

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 8 MAI 2017

VOLUME 8

DANIELLE BERGERON et JEAN LAROSE
Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY
procureur de la Régie

DEMANDERESSE :

Me SIMON TURMEL et Me 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 PIÈCES	5
PRÉLIMINAIRES	6
PREUVE DE UC	9
VIVIANE de TILLY	9
ISABELLE THIBAUT	10
INTERROGÉES PAR Me HÉLÈNE SICARD	10
INTERROGÉES PAR LA FORMATION	40
PREUVE DE L'ACEFQ	54
CO PHAM	54
INTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU	54
INTERROGÉ PAR LA FORMATION	87
DISCUSSION DE PART ET D'AUTRE	102
PLAIDOIRIE PAR Me SIMON TURMEL	104
PLAIDOIRIE PAR Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY	180

LISTE DES PIÈCES

	<u>PAGE</u>
C-UC-0019 : Présentation de l'Union des Consommateurs	27
C-ACEF-0024 : Annexe 1 à la présentation de l'ACEF, intitulée renseignements pour la demande d'abonnement CES en vigueur, page 51	56
C-ACEF-0025 : Annexe 2 à la présentation de l'ACEF, intitulée dépôt D-2001- 259, page 28	56
C-ACEF-0026 : Annexe 3 à la présentation de l'ACEF, intitulée dépôt CST en vigueur, article 11.5	57
B-0210 : Formulaire DADT de la Régie du bâtiment	106

1 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce huitième (8e)
2 jour du mois de mai :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du huit (8) 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 Bonjour à vous tous. Alors, on reprend l'audience

16 qui porte sur les Conditions de service du

17 Distributeur. Maître Sicard, on en... Ah! À moins

18 que vous ayez...

19 Me SIMON TURMEL :

20 Oui. Ça ne sera pas long.

21 LA GREFFIÈRE :

22 Vous avez des engagements, je pense.

23 Me SIMON TURMEL :

24 Oui. Bien, simplement... Oui. Bonjour, Madame la

25 Présidente, Madame la Régisseuse, Monsieur le

1 Régisseur.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Oui. Bonjour. Bonjour. Effectivement.

4 Me SIMON TURMEL :

5 On va commencer en se saluant. Donc, simplement
6 vous aviser que vendredi en fin de journée, je
7 dirais même en début de soirée, on a déposé un
8 certain nombre d'engagements qui ont été envoyés
9 également par courriel aux intervenants. J'ai vu
10 les alertes passer sur SDÉ ce matin. Donc,
11 c'étaient les engagements 1, 2, 4, 8, 10, 11, 12
12 ainsi que 13. Donc, on fait tous les efforts
13 possibles pour que les derniers engagements, je
14 pense qu'il va peut-être en rester deux ou trois,
15 afin qu'ils puissent être déposés le plus
16 rapidement. Je ne peux pas vous faire de promesse
17 quand, mais on travaille fort. Merci.

18 Me HÉLÈNE SICARD :

19 Est-ce que je peux poser la question? Est-ce que ce
20 sera déposé avant qu'on ne doive plaider demain
21 matin, ce qui manque?

22 Me SIMON TURMEL :

23 Ça devrait. Ça devrait. Ça devrait.

24 Me HÉLÈNE SICARD :

25 Donc, en fin d'après-midi?

1 Me SIMON TURMEL :
2 Bah! Ou demain matin vers... Regardez, on fait
3 notre possible. On fait notre possible. Je ne veux
4 pas m'engager, mais on fait notre possible.
5 Me HÉLÈNE SICARD :
6 O.K.
7 Me SIMON TURMEL :
8 Mais, ça devrait.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 O.K. Un petit effort pour que, au moins, les
11 intervenants puissent en prendre connaissance avant
12 leur plaidoirie...
13 Me SIMON TURMEL :
14 Oui, oui, oui, oui, oui. Regardez, on...
15 LA PRÉSIDENTE :
16 ... en fin...
17 Me SIMON TURMEL :
18 On fait tous les efforts.
19 LA PRÉSIDENTE :
20 ... en fin d'après-midi...
21 M. STÉPHANE GAUTHIER :
22 Oui.
23 LA PRÉSIDENTE :
24 ... avant quinze heures quarante-cinq (15 h 45).
25 C'est bon ça?

