Distributeur contre des mauvaises créances, c'est-

8 à-dire c'est quoi la proportion des dépôts qui ont

9 été appliqués au Distributeur pour se rembourser,

10 pour pas avoir à enregistrer une mauvaise créance?

11 Et ça, c'est un problème parce que si on est à...

12 si on se dit on est à dix pour cent (10 %), c'est

13 une chose. Ça veut dire qu'il y a beaucoup

14 d'argent, il y a beaucoup trop d'argent qui est

15 prélevé en dépôt de garantie par rapport aux

16 besoins réels. Par contre, c'est sûr que si on est

17 à quarante (40 %) ou cinquante pour cent (50 %) on

18 n'est pas dans la même situation, mais on ne le

19 sait pas, on ne peut pas le dire aujourd'hui parce

20 que... en tout cas à ma... de ma compré... selon ma

21 compréhension on n'a pas été capable d'obtenir, là,

22 cette... cette donnée-là, qui est pourtant

23 essentielle parce que... je reviens sur le fait de

24 dire que cent dix-sept millions (117 M\$) c'est plus

25 de deux mille cinq cents (2500) emplois. C'est

1 l'équivalent de plus de deux mille cinq cents  
2 (2500) dans l'économique québécoise. Alors c'est  
3 beaucoup d'argent.

4 (11 h 10)

5 Me ANDRÉ TURMEL :

6 Q. [45] Peut-être juste, si vous permettez, une  
7 question pour juste clarifier la position de la  
8 FCEI à cet égard sur les dépôts. Est-ce que je  
9 comprends bien, de manière générale, que la FCEI  
10 n'est pas contre les dépôts?

11 Mme MARTINE HÉBERT :

12 R. Non, on n'est pas contre les dépôts.

13 Q. [46] Bien sûr. Et que, mais par ailleurs, ce que  
14 vous nous dites c'est, c'est un peu utilisateur  
15 payeur d'une certaine manière. Il doit y avoir une  
16 adéquation entre...

17 R. Le montant.

18 Q. [47] ...la nécessité des dépôts et la demande  
19 réelle de mauvaises créances émanant des petites et  
20 moyennes entreprises.

21 R. Oui. Puis il faut que le Distributeur, si vous  
22 voulez, assume aussi un risque qui est un risque  
23 là, qui est comparable à celui du marché. Puis,  
24 comme j'ai dit tantôt, je pense qu'on n'est pas  
25 contre le fait là, on supporte le Distributeur dans

1 sa volonté de se prémunir contre les mauvaises  
2 créances. C'est plus dans la façon de le faire, on  
3 pense que, en tout cas, ce qu'on constate là, les  
4 données, ce qu'elles nous montrent, c'est qu'il y a  
5 un écart très, très important entre les mauvaises  
6 créances effectives là, reliées aux petites et  
7 moyennes puissances, versus ce qui est prélevé en  
8 dépôt de garantie, d'une part. Ce qu'on constate  
9 aussi, c'est que la très, très vaste majorité des  
10 dépôts de garantie qui sont détenus à Hydro-Québec  
11 proviennent des petites et moyennes puissances,  
12 donc certains pourront dire, bien, c'est parce que  
13 la politique de dépôt, justement, s'il n'y a pas  
14 beaucoup de mauvaises créances, c'est parce que la  
15 politique de dépôt est efficace. À cela je  
16 répondrais qu'encore faudrait-il être en mesure de  
17 pouvoir l'évaluer si c'est vrai, parce qu'on n'a  
18 pas le pourcentage de ce cent dix-sept millions  
19 (117 M) là, là, qui est appliqué vraiment pour  
20 prémunir le Distributeur contre les mauvaises  
21 créances.

22 Q. [48] Et ce que vous venez d'affirmer ici, ça c'est  
23 le dernier point de la page qu'on voit, les mots  
24 « inacceptable » est-ce que c'est ce que vous,  
25 c'est de ça dont on parle là, c'est de ne pas être

1 capable de faire le lien, de voir s'il y a une  
2 corrélation directe là?

3 R. Tout à fait, bien, écoutez, oui, c'est ça, puis...

4 Q. [49] En tout cas, on n'a pas l'information en  
5 conséquence.

6 R. C'est ça. C'est très préoccupant, puis je voudrais  
7 peut être revenir, Madame la Présidente, si vous me  
8 permettez, sur le fait de dire qu'on pourrait,  
9 certains pourraient penser que c'est parce que si,  
10 justement, c'est efficace, que les mauvaises  
11 créances des petites et moyennes puissances là,  
12 sont juste à six virgule sept millions (6,7 M) là.  
13 Mais, je vous dirais que, je vous réitérerais dans  
14 ce sens-là que pour nous, en tant qu'économiste là,  
15 on apprend, la première affaire qu'on apprend c'est  
16 de dire, il faut faire attention, une corrélation  
17 puis un lien de causalité, ce n'est pas la même  
18 chose. Donc, ça ne veut pas dire que parce que les  
19 dépôts sont élevés que les mauvaises créances sont  
20 faibles là. La preuve, en tout cas, on ne peut pas  
21 faire la démonstration, parce qu'on a une donnée  
22 manquante qui est celle de dire, c'est quoi la  
23 portion du cent dix-sept millions (117 M) qui est  
24 appliquée pour couvrir, pour prémunir Hydro-Québec  
25 contre les mauvaises créances.

1                   Et à cela d'ailleurs, notre preuve aussi  
2                   contient un autre élément intéressant sur quatre-  
3                   vingt-dix-huit millions de dollars (98 M\$) de  
4                   créances là, à la page 16 du mémoire qu'on a  
5                   déposé, on montre aussi qu'en frais  
6                   d'administration qui sont chargés là, tu sais, pour  
7                   les retards de paiement, et caetera, et caetera,  
8                   là, Hydro-Québec facture là, des frais  
9                   d'administration, bien, il y a quatre-vingt-onze  
10                  millions de dollars (91 M\$) qui sont chargés en  
11                  frais d'administration et il y a quatre-vingt-dix-  
12                  huit millions (98 M) de mauvaises créances. Donc,  
13                  on se pose la question, c'est quoi le taux de  
14                  mauvaises créances effectif, dans le fond,  
15                  qu'Hydro-Québec assume réellement, sur onze  
16                  milliards (11 G) de chiffre d'affaire.

17                   Alors, puis comme je vous dis, je ne doute  
18                   pas de... on n'est pas là pour douter de la  
19                   pertinence là d'avoir un mécanisme qui garantit à  
20                   Hydro-Québec là qu'il se prémunit contre les  
21                   mauvaises créances. On est peut-être, notre  
22                   préoccupation est à l'effet de dire, est-ce, qu'on  
23                   ne gèle pas indûment des capitaux dans les PME là  
24                   qui pourraient servir à créer là, jusqu'à plus de  
25                   deux mille (2000), qui correspondent à environ là,

1 à ce qu'on pourrait retrouver dans l'économie, qui  
2 pourrait être à peu près de deux mille cinq cents  
3 (2500) emplois, je pense que c'est beaucoup, c'est  
4 énorme. Cent dix-sept millions (117 M) c'est  
5 énorme.

6 M. GUY MAINVILLE :

7 R. C'est ça. Et suite à ces constats, on a demandé  
8 au Distributeur, voir, s'il y avait d'autres  
9 possibilités d'assurer, si on veut, son risque, de  
10 conserver un risque faible de recouvrement. Et  
11 puis, voir s'il n'y avait pas d'autres possibilités  
12 ou d'autres dispositions et puis nous, on proposait  
13 peut-être des dispositions un peu inspirées de  
14 celles dans la grande entreprise là, d'avoir de,  
15 peut-être, des délais de facturation plus courts ou  
16 des délais de paiement plus courts. Parce qu'on  
17 comprend très bien le Distributeur là, ce qu'il  
18 veut protéger, c'est qu'il y a quand même un délai  
19 pour la facture, on est mettons trente (30) jours,  
20 on consomme, le client ne paie pas, après ça il y a  
21 la facture qui est émise, on a un vingt et un (21)  
22 jours, mais tu sais, la FCEI, on peut s'inspirer de  
23 ce qui se fait, sans mettre ça trop compliqué là,  
24 de peut-être avoir un paiement d'avance, peut-être  
25 un mois payé d'avance, puis après ça raccourcir le

1           délai de paiement ou tout dépendant là. Certains  
2           trucs comme ça pour qu'Hydro-Québec, avec un  
3           processus clair.

4           (11 H 15)

5           Mme MARTINE HÉBERT :

6           R. Oui, puis ce que je vous dirais, c'est  
7           qu'actuellement là, en tout cas, selon ma  
8           compréhension, je pense, c'est jusqu'à quarante-  
9           huit (48) mois que le dépôt de garantie est retenu.  
10          Quarante-huit (48) mois, là, c'est long longtemps.  
11          Nous on proposait là, d'étier ça jusqu'à vingt-  
12          quatre (24) mois dans les cas les plus risqués où  
13          il y a vraiment eu des défauts puis ça le justifie,  
14          mais normalement, on devrait être plus à une  
15          moyenne autour de douze (12) mois de retenue, d'une  
16          part. Ce qu'on proposait, aussi, c'était de dire,  
17          bien est-ce qu'on pourrait avoir, là, baser le  
18          dépôt sur la moyenne mensuelle annuelle plutôt que  
19          sur les deux mois de consommation maximale.  
20          Pourquoi est-ce qu'on irait sur les deux mois de  
21          consommation maximale alors qu'on pourrait se baser  
22          sur la... pourquoi ne pas se baser sur la moyenne  
23          mensuelle plutôt que ça; d'avoir, évidemment, un  
24          meilleur mécanisme d'évaluation des risques, parce  
25          que visiblement, là, je pense que le risque... on a



1 peut-être... on appelle ça en anglais « risk  
2 adverse », là, « the risk adversity », la version  
3 haut risque d'Hydro-Québec est peut-être un peu  
4 épidermique dans certains cas, quand on regarde, et  
5 quand on regarde aussi la décision dans laquelle  
6 monsieur Mainville référerait, là, en début de sa  
7 présentation. Oui, c'est ça. Donc, puis ce qu'on  
8 demande, dans le fond, à la Régie, c'est d'agir  
9 dans ce sens-là parce que ce qu'on souhaiterait,  
10 Madame la Présidente et Madame et Monsieur les  
11 Régisseurs, c'est qu'il y ait une répartition plus  
12 équitable, là, de... par rapport au dépôt de  
13 garantie et par rapport à cette gestion-là du  
14 risque de la part d'Hydro-Québec.

15 On a aussi songé à dire bien, il y a  
16 d'autres fournisseurs de service qui vont adopter  
17 d'autres modes de fonctionnement, comme par  
18 exemple, la facturation à l'avance, hein? Ils vont  
19 facturer le mois, mais ils vont livrer le service  
20 dans le mois qui vient.

21 (11 h 20)

22 Donc, je pense que si... je ne veux pas  
23 induire personne en erreur, là, mais il me semble  
24 que Vidéotron... en tout cas, certains  
25 distributeurs, de câblodistributeur fonctionnent

1 de cette façon-là. Alors, je comprends qu'il y aura  
2 une phase 2, je pense, à moins que je ne me trompe,  
3 là, des travaux. Il y a peut-être quelque chose à  
4 explorer aussi de ce côté-là.

5 Mais, en tout cas, à tout le moins, à court  
6 terme, là, les recommandations qu'on avait étaient  
7 de dire, bien diminuer la période de retenue  
8 maximale, mieux évaluer, là, le risque, assurer une  
9 répartition plus équitable et aussi avoir...  
10 s'assurer d'avoir, de la part du Distributeur, la  
11 portion de ce cent dix-sept millions-là (117 M\$)  
12 qui réellement va couvrir d'éventuelles... des  
13 mauvaises créances potentielles qu'on n'arriverait  
14 pas à couvrir si on n'avait pas ce dépôt-là, là.

15 M. GUY MINVILLE :

16 R. C'est bien. On a fait le tour avec ce dernier sujet  
17 de la partie abonnement. Au niveau du volet un peu  
18 plus technique, le volet alimentation qui est  
19 touché de façon significative par la réforme.  
20 Malgré qu'il y avait déjà une introduction depuis  
21 plusieurs années de déjà une partie en approche  
22 forfaitaire, mais là c'est un élargissement  
23 beaucoup plus grand, puis aussi certaines notions  
24 des services de base qui ont été modifiées.

25 Concernant l'approche forfaitaire, nous

1 autres, c'était le questionnement un peu, là, par  
2 rapport à l'impact qui pourrait être peut-être  
3 inéquitable pour certains clients parce que c'est  
4 des prix qui sont fixes. Et puis un client qui a un  
5 mètre de branchement supplémentaire à faire, bien  
6 il va payer le même prix que un qui a trente (30)  
7 mètres par exemple.

8           Puis on disait : il va peut-être y avoir  
9 des situations où historiquement le branchement, il  
10 va être fait à trente et un (31) mètres sans poteau  
11 puis le client il ne paye pas puis là, avec les  
12 nouvelles modalités, il va devoir payer mille six  
13 cents dollars (1600 \$), là. Ça fait que c'est... ça  
14 peut être majeur. Ça fait qu'il y avait... il y  
15 avait ce truc-là. Nous autres, on est d'accord,  
16 mais il ne faut pas qu'il y ait trop une grande  
17 iniquité.

18           Puis aussi, on disait, par rapport à  
19 l'approche, le calcul du forfait, c'est qu'il faut  
20 que ça représente, selon nous, peut-être certains  
21 cas, certaines évaluations pour certains travaux,  
22 on prend peut-être une situation qui est, je ne  
23 dirais pas extrême, mais qui est « all include »,  
24 là, qui est, je ne dirais pas complexe, mais qu'il  
25 y a beaucoup de matériel et puis ce n'est pas

1 toujours le cas.

2 On voit des installations, si on prend  
3 mettons un branchement, bien le Distributeur dit  
4 « c'est un poteau, un hauban... » mais dans la  
5 réalité, des fois c'est un poteau, mais il sert à  
6 deux clients. Des fois, le hauban, il n'y en a pas.  
7 Des fois, le hauban, il est sur un autre poteau qui  
8 est déjà utilisé pour haubanner le réseau puis le  
9 rendre plus robuste. Ça fait que quand on voit les  
10 situations de la manière que c'est fait  
11 actuellement, ce n'est pas toujours, si on veut,  
12 les intrants qui sont rentrés pour déterminer c'est  
13 quoi le coût d'un branchement.

14 C'est un petit peu ça que je disais. Je  
15 disais, la situation moyenne devrait tenir compte  
16 que, une fois sur trois, il n'y a pas de poteau ou  
17 il y a déjà un poteau. J'avais un exemple, moi, ça  
18 me saute aux yeux, surtout quand on roule en  
19 voiture dans des secteurs un petit peu plus ruraux  
20 où la ligne de distribution d'Hydro-Québec est soit  
21 d'un côté ou de l'autre du chemin et puis il y a  
22 des raccordements pour les maisons qui sont de  
23 l'autre côté.

24 La méthode de calcul de la distance qui est  
25 incluse dans le service de base, c'est le moindre

1           entre la distance pour se rendre à la ligne d'Hydro  
2           ou à la voie publique. Ça fait que, dans ce cas-là,  
3           ça doit être la voie publique. Ça fait qu'un client  
4           pourrait avoir trente et un (31) mètres pour se  
5           rendre à la voie publique, mais le réseau, il est  
6           peut-être à quarante-six (46) mètres parce que  
7           c'est une route, il faut traverser la route. Ça  
8           fait que ce client-là se verrait facturer, pour son  
9           branchement parce qu'il est au-delà du service de  
10          base de trente et un (31)... d'au-delà de trente  
11          (30) mètres, bon, on lui calcule un poteau... Bien,  
12          le montant forfaitaire tient compte d'un poteau.