1 Me SIMON TURMEL :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 C'est bon, Maître Sicard? On vous écoute.

5 PREUVE DE UC

6 Me HÉLÈNE SICARD :

7 Bonjour. Hélène Sicard pour l'Union des
8 consommateurs. Alors, j'espère que tout le monde a
9 eu une belle fin de semaine et pas trop mouillée.
10 Nous avons dans la boîte de témoins madame Viviane
11 de Tilly, qui est notre... l'analyste senior à
12 l'interne chez UC, et madame Isabelle Thibault qui
13 est conseillère à l'ACEF du Sud-Ouest. Voilà!
14 Alors, les témoins sont prêts à être assermentés
15 puisqu'on a déposé l'affidavit de madame de Tilly
16 pour ce qui est des réponses à la demande de
17 renseignements de la Régie qui était C-UC-0015 et
18 le mémoire, C-UC-0013 a été adopté également dans
19 le même affidavit.

20

21 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce huitième (8e)
22 jour du mois de mai, ONT COMPARU :

23

24 VIVIANE de TILLY, analyste interne à UC, ayant une
25 place d'affaires au 7000, avenue du Parc, bureau

1 201, Montréal (Québec);

2

3 ISABELLE THIBAULT, conseillère budgétaire, ayant
4 une place d'affaires au 6734, boulevard Monk,
5 Montréal (Québec);

6

7 LESQUELLES, après avoir fait une affirmation
8 solennelle, déposent et disent :

9

10 INTERROGÉES PAR Me HÉLÈNE SICARD :

11 Alors, madame de Tilly va, je pense, débiter la
12 présentation. Tout avant qu'elle ne débute, je vais
13 remettre à madame la greffière copie de la
14 présentation qui est affichée. Alors, ça, c'est des
15 copies pour la Régie.

16 Q. [1] Alors, Madame de Tilly, avez-vous des
17 amendements à apporter à votre preuve avant de
18 commencer, à votre mémoire?

19 Mme VIVIANE DE TILLY :

20 R. Non. La réponse à la DDR de la Régie a corrigé une
21 partie du mémoire, mais je n'ai pas d'autres
22 amendements à apporter.

23 Q. [2] Merci. Allez-y.

24 R. Bonjour Mesdames. Bonjour Monsieur. Union des
25 consommateurs est particulièrement enthousiaste de

1 vous présenter son mémoire dans le cadre des
2 présentes audiences sur les Conditions de service
3 d'électricité. Nous croyons qu'une belle occasion
4 nous est donnée de contribuer à changer
5 concrètement les choses pour les consommateurs
6 québécois.

7 (9 h 07)

8 Disons, d'emblée, que nous avons apprécié
9 la démarche utilisée dans ce dossier et je parle
10 ici des rencontres techniques qui ont permis de
11 rendre le processus réglementaire plus efficace.
12 Union des consommateurs est un organisme à but non
13 lucratif qui regroupe dix associations coopératives
14 d'économie familiale, soit celle d'Appalaches,
15 Beauce, Etchemin, de l'île-Jésus, du Grand-Portage,
16 de l'Estrie, Lanaudière, Montérégie Est, rive-sud
17 de Québec, de l'est de Montréal, du nord de
18 Montréal et sud-ouest de Montréal.

19 Les mémoires qui sont déposés à la Régie
20 par UC sont discutés au sein du comité énergie qui
21 regroupe des représentants des ACEF et des
22 analystes internes d'UC. Ma présentation se fera en
23 cinq points, bien que les deux premiers occuperont
24 l'essentiel de mon propos puisqu'ils concernent
25 principalement les plus mal pris de la société. Et

1 je parle de la trêve hivernale et de l'humanisation
2 des interruptions de service. J'aborderai également
3 la question des frais d'abonnement, la révision des
4 mensualités du MVE et les frais associés au
5 compteur non communicant.

6 Dans le contexte général de ses activités
7 de recouvrement, le Distributeur n'interrompt pas
8 le service électrique chez les clients en
9 recouvrement durant la période d'hiver. Selon notre
10 compréhension des documents consultés, la durée de
11 la trêve hivernale chez Hydro-Québec a été de six
12 mois jusqu'aux environs de quatre-vingt-treize
13 (93). Cette trêve s'étendait du premier (1er)
14 novembre au premier (1er) mai, en fait trente (30)
15 avril. Il devait bien y avoir des raisons pour
16 justifier l'étendue de cette période. Ce ne serait
17 donc qu'au début des années quatre-vingt-dix (90)
18 que la durée de la trêve a été coupée du tiers pour
19 débiter le premier (1er) décembre et prendre fin le
20 trente et un (31) mars.

21 Dans son rapport annuel pour quatre-vingt-
22 treize quatre-vingt-quatorze (93-94), le
23 commissaire aux plaintes des clients des
24 distributeurs d'électricité, constatant le nombre
25 élevé d'interruptions durant les mois de novembre

1 et d'avril, proposait qu'Hydro-Québec revienne à
2 une définition de six mois de la trêve hivernale.
3 Ce qui n'a pas ébranlé le Distributeur.

4 Encore aujourd'hui, la trêve hivernale ne
5 dure que quatre mois. En dehors de cette période,
6 le Distributeur met fin aux interruptions de
7 service en fonction de critères informels et
8 discrétionnaires reliés à la température. Et on a
9 appris la semaine dernière que ce serait aussi
10 relié aux conditions d'hydrologie. C'est d'ailleurs
11 sur la base de ces explications que la Régie a
12 accepté en deux mille un (2001) que la durée de la
13 trêve hivernale ne soit que de quatre mois.

14 Le nombre d'interruptions de service
15 réalisées par le Distributeur est en progression
16 constante depuis au moins deux mille huit (2008),
17 période marquée par la crise économique, des hivers
18 rigoureux, des hausses de tarifs répétées et par
19 l'implantation des compteurs de nouvelle génération
20 permettant le branchement/débranchement à distance.
21 La possibilité est donc de plus en plus grande que
22 des ménages soient privés du service essentiel
23 qu'est l'électricité pendant les périodes froides
24 situées en dehors de la trêve hivernale. En
25 décembre dernier, on pouvait lire dans les médias :

1 Comme chaque année, Hydro-Québec a
2 rebranché ses clients mauvais payeurs
3 le premier (1er) décembre afin qu'ils
4 puissent se chauffer cet hiver. Ainsi,
5 deux mille deux cent trente-neuf
6 (2239) clients privés d'électricité en
7 reçoivent à nouveau, et ce jusqu'au
8 trente et un (31) mars, comme le
9 prévoit les règlements internes
10 d'Hydro-Québec.

11 Bon. Je vais mettre un bémol sur ce chiffre, parce
12 que le Distributeur nous a dit qu'il lui était
13 impossible de fournir l'information sur le nombre
14 de clients rebranchés. Je fais référence aux notes
15 sténographiques du premier (1er) mai à la page 177.
16 Alors, ou bien ce chiffre est faux ou bien les
17 journalistes ont beaucoup plus de facilité que les
18 intervenants pour obtenir de l'information. Si ce
19 dernier cas s'avérait, UC s'inquiète de la santé du
20 processus réglementaire.

21 Bon. Mais supposons que ce chiffre est bon.
22 Alors, lorsqu'on s'inquiète pour les ménages qui
23 sont privés d'électricité quand il fait froid, ce
24 sont probablement de ces deux mille deux cent
25 quelque clients dont il est question. Ceux qui,

1 quelque part, en novembre ont été incapables de
2 payer leur compte d'électricité, ce sont
3 probablement les mêmes qui ont perdu le service
4 électrique quelque part en avril, parce que,
5 encore, ils n'ont pas pu trouver l'argent
6 nécessaire. Et ce ne sont pas nécessairement des
7 MFR au sens du Distributeur, mais des gens qui en
8 arrachent tout simplement.

9 (9 h 12)

10 Pourtant, en novembre et en avril, il fait
11 froid. Comme présenté dans la preuve d'UC, au
12 Québec, les jours où la température minimale tombe
13 sous les zéros constituent, pendant ces mois, la
14 règle plutôt que l'exception. Je dois vous avouer
15 que, malgré les réponses du Distributeur à notre
16 contre-interrogatoire du premier (1er) mai, je ne
17 comprends toujours pas comment se prennent les
18 décisions de rebrancher les clients qui ont perdu
19 leur service à cause de leur dette avec le
20 Distributeur et qui gèlent dans leur maison. À
21 moins qu'on ne les rebranche tout simplement pas.
22 C'est-à-dire qu'on devance légèrement la date du
23 premier (1er) décembre mais principalement pour
24 lisser les charges de travail à l'interne et qu'on
25 retarde le rebranchement, en avril, lorsqu'il fait

1 froid, encore une fois pour lisser la charge de
2 travail à l'interne chez le Distributeur.