13                        Tandis que cette situation-là actuellement,  
14          c'est Hydro qui traverse avec son poteau, il  
15          traverse puis il plante déjà à ses frais ce poteau-  
16          là quand il traverse la voie publique. Ça fait que  
17          ce même poteau là, il peut être déplacé d'un mètre  
18          si on veut vraiment respecter le trente (30) mètres  
19          puis il n'y aurait pas de poteau qui serait chargé  
20          actuellement. Ça fait que c'est le genre de  
21          situation, puis je ne dis pas que c'est partout,  
22          par contre, c'est pas un cas d'exception  
23          extraordinaire ce que je vous sors là, là. Il  
24          suffit de descendre la 132, là, ça va pas pire  
25          partout, là.

1 Et puis peut-être, on s'est dit peut-être  
2 que la situation est peut-être un petit peu trop  
3 sévère pour déterminer le prix d'un branchement de  
4 cette situation-là entre trente (30) et soixante  
5 (60) mètres. Ça fait que, ça, c'est un exemple qui  
6 me venait à l'idée. Bien, qui me venait à l'idée,  
7 qui est un cas assez fréquent.

8 (11 h 25)

9 Les prolongations de lignes, les  
10 commentaires qu'on a faits par rapport à ça,  
11 c'était peut-être par rapport au calcul de coûts.  
12 Sans trop entrer dans le détail, on voyait quand  
13 même une évolution avec les anciennes modalités.  
14 Bien, le calcul qui a été fait avant puis le calcul  
15 aujourd'hui, on voyait quand même des hausses par  
16 rapport à l'arrière-lot. Ça, on avait parlé, on  
17 avait abordé ça aussi.

18 Puis on est d'accord, bien on est d'accord  
19 avec l'approche forfaitaire. Il suffit qu'il soit  
20 bien établi. Et puis aussi je veux aborder ce  
21 point-là. C'est aussi toute la notion... Quand on  
22 parle de l'approche forfaitaire, c'est toute la  
23 notion des gains d'efficience, pourquoi aller vers  
24 ça. C'est plus simple. C'est plus prévisible pour  
25 le client, un paquet d'avantages comme ça.

1                   Par contre, le client qui avant payait cent  
2                   piastres (100 \$) pour un mètre de fil, là il va  
3                   payer seize cents (1600 \$); il va être moins  
4                   heureux. Puis en même temps, tous ces gains-là,  
5                   bien, on aimerait qu'ils soient peut-être... que ça  
6                   paraît sur le calcul justement de ces prix-là. Et  
7                   puis présentement, on ne le voit pas beaucoup quand  
8                   on compare les frais proposés avec les frais  
9                   historiques.

10       Q. [50] Monsieur Minville, je me permets de vous  
11                   interrompre. Sur cet aspect-là, ce que je comprends  
12                   ce que vous dites, c'est qu'il n'y a pas eu d'étude  
13                   dans les... ce qui ressort de la preuve d'HQ et des  
14                   contre-interrogatoires, c'est à l'égard, bien, des  
15                   choix qui sont faits, pour mesurer l'efficience,  
16                   sauf erreur, ce que vous dites, c'est qu'il n'y a  
17                   pas eu d'étude de sensibilité, il n'y a pas eu  
18                   d'étude qu'on comparait les coûts pour qu'on puisse  
19                   à la limite mesurer l'efficience, est-ce que c'est  
20                   ça ce que vous nous dites?

21       R. Bien, c'est deux choses. Je veux dire,  
22                   l'efficience, elle n'est pas quantifiée, de dire,  
23                   hey, on va faire des gains. Oui, qualitativement ça  
24                   va être plus simple. C'est un petit peu ça où on en  
25                   est aujourd'hui. Mais par rapport à l'impact de la

1 méthode de dire, on prend au hasard dans les dix  
2 mille dossiers envoyés à Hydro, on en prend cent,  
3 « clouc », au hasard et puis on les calcule selon  
4 l'ancienne méthode puis la nouvelle, puis on  
5 compare. Il y a-tu des cas exceptionnels qui vont  
6 ressortir, qu'il y en a un qui va être impacté de  
7 mille pour cent, ou généralement ça va se situer  
8 dans des eaux raisonnables? On a demandé s'ils  
9 avaient fait ça. Ça n'a pas été fait.

10 On nous a quand même présenté des cas  
11 modèles en atelier. Mais des cas modèles sur dix  
12 mille. On peut prendre les cas qui font notre  
13 affaire. Je ne sais pas. Mais je suis certain qu'il  
14 y a des situations, là, comme je donnais l'exemple  
15 du branchement tantôt, qui vont occasionner des  
16 frais importants pour des clients qui n'auraient  
17 pas eu de frais.

18 Également, par rapport aux gains  
19 d'efficience. Bien, là, on le sait un petit peu  
20 qualitativement. Ce qu'on a essayé peut-être de  
21 demander puis peut-être ce qu'a démontré le contre-  
22 interrogatoire de maître Turmel, c'est qu'on  
23 donnait l'exemple encore là du branchement, on  
24 disait, qu'est-ce qui se passe entre l'ancienne  
25 méthode et la nouvelle. On a dit : « Bon, bien,



1           avant il fallait aller sur place, prendre un relevé  
2           puis calculer. » Il dit : « Aujourd'hui, c'est  
3           tant, on lui dit par téléphone. »

4                        Il y a peut-être un déplacement qui va être  
5           sauvé par un projecteur d'Hydro-Québec. Pour nous  
6           autres, c'est majeur. C'est du temps. C'est des  
7           personnes. C'est du temps de déplacement. Ça fait  
8           qu'on se dit, il va y avoir assurément, c'est  
9           vraiment simple, il va y avoir assurément une  
10          économie, un gain d'efficience relativement  
11          important qui devrait apparaître dans ces grilles  
12          de frais là, toujours avec le principe de  
13          neutralité tarifaire. On devrait le voir  
14          apparaître. Ça fait que, ça, on a un petit peu des  
15          réticences... bien des réticences, on soulève ce  
16          constat-là.

17                        J'ai bien compris aussi l'intervention, je  
18          crois que c'est madame Pelletier a demandé si  
19          Hydro-Québec avait l'ouverture à revoir ces tarifs-  
20          là éventuellement. Bien sûr, c'est... Je crois que  
21          c'est important de les mettre à jour. Parce qu'il y  
22          a quand même des intrants là-dedans qui peuvent  
23          varier beaucoup, l'équipement électrique, le prix  
24          du cuivre, tout ça. Si on veut garder notre  
25          principe utilisateur-payeur, ça peut varier. Mais

1 il faut être en mesure de bien le mesurer aussi si  
2 on veut savoir si on fait de l'argent avec ça ou si  
3 on n'en fait pas, ou on n'en fait pas assez. Il  
4 faut mettre, d'après moi, des balises pour bien  
5 suivre ça.

6 Également, ce que je me... T'sais, j'ai  
7 analysé un petit peu... Bien, j'ai analysé... De la  
8 manière que je vois ça, c'est, suite aux réponses  
9 des DDR, il y a beaucoup d'estimations. T'sais, les  
10 travaux, on prend une espèce de cas type. On dit,  
11 un branchement c'est ça. C'est le prix qu'on  
12 charge. Mais il n'y a pas d'évaluation a posteriori  
13 de dire, quand on charge tant selon notre grille,  
14 est-ce qu'on arrive tout le temps en dessous ou  
15 égal ou trop? Est-ce qu'Hydro fait ses frais?  
16 T'sais, l'évaluation a été faite il y a douze mois.  
17 Mais est-ce qu'on rentre dans ces estimés-là?

18 Ça fait que, ça, selon la réponse que j'ai  
19 obtenue, ce n'est pas fait à Hydro-Québec. Et ce  
20 qui n'est pas fait également, c'est de se comparer  
21 avec mettons d'autres fournisseurs ou d'autres  
22 entrepreneurs de dire, quand ça me coûte mille deux  
23 cents piastres (1200 \$) planter un poteau, c'est  
24 quoi le marché, c'est quoi ça coûterait à d'autres.  
25 Ça, c'est un petit peu plus pour comparer, là, la

1 performance. Est-ce qu'ils sont performants dans  
2 leur travail pour permettre un bon prix?

3 Ça fait qu'il y a deux choses. Il y a la  
4 notion de neutralité tarifaire. Est-ce qu'ils  
5 chargent assez pour ce que ça leur coûte au vrai,  
6 en dessous ou au-dessus? Puis après ça, est-ce  
7 qu'ils sont performants? Ce serait intéressant  
8 qu'il y ait des indicateurs et puis des suivis qui  
9 soient faits là-dessus.

10 (11 h 30)

11 Pour procéder rapidement. Les autres  
12 sujets, volet alimentation, bien il y avait toute  
13 la notion, là, il y a certains termes qui ont été  
14 changés. L'allocation monétaire, là, autre que  
15 domestique, qui était utilisée pour des ajouts de  
16 charge ou des nouvelles alimentations électriques,  
17 elle a été remplacée par une forme d'allocation  
18 basée sur la distance. On a fait quelques constats  
19 là-dessus, il y a certaines situations peut-être  
20 que ça va être désavantageux pour certains clients.  
21 Il y avait la notion de distance aussi qui était  
22 limitée à mille mètres (1000 m) puis anciennement  
23 ça pouvait aller beaucoup plus loin avec... en  
24 appliquant cette allocation-là, qui est une  
25 allocation utilisée dans plusieurs causes d'Hydro,

1 qui démontre je crois, à moins que je me trompe,  
2 une forme de neutralité tarifaire.

3 Ça fait que, oui, il y a la densification  
4 urbaine puis tout ça, mais au niveau clientèle,  
5 « business », bien il y a des « business » qui  
6 doivent aller plus loin, des carrières de pierre,  
7 des bases de plein air, pour eux, un kilomètre  
8 (1 km) c'est pas loin, puis ça peut être des gros  
9 consommateurs aussi, là, si on prend des spas  
10 nordiques ou des bases de plein air. Cette  
11 modalité-là, elle fait mal, elle va faire mal à une  
12 certaine catégorie qui... qui vont trouver d'autres  
13 moyens, là, pour... qui va peut-être soi  
14 compromettre des projets ou trouver d'autres moyens  
15 pour s'alimenter.

16 Il y avait la modalité d'ajout de charge,  
17 qui est venue... qui a été remplacée par  
18 remplacement du coffret de branchement. Ce qu'on  
19 a... ce que j'ai tenté de démontrer dans la preuve  
20 c'est que la manière... là, c'est vraiment peut-  
21 être un... un problème peut-être d'interprétation  
22 éventuel qui se ferait littéralement, de dire il  
23 n'y a pas de changement de coffret de branchement,  
24 donc vous n'avez pas droit au service de base et  
25 vous payez l'ensemble des travaux.

1                   C'est ce que j'essaie de faire sortir,  
2           c'est qu'il y a des clients qui ont des gros... des  
3           clients qui ont des grosses entrées électriques et  
4           de faibles charges. Ils ont... c'est ça, leur...  
5           les personnes responsables des plans et devis puis  
6           tout ça vont prévoir des charges futures et puis au  
7           moment de... que ce client-là fait sa demande  
8           d'alimentation via son entrepreneur électricien,  
9           Hydro-Québec analyse, puis ils nous l'ont confirmé  
10          dans une DDR, même si c'est une entrée de douze  
11          cents (1200), si ça... si ça risque de prendre  
12          seulement quatre cents kilowatts (400 kW), ils ne  
13          me paieront pas pour des infrastructures pour  
14          alimenter le mille deux cents (1200).

15                 Ils vont... ils vont utiliser les outils  
16          qu'ils ont, moins dispendieux, qui est  
17          l'alimentation à partir du réseau, là, qui est  
18          limitée à six cents ampères (600 A) ou six cents  
19          kilowatts (600 kW) à peu près. Et puis dans ce  
20          temps-là ils vont demander au client de limiter sa  
21          capacité de... de coffret de branchement. Ça fait  
22          que le client a mille deux cents ampères (1200 A),  
23          il y a l'article dans le règlement, dans le nouveau  
24          règlement, je pense que c'est la 15.3 qui s'appelle  
25          « limitation » ou « dépassement de la limite », là.

1 Ça fait que le client va s'ajuster, il va ajuster  
2 son « braker » à six cents (600 A) et puis Hydro-  
3 Québec va mettre des installations à partir de son  
4 réseau. Ça va coûter moins cher à Hydro, puis Hydro  
5 ne paiera pas pour un transformateur qui ne sert  
6 pas. Ça fait que c'est... c'est bien correct comme  
7 ça.

8 Avec les modalités actuelles, ce même  
9 client-là qui aurait un ajout de charge, il décide  
10 de rajouter quatre cents ampères (400 A), quatre  
11 cents kilowatts (400 kW). L'alimentation à partir  
12 du réseau actuel à six cents (600 A), c'est pas  
13 suffisant. Ça fait qu'avec les nouvelles modalités  
14 qu'est-ce qui arriverait à ce client-là? Est-ce  
15 qu'il pourrait... est-ce qu'il va devoir payer pour  
16 enlever les transfos puis payer pour mettre des  
17 nouveaux transfos?

18 Tandis qu'avant on avait la notion d'ajout  
19 de charge. Le client rajoutait quatre cents  
20 kilowatts (400 kW) fois trois cents dollars  
21 (300 \$), ça fait un montant. Là, Hydro-Québec  
22 avec... avec ça, avec cette allocation-là, bien ça  
23 couvrirait tous les frais qu'Hydro-Québec devait  
24 engager, là, pour remplacer ses équipements. Ça  
25 fait que ça, on a peur que certains clients, là,

1 désormais, à cause de ce libellé-là, soient  
2 pénalisés.

3 Puis je vois garantie financière, on l'a  
4 abordé. C'est qu'Hydro-Québec, même malgré qu'on va  
5 vers un... un kilowatt en... plutôt une approche  
6 mètre par kilowatt, qui est plus simple, puis pas  
7 obligé de vérifier les charges puis tout ça. Pour  
8 leur garantie, là, pour s'assurer que les revenus  
9 sont au rendez-vous du client, le Distributeur  
10 continue quand même à faire un suivi des charges  
11 pendant cinq ans. Puis là, c'est en kilowatts, puis  
12 c'est en dollars par kilowatt. Ça, c'est dans  
13 l'éventualité où le client consomme moins que  
14 prévu. Puis c'est correct comme ça, le Distributeur  
15 veut se faire payer son service de base, mais il y  
16 a un suivi de charge qui se fait là.

17 La grille de frais. Rapidement, la grille  
18 de frais, bien on... il y a eu un travail...  
19 beaucoup de travail en atelier, beaucoup de travail  
20 sur les grilles proposées. On a analysé tout ça,  
21 bien sûr. Ce qu'on voulait... ici, les points qu'on  
22 a abordés, là, bien on voit que dans  
23 l'établissement des prix, des coûts, la main-  
24 d'oeuvre, là, ça représente une partie importante,  
25 là, pour plusieurs types d'intervention. Et puis on

1 a... on s'est arrêté un petit peu plus sur le coût  
2 de la main-d'oeuvre puis les paramètres et les  
3 intrants, si on veut, ou les bases qui déterminent  
4 ce coût-là de la main-d'oeuvre.

5 (11 h 35)

6 Cette année, il est présenté à cent  
7 soixante-douze dollars (172 \$) pour le métier  
8 lignes et puis on utilise pour différentes grilles,  
9 et puis, moi, j'ai tenté de, c'est un coût qui est  
10 appelé le coût complet, là, par le Distributeur. Et  
11 puis, j'ai vérifié, parce qu'on m'a référé, j'ai  
12 posé des questions à HQD en DDR et puis on m'a  
13 référé à la cause initiale en deux mille quatorze  
14 (2014), lorsque ce concept-là, là, de coût...  
15 comment je l'ai appelé? Coût complet, a été  
16 apporté.

17 Et puis en lisant, justement, la  
18 documentation et puis c'est mis en référence dans  
19 la preuve, là, on faisait bien sûr, pour arriver à  
20 ce coût-là, on prenait la masse salariale  
21 complètement du corps de métier, puis on divisait  
22 par les heures productives et puis, après ça, on a  
23 demandé de définir c'était quoi les heures  
24 productives et puis là on disait, c'était seulement  
25 le temps à pied d'oeuvre à temps régulier ou le



1 temps à pied d'oeuvre à temps supplémentaire.

2 Ça fait que ce qui va devenir le  
3 numérateur, là, du coût total de la main-d'oeuvre  
4 sur les heures productives, bien, c'est seulement  
5 du temps à pied d'oeuvre. Et puis quand on se  
6 recule, puis qu'on regarde les grilles, de la  
7 manière qu'elles sont faites aujourd'hui, là, pour  
8 mettons calculer un branchement, on dit, bien, le  
9 temps pour se déplacer et faire les travaux. Ça  
10 fait que là c'est comme si... la cause de deux  
11 mille quatorze (2014) nous démontre que le  
12 transport est inclus dans le taux, mais là on nous  
13 facture le temps de transport avec le taux qui est  
14 déjà, si on veut, gonflé, entre parenthèses, parce  
15 qu'il tient compte déjà de la main-d'oeuvre.

16 C'est un petit peu ça que j'ai fait  
17 ressortir dans ma preuve, là. Ça semblait à  
18 l'époque non équivoque comme réponse, que le temps  
19 de déplacement est un temps improductif, puis  
20 aujourd'hui on parlait, le Distributeur parle  
21 plutôt d'un temps improductif de transport, puis un  
22 temps productif de transport. Ça fait que c'est un  
23 petit peu mes commentaires sur la preuve.

24 Ah! Oui. On a le volet Droits et  
25 obligations. Rapidement. Ce qu'on a essayé de, ce

1 qu'on a apporté ici, c'est qu'il y a certaines  
2 situations, il y a des délais, on le sait, des  
3 délais dans les deux sens, là, soit l'abonné ou le  
4 Distributeur. Et puis il y a certaines situations  
5 que lorsque les délais sont dépassés, tu sais, il y  
6 en a que c'est plus évident que d'autres, mais, tu  
7 sais, il peut y avoir des conséquences, puis on a  
8 essayé de voir si on pouvait introduire pour  
9 certaines situations un mécanisme, là, de  
10 compensation pour atténuer, si on veut, certaines  
11 situations qui peuvent être déplaisantes ou  
12 impactantes pour un client. Puis en même temps, je  
13 ne veux pas forcer le Distributeur, on sait qu'ils  
14 font d'énormes efforts pour faire de leur mieux,  
15 mais, de travailler davantage encore à respecter  
16 les délais. Et puis c'est un petit peu ça qu'on a  
17 voulu apporter, là.

18 Comme au niveau de la facture, bien, tu  
19 sais, on reconnaît tous qu'un client qui ne reçoit  
20 pas sa facture à temps, bien, c'est plate, il ne  
21 peut pas intervenir sur ses équipements. Moi, comme  
22 spécialiste dans le domaine, je vais vous dire,  
23 oui, c'est plate en maudit, parce que si on avait  
24 su que c'était aussi cher, bien, on l'aurait fermé,  
25 puis on aurait pris du mazout ou on aurait pris du

1 propane, puis là, je l'ai pris électrique. Ça fait  
2 que là, j'ai passé à côté de quoi, mon client a  
3 passé à côté de quoi. Ça fait que là, dans ce  
4 temps-là, il est en retard, mais, tu sais, on paie.  
5 Là, les modalités actuelles de redressement, c'est  
6 qu'on nous offre de payer sur deux versements, mais  
7 ça reste que le coût de la facture est là pareil  
8 dans mes états financiers, peut-être, mon « cash  
9 flow » va sortir un petit peu différemment, mais  
10 c'est un coût, tu sais, des coûts des fois ça peut  
11 être significatif. Ça fait que c'est un petit peu  
12 ça qu'on voulait apporter.

13 Mme MARTINE HÉBERT :

14 R. Interruption de service aussi.

15 M. GUY MINVILLE :

16 R. Oui. Interruption de service, oui.

17 Mme MARTINE HÉBERT :

18 R. Oui. C'est ça qui serait important, parce que, chez  
19 la clientèle d'affaires, parce que ça a un impact  
20 direct évident dans plusieurs cas sur les affaires  
21 de l'entreprise. Puis ça, même si on est averti à  
22 l'avance, là. Je veux dire, si on a un restaurant,  
23 puis qu'on a beau être averti à l'avance, si Hydro  
24 nous avise qu'ils vont couper le courant pendant  
25 toute la journée ou pendant une période de la

1        journée, bien, c'est évident qu'à ce moment-là on  
2        ne peut pas servir la clientèle. Donc, et la  
3        décision, si vous voulez, là, de l'interruption de  
4        service, elle est beaucoup plus prise en fonction  
5        des coûts que ça représente pour le Distributeur  
6        que de l'impact économique que ça va avoir sur  
7        l'entreprise.

8                    Autrement dit, c'est évident que si on  
9        faisait l'impact... si on faisait, c'est-à-dire,  
10       l'interruption de service de nuit, par exemple, ou  
11       en dehors des heures d'affaires, mettons, des  
12       commerces, là, qui sont visés sur une artère  
13       quelconque, probablement que oui, effectivement, ça  
14       coûterait plus cher au Distributeur, mais dans une  
15       notion d'intérêt public ou global, ça coûte  
16       probablement plus cher d'interrompre les activités  
17       de plusieurs entreprises sur une artère ou même  
18       d'une seule entreprise que peut-être une ou deux  
19       heures supplémentaires, là, en temps  
20       supplémentaire.

21                    Donc, ce qu'on recommande c'est qu'au  
22       niveau des interruptions de service, là, d'une  
23       part, il faut que les impacts économiques globaux  
24       que va causer l'interruption de service soient  
25       mesurés en fonction des coûts additionnels qui

1 seraient liés au déplacement de l'interruption à un  
2 autre moment par le Distributeur.

3 (11 h 40)

4 Et ce qu'on souhaiterait, aussi, c'est  
5 qu'il y ait quand même des améliorations, aussi, au  
6 niveau du respect de l'horaire lorsque le client  
7 est avisé, parce que ça arrive encore, je vous  
8 dirais, de façon sporadique, là, qu'on reçoit,  
9 effectivement, des doléances, là, de la part de nos  
10 membres parce que la période d'interruption de  
11 service n'a pas... en tout cas, l'avis qui a été  
12 donné n'a pas été respecté. Et ça pose des  
13 problèmes, tu sais, ça pose des problèmes, parfois  
14 importants, là, comme je disais tantôt, dans une  
15 entreprise, que ce soit une entreprise  
16 manufacturière, un commerce au détail ou peu  
17 importe, les impacts sont importants.

18 Donc, je pense que, on soumet  
19 respectueusement, là, des recommandations à cet  
20 égard-là aussi relativement, là, aux interruptions,  
21 notamment aux pages... à la page 33 de notre  
22 mémoire et on souhaiterait, là, que la Régie... en  
23 fait, on laisse le tout à votre considération, mais  
24 à tout le moins, là, que les impacts économiques  
25 globaux. Et si ce n'est pas possible, bien à ce

1 moment-là, au moins, qu'il y ait peut-être  
2 éventuellement un mécanisme de compensation pour  
3 l'entreprise qui a perdu du chiffre d'affaires.  
4 Qu'on crédite, à ce moment-là, l'entreprise d'un  
5 montant équivalent, là, à la perte qu'elle a  
6 encourue pour l'interruption de service. C'est  
7 peut-être... peut-être dans la phase 2, aussi, là,  
8 des travaux, on pourra en discuter d'un tel  
9 mécanisme compensatoire, mais ça pourrait être une  
10 avenue, aussi, à explorer.

11 Q. [51] Merci, est-ce que ça termine votre  
12 présentation?

13 M. GUY MINVILLE :

14 R. Oui, en effet.

15 Q. [52] Parfait. Alors nos témoins sont prêts à être  
16 contre-interrogés.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Parfait, merci Maître Turmel. Est-ce qu'il y a des  
19 intervenants qui désirent contre-interroger les  
20 témoins de la FCEI?

21 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

22 Q. [53] Le conciliabule a été productif puisque nous  
23 n'avons qu'une ligne de questions. C'est sur un  
24 détail, ça va s'adresser à monsieur Minville, c'est  
25 à l'avant-dernière page de votre présentation sur

1 le coût de la main-d'oeuvre, là, vous nous avez  
2 parlé du coût complet pour métier route ou métier  
3 ligne, là, de cent soixante-douze dollars (172 \$).

4 M. GUY MINVILLE :

5 R. Oui.

6 Q. [54] Monsieur Jacques Fréchet dans son témoignage  
7 en chef, là, dans le Panel 2, a fait la distinction  
8 relativement au temps de transport, alors je veux  
9 savoir si vous avez bien compris l'explication  
10 qu'il y avait du temps de transport qui était  
11 considéré productif et du temps de transport  
12 improductif. Alors par exemple, je pense que  
13 l'exemple donné par monsieur Fréchet était que  
14 l'équipe qui se déplace du quartier général chez le  
15 client pour faire les travaux était considéré du  
16 temps productif, mais s'il y avait, par exemple, du  
17 transfert d'équipement entre deux quartiers  
18 généraux, c'était considéré du temps improductif.  
19 Est-ce que vous avez bien, je dirais, entendu, là,  
20 cette explication-là?

21 R. Très bien entendu et très bien compris aussi.

22 Q. [55] Est-ce que vous êtes d'accord avec cette  
23 distinction entre le temps de transport productif  
24 et improductif?

25 R. Je reconnais qu'il y a une différence. Moi, qu'est-

1 ce qui... je ne dis pas qu'est-ce qui m'interpelle,  
2 là, mais c'est quand vous m'avez référé à la cause  
3 de deux mille quatorze (2014) et que je suis allé  
4 voir les réponses aux questions de la Régie,  
5 c'était écrit tant de temps... bien, le temps de  
6 transport était tout dans l'improductif, et puis ce  
7 qui m'a... ce qui allumait aussi ma curiosité,  
8 c'est que c'était le temps à pied d'oeuvre à temps  
9 régulier, et le temps à pied d'oeuvre à temps  
10 supplémentaire. Puis ma curiosité m'a emmené à  
11 aller voir qu'est-ce que ça voulait dire pied  
12 d'oeuvre, et puis moi, ça me dit... bien, pas moi  
13 ça me dit; ce que j'en lis, c'est l'appellation  
14 pour dire que c'est lorsque tu es arrivé au  
15 travail, au moment où on commence à travailler.

16           Moi, je ne suis pas là pour interpréter,  
17 c'est ma curiosité qui m'a amené là. Je pourrais  
18 vous faire une démonstration que peut-être que ça  
19 serait plus raisonnable que le temps de transport  
20 ne soit pas là pour différentes raisons et qu'il  
21 soit dans le calcul du taux comme je le comprends,  
22 pour différentes raisons, parce qu'il y en a qui  
23 sont plus loins des postes que d'autres, il y en a  
24 qui sont en région, puis tout le monde va assumer  
25 via le taux de la main-d'oeuvre le transport de



1 tout le monde, que tu sois proche ou que tu sois  
2 loin, mais c'est un petit peu... Pour répondre à  
3 votre question, oui, j'ai très bien compris, puis  
4 c'est... c'est ma réponse.

5 Q. [56] Je comprends. En fait, si je comprends bien la  
6 démarche, là, que vous expliquiez, c'est-à-dire  
7 qu'on vous a référé à un ancien dossier, vous avez  
8 pris connaissance de la documentation, vous aviez  
9 des questions, mais monsieur Fréchet a mentionné  
10 aussi qu'effectivement, il y avait une imprécision  
11 dans les documents auxquels on vous avait référé  
12 d'anciennes causes et d'où on vous fournissait  
13 l'explication, donc... ce que je comprends,  
14 finalement, c'est que, mises à part les  
15 démonstrations hypothétiques que vous mentionnez  
16 sur... qui devraient assumer quel taux, quel temps  
17 de transport, donc mis à part ça, votre  
18 questionnement, il a été répondu, là, finalement,  
19 excusez ma phrase très peu élégante, là, mais on...  
20 vous vous questionniez sur à savoir qu'est-ce qui  
21 était dans le taux, vous avez la réponse,  
22 maintenant, est-ce qu'on considère que ce  
23 questionnement-là, bien, il n'a plus d'écho, là,  
24 dans votre présentation ou vous l'avez laissé...

25 R. Bien...

1 Q. [57] Je voulais juste comprendre ce qui ne vous  
2 satisfaisait pas, si c'est le cas.

3 (11 h 45)

4 R. Bien comme je vous dis, c'est la relecture du  
5 dossier deux mille quatorze (2014) qui, comment je  
6 pourrais dire, qui est différente, présente une  
7 situation un peu différente de celle qui a été  
8 présentée par monsieur Fréchet puis... Mais, je  
9 comprends très bien qu'il y ait du transport pour  
10 aller vers... vers des jobs et puis qui sont  
11 considérées productives. C'est seulement  
12 l'interprétation à l'époque, là, qu'on voulait  
13 faire.

14 Est-ce qu'on voulait que le déplacement  
15 soit assumé par le taux, en mettant toutes les  
16 heures improductives pour que le taux le reflète ou  
17 qu'on en mettait une partie, là, celle que les  
18 camions se promènent pour d'autres fins que des  
19 clients, puis une partie via la grille de tarifs  
20 quand on dit, ça prend X temps faire une job, là,  
21 puis ça inclut un petit bout de transport  
22 productif? Là ce bout-là, je ne l'ai pas... je  
23 n'étais pas au dossier, je n'ai pas eu à analyser  
24 ça ou...

25

1 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

2 Q. [58] C'est bon. Merci pour votre réponse. Je n'ai  
3 pas d'autres questions.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Merci, Maître Tremblay. Alexandre de Repentigny,  
6 pas de question pour la Régie?

7 Me ALEXANDRE de REPENTIGNY :

8 Non.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 O.K. Madame Pelletier pour la formation.

11 INTERROGÉS PAR LA FORMATION

12 Mme LOUISE PELLETIER :

13 Q. [59] Oui. Alors, Monsieur Minville, je voudrais  
14 revenir à certaines des recommandations. La  
15 première que vous aviez était de modifier le texte  
16 des Conditions de service afin de faire une  
17 distinction entre les installations actuelles, les  
18 installations, de nouvelles installations eu égard  
19 au type de renseignements qui étaient demandés.

20 Votre opinion, est-ce qu'il faut absolument  
21 faire deux formules différentes ou si ne serait-ce  
22 que de l'indiquer que c'est optionnel? Parce qu'il  
23 y a quand même une section dans l'annexe 1 où on  
24 parle de nouvelles installations. Qu'on inscrive  
25 « le cas échéant » ou « s'il y a lieu » dépendant

1 de la formule préférée, ça ne répondrait pas  
2 justement à votre préoccupation?

3 M. GUY MINVILLE :

4 R. Bien, moi, plus on avance, plus on en discute, plus  
5 on réfléchit. Pour moi, ça devient de plus en plus  
6 clair que... Présentement, on a un document qui  
7 fait deux... si on veut, deux transactions ou qui a  
8 deux fins, t'sais. Chez Hydro-Québec, il y a des  
9 clients qui s'abonnent, toutes les... Premièrement,  
10 il faut que tu sois un abonné. Il y a des clients  
11 qui s'abonnent puis il y a des clients qui  
12 s'abonnent puis qui ont besoin de s'installer  
13 électriquement. Puis il y a des clients qui  
14 s'abonnent puis qui sont déjà abonnés puis qui ont  
15 besoin de faire des modifications.