3 Le Distributeur a parlé de la contribution
4 d'experts qui font une vigie quotidienne de la
5 température et qui font des recommandations à UC...
6 pardon, pas à UC, j'ai sauté une ligne, et qui font
7 des recommandations. UC a essayé de comprendre qui
8 sont ces experts. Le Distributeur a répondu :

9 Bien, ils ne font pas juste une
10 expertise en météo, hein, c'est des
11 gens qui vont nous aider à développer
12 des ententes avec les clients, c'est
13 des gens qui ont une expertise en
14 recouvrement. Donc... voilà.

15 Notes sténos du premier (1er) mai, à la page 177.

16 Donc, ce sont des experts en météo, en
17 hydrologie et en recouvrement. Difficile de
18 vraiment saisir qui sont ces experts dans plein de
19 domaines. Mais on aurait tendance à comprendre que
20 ce sont des employés du service de recouvrement qui
21 consultent MétéoMédia ou Hydro Météo. Et, le reste,
22 c'est une boîte noire. Et cette boîte noire est
23 dans une autre boîte noire non codifiée, celle des
24 ententes de paiement.

25 Bref, le Distributeur demande à la Régie de

1 lui faire confiance, il se présente comme
2 bienveillant. Il ajoute qu'il ne reçoit pas de
3 plaintes à ce sujet. Mais comment se plaindre dans
4 une situation de non-droit? Les clients savent très
5 bien qu'Hydro peut interrompre le service après le
6 premier (1er) avril ou avant le premier (1er)
7 décembre, alors les clients pourraient se plaindre
8 de quoi? À qui? À leur député?

9 UC se permet de douter de la bienveillance
10 du Distributeur qui, avant de décider de rebrancher
11 un client lorsqu'il fait froid, a d'abord comme
12 objectif de récupérer les sommes dues et de
13 diminuer le plus possible le taux d'endettement.
14 Ici, je fais référence aux notes sténos du premier
15 (1er) mai, à la page 146. Laisser des gens geler
16 dans leur maison n'est pas de la bienveillance.

17 Concrètement, le premier (1er) avril
18 dernier, une bonne partie du Québec connaissait des
19 températures sous zéro. Le vingt-cinq (25) avril,
20 c'était à peu près la même chose. UC n'a jamais
21 réussi à savoir si les clients ont été rebranchés
22 pour affronter cette température. Et je fais
23 référence aux notes sténos du premier (1er) mai,
24 pages 144, 146. Pourtant il faisait froid à cette
25 période... Et je crois que j'ai sauté une

1 diapositive, qui n'apparaît pas... je n'ai pas la
2 même version peut-être de PowerPoint mais à la page
3 7 de la version papier, on voit très bien... c'est
4 une saisie, j'ai pris une photo de la télévision le
5 vingt-cinq (25) avril, et on ne voit pas, c'est
6 triste, mais la carte était bleue parce qu'il
7 faisait froid. Et... en fait, j'ai pris souvent la
8 photo de ma télévision le matin, mon appareil photo
9 est plein de photos, on va croire que j'ai bien
10 Julie-Jasmine Boudreau. Mais il faisait très froid.
11 Et on est le vingt-cinq (25) avril, il a fait froid
12 vraiment souvent au mois d'avril, la période de
13 Pâques a été très froide.

14 Alors, voilà, ce n'est pas... ce n'est pas
15 surprenant. Les données de consommation mensuelles
16 du tarif D et du tarif DM parlent d'elles-mêmes.
17 Alors, on voit... sur l'acétate, on voit que les
18 ventes avoisinent les trois térawattheures (3 TWh)
19 de juin à septembre, où il n'y a pas beaucoup de
20 chauffage, elles sont légèrement supérieures en mai
21 et octobre, mais atteignent cinq térawattheures
22 (5 TWh) en avril et novembre, deux térawattheures
23 (2 TWh) que la demande d'été. Oui, en avril et en
24 novembre, il fait froid.

25 (9 h 17)

1 Il ne faut pas s'étonner que la trêve hivernale
2 dure plus de quatre (4) mois dans une vingtaine
3 d'états américains, quelle dure cinq mois en
4 France, six mois en Grande-Bretagne. Et là, c'est
5 clair, je ne parle pas des particularités des
6 procédures de recouvrement, parce que ce n'est pas
7 de ça qu'il s'agit. On parle de bien être, de
8 compassion, de risque pour la santé. De nombreux
9 États américains interdisent même l'interruption de
10 service lorsque le ménage compte des enfants et des
11 personnes vulnérables. Le Danemark et les grands
12 fournisseurs d'électricité en Grande-Bretagne
13 appliquent d'ailleurs cette restriction.