16 Ça fait que c'est un petit peu, c'est  
17 complètement dans deux... c'est comme si c'étaient  
18 deux sujets pour moi. L'abonnement, ce serait une  
19 chose, selon moi, il y a une annexe pour ça, toutes  
20 les informations, là, sur le client et tout ça. Et  
21 puis ce client-là, si c'est pour une installation  
22 déjà existante et ça finit là.

23 Par contre, celui qui s'achète un terrain  
24 qui est nouveau existant, il fait sa demande  
25 d'abonnement, mais là après ça, justement, le



1                                   deux à une période.

2           Vous avez, vous, indiqué que ce serait préférable  
3           la moyenne mensuelle des abonnements, c'est ça?

4           Mme MARTINE HÉBERT :

5           R. Bien, en fait, c'est l'un ou l'autre, selon le cas.

6           Q. [61] O.K.

7           R. En fait, moi, je dirais que c'est évident que, pour  
8           nous, ce qui est important, c'est la réduction.

9           Puis je pense qu'on pourrait peut-être ajuster  
10           justement ce montant-là en fonction de ce qui est  
11           le moindre pour l'entreprise.

12          Q. [62] O.K. Alors, est-ce qu'on peut lire cette  
13           proposition-là et de la moduler avec la  
14           recommandation 16 essentiellement? Est-ce que c'est  
15           une liste... est-ce que c'est un menu ou si on a le  
16           choix, un ou l'autre, ou bien si c'est tout le  
17           package au complet, si vous permettez l'expression?

18          R. On a parlé de... on a parlé de restaurants tantôt,  
19           ça fait qu'on est dans le ton.

20          Q. [63] Oui.

21          R. Hein!

22          Q. [64] Oui.

23          R. Donc, la question est à l'effet : est-ce que c'est  
24           un menu du jour ou c'est un menu à la carte?

25          Q. [65] Bien, si c'est une table d'hôte, ça inclut

1 tout.

2 R. C'est ça.

3 Q. [66] Hein! Bon.

4 R. C'est-tu une table d'hôte ou c'est un menu à la  
5 carte, donc c'est ça.

6 M. GUY MINVILLE :

7 R. C'était... non, c'était des propositions. Ça peut  
8 être une combinaison de certains... Je veux dire,  
9 on demande un dépôt moins élevé, mais...

10 Mme LOUISE PELLETIER :

11 Q. [67] Parfait.

12 R. ... il va y avoir une facturation à la base et  
13 puis...

14 Mme MARTINE HÉBERT :

15 R. C'est sûr que notre préoccupation est de rétablir  
16 plus d'équités dans le système...

17 Q. [68] Hum, hum.

18 R. ... puis de s'assurer que, en même temps, que le  
19 Distributeur va se retrouver effectivement protéger  
20 contre les mauvaises créances qui ont un impact sur  
21 l'ensemble des clients. On est conscient de ça.  
22 Mais, s'assurer qu'on est dans un système plus  
23 équitable puis qu'on n'en ait pas beaucoup plus,  
24 là, que ce qui est nécessaire. Ce qu'on n'est pas  
25 capable d'ailleurs, à ce stade-ci, comme je le

1 réitère, d'affirmer, de confirmer ou d'infirmer  
2 parce qu'on n'a pas les données.

3 (11 h 52)

4 Q. [69] Hum, hum. Non, c'est bien compris.

5 L'adéquation n'a pas été faite. On parle de  
6 corrélation, de lien de causalité. Moi, j'ai écrit  
7 « adéquation » dans mes notes. Mais je pense qu'on  
8 parle de la même chose. On ne sait pas quel montant  
9 est responsable ou s'attribue ou s'associe à qui  
10 essentiellement. Et vous avez indiqué, bien  
11 « réduire les durées de conservation des dépôts ».  
12 Ça, c'est la recommandation à vingt-quatre (24)  
13 mois. Vous, vous dites douze (12) mois. Vous ne  
14 trouvez pas que c'est un petit court, douze (12)  
15 mois?

16 Mme MARTINE HÉBERT :

17 R. Bien, c'est-à-dire que douze (12) mois, ça dépend.  
18 Il y a des situations. Si le dépôt a été pris parce  
19 que l'entreprise a eu deux, trois jours de retard,  
20 parce que ça peut arriver, là, pendant un mois ou  
21 deux dans une année, ça justifie-tu qu'on va  
22 garder, je ne sais pas, moi, quelques milliers de  
23 dollars en dépôt chez Hydro-Québec pendant deux  
24 ans? Je ne pense pas. Hein! C'est tout ça qui est,  
25 dans le fond, qui nous questionne et qui fait en



1 sorte qu'on recommande, que les recommandations  
2 qu'on fait, c'est de dire, bien,, ce n'est pas...  
3 il faut se rendre compte qu'au niveau de l'intérêt  
4 public, ce n'est pas sans impact économique sur les  
5 entreprises, particulièrement sur les PME qui, on  
6 sait, au niveau des liquidités ne sont pas dans la  
7 même situation que les grosses multinationales.

8 Q. [70] Oui, en effet. Par ailleurs, ne croyez-vous  
9 pas qu'il devrait possiblement y avoir ou qu'on  
10 devrait considérer une certaine modulation entre  
11 une entreprise existante qui a eu peut-être  
12 malheureusement quelques jours de retard, on ne  
13 sait pas pourquoi, des fois ça peut être une erreur  
14 de la comptable aussi -j'ai eu une amie qui a vécu  
15 ça, hors Hydro exigeait un dépôt, mais c'est parce  
16 que c'est sa comptable qui n'a pas fait sa job  
17 comme il faut- et une nouvelle entreprise? Vous  
18 savez comme moi, je pense, le taux de réussite de  
19 nouvelles entreprises avant cinq ans, il est assez  
20 faible, ou c'est-à-dire qu'il y en a relativement  
21 peu. Je ne me rappelle plus du pourcentage. Mais il  
22 me semble que ça frôlait les cinquante pour cent  
23 (50 %) qui ne passaient pas le cap du cinq ans  
24 depuis leur création. Croyez-vous pas qu'il devrait  
25 y avoir une modulation entre un tout nouvel

1           abonnement, une nouvelle PME... Et vous l'avez dit,  
2           je pense, dans votre document, il s'en crée  
3           beaucoup des entreprises. Mais il faut faire  
4           attention à ça aussi, il faut se prémunir.

5       R. Absolument, Madame le Régisseur. Et d'ailleurs  
6           c'était quelque chose qu'on avait discuté avec  
7           Hydro-Québec lorsqu'on avait fait nos petits  
8           travaux sur les dépôts de garantie. Je voudrais  
9           peut-être juste porter à la connaissance, à votre  
10          connaissance que quand on avait commencé à discuter  
11          avec Hydro-Québec de la question des dépôts de  
12          garantie, c'est parce qu'on avait constaté qu'il y  
13          avait beaucoup d'interprétations ou de qualitatifs,  
14          hein, dans l'analyse de la pertinence de réclamer  
15          un dépôt ou non à un client commercial. Et il y  
16          avait très peu d'analyses objectives de la chose.  
17          C'est-à-dire qu'on n'avait pas nécessairement un  
18          protocole ou un modèle avec des itérations pour  
19          évaluer le niveau de risque. Alors qu'il y en avait  
20          un jadis. Il y a plusieurs, plusieurs années, il y  
21          en avait déjà eu un. Ce qu'on avait compris, c'est  
22          que ça avait été abandonné. Donc, ce qu'on avait  
23          convenu avec Hydro-Québec, c'est que, justement,  
24          ils allaient reprendre un modèle avec un pointage.  
25          T'sais, c'est comme... Où on pouvait attester

1 finalement du niveau de risque que présente  
2 l'entreprise. Et je crois que, dans cette grille-  
3 là, justement, le fait que le nombre d'années  
4 d'existence de l'entreprise est un des facteurs qui  
5 est pris en considération.

6 Mais je pense que, Madame le Régisseur,  
7 notre volonté aujourd'hui, c'est de faire en sorte  
8 que cette analyse-là que fait Hydro-Québec du  
9 risque soit une analyse qui soit des plus  
10 rigoureuses, mais qui permette aussi d'assurer une  
11 équité dans la politique. Et, malheureusement, les  
12 données qu'on a obtenues nous permettent de douter  
13 très fortement que le système actuel est équitable  
14 pour les PME. Au contraire, on pense qu'il est...  
15 En tout cas, à la lumière des données qui sont là,  
16 on juge qu'il est inéquitable.

17 Q. [71] C'est bien. Je vous remercie. Je n'ai pas  
18 d'autres questions. Merci, Madame. Merci, Monsieur.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci, Madame Pelletier.

21 Q. [72] Alors, je vais avoir peut-être deux, trois  
22 questions en lien justement avec la question des  
23 dépôts. Je voulais juste revenir sur le  
24 pourcentage... Là, je n'ai pas la page, parce qu'il  
25 n'y a pas de page sur votre présentation. Mais

1 c'est le volet abonnement, politique de dépôt. Et,  
2 là, vous nous dites :

3 Quatre-vingt-seize virgule cinq pour  
4 cent (96,5 %) du montant total des  
5 dépôts est assumé par la clientèle  
6 petite et moyenne puissance.

7 À l'engagement numéro 5 et 6 qui a été produit par  
8 le Distributeur, on retrouve le pourcentage, la  
9 somme totale versée en dépôts par la clientèle dont  
10 vous avez fait mention, Madame Hébert, tantôt, le  
11 cent vingt et un virgule sept millions (121,7 M\$).  
12 Mais, là, on parle de la clientèle affaires, de la  
13 clientèle commerciale et la clientèle  
14 résidentielle. Puis dans la clientèle affaires, le  
15 Distributeur nous informe que ça inclut les clients  
16 industriels. Les clients industriels, vous les  
17 considérez comme des petites et moyennes  
18 entreprises?

19 Mme MARTINE HÉBERT :

20 R. Probablement pas.

21 Q. [73] Donc, il y aurait peut-être, t'sais le quatre-  
22 vingt-seize virgule cinq pour cent (96,5 %) n'est  
23 peut-être pas tout à fait exact?

24 M. GUY MINVILLE :

25 R. Lorsque j'ai analysé ça, quand j'en ai pris

1           connaissance hier en fin de soirée, justement je  
2           trouvais ça un petit peu ambigu. Mais je me suis  
3           quand même référé à notre première demande de  
4           renseignements pour laquelle j'avais demandé  
5           clients petite et moyenne puissance. J'avais été  
6           clair. Et puis le chiffre qui est présenté là,  
7           c'était, selon la réponse du Distributeur, à  
8           l'effet que c'était des dépôts pour petite et  
9           moyenne puissance.

10          (12 h 00)

11                        Par rapport au terme industriel, là, ici,  
12           on mélange plusieurs choses, tu sais, on parle  
13           affaires commerciales, industrielles, moi,  
14           j'essayait de me situer plutôt en termes de  
15           tarification, là, tarif petite puissance, tarif  
16           moyenne puissance, tarif grande puissance. Grande  
17           puissance, c'est des grands industriels, mais on  
18           peut avoir petit industriel qui est ME, là, on a  
19           parlé des fermes, tantôt, qui pouvaient faire un  
20           procédé. Ça fait que l'industriel, ça peut être  
21           très vaste aussi, là. Mais c'est ce qu'on a aussi  
22           cherché à savoir avec la demande d'engagement,  
23           c'est est-ce que notre chiffre est bon, là, on ne  
24           veut pas dire n'importe quoi, est-ce qu'il y aurait  
25           des cautionnements pour deux, trois cent millions

1 (200 M, 300 M), pour des grandes entreprises, puis  
2 ça vient... c'est un petit peu ça qu'on a essayé de  
3 savoir puis je pense que ça confirme bien qu'il  
4 peut y avoir un peu de dépôt industriel de grandes  
5 entreprises, je ne pense pas que ça change... à  
6 moins qu'il y aurait une erreur dans la DDR-1, là,  
7 de la FCEI, qui m'a permis de faire le tableau.

8 Q. [74] O.K. Peut-être pour une question de  
9 compréhension, bon, vous avez aussi demandé en  
10 engagement au Distributeur de préciser si la somme  
11 des dépôts incluait les lettres de garanties et les  
12 cautionnements. Bon, la réponse est oui. Est-ce que  
13 pour une entreprise, de soumettre une lettre de  
14 garantie, c'est... ça a autant de conséquences que  
15 de verser un dépôt en argent ou s'il n'y a pas une  
16 nuance à faire entre un cautionnement, une lettre  
17 de garantie puis bon, le cent vingt et un millions  
18 (121 M) ou cent dix-sept millions (117 M), qui  
19 correspond à deux mille cinq cent (2 500) emplois,  
20 là, ça fait que...

21 Mme MARTINE HÉBERT :

22 R. Bien, c'était une approximation.

23 Q. [75] Une belle image.

24 R. Oui, oui, bien...

25 Q. [76] Ça apporte une nuance.

- 1 R. ... je trouvais ça important de le mettre en  
2 image...
- 3 Q. [77] Oui.
- 4 R. ... Madame la Présidente, justement, parce que ce  
5 n'est quand même pas peu, là. C'est sûr que, bien,  
6 monsieur Mainville va peut-être répondre à votre  
7 question, là, mais c'est sûr qu'à partir du moment  
8 où on te demande une garantie ou on te demande une  
9 caution, des choses comme ça, ça vient quand même  
10 grever le bilan de l'entreprise, là.
- 11 Q. [78] La capacité d'emprunt.
- 12 R. Bien oui, tout à fait, la capacité...
- 13 Q. [79] Hum hum.
- 14 R. ... d'emprunt éventuel et tout ça, donc...
- 15 Q. [80] Oui.
- 16 R. ... c'est sûr que ça vient grever, là, sur... mais  
17 c'est lui le comptable agréé, moi, je suis juste  
18 l'économiste, là, dans la gang, ça fait que je vais  
19 le laisser... je vais le laisser vous en parler.
- 20 M. GUY MINVILLE :
- 21 R. Je ne suis vraiment pas un spécialiste des  
22 garanties et des lettres de cautionnement, j'irais  
23 à peu près dans la même réponse que madame Hébert,  
24 peut-être qu'en disant qu'une lettre de garantie  
25 peut-être faire en sorte qu'on puisse accumuler,

1 peut-être, un rendement sur cet argent-là qui est  
2 complètement gelé avec un... quelqu'un  
3 d'irrévocable, là, qui serait Hydro-Québec, là, je  
4 vois peut-être ça, même, sinon...

5 Mme MARTINE HÉBERT :

6 R. Mais ça peut grever la capacité d'emprunt quand  
7 même.

8 Q. [81] Mais ça affecte quand même...

9 M. GUY MINVILLE :

10 R. Oui.

11 Q. [82] ... c'était ça ma question, dans le fond,  
12 bien, question naïve, là.

13 Mme MARTINE HÉBERT :

14 R. Ça peut. Oui.

15 Q. [83] O.K. La banque, elle n'aime pas ça. Dans...  
16 Là, je change complètement de sujet, les prix  
17 forfaitaires qui sont proposés par le Distributeur,  
18 on comprend que vous êtes très sceptiques, là, par  
19 rapport à tout ça et que même, vous nous demandez,  
20 à votre recommandation 17, de repousser  
21 l'application des nouvelles modalités de  
22 facturation à forfait. Il y a quand même beaucoup  
23 d'avantages, là, je pense que beaucoup  
24 d'intervenants reconnaissent qu'il y a des  
25 avantages à cette nouvelle façon de procéder, tant



1           pour les clients qui vont avoir à payer des frais,  
2           mais aussi pour l'ensemble de la clientèle qui va  
3           bénéficier, éventuellement, d'économie d'échelle,  
4           qui pourront être un jour reconnus dans le cadre de  
5           ces prix-là qui, nécessairement, vont être  
6           réévalués au fil des ans, mais je trouvais que  
7           votre recommandation était quand même assez  
8           drastique, là, dans le contexte où vous êtes les  
9           seuls à nous demander une telle chose, là, dans le  
10          cadre du présent dossier. .

11          M. GUY MINVILLE :

12          R. Nous, c'était principalement basé sur le fait qu'il  
13          n'y a pas eu d'analyse d'impact, il n'y a pas eu de  
14          validation que les coûts qui servent actuellement,  
15          c'est... dans la réalité, est-ce que c'est ça? Les  
16          coûts qu'on propose, est-ce que... il y a des  
17          changements dans les modalités, quels impacts que  
18          ça peut avoir sur la clientèle, que ça, ça n'a pas  
19          été fait, que les gains d'efficience peut-être un  
20          petit peu plus financiers n'ont pas été évalués, il  
21          y avait plusieurs choses qui... ça venait modifier,  
22          peut-être qu'on... on devrait peut-être faire  
23          l'échantillonnage puis les tests, peut-être faire  
24          un petit peu plus de travail là-dessus avant de  
25          laisser ça aller, un petit peu comme au dossier

1           tarifaire ou lorsqu'on projette les tarifs, là,  
2           puis là, on est en mesure de dire, bien tant de  
3           pour cent de la clientèle qui va avoir une baisse,  
4           une hausse légèrement supérieure à ce qui est  
5           annoncé, un tel groupe va être impacté, je ne le  
6           sais pas ce que... je ne sais pas quel sera  
7           l'impact, il y a tu beaucoup de gens qui vont  
8           tomber dans des cas extrêmes, qui vont être très  
9           impactés, on ne le sais pas. Ou ça va être très  
10          marginal puis ça va être parfait comme ça, mais il  
11          y a ce bout-là de travail, peut-être, qui n'a pas  
12          été fait, puis qui peut avoir de l'impact. Puis ça,  
13          c'est par rapport à l'approche forfaitaire, mais il  
14          y avait certaines méthodes, aussi, qui ont changé,  
15          là, les modalités d'ajout de charge puis tout ça ça  
16          va avoir de l'impact, c'est certain, pour certains  
17          demandeurs d'alimentation électrique.

18          (12 h 05)

19          Q. [84] Dernière question, concernant les délais de  
20          facturation. On comprend très bien que pour la  
21          clientèle que vous représentez, les délais de  
22          facturation sont très importants lorsque la  
23          puissance est facturée. Mais est-ce que vous n'êtes  
24          pas d'avis qu'avec les compteurs de nouvelle  
25          génération, les problèmes que certains clients ont

1 pu rencontrer dans le passé risquent d'être, à tout  
2 le moins, amoindris pour le futur là? Parce que la  
3 méthode de relève est drôlement améliorée là.

4 R. Oui. C'est certain. Là c'est sûr qu'on est encore  
5 en période d'implantation, surtout pour les  
6 compteurs avec lecture de demande. C'est sûr  
7 qu'actuellement il y a certaines problématiques  
8 avec ces compteurs-là lorsqu'ils sont éloignés du  
9 réseau, on a plusieurs clients qui sont obligés de  
10 se faire poser des antennes, des choses comme ça.  
11 Ça fait que c'est des clients actuellement qui sont  
12 impactés, mais on peut croire que lorsque les  
13 communications, les méthodes de communications vont  
14 être instaurées que ça va être mieux, mais est-ce  
15 qu'éventuellement les méthodes de communication au  
16 bout de dix (10) ans, si on met un relais, est-ce  
17 que ça va faire comme nos modems de maisons, à un  
18 moment donné ça ne marche plus, puis là, la  
19 facture, on n'aura plus notre relevé? Je ne le sais  
20 pas pour l'avenir. Théoriquement, c'était super  
21 bon, par contre, on voit là, quelques  
22 problématiques. Dans le futur, j'aimerais être  
23 super optimistes, mais ça peut arriver encore selon  
24 moi, qu'il y ait des situations que le relevé ne se  
25 fait pas dans les délais prescrits.

1           Mme MARTINE HÉBERT :

2           R. Madame la Présidente, est-ce que vous me permettez

3           de vous donner, peut-être un petit complément

4           d'information qui va peut-être être utile là à la

5           question que vous posiez tantôt sur industriel,

6           commercial, affaire là. C'est, comme monsieur

7           Minville l'indiquait, des catégories comme ça, ça

8           dépend de ce qu'on inclut dedans là. Peut-être

9           juste rappeler la composition de l'économie

10          québécoise qui va permettre d'apprécier justement

11          l'aspect industriel là. Quatre-ving-dix-neuf pour

12          cent (99 %) des entreprises au Québec sont des PME,

13          alors sont des entreprises de moins de cinq cents

14          (500) employés. Donc, à peu près les trois quarts

15          là en ont moins de dix (10) et quatre-vingt-quinze

16          pour cent (95 %) en ont moins de cinquante (50),

17          les trois quarts à peu près en ont moins de dix

18          (10) et la moitié en a moins de cinq. Donc, on est

19          quand même... et le terme industriel là peut être

20          utilisé aussi pour désigner des entreprises du

21          secteur manufacturier, par exemple, qui parfois

22          dans certaines études, je ne sais pas si c'est le

23          cas dans ce qu'Hydro-Québec a présenté, mais juste

24          pour dire qu'on mélange des fois industriel et

25          manufacturier là, alors que le secteur

1 manufacturier au Québec, on le sait, c'est un  
2 secteur qui est très fortement aussi composé de PME  
3 et non de très, très grandes entreprises là. Alors,  
4 je pense que c'est important de garder ça, peut-  
5 être, à l'esprit là, dans l'appréciation en regard  
6 à la question que vous posiez tantôt. Et je vais  
7 profiter de l'occasion pour vous remercier de même  
8 que la Régie là, pour nous avoir permis là, de  
9 m'avoir accommodé dans l'horaire, m'avoir permis  
10 d'être ici aujourd'hui, merci.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Parfait. Ça nous fait toujours plaisir d'être  
13 souple. Donc, écoutez, Madame Hébert, Monsieur  
14 Minville, on vous remercie. À moins qu'il y ait un  
15 réinterrogatoire, excusez-moi, Maître Turmel.

16 RÉINTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

17 Q. [85] Très bref, Madame la Présidente. Deux petites  
18 questions sur la lettre de cautionnement, lettre de  
19 garantie, de manière générale, je pose des  
20 questions à un de vous deux, mais est-ce qu'on  
21 s'entend qu'une lettre de garantie, une lettre,  
22 cautionnement ça affecte le bilan d'une entreprise?

23 Mme MARTINE HÉBERT :

24 R. Ça peut.

25 Q. [86] Ça peut affecter le bilan, oui.

1 R. Ça peut.

2 Q. [87] Oui. C'est pris en compte par des banquiers,  
3 par des prêteurs.

4 R. Ça peut, ça peut.

5 Q. [88] O.K. Et, mais en lien avec cette discussion-  
6 là, Monsieur Minville, à l'égard de l'engagement 6  
7 demandé par la Régie, évidemment qui était, et de  
8 la réponse qui était en lien avec la question,  
9 c'était : les clients résidentiels et industriels.  
10 Je comprends que HQ nous a répondu, bon, on n'est  
11 pas capable d'avoir le raffinement, on donne  
12 affaires et commercial, je comprends que le tarif  
13 G, c'est jusqu'à quatre mille neuf cent quatre-  
14 vingt-dix-neuf kilowatts (4999 kW)? Je veux juste,  
15 de comprendre donc, est-ce que dans affaire, il y  
16 a, c'est les petites... Je veux dire  
17 l'industrielle... J'essaie de départager si on est  
18 capable de savoir, quand on parle industriel...  
19 Nous, la question, l'engagement, c'était industriel  
20 eu égard au tarif L? C'est ça qu'on avait en tête?

21 R. Oui. C'est ça. Les grands, grands consommateurs.

22 Q. [89] Les grands consommateurs là? Et, à votre  
23 connaissance, donc quand on nous répond affaires et  
24 commercial, est-ce que là-dedans il y a du  
25 commercial, par exemple, le magasin de chaussures

1 et affaires, est-ce que c'est du petit industriel,  
2 moins de... qui n'est pas L? À votre connaissance,  
3 c'est vous qui avez la réponse là, mais...?

4 R. Si on veut mon interprétation des classes, si on  
5 veut des appellations à Hydro-Québec là, je veux  
6 dire, il y a différentes formes, tu sais. Si on  
7 parle de tarifs, on va parler de petites, moyennes,  
8 grandes. Si on parle de clientèle, on va parler de  
9 résidentiel ou affaire ou grande entreprise. Moi,  
10 commercial puis affaire, ça ne paraît pas, moi, je  
11 ne pense pas que c'est une catégorie de plus là  
12 affaire, commercial. Après ça si on qualifie des  
13 clients, bien, on va dire c'est un client  
14 commercial, c'est un client industriel, mais là on  
15 le définit de par ses activités mais pas selon sa  
16 grosseur, ça peut être un petit industriel qui fait  
17 une « shop » de peinture ou des trucs comme ça.

18 (12 h 10)

19 Ça fait qu'ici on a plusieurs concepts  
20 de... comme je l'ai dit, là, quand je vous ai  
21 réécrit hier, il y a un peu d'ambiguïté. Je me suis  
22 référé à la première DDR, puis là j'ai la  
23 référence, là, c'est le tableau 7.1. J'y vais de  
24 mémoire, je pense que c'est B-166, là, c'est la  
25 réponse numéro 1 à l'engagement... aux DDR de la

1 FCEI. Puis je me suis assuré de la question et de  
2 mon interprétation que j'avais faite du tableau. Et  
3 puis c'était vraiment, là, j'avais vraiment demandé  
4 de me détailler quel était le montant total des  
5 dépôts qu'Hydro-Québec a en main et puis quelle  
6 était la proportion assumée par les petites  
7 puissances et celle assumée par les moyennes  
8 puissances.

9 Q. [90] D'accord, on conclura que...

10 R. C'est que...

11 Q. [91] À moins que HQ corrige le tout, on prendra  
12 cette information-là. Je vous remercie beaucoup, ça  
13 termine nos questions.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Parfait. Merci, Maître Turmel. Alors vous êtes  
16 maintenant libéré. On vous remercie pour votre  
17 témoignage, votre participation à ce dossier. Votre  
18 présence est toujours très... très appréciée.

19 Mme MARTINE HÉBERT :

20 Merci.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Alors on va prendre notre pause lunch. De retour à  
23 treize heures trente (13 h 30).

24 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

25



1 (13 h 35)

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Ça paraît qu'on est vendredi après-midi.

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 Oui, c'est ça. Je me disais : enfin on a un public!

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Maître Neuman, à vous la parole.

8 PREUVE DE SÉ/AQLPA

9 Me DOMINIQUE NEUMAN :

10 Bonjour, Madame la Présidente, Madame, Monsieur les  
11 Régisseurs. Dominique Neuman pour Stratégies  
12 énergétiques et l'Association québécoise de lutte  
13 contre la pollution atmosphérique. Madame Brigitte  
14 Blais est notre témoin et elle est prête à être  
15 assermentée.

16

17 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce cinquième (5e)  
18 jour du mois de mai, A COMPARU :

19

20 BRIGITTE BLAIS, analyste en environnement et  
21 conseillère en projet sobre en carbone, ayant une  
22 place d'affaires au 484, Route 277, Saint-Léon-de-  
23 Standon (Québec);

24

25 LAQUELLE, après avoir fait une affirmation

1 solennelle, dépose et dit :

2

3 INTERROGÉE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

4 D'accord. Bonjour, Madame Blais. D'abord, nous  
5 rappelons à la Régie que nous avons déposé une  
6 déclaration assermentée de madame Blais qui se  
7 trouve sous la cote C-SÉ/AQLPA-0034 selon  
8 laquelle... Le mémoire est déposé au présent  
9 dossier, je donne les cotes pour les fins de la  
10 sténographique, C-SÉ/AQLPA-0023, SÉ/AQLPA-001,  
11 Document 1, qui a deux « errata » qui portent les  
12 cotes C-SÉ/AQLPA-0026 et 0031 et trois annexes  
13 0027, 28 et 29, et un sommaire des recommandations  
14 C-SÉ/AQLPA-0032, SÉ/AQLPA-1, Document 2. Donc, tous  
15 ces documents ont été rédigés à la fois par madame  
16 Blais et par moi-même, Dominique Neuman, le  
17 procureur puisqu'il y a de nombreux aspects  
18 juridiques qui sont contenus dans ce mémoire.

19 Et l'affidavit indique que les éléments  
20 factuels qui sont contenus dans ce mémoire sont  
21 vrais à la connaissance de madame Blais. Et dans la  
22 présentation d'aujourd'hui, nous tenons compte  
23 évidemment du fait que la Régie a précisé des  
24 limitations à notre... à la portée de notre  
25 intervention dans sa lettre A-0043 du vingt-six

1 (26) avril deux mille dix-sept (2017). Donc, même  
2 si nous n'avons pas redéposé des nouvelles  
3 reversions amendées de tout ça, c'est implicite  
4 qu'on se limite à ce qui est écrit à la lettre A-  
5 0043.

6 Q. [92] Alors, bonjour, Madame Blais. Vous désirez  
7 vulgariser nos positions résumées à la page 8 de  
8 notre mémoire C-SÉ/AQLPA-0023 en débutant par la  
9 quatrième catégorie de recommandations qui se  
10 trouve écrite à cette page 8, donc je vous laisse  
11 la parole.

12 Mme BRIGITTE BLAIS :

13 R. Oui. Bonjour, Madame la Présidente, Madame et  
14 Monsieur les Régisseurs. Alors, il y a foule comme  
15 vous disiez tout à l'heure. Alors, on va essayer de  
16 faire ça très simple aujourd'hui.

17 Alors, je vous amène à la page 8 de notre  
18 rapport où nous résumons les buts de nos multiples  
19 recommandations au texte des Conditions de service  
20 relatifs à l'option d'un compteur non communicant  
21 ou relatifs aux clients récalcitrants. Nous y  
22 regroupons nos recommandations en quatre  
23 catégories.

24 Alors, je pourrais vous les présenter de la  
25 même façon et dans le même ordre, mais puisque

1 notre rapport et ses annexes sont déjà très  
2 détaillés, je vais vous présenter les choses  
3 autrement, de manière vulgarisée et humaine.

4 Alors, je débute par la quatrième  
5 recommandation de la page 8 qui vise à faciliter la  
6 lecture des Conditions de service.

7 Alors, la réforme du volet option d'un  
8 compteur non communicant des Conditions de service  
9 vise... doit viser les buts suivants. Premièrement,  
10 mieux communiquer avec les clients, notamment les  
11 quelques cent huit mille (108 000) clients  
12 récalcitrants. Là j'ai refait des calculs par  
13 rapport aux réponses qui ont été données au panel  
14 1. Alors, on devrait être autour de cent huit mille  
15 (108 000) finalement si on soustrait les dix-huit  
16 mille (18 000) installés. Alors...

17 Q. [93] Qui est le panel 1 d'Hydro-Québec  
18 Distribution?

19 R. D'Hydro-Québec. Oui, effectivement. Et le deuxième  
20 but, c'est de réduire le nombre et la durée des  
21 appels au service à la clientèle. Donc, les textes  
22 des Conditions de service proposées par le  
23 Distributeur ne répondent pas clairement aux  
24 questions des récalcitrants et ne leur permettent  
25 pas de savoir ce qui les attend s'ils ne laissent

1 pas HQD changer leur anciens compteurs.