14 Le Distributeur a mentionné en audience que
15 sa trêve était beaucoup plus longue que celle de
16 Gaz Métro. UC tient à ajouter que les clients du
17 Distributeur sont généralement captifs de
18 l'électricité pour se chauffer. Les clients de Gaz
19 Métro dont le service a été interrompu, peuvent
20 utiliser un chauffage d'appoint électrique au
21 besoin.

22 De l'avis d'UC, les enjeux reliés au
23 prolongement de la trêve hivernale doivent être
24 abordés d'abord d'un point de vue de santé
25 publique, de compassion, particulièrement lorsque

1 des enfants et des personnes vulnérables sont
2 concernées. Une réflexion s'impose, réflexion qui
3 dépasse largement la question du recouvrement. La
4 Régie, le Distributeur et les intervenants ne
5 peuvent fermer les yeux sur une réalité pourtant
6 simple, il fait froid en novembre et en avril, et
7 les coupures du service électrique chez les clients
8 qui chauffent à l'électricité peuvent avoir des
9 effets délétères. Laisser le Distributeur gérer en
10 catimini et selon son bon vouloir les
11 rebranchements du service lorsqu'on annonce des
12 températures froides nous semble inadmissible et
13 indéfendable.

14 Alors que le Distributeur ne nous a pas
15 expliqué comment il gèrait les interruptions de
16 service lorsqu'il fait froid en dehors de la trêve
17 hivernale, plusieurs raisons existent pour remettre
18 en question la latitude qui lui est donnée. Entre
19 autres, les risques sur la santé des personnes les
20 plus vulnérables, le nombre de jours avec
21 température moyenne minimale inférieure à zéro
22 degré Celsius (0 °C), la hausse importante du
23 nombre d'interruption de service, l'utilisation de
24 la fonction d'interruption à distance qui implique
25 l'absence de visite-terrain permettant de constater

1 les conditions de vie des ménages et les durées
2 plus longues de la trêve hivernale constatées dans
3 de nombreuses juridictions où il ne fait pas
4 nécessairement plus froid qu'au Québec.

5 UC demande donc à la Régie de veiller à la
6 protection des clients, des plus vulnérables
7 d'abord, mais également de tous les clients et
8 d'interdire au Distributeur les interruptions de
9 service en avril et novembre dans le cadre de ses
10 activités de recouvrement. D'aucune façon UC ne
11 peut se satisfaire d'une promesse du Distributeur
12 d'agir en bon citoyen corporatif. Si la Régie ne
13 donnait pas suite à cette recommandation, UC lui
14 demande subsidiairement d'interdire au Distributeur
15 les interruptions de service en avril en novembre,
16 dans le cadre de ses activités de recouvrement,
17 tant qu'il n'aura pas codifié de façon claire et
18 transparente ses procédures de rebranchement en
19 fonction de la température et mis ces dernières à
20 la disponibilité des clients. UC recommande
21 également dans ce contexte que des règles de
22 maintien du service soient énoncées pour protéger
23 les enfants et les personnes vulnérables.

24 Au-delà de la trêve hivernale, UC a
25 d'autres préoccupations quant aux interruptions de

1 service pour cause de non-paiement. Comme notre
2 preuve le démontre, des nombreux États américains
3 redonnent le service électrique en cas de chaleur
4 accablante, ne serait-ce que pour utiliser un
5 ventilateur ou avoir de l'eau froide. En outre,
6 selon les données fournies par le Distributeur,
7 trente pour cent (30 %) des interruptions de
8 service durent plus que deux jours. Selon UC, la
9 fonction de branchement/débranchement à distance
10 offerte par les compteurs de nouvelle génération
11 devrait être utilisée pour atténuer les effets
12 punitifs de l'interruption de service des familles.
13 Un rebranchement quotidien, par exemple pendant
14 quelques heures en dehors des heures de pointe,
15 humaniserait la pratique de recouvrement sans
16 retirer au Distributeur son pouvoir de persuasion.
17 Cela est particulièrement vrai lorsque
18 l'interruption de service se fait chez une famille
19 dont la maison n'est pas reliée à un réseau
20 d'aqueduc.