2           Quelles questions terre à terre se posent  
3 les récalcitrants? Des questions comme : puis-je  
4 conserver mon compteur électromécanique, c'est-à-  
5 dire le compteur à roulette? Si oui, jusqu'à quand?  
6 Puis-je le garder jusqu'à l'échéance du sceau?  
7 Combien est-ce que ça va me coûter si je résiste  
8 encore?

9 (13 h 40)

10 Le fait d'avoir résisté m'enlève-t-il le droit  
11 d'opter pour un compteur non communicant? Est-ce  
12 que HQ...

13 Q. [94] Est-ce que vous pouvez parler plus proche du  
14 micro s'il vous plaît?

15 R. Est-ce que HQ peut me couper l'électricité après  
16 avoir décidé de garder mon compteur à roulette? Va-  
17 t-il y avoir des frais pour me débrancher et me  
18 rebrancher si je résiste encore? Comment puis-je  
19 autoriser le Distributeur à entrer chez moi si mes  
20 voisins ne veulent pas payer les frais  
21 d'installation d'un compteur non communicant alors  
22 que leur compteur est chez moi? Si j'ai chez moi  
23 des compteurs multiples de plusieurs abonnés, est-  
24 ce que j'ai l'option d'avoir des compteurs sans  
25 émission de radiofréquence et, si oui, combien cela

1 va me coûter? Comment puis-je m'inscrire à l'option  
2 d'un compteur non communicant? Puis-je faire ma  
3 demande par écrit? Y a-t-il des frais de vingt-cinq  
4 dollars (25 \$) si j'appelle pour adhérer à cette  
5 option? Combien de temps prendra HQD à m'installer  
6 le compteur non communicant si j'adhère à l'option  
7 d'un compteur non communicant? Et ceater.

8 En ce moment, les clients pourraient passer  
9 des heures à trouver les réponses, parce que les  
10 articles touchant ces réalités sont répartis à  
11 travers les chapitres 3, 4, 5, 7, 11, 12, 13 et 14  
12 et dans le livre des tarifs. Certaines réponses ne  
13 sont même pas là. Nous-mêmes avons pris des heures  
14 à démêler tout ça, notamment dans les séances de  
15 travail d'Hydro-Québec. Imaginez les gens qui ne  
16 s'y connaissent pas!

17 Au départ, on voulait proposer que tous les  
18 articles relatifs à l'option d'un compteur non  
19 communicant et tous les articles concernant les  
20 clients récalcitrants se retrouvent sous un même  
21 chapitre. Nous nous sommes rendu compte de la  
22 difficulté de la chose car certains articles  
23 concernent d'autres clients dans différentes  
24 situations.

25 C'est pourquoi nous proposons que la Régie

1 établisser dans les Conditions de service d'HQD que  
2 le Distributeur élabore une brochure qui pourrait  
3 même être éventuellement annexée aux Conditions de  
4 service et adoptée par la Régie, qui serait  
5 spécifiquement consacrée à l'option d'un compteur  
6 non communicant et qui s'adresserait par le fait  
7 même aussi aux clients récalcitrants pour les  
8 informer. Cette brochure ou annexe pourrait  
9 facilement être distribuée par le Service à la  
10 clientèle et par HQD qui tente de communiquer plus  
11 efficacement avec ses clients récalcitrants.

12 Contrairement à ce qu'affirme le  
13 Distributeur, nous ne croyons pas que les  
14 informations actuelles sur le site web d'HQD soient  
15 suffisantes ni les Conditions de service qui  
16 ressemblent en ce moment à un labyrinthe pour les  
17 récalcitrants.

18 Nous avons rédigé un exemple d'une telle  
19 brochure. Alors, c'est un exemple, en annexe 1 de  
20 notre mémoire, déposé sous la cote C-SÉ-AQLPA-0027.  
21 En y regroupant les conditions relatives à l'option  
22 d'un compteur non communicant et relatives aux  
23 récalcitrants de façon beaucoup plus complète et  
24 claire, et tel que nos recommandations du présent  
25 dossier les modifieraient. Selon les décisions de

1 la Régie, le Distributeur devrait travailler sur  
2 une telle brochure en ayant en tête les clients  
3 récalcitrants comme public cible et en invitant la  
4 Régie à l'adopter en annexe des Conditions de  
5 service.

6 Donc notre quatrième recommandation de la  
7 page 8 de notre rapport visait à améliorer la  
8 communication entre le Distributeur et le client  
9 récalcitrant. Vous trouverez aussi des textes  
10 spécifiques que nous recommandons relatifs aux  
11 communications dans notre mémoire aux articles 2.1,  
12 11.1 et 12.2.

13 Q. [95] Et pas 11.2 peut-être?

14 R. 11.2, oui. Excusez-moi!

15 Q. [96] Oui. Madame Blais, je passe maintenant aux  
16 autres catégories de recommandations qui sont à la  
17 page 8. Je ne vais pas parler de la troisième. Mais  
18 quant à la première catégorie de recommandations  
19 d'abord, la page 8 de notre mémoire, vous proposez  
20 de faciliter l'exercice de l'option de compteur non  
21 communicant par les clients qui le désirent. Et de  
22 plus, à la seconde catégorie de ces  
23 recommandations, vous souhaitez faciliter la  
24 réintégration des clients dits récalcitrants dans  
25 le cadre des options offertes par les conditions de



1 service. Comment résumez-vous nos recommandations à  
2 ce sujet ?

3 (13 h 45)

4 R. Pour parvenir à cette intégration des clients  
5 récalcitrants, nous sommes convaincus qu'il est  
6 nécessaire d'adopter une approche incitative plutôt  
7 que répressive pour amener les clients  
8 récalcitrants à laisser changer leur compteur,  
9 notamment en ramenant les frais d'installation des  
10 compteurs non communicants aux mêmes coûts que pour  
11 l'installation d'un compteur intelligent, c'est-à-  
12 dire gratuitement.

13 Je précise ici que nous sommes d'accord  
14 avec les frais de relève aux compteurs. J'aborde  
15 présentement les frais d'installation de compteurs  
16 non communicants à cent quarante dollars (140 \$) et  
17 non les frais de relève, là. Donc pour nous amener  
18 à comprendre notre réflexion, voyons d'abord quel  
19 est le portrait des récalcitrants.

20 Aux pages 9 et 10 de notre rapport on  
21 décrit quatre profils de récalcitrants, mais  
22 aujourd'hui nous allons nous concentrer sur deux  
23 types de récalcitrants.

24 D'abord, il y a ceux qui hébergent les  
25 compteurs de leurs voisins, c'est-à-dire les

1 compteurs groupés. Pour eux, l'option d'un compteur  
2 non communicant est inapplicable à cause des frais  
3 que propose d'exiger HQ à chaque voisin pour  
4 installer ce type de compteur chez l'hébergeur. À  
5 cent quarante dollars (140 \$) par compteur,  
6 lorsqu'il y a six compteurs à changer ça représente  
7 huit cent quarante dollars (840 \$) pour le groupe  
8 et qui, selon toute vraisemblance, qui auront à  
9 être entièrement payés par la personne désirant ne  
10 pas être exposée aux émissions de radiofréquences,  
11 c'est-à-dire le client chez qui tous ces compteurs  
12 se trouvent.

13 Ce tarif d'installation proposé par le  
14 Distributeur provoque donc une levée de bouclier de  
15 la part des personnes qui hébergent plusieurs  
16 compteurs et se trouvent à être dans  
17 l'impossibilité effective d'opter de ne pas être  
18 exposées aux radiofréquences.

19 Au cours des dernières années, j'ai été  
20 appelée à parler à des clients récalcitrants et à  
21 des associations et j'ai pu constater que plusieurs  
22 clients récalcitrants se trouvent précisément dans  
23 cette situation et c'est parce qu'ils ne peuvent  
24 pas opter de ne pas être exposés aux émissions de  
25 radiofréquences de ces compteurs qu'ils sont

1 récalcitrants et ont jusqu'à présent refusé l'accès  
2 à Hydro-Québec pour changer leur compteur.

3 La deuxième catégorie de récalcitrants  
4 c'est ceux qui refusent, par principe, de payer des  
5 frais d'installation alors que leurs voisins qui  
6 ont reçu un compteur intelligent n'ont pas eu à les  
7 payer. Et j'en ai rencontré plusieurs. Donc si on  
8 veut que les récalcitrants ouvrent leur porte pour  
9 que HQD change leur compteur, il faut se préoccuper  
10 de leurs demandes et il faut que ça se reflète dans  
11 les Conditions de service.

12 Bon, Hydro-Québec affirme faussement que  
13 l'enjeu des compteurs serait causé par un problème  
14 de relation entre propriétaire et locataire ou un  
15 problème entre locataires. C'est faux. Le problème  
16 des compteurs groupés...

17 Q. [97] Excusez-moi, vous parlez des compteurs  
18 groupés, là. O.K.

19 R. Oui. Le problème des compteurs groupés provient  
20 uniquement des règles établies jusqu'à présent par  
21 les Conditions de service et qui traitent l'option  
22 de compteurs non communicants comme étant liée à un  
23 abonnement, alors que la raison d'être de cette  
24 option c'est que la personne chez qui les compteurs  
25 se trouvent ne souhaite pas être exposée aux

1 émissions de radiofréquences.

2           Alors voici deux exemples de cas où HQD  
3 accepte déjà qu'un seul décideur décide pour  
4 plusieurs abonnements et ne paie qu'une seule fois  
5 les frais. Par exemple, lorsqu'un propriétaire de  
6 duplex ou multiplex désire effectuer des travaux  
7 pour allonger le branchement du Distributeur à un  
8 immeuble, Hydro-Québec ne va pas traiter ces  
9 travaux abonné par abonné. Elle va traiter ces  
10 travaux globalement. Une seule décision est  
11 nécessaire par de la part du propriétaire pour  
12 allonger le branchement, même s'il concerne  
13 plusieurs abonnés et les frais de travaux ne sont  
14 payables qu'une seule fois parce que HQD n'a à  
15 réaliser en fait qu'un seul déplacement et une  
16 seule intervention.

17           Un deuxième exemple, c'est si le  
18 propriétaire de duplex ou multiplex désire d'avance  
19 prévoir qu'en cas de vacance d'un de ses logements  
20 il deviendra responsable ou non du service  
21 d'électricité, Hydro-Québec lui demande d'exercer  
22 une seule fois son choix pour tout son immeuble et  
23 non pas un abonnement à la fois.

24           Il aurait donc été tout aussi simple et  
25 pratique pour Hydro-Québec de proposer exactement

1 le même type de modèle pour les compteurs groupés,  
2 c'est-à-dire que seule la personne chez qui les  
3 compteurs groupés se trouvent décide d'exercer  
4 l'option de ne pas être exposée aux émissions de  
5 radiofréquences et ne paye qu'une seule fois, s'il  
6 y a un remplacement de compteur vu que cela ne  
7 nécessite qu'une seule intervention et un seul  
8 déplacement de la part d'Hydro-Québec.

9 (13 h 50)

10 C'est ce que nous proposons. Alors, Hydro-  
11 Québec n'attend pas d'avoir six rendez-vous avec  
12 six clients pour remplacer six compteurs situés au  
13 même endroit. La preuve en est que madame Babin  
14 cette semaine a répété deux fois le même exemple,  
15 elle a accompagné un technicien pour aller  
16 installer un compteur chez une dame et arrivés là,  
17 ils ont vu qu'il y avait cinq compteurs. Alors, ils  
18 en ont profité pour changer les cinq compteurs d'un  
19 coup. Ils n'ont pas attendu de prendre rendez-vous  
20 cinq fois avec les cinq locataires.

21 Donc, plus généralement, également selon  
22 nous, il faudrait annuler les frais initiaux  
23 d'installation de compteurs non communicants  
24 renommés ici les frais d'intervention au compteur.  
25 Alors, ça, ça se trouve à la page 35 de notre

1 rapport, article 3.2.1. En effet, l'installation  
2 d'un compteur intelligent est toujours gratuite  
3 pour le client, même s'il s'agit de remplacer un  
4 compteur non communicant vers un compteur  
5 intelligent.

6 C'est un geste identique dans les deux cas  
7 représentant le même coût et le même temps de  
8 déplacement. Ce n'est pas parce qu'une option n'est  
9 pas le service de base qu'elle doit nécessairement  
10 être tarifée. Hydro-Québec propose elle-même que  
11 certains travaux ne soient pas facturés  
12 individuellement, telles que les vérifications dans  
13 les bâtiments de quatre logements et moins ou  
14 l'enfouissement du réseau dans des zones denses.

15 Hydro-Québec propose aussi elle-même que  
16 certains travaux soient facturés en dessous de  
17 leurs coûts, tels que les déplacements sécuritaires  
18 de lignes proche des piscines. Ce sont des exemples  
19 de socialisation des coûts. Il est donc tout à fait  
20 possible de supprimer également les frais  
21 d'installation de compteurs non communicants, ce  
22 qui réglerait énormément de problèmes et  
23 faciliterait la réintégration des clients  
24 récalcitrants. Subsidiairement, le tarif  
25 d'installation pourrait être réduit au coût de

1 l'appel téléphonique de quinze dollars (15 \$), mais  
2 nous pensons là aussi que cet appel pourrait être  
3 évité en permettant au client d'utiliser le libre-  
4 service pour exercer leur option.

5 Au sujet des adresses où sont situés les  
6 compteurs groupés, nous aimerions revenir sur une  
7 affirmation de madame Babin, lundi et mardi  
8 derniers, les premier (1er) et deux (2) mai deux  
9 mille dix-sept (2017). Elle affirmait qu'il est  
10 difficile de savoir à quelles adresses sont  
11 hébergés les compteurs groupés. Pourtant,  
12 présentement et depuis toujours les releveurs  
13 savent très bien à quelle porte cogner pour aller  
14 prendre des relèves de compteurs groupés. De plus,  
15 le nombre de deux mille cinq cents (2500) compteurs  
16 groupés n'était pas clair et nous semble très  
17 inexact.

18 Q. [98] Le chiffre de deux mille cinq cents (2500),  
19 c'est un chiffre qui a été affirmé par qui?

20 R. Madame Babin.

21 Q. [99] D'accord.

22 R. Alors, Montréal, Québec, Trois-Rivières et tous les  
23 vieux quartiers denses du Québec sont remplis de  
24 compteurs groupés. Nous proposons dans nos  
25 recommandations de remédier à ce manque

1 d'informations d'Hydro-Québec. J'y reviens dans une  
2 minute.

3 L'approche incitative que nous vous  
4 proposons dans notre mémoire intègre donc trois  
5 mesures. La première mesure se trouve à la page 35,  
6 sous l'article 3.2.1, il s'agit de la possibilité  
7 pour l'hébergeur des embases et des compteurs de  
8 décider quel type de compteur peut être installé  
9 chez lui. J'ouvre une parenthèse, l'argument du  
10 Distributeur affirmant qu'il ne peut pas priver ses  
11 clients des avantages d'un compteur intelligent est  
12 franchement non fondé. Le droit d'une personne à ne  
13 pas être exposée aux émissions de radiofréquence  
14 est plus important que celui de ses voisins d'avoir  
15 des courbes de consommation, bien que celles-ci  
16 auraient été souhaitables.

17 Cette première mesure sous-tend que les  
18 frais d'inaccessibilité au compteur ne pourraient  
19 pas être facturés aux clients qui n'ont aucun  
20 pouvoir sur l'accès à leur compteur. Rappelez-vous  
21 que le panel 1 de HQD a confirmé le deux (2) mai  
22 deux mille dix-sept (2017) que l'ensemble des  
23 clients d'un sixplex, par exemple, serait facturé  
24 pour l'inaccessibilité du compteur, même s'ils  
25 n'ont pas le pouvoir d'y donner accès. C'est



1 inapproprié, voire abusif.