21 (9 h 22)

22 Selon les données du Distributeur, seize
23 pour cent (16 %) des interruptions de service
24 durent plus de sept jours et certaines parmi
25 celles-ci se font probablement chez des familles

1 qui seront privées d'eau. Finalement, certains
2 états américains et des provinces canadiennes ont
3 recours aux limiteurs de consommation dans le cadre
4 des activités de recouvrement. UC est d'avis que
5 dans certains cas, par exemple lorsque des
6 interruptions de service sont de longue durée, le
7 limiteur de consommation pourrait être utilisé pour
8 assurer un minimum de service aux clients en dehors
9 des périodes froides.

10 En réponse à ces trois préoccupations, UC
11 recommande donc à la Régie d'exiger du Distributeur
12 qu'il dépose une proposition lors de la prochaine
13 demande tarifaire.

14 On va parler des frais d'abonnement. Alors
15 le Distributeur souhaite différencier les frais
16 d'ouverture de compte. Il propose de ne pas
17 facturer au client sa demande d'abonnement si elle
18 est complétée au moyen de ces libres-services et de
19 lui facturer vingt-cinq dollars (25 \$) s'il
20 complète sa demande par tout autre moyen qui
21 implique l'intervention d'un représentant.

22 Sur ce sujet, UC, tout comme l'ACEF de
23 Québec, avec l'option 1 de sa recommandation,
24 demande à la Régie d'approuver des frais uniformes
25 de vingt-cinq dollars (25 \$) qui ne seraient pas

1 discriminatoires pour les clients qui n'ont pas
2 accès à des ordinateurs, par exemple.

3 Pour les MVE, alors le principe de base de
4 la révision des mensualités du MVE doit demeurer
5 l'utilisation des bons prix sur des bons volumes.
6 Entendons par cela le mois de prévision de prix et
7 de volume de consommation, donc plus de certitude.
8 Ce principe ne doit pas être subordonné à celui
9 d'un gain d'efficience chez le Distributeur. Comme
10 elle l'a amplement décrit dans sa preuve, UC
11 s'oppose à des révisions des mensualités qui se
12 produiraient au cours des mois de janvier, février,
13 mars et décembre d'une année. Nous croyons qu'il
14 est important que les MVE soient calculés à partir
15 d'un hiver complet et réel de consommation.
16 Conséquemment, UC recommande à la Régie de refuser
17 toute modification aux Conditions de service qui
18 permettrait des révisions des mensualités du MVE au
19 cours des mois de janvier, février, mars et
20 décembre.

21 Pour ce qui est des frais
22 d'inaccessibilité, alors la question de ces frais
23 se situe dans un contexte de l'opposition des
24 clients aux compteurs de nouvelle génération. UC
25 rappelle que les députés du Québec avaient, dans ce

1 contexte, unanimement demandé à la Régie d'offrir
2 une option de retrait pour les clients qui ne
3 voulaient pas de compteur de nouvelle génération et
4 ce, sans frais punitifs. Le décret du gouvernement
5 aurait dû amener le Distributeur et la Régie sur un
6 autre terrain que celui de la question de
7 l'utilisateur payeur. UC rappelle, par exemple, que
8 lorsque le gouvernement a demandé au Distributeur,
9 en deux mille treize (2013), d'offrir des options
10 tarifaires pour soutenir les sériculteurs, cela fut
11 fait illico en l'absence de démonstrations
12 économiques ou financières des coûts de ces
13 options, d'autant plus qu'à la dernière minute, le
14 gouvernement a appuyé sa demande d'un décret, le
15 décret 1002-2013.

16 UC avait alerté la Régie sur les risques
17 d'un manque à gagner particulièrement pour l'option
18 d'énergie additionnelle pour usage de
19 photosynthèse, en vain. Pourtant, l'option
20 d'énergie additionnelle a généré des pertes
21 annuelles d'environ un million (1 M) par année au
22 cours des deux dernières années, pertes assumées en
23 grande partie par les autres clients résidentiels.

24 C'est donc en gardant à l'esprit que les
25 frais d'inaccessibilité ne doivent pas être

1 punitifs, qu'UC invite la Régie à déterminer des
2 frais qui soient les plus bas possibles en fonction
3 des coûts directs encourus.

4 Sur la base des résultats d'un projet
5 pilote de communication auprès d'un échantillon de
6 clients et du coût direct de l'activité, UC
7 recommande à la Régie des frais d'inaccessibilité
8 de cinquante dollars (50 \$). Elle recommande
9 également que les clients qui ont déjà payé les
10 frais de quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) aient
11 droit à un remboursement de la part du
12 Distributeur.