2 La deuxième mesure se trouve à la page 37,  
3 sous l'article, encore, 3.2.1. Il s'agit de la  
4 gratuité de l'installation pour tous et,  
5 subsidiairement, ou subsidiairement l'imposition  
6 d'un frais unique de quinze dollars (15 \$) à  
7 l'hébergeur du ou des compteurs. Et notre troisième  
8 mesure, elle est à la page 97 de notre rapport au  
9 sujet de l'annexe 1, proposée par HQD aux  
10 Conditions de service.

11 (13 h 55)

12 Il s'agit du devoir du Distributeur de  
13 requérir, via son formulaire présenté aux nouveaux  
14 abonnés à l'annexe 1, des renseignements sur  
15 l'emplacement des compteurs et, s'il est groupé  
16 avec d'autres compteurs de façon à ce que ça puisse  
17 être colligé quelque part dans le système. Ces  
18 trois mesures...

19 Q. [100] Excusez-moi, sur cette troisième mesure, est-ce  
20 ce que c'est en réponse à l'affirmation de madame  
21 Babin qui disait que deux mille cinq cent (2 500)  
22 compteurs est un chiffre partiel parce qu'elle n'a  
23 pas les données sur les adresses où sont les  
24 compteurs groupés?

25 R. C'est ça. C'est ça, il y a seulement... ce n'est

1 pas codé dans le système.

2 Q. [101] O.K.

3 R. Alors ces trois mesures vont permettre quatre  
4 choses. Premièrement, d'éviter de punir erronément  
5 les clients qui n'ont aucun pouvoir d'accès à leur  
6 compteur puisqu'il est hébergé chez un voisin.  
7 Deuxièmement, de faciliter l'adhésion des clients  
8 en situation de compteurs groupés, troisièmement,  
9 de faciliter l'adhésion des récalcitrants qui  
10 refusent de payer des frais d'installation alors  
11 que leurs voisins n'en ont jamais payé et alors  
12 qu'ils contribuent eux aussi au coût collectif du  
13 projet LAD. Et quatrièmement, de documenter chez  
14 Hydro-Québec où sont situés les compteurs groupés,  
15 à quelle adresse, malgré leur lieux de consommation  
16 divergents.

17 En bref, nous recommandons, à l'article...  
18 qu'à l'article 3.2.1, la Régie exige du  
19 Distributeur qu'il permette au client qui héberge  
20 les compteurs groupés de décider du type de  
21 compteur qui y sera installé. Et nous recommandons  
22 à la Régie que l'installation de ces compteurs soit  
23 gratuite comme pour les compteurs intelligents, ou  
24 payés une seule fois par le client hébergeur. Le  
25 même droit s'appliquerait aux résidents collés à

1 côté ou juste au-dessus d'une chambre de compteur.  
2 Pour ce faire, voyez nos recommandations de texte  
3 aux articles 3.2.1 aux pages 31 à 40 de notre  
4 rapport et à l'article 7.3(d), page 63.

5 Q. [102] Merci Madame Blais. Nous vous demandons  
6 d'élaborer davantage sur la recommandation qui se  
7 trouve au point 1 de la page 8 de dans notre  
8 rapport quant à l'objectif de faciliter l'exercice  
9 de l'option d'un compteur non communicant en  
10 réduisant les embûches à cette option.

11 R. Oui. En plus des embûches dont je viens de parler,  
12 nous recommandons des précisions pour régler  
13 d'autres irritants, notamment à l'article 3.2.1,  
14 encore une fois. Alors, deux irritants, par  
15 exemple, le processus d'adhésion et le délai  
16 d'installation.

17 Le processus d'adhésion, à la page 31 de  
18 notre rapport, on propose que l'adhésion soit  
19 possible par écrit par le libre service. En ce  
20 moment, les Conditions de service ne disent  
21 aucunement comment adhérer à l'option. Il faudrait  
22 ajouter cette information. Et au sujet du délai  
23 d'installation, à la page 36 de notre rapport, on  
24 propose qu'HQD s'engage à installer le compteur non  
25 communicant dans un délai de dix (10) jours plutôt

1 que de cinq semaines.

2 D'autres propositions visent à ce que le  
3 Distributeur ne soit pas inutilement répressif  
4 envers les clients récalcitrant, mais qu'il cherche  
5 plutôt leur respect et leur collaboration. Alors  
6 j'ai trois exemple. À l'article 3.2.1, section  
7 conditions d'admissibilité à l'option d'un compteur  
8 non communicant, conditions à remplir, page 31 à  
9 37, nous proposons des ajustements pour ne pas que  
10 le Distributeur abuse de critères inutilement  
11 exagérés. Nous croyons notamment que le délai de  
12 vingt-quatre (24) mois proposé par le Distributeur  
13 est inutilement abusif.

14 Q. [103] Pour les fins de la sténographie, c'est un  
15 délai de vingt-quatre (24) mois pour quoi?  
16 Pourquoi?

17 R. C'est-à-dire que si on a été... si on a reçu une  
18 lettre de... avisant d'un débranchement, alors on  
19 n'est pas éligible pendant vingt-quatre (24) mois à  
20 l'option d'un compteur non communicant. Donc,  
21 deuxièmement, l'article 3.2.2, section interruption  
22 de service et manipulation ou dérangement de  
23 l'appareil de mesure, nos proposition visent à bien  
24 préciser explicitement dans les Conditions de  
25 service la promesse d'HQD à l'effet que les

1 expressions interruption de service et manipulation  
2 ou dérangement de l'appareil de mesure ne seront  
3 pas appliqués aux cas de blocage des compteurs par  
4 les récalcitrants pour leur nier le droit à  
5 l'option. On ne voudrait pas qu'ils s'en servent  
6 pour dire ah, bien vous n'avez pas le droit à  
7 l'option parce que vous avez été récalcitrant trop  
8 longtemps ou vous avez barricadé votre compteur,  
9 par exemple.

10 (14 h)

11 Troisième article, c'est le 3.2.3, section  
12 de compteur non communicant. On propose d'exclure  
13 de toute conséquence néfaste le client dont le  
14 compteur n'est pas chez lui puisqu'il n'a aucun  
15 pouvoir décisionnel ou aucun pouvoir d'accès  
16 lorsqu'il est à l'intérieur d'un autre logement.

17 D'autres propositions visent à mettre de  
18 l'avant une approche incitative proactive, comme  
19 l'article 4.1.1, où notre recommandation vise à  
20 stimuler et obliger à l'autorelève. D'autres  
21 articles portent simplement des précisions afin d'y  
22 inclure les réalités des compteurs non  
23 communicants.

24 J'espère que vous allez aborder nos  
25 recommandations avec une vision d'ensemble des

1           objectifs recherchés, notamment l'adhésion des  
2           clients récalcitrants à la seule option qu'il leur  
3           reste, soit celle d'un compteur non communicant,  
4           mais aussi la réduction des irritants et des appels  
5           au Service à la clientèle qui résulteraient des  
6           conditions non adaptées à la situation actuelle et  
7           dispersées à travers les huit chapitres des  
8           Conditions de service.

9           Q. [104] Merci, Madame Blais. Lors du témoignage du  
10          panel 1 d'Hydro-Québec Distribution, lundi et  
11          mardi, les premier (1er) et deux (2) mai deux mille  
12          dix-sept (2017), en réponse à notre proposition,  
13          puisque nous proposons à notre mémoire d'indiquer  
14          que, à chaque client, lors du document qu'il reçoit  
15          après son abonnement et dans différents autres  
16          documents, qu'il soit spécifié quel type de  
17          compteur il a, puis Hydro-Québec a révélé que  
18          lorsque le compteur qui se trouve sur place est un  
19          compteur non communicant, c'est écrit, puisque le  
20          client a eu un choix à exercer, mais dans les  
21          autres cas, ce n'est pas écrit, et madame Babin a  
22          répondu que ce n'est pas un problème parce que les  
23          compteurs communicants et non communicants sont  
24          faciles à distinguer. Quelle est votre opinion là-  
25          dessus?

1 R. Bien, je crois qu'il y a seulement les responsables  
2 du déploiement chez HQD qui trouvent ça évident.  
3 Même nous, là, on ne saurait pas dire la différence  
4 visuellement. J'ai cherché sur le site d'HQ pour  
5 voir la différence dont parlait madame Babin, et je  
6 n'ai trouvé que des photos des compteurs  
7 communicants. Et ça m'a pris un certain temps à les  
8 trouver. Ils n'étaient pas évidents.

9           Bref, pour rassurer les clients de l'option  
10 d'un compteur non communicant, nous croyons qu'il  
11 serait normal que le Distributeur précise aux  
12 clients à quelques endroits quel type de compteur  
13 est installé là où il emménage. Alors, on pense  
14 surtout au locateur qui arrive dans un nouvel  
15 endroit. Alors, comment ce locateur-là va-t-il  
16 savoir quel type de compteur est là en ce moment  
17 avant son arrivée?

18           Alors, ça pourrait être mentionné à trois  
19 ou quatre endroits différents. Premièrement, dans  
20 la lettre de confirmation d'abonnement; ensuite,  
21 sur la facture du client; ensuite, dans l'espace  
22 client du nouveau client. Et on ajouterait un  
23 quatrième élément qui n'est pas dans notre rapport.  
24 Ce serait sur le compteur lui-même par un collant  
25 bien identifiable.

1 Et tel que le panel numéro 1 d'HQD l'a  
2 confirmé, lorsqu'un nouveau client s'abonne à une  
3 adresse où il y a déjà un CNC, celui-ci devrait  
4 avoir un délai de dix jours pour avertir HQD s'il  
5 veut le conserver, et donc éviter tous frais  
6 d'installation dans la mesure où il y aurait encore  
7 des frais d'installation. Pour avoir droit à ce  
8 délai de grâce il doit être au courant qu'un CNC  
9 est dans le logement loué. D'où nos recommandations  
10 à la page 27 sous l'article 3.1 et à la page 69  
11 sous l'article 11.1.

12 Q. [105] Merci, Madame Blais. Au sujet des tarifs,  
13 pouvez-vous nous résumer nos positions?

14 R. Oui. Alors, notre annexe 2 sous la cote Régie  
15 C-SÉ-AQLPA-0028 aborde nos recommandations sur les  
16 tarifs. Donc, dans cette pièce, nous faisons  
17 référence à HQD-4, Document 4, pièce B-0113. Voilà!  
18 En bref, nous sommes à la page 7, nous sommes pour  
19 des frais d'interruption de cent quarante dollars  
20 (140 \$), mais en nommant un chat un chat, c'est-à-  
21 dire en ne mettant pas sous le même vocable les  
22 frais d'intervention au compteur pour deux frais  
23 différents. Parce que ce que nous propose Hydro-  
24 Québec, c'est d'appeler des frais d'intervention au  
25 compteur, autant pour les frais d'installation que



1 pour les frais d'interruption, alors qu'ils n'ont  
2 pas la même raison d'être, même si c'est le même  
3 geste qui est posé. Alors, nous, on est d'accord  
4 avec des frais d'interruption à cent quarante  
5 dollars (140 \$), mais pas avec des frais  
6 d'installation à cent quarante dollars (140 \$).  
7 (14 h 05)

8 À la page 8, nous sommes pour des frais  
9 d'interruption sur le réseau à trois cent soixante  
10 dollars (360 \$) si c'est bel et bien nommé « frais  
11 d'interruption ».

12 Aux pages 9 et 10, nous sommes opposés aux  
13 frais d'installation de cent quarante dollars  
14 (140 \$), comme je l'ai mentionné. On propose la  
15 gratuité ou subsidiairement quinze dollars (15 \$)  
16 une seule fois par l'hébergeur des compteurs  
17 groupés.

18 À la page 10, nous sommes d'accord avec les  
19 frais de cent soixante-dix dollars (170 \$) pour un  
20 déplacement sans intervention, mais nous demandons  
21 à HQD de se présenter à son rendez-vous dans une  
22 plage horaire raisonnable de trois heures.

23 À la page 11, nous sommes d'accord avec les  
24 frais d'inaccessibilité au compteur, sauf pour les  
25 clients dont le compteur n'est pas chez eux, mais

1 bien ailleurs, chez un voisin.

2 Et à la page 11, nous sommes d'accord avec  
3 les frais de relève de deux dollars cinquante  
4 (2,50 \$) par année accompagnés d'incitatifs à la  
5 relève et à l'abonnement au mode de versements  
6 égaux.

7 Q. [106] Vous avez parlé de l'auto-relève?

8 R. Oui.

9 Q. [107] C'est de l'auto-relève dont vous parlez.

10 R. Alors, deux dollars cinquante (2,50 \$) par année  
11 accompagné d'incitatifs à l'auto-relève et à  
12 l'abonnement au mode de versements égaux.

13 Enfin, pour conclure, bien que notre  
14 rapport semble fastidieux, nous vous encourageons à  
15 vous concentrer sur la deuxième colonne de notre  
16 rapport et de notre annexe 2, donc deuxième colonne  
17 qui présente toutes nos propositions de précision  
18 et leur résumé est dans le sommaire des  
19 recommandations de la pièce C-SÉ/AQLPA-0032.

20 Si vous avez des doutes, la troisième  
21 colonne sert à justifier nos propositions. Mieux  
22 encore, l'exemple de brochures ou d'annexes aux  
23 Conditions de service que nous avons déposé comme  
24 annexe 1 à la pièce C-SÉ/AQLPA-0027 rassemblent  
25 toutes nos recommandations destiné aux clients de

1 l'option d'un CNC et aux récalcitrants.

2 Si donc vous désirez voir de quoi auraient  
3 l'air les Conditions de service par rapport à ces  
4 clients-là, allez-voir l'annexe 1. C'est tout.

5 Q. [108] C'est l'annexe 1 du rapport, de notre  
6 rapport.

7 R. Exact.

8 Q. [109] Oui. O.K. Merci.

9 R. De notre rapport.

10 Q. [110] Alors, donc je vous remercie beaucoup, Madame  
11 Blais. Madame Blais est disponible pour répondre à  
12 d'autres questions.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Merci, Maître Neuman. Est-ce que, Maître Turmel,  
15 vous avez des questions?

16 Me SIMON TURMEL :

17 Je pensais que vous alliez demander aux  
18 intervenants...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Non, non.

21 Me SIMON TURMEL :

22 ... pour... Bon. Non, aucune question pour le  
23 Distributeur.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 O.K. C'est bon. Aucune question?

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :

2 Oui.

3 INTERROGÉE PAR LA FORMATION

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Oui. Simon Turmel pour la formation.

6 (14 h 12)

7 Me SIMON TURMEL, régisseur :

8 Q. [111] Oui, bonjour.

9 Mme BRIGITTE BLAIS :

10 R. Bonjour.

11 Q. [112] Une question. Vous avez parlé de

12 l'identification du compteur non communicant qui

13 est difficile à repérer. Vous l'avez trouvé, vous

14 m'avez dit, sur le site Internet du Distributeur.

15 Mme BRIGITTE BLAIS :

16 R. Je n'ai pas trouvé de photo du non communicant.

17 Q. [113] O.K.

18 R. J'ai seulement trouvé des photos des communicants.

19 Q. [114] O.K. Et quant à l'identification sur les

20 lieux vous suggérez différentes façons de faire,

21 dont une étiquette ou un collant ou je ne sais plus

22 comment vous l'avez appelé et je me posais la

23 question, vous avez aussi dit dans la confirmation

24 d'abonnement, alors que j'avais cru comprendre hier

25 du Distributeur que c'était dans la confirmation

1 d'abonnement, l'identification du compteur en  
2 place, c'est ce que j'ai cru comprendre, mais à  
3 tout événement. Vous suggérez...

4 R. O.K.

5 Q. [115] Je me demandais est-ce que c'est pas plus  
6 simple de demander au propriétaire avant de louer,  
7 s'il y a un compteur non communicant. Vous dites...

8 R. Bien peut-être, mais est-ce que les gens vont tous  
9 avoir ça en tête quand ils visitent le logement ou  
10 est-ce que c'est seulement quand ils posent le  
11 geste de s'abonner qu'ils vont y penser?

12 Q. [116] Je posais la question parce que je me disais  
13 parfois ça peut être difficile... si c'est pas dans  
14 la confirmation d'abonnement, contrairement à ce  
15 que j'avais compris hier, est-ce que c'est pas un  
16 moyen qui peut aider de demander au propriétaire,  
17 dans les petits logements, des petits immeubles à  
18 logements... tout comme parfois mon garçon m'a  
19 demandé « est-ce qu'il y a des chiens » parce qu'il  
20 est allergique ou, bon, un autre c'est d'autre  
21 chose. Est-ce que c'est pas mieux de demander...  
22 est-ce que ça peut aider? C'est la question que je  
23 me posais.

24 R. Bien c'est sûr que les individus ont leur part de  
25 responsabilité, puis ils peuvent le demander ou ils

1 doivent le demander, mais ce qu'on voudrait éviter  
2 c'est que quelqu'un, bon, il s'est abonné, il n'a  
3 pas trop pensé à ça puis là il arrive chez lui puis  
4 là au bout de dix (10) jours Hydro-Québec cogne  
5 puis dit : « Bien, on vient changer votre compteur  
6 parce que vous n'avez pas mentionné que vous  
7 vouliez garder le compteur non communicant qui est  
8 en place ».

9 Q. [117] Hum.

10 R. Puis là, la personne va dire : « Ah, bien avoir su  
11 je l'aurais gardé », bon, peut-être, là. Mais je  
12 veux dire, l'important c'est de bien communiquer et  
13 que ce soit accessible à certains endroits. On a  
14 nommé quatre possibilités, l'idéal ce serait aux  
15 quatre endroits, mais ça peut être à deux, trois  
16 endroits. Voilà.

17 Q. [118] Merci bien.

18 R. O.K.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Madame Pelletier, avez-vous des questions?

21 Mme LOUISE PELLETIER :

22 Non.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Pas de question.

25 Q. [119] J'ai peut-être deux questions, Madame Blais.

1 Vous avez préparé un modèle de brochure, c'est un  
2 exercice intéressant, mais en fait le Distributeur  
3 prépare aussi des brochures d'information qui  
4 résument ses Conditions de service et on n'a pas,  
5 nous, à la Régie, à adopter ces brochures-là. Donc  
6 je ne comprenais pas trop votre recommandation de  
7 dire... bon c'est pas une mauvaise idée que de  
8 proposer qu'il y ait une brochure qui s'adresse  
9 spécifiquement aux gens qui veulent avoir des  
10 compteurs non communicants et qu'on leur explique  
11 quels sont leurs droits et obligations dans ce  
12 cadre-là, mais est-ce qu'il ne faut pas juste voir  
13 ça comme un outil de communication... bien le  
14 Distributeur devrait peut-être mettre de l'avant,  
15 plutôt qu'un document qu'on approuverait et qu'on  
16 annexerait aux Conditions de service. Je ne vois  
17 vraiment pas l'utilité, spontanément, là, d'une  
18 telle démarche.

19 R. Bon, c'est pour ça qu'aujourd'hui j'ai parlé de  
20 brochure ou d'annexe aux Conditions de service.  
21 Nous, on voudrait vraiment que ce soit une annexe  
22 aux Conditions de service aussi parce qu'en ce  
23 moment c'est dispersé dans... dans huit chapitres.  
24 Tout ce qui concerne les compteurs non communicants  
25 et les clients récalcitrants, c'est dispersé dans

1 huit chapitres des Conditions de service. C'est pas  
2 « user friendly » puis les gens ne s'y retrouvent  
3 pas. Et si on laisse ça entre les mains du service  
4 des communications d'Hydro-Québec, qui est passé  
5 maître dans l'art de présenter les choses à sa  
6 façon, moi, je n'ai pas confiance, là, vous  
7 m'excuserez, mais j'aimerais mieux que ce soit une  
8 annexe aux Conditions de service.

9 Q. [120] O.K. Oui.

10 R. Puis je ne sais pas si maître Neuman va ajouter  
11 quelque chose à ce sujet-là dans sa plaidoirie,  
12 mais c'est possible.

13 Q. [121] O.K. Juste peut-être une correction. Vous  
14 avez parlé tantôt des frais de relève de deux et  
15 cinquante (2,50 \$) par année.

16 R. Ah!

17 Q. [122] C'est bien deux et cinquante (2,50 \$) par  
18 mois.

19 R. Par mois, je m'excuse.

20 Q. [123] Bon, c'était...

21 R. J'étais rendue fatiguée rendue là.

22 Q. [124] C'est beau. Ça fait que là je me disais ils  
23 ont peut-être changé leurs recommandations puis  
24 qu'ils veulent ça deux et cinquante (2,50 \$) par  
25 année.



1 R. Non, non, non, non.

2 Q. [125] J'ai dit ouf! C'est pas cher.

3 R. Vous avez raison.

4 (14 h 15)

5 Q. [126] O.K. Bon. Pour les compteurs groupés, en  
6 fait, je pense que maître Neuman va sûrement  
7 adresser cette problématique, en tout cas, discuter  
8 de cette problématique liée aux droits des autres,  
9 des autres abonnés, là, qui seraient privés d'un  
10 compteur non communicant. Juste peut-être souligner  
11 que... Liés au compteur communicant plutôt. Il y a  
12 des avantages qui sont liés au compteur  
13 communicant, comme ceux que vous avez énoncés, bon,  
14 d'avoir une information plus précise sur la  
15 consommation. Mais, je vous dirais qu'un des  
16 avantages très importants, c'est d'avoir une  
17 facturation basée sur une consommation réelle. Puis  
18 ça, c'est quand même, pour les clients, un net  
19 avantage.

20 Donc, je pense que... Bien, c'est ça. Je  
21 pense que ce sera... c'est plus une question de  
22 droit, je vous dirais, de dire qu'un client décide  
23 pour d'autres clients qu'ils n'ont pas droit à une  
24 consommation basée sur des relevés réels  
25 instantanés, là. C'est ça.

1 R. Bien, ma vision de ça, c'est que c'est important de  
2 connaître notre consommation, c'est vrai. Puis il y  
3 a le mode de versements égaux. Il y a l'autorelève  
4 qui peut être fait douze (12) fois par année si les  
5 gens le veulent aussi. Il y a d'autres moyens  
6 d'avoir une lecture réelle de la facturation. On  
7 s'en est passé pendant deux cents (200) ans, je ne  
8 sais pas combien de temps. Depuis qu'Hydro-Québec  
9 existe, les gens se sont passés d'une lecture  
10 réelle et juste douze (12) mois par année. C'est  
11 plus important pour les gens exposés aux émissions  
12 de radiofréquence, la santé est plus importante que  
13 la consommation réelle au mois le mois.

14 Q. [127] Et est-ce que ces abonnés-là, le cas échéant,  
15 serait en mesure de faire de l'autorelève? S'ils  
16 n'ont pas accès au compteur, comment ils vont faire  
17 pour faire une autorelève?

18 R. On pourrait effectivement rendre l'hébergeur des  
19 compteurs responsable de l'autorelève de l'ensemble  
20 des locataires qui sont au-dessus de lui,  
21 responsable. Disons que c'est un sixplex, il  
22 pourrait être responsable de la lecture des six  
23 compteurs. Ce serait sûrement un compromis qu'il  
24 serait prêt à accepter en échange d'avoir des  
25 compteurs non communicants chez lui.

1 Q. [128] Je n'aurai pas d'autres questions pour vous.  
2 À moins que vous ayez un réinterrogatoire, Maître  
3 Neuman?

4 RÉINTERROGÉE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 Oui, j'ai un bref réinterrogatoire.

6 Q. [129] Pour revenir à la question de la brochure et  
7 vous avez mentionné que vous n'étiez pas en faveur  
8 à ce que ce soit le service des communications  
9 d'Hydro-Québec qui soit seul responsable de la  
10 rédaction de cette brochure. Et je voudrais vous  
11 poser une question en rapport avec quelque chose  
12 que vous aviez mentionné aussi dans votre  
13 témoignage, à savoir la qualité de l'information  
14 qui est actuellement diffusée sur les outils  
15 actuels sur le site web et qui s'adresse au... et  
16 qui concerne les compteurs non communicants. Est-ce  
17 que vous pouvez élaborer là-dessus?

18 Mme BRIGITTE BLAIS :

19 R. Bien, sur le site web d'Hydro-Québec, il y a  
20 plusieurs questions-réponses, mais c'est toujours  
21 teinté du point de vue d'Hydro-Québec et de... et  
22 du docteur Plante qui est à leur service.

23 Il n'y a pas toute l'information nécessaire  
24 sur ce site-là, ça s'adresse... c'est surtout fait  
25 pour convaincre les gens qu'il n'y a aucun problème

1 avec les compteurs communicants. Bref, les  
2 récalcitrants n'y trouvent pas nécessairement toute  
3 l'information qu'ils cherchent et je crois que ça  
4 doit de toute façon être dans des textes  
5 juridiques, donc dans les Conditions de service,  
6 pas seulement entre les mains du service de  
7 communication. Est-ce que c'est ce que vous vouliez  
8 savoir?

9 Q. [130] Oui. Oui. Et sur ce site web, est-ce qu'il  
10 est facile de trouver les différentes informations  
11 qui sont... ou différents articles que vous avez  
12 énumérés tout au long de votre témoignage qui  
13 concernent les...

14 R. Non.

15 Q. [131] ... les droits et obligations de quelqu'un  
16 qui opte pour un compteur non communicant?  
17 (14 h 18)

18 R. Non. Il fut un temps où les conditions de service  
19 étaient facile à trouver sur le site web puis là,  
20 je n'ai pas cherché cette semaine, mais j'ai... il  
21 y quelque temps, cette année, là, pendant qu'on  
22 traitait de ce dossier-là, j'ai cherché... c'est-à-  
23 dire, du dossier 3964, j'ai cherché les Conditions  
24 de service, puis là, je ne les trouvais plus. Puis  
25 les informations sur l'option d'un compteur non

1 communicant ou d'un... ou l'option de retrait ou  
2 tout ce qui est relatif à ce service-là, à cette  
3 option-là, sont plus difficiles à trouver. On  
4 valorise beaucoup le compteur communicant puis on  
5 cherche l'information sur le compteur non  
6 communicant ou sur l'option du compteur non  
7 communicant.

8 Q. [132] Je vous remercie. Et j'ai juste encore un  
9 petit ajout pour... en rapport avec la question de  
10 monsieur le régisseur Turmel concernant ce... c'est  
11 plus, si on veut, une préplaidoirie, juste un petit  
12 mot pour donner une précision.

13 Ce qui a été affirmé par Hydro-Québec quant  
14 à ce qui est contenu dans l'avis d'abonnement, si  
15 le compteur actuel est un compteur non communicant,  
16 ce sera écrit avec la mention du délai de dix (10)  
17 jours pour exercer le choix de le garder ou non. Si  
18 ce n'est pas un compteur non communicant, donc si  
19 c'est un compteur communicant ou, j'imagine, une  
20 autre sorte, puisqu'il y a quelques petits types de  
21 compteurs résiduels qui restent encore sur le  
22 territoire, des compteurs à communication  
23 unidirectionnelle, il n'y a rien d'écrit. Il faut  
24 présumer que le client doit deviner que le fait  
25 qu'il n'y ait rien d'écrit signifie que ce n'est

1 pas un compteur non communicant, alors certains...  
2 le client, monsieur, madame tout le monde, ne  
3 savent pas que le silence signifie que ce n'est pas  
4 A et que c'est B.

5 Alors que ce serait tellement simple  
6 puisque la ligne est déjà prête sur l'avis de  
7 mettre, en une seule ligne, quel type de compteur  
8 vous avez chez vous, puis également, c'est facile  
9 d'informatiser une ligne quelque part sur la  
10 facture puis... et sur le site client, sur le site  
11 web. Une seule ligne, juste automa... ça viendra  
12 automatiquement, ça ne nécessite pas un travail de  
13 tous les jours, là. Automatiquement, c'est écrit,  
14 comme ça, le client, il a trois endroits, ou peut-  
15 être un quatrième, s'il y a un étiquette sur son  
16 compteur, où il peut savoir clairement ce qu'il a.  
17 C'est simple. Donc, je vous remercie beaucoup  
18 Madame la Présidente, Madame, Monsieur les  
19 Régisseurs.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci.

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 Et madame Blais qui, je pense, va être libérée  
24 incessamment.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Oui, c'est bon. Alors merci Madame Blais, vous êtes  
3 donc libérée pour le week-end, pour toujours. Alors  
4 cela termine notre audience pour cette semaine, on  
5 se revoit lundi matin à compter de neuf heures  
6 (9 h) avec la présentation de la preuve de l'Union  
7 des Consommateurs.

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 Attendez, j'ai oublié quelque chose. Simplement  
10 pour être sûr qu'Hydro-Québec ne soit pas pris par  
11 sur... enfin, que personne ne soit pris par  
12 surprise, je vais déposer, avant ma plaidoirie,  
13 probablement lundi, le décret, le fameux décret de  
14 deux mille treize (2013) qui concernait les  
15 compteurs... le tarif des compteurs non  
16 communicant, je pense qu'il n'est pas encore au  
17 dossier, je n'ai pas vérifié dans les annexes A  
18 quelque chose, mais je pense qu'il n'est pas encore  
19 au dossier. Je vais le déposer et je vais déposer  
20 ce décret, et dans ses attendus, fait référence à  
21 quelques documents dont, il y a un communiqué de  
22 presse d'Hydro-Québec, donc je vais joindre ça  
23 ensemble pour que le kit soit complet. Donc, je le  
24 dis parce que peut-être qu'on considérait que le  
25 décret est de connaissance judiciaire, mais pas le

1 document auquel on fait référence, donc simplement  
2 pour qu'il n'y ait personne de pris par surprise,  
3 donc les documents qui sont dans les attendus  
4 seront peut-être, je suis en train... je vais voir  
5 si je peux tous les rassembler, joints dans ce que  
6 je vais déposer.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Ça aurait peut-être été utile de les joindre à  
9 votre mémoire, déjà, là.

10 Me DOMINIQUE NEUMAN :

11 Sauf quelque part... bien en tout cas, je... Mais  
12 je vais déposer ça peut-être pas aujourd'hui, il  
13 est déjà deux heures trente (2 h 30), je n'aurai  
14 pas le temps, mais d'ici lundi matin.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 C'est bon. Avez-vous des commentaires à formuler,  
17 Maître Turmel?

18 Me SIMON TURMEL :

19 Bah, simplement que c'est peut-être un petit peu  
20 tardif, là, mais bon, regardez...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 D'accord. O.K., alors on vous souhaite à tous bonne  
23 fin de semaine.

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :

25 Merci.



1 FIN DE L'AUDIENCE

2

3

4

5 Je, soussigné, JEAN LAROSE, sténographe

6 officiel dûment autorisé à pratiquer avec la

7 méthode sténotypie, certifiée sous mon serment

8 d'office que les pages ci-dessus sont et

9 contiennent la transcription exacte et fidèle de la

10 preuve en cette cause, le tout conformément à la

11 Loi;

12

13 Et j'ai signé :

14

15

16 JEAN LAROSE

17 Sténographe officiel