13 Le principe d'utiliser le coût direct
14 plutôt que le coût complet devrait s'appliquer
15 également pour les frais reliés à l'installation
16 d'un compteur non communicant pour l'option de
17 retrait ainsi que pour ceux de la relève de
18 compteurs. Sur la base de ce calcul, les frais
19 initiaux de l'option de retrait passeraient à
20 soixante dollars (60 \$) et le coût mensuel de
21 relève à un dollar quatre-vingt-dix (1,90 \$), ce
22 qu'UC recommande à la Régie.

23 En ce qui concerne la proposition du
24 Distributeur de ne réaliser qu'une relève par
25 année, UC s'inquiète du moment qui sera choisi pour

1 réaliser cette seule lecture.

2 (9 h 27)

3 Celle-ci pourrait être planifiée en
4 fonction d'une réduction de coût et non afin de
5 donner aux clients l'information la plus pertinente
6 sur leur consommation ni afin de limiter l'impact
7 d'un ajustement de facture. L'UC recommande donc à
8 la Régie qu'elle demande au Distributeur de
9 réaliser, en dehors des mois d'hiver, la seule
10 relève de compteurs prévue pour les clients qui
11 n'ont pas de compteur communicant. Et ça met fin à
12 ma présentation, ça va être maintenant au tour de
13 madame Thibault.

14 Q. [3] Un instant, s'il vous plaît. Avant madame
15 Thibault...

16 R. Oui.

17 Q. [4] J'aimerais juste déposer et coter
18 officiellement cette présentation qui vous a été
19 remise, alors ce sera la pièce C-UC-0019.

20

21 C-UC-0019 : Présentation de l'Union des
22 Consommateurs

23

24 Et maintenant, je m'excuse, madame Thibault, c'est
25 à vous.

1 Mme ISABELLE THIBAULT :

2 R. Bonjour tout le monde, merci de me donner
3 l'opportunité de porter cette voix, de témoigner
4 pour des gens qui, souvent, n'ont pas de voix.

5 Donc, j'ai une formation en anthropologie,
6 je suis enseignante au collégial, conseillère
7 budgétaire depuis dix-neuf (19) ans, conseillère en
8 insolvabilité depuis dix-sept (17) ans, responsable
9 du dossier énergie à l'ACEF du sud-ouest depuis
10 seize (16) ans. J'ai déjà été représentante huit
11 ans à la table recouvrement et je reprends
12 nouvellement du service depuis un an.

13 Mais comme vous le savez, je suis ici pour
14 témoigner de l'impact d'une interruption de service
15 chez les ménages à faible revenu et de la
16 difficulté de ces derniers à convenir d'une entente
17 de paiement qui respecte réellement leur capacité
18 de paiement.

19 Le travail que nous faisons directement en
20 lien avec les ménages les plus démunis est on ne
21 peut plus pertinent en regard de l'accès à
22 l'énergie. En effet, différentes mesures de
23 paiement mieux adaptées ont été développées par
24 Hydro-Québec en collaboration avec les associations
25 de consommateurs, mais ces ententes de paiement ne

1 répondent pas aux besoins de plusieurs ménages.

2 Le développement de ces mesures s'est au
3 départ fait sur l'idée d'une prise d'entente de
4 paiement basé sur la réelle capacité de paiement
5 des gens. Cette vision émanait de constats terrain
6 faits par les conseillères budgétaires et des
7 projets pilote réalisés en collaboration avec
8 Hydro-Québec, en début de collaboration, on est en
9 deux mille (2000), deux mille un (2001).

10 Notre prémisse était que les gens veulent
11 payer leur facture d'énergie. Nous souhaitions
12 ainsi que les consommateurs aient une vraie chance
13 de reconstruire leur lien de confiance avec la
14 société d'État et qu'il n'y ait jamais
15 d'interruption de service d'énergie pour des
16 raisons de pauvreté au Québec. Les ententes
17 développées et leur succès ont démontré que nous
18 avons très souvent raison. Par contre, pour
19 plusieurs ménages que nous rencontrons, les
20 paramètres des ententes en place ne permettent pas
21 une prise d'entente basée sur la réelle capacité de
22 paiement. En effet, pour plusieurs ménages à faible
23 revenu, les ententes restent trop exigeantes
24 financièrement.

25 Les ménages pauvres dont nous parlons sont

1 très pauvres. Ce sont des personnes seules, des
2 mères monoparentales, des personnes âgées, parce
3 que les moins pauvres des pauvres auront déjà accès
4 à une entente de paiement qui, potentiellement,
5 conviennent à leur capacité de paiement. Ce sont
6 les fragiles des fragiles.

7 Notons aussi qu'il a été démontré que ces
8 ménages vivent avec deux fois plus de problèmes
9 psychosociaux que les ménages à revenu moyen. On
10 parle entre autre de grande désorganisation, de
11 problèmes de santé mentale et/ou physique
12 multiples. On comprend que le simple geste de
13 paiement de la facture peut devenir un défi. Voyons
14 un peu à l'aide d'exemples l'impact de ce nonaccès
15 à des ententes adaptées à la capacité de paiement
16 des gens.

17 Madame a vingt-sept (27) ans, un enfant de
18 six ans, elle ne reçoit pas de pension alimentaire,
19 seulement de l'aide sociale et l'allocation
20 familiale. Elle est déménagée en décembre et n'a
21 pas reçu de facture d'Hydro-Québec à son nouveau
22 logement alors qu'elle avait préalablement informé
23 ces derniers de son emménagement. Madame a donc cru
24 que son électricité était inclus au bail. Et elle
25 accumule ainsi depuis décembre quelques mois de

1 retard et se fait interrompre le service le onze
2 (11) avril dernier.

3 Madame contacte alors Hydro-Québec,
4 explique la situation et se voit offrir une
5 tentante entente à cinq cent dollars (500 \$) par
6 mois. Elle précise que c'est impossible pour elle
7 d'accepter cette entente, elle ne pourra pas la
8 respecter. On lui propose donc une entente à cent
9 cinquante-trois dollars (153 \$). Déjà, l'écart
10 étonne. Madame répète que ce sera tout de même
11 impossible. Mais comme l'électricité est
12 interrompue et que madame ne peut se passer de ce
13 service, elle trouve une façon d'emprunter à un
14 ami, que nous appellerons un prêteur usurier, cent
15 cinquante-trois dollars (153 \$) pour que
16 l'électricité soit rebranchée.

17 Elle vient ensuite nous voir pour savoir
18 s'il nous est possible d'intervenir auprès de la
19 société d'État. La dame nous dit que c'est en effet
20 une question avant que son entente ne soit rompue
21 pour non-paiement. Une intervenante de chez nous
22 prend donc le temps d'évaluer la situation
23 budgétaire pour connaître la réelle capacité de
24 paiement de cette dernière.

25 (9 h 32)

1 Nous contactons ensuite les gens du guichet
2 unique pour nous faire dire que, madame ne serait
3 pas dans notre bureau si Hydro-Québec n'avait pas
4 interrompu le service. De plus, son premier
5 paiement de cent cinquante-trois dollars (153 \$)
6 fait foi de sa capacité de paiement. L'entente sera
7 donc maintenue telle quelle. Au fond, on voit bien
8 qu'elle est capable de payer, elle a fait son
9 paiement, de nous dire la représentante d'Hydro-
10 Québec. Madame doit montrer sa bonne foi en faisant
11 des paiements tous les mois.

12 On comprend donc que quelqu'un qui ne fait
13 pas ses paiements tous les mois à Hydro-Québec est
14 une personne de mauvaise foi. Pas une personne qui
15 a besoin de soutien ou vit des difficultés. Non. Il
16 s'agit d'une personne qui ne veut pas faire
17 d'effort. Nous sommes bel et bien dans cette
18 lecture manichéenne des bons et des mauvais
19 pauvres.

20 Ce type de croyance et posture nous fait
21 oublier de mettre en contexte ce que les personnes
22 pauvres vivent et des histoires de vie qui ont pu
23 les amener dans cette situation de grande pauvreté.
24 Ces préjugés nous rassurent sur notre propre
25 condition, situation et sur nous-mêmes. Ils

1 pauvreté dans un contexte social plus large, on
2 comprend rapidement que l'interruption du service
3 d'électricité devient à la fois un symptôme et une
4 cause de la pauvreté. Les conditions sont en place
5 pour rester sur cette case longtemps puisque les
6 ressources en place ne permettent plus de passer à
7 l'étape suivante.

8 Mon travail me permet de constater le coût
9 social, économique et humain de ce vide d'entente
10 de paiement mieux adapté à la capacité de paiement
11 des plus pauvres. Cela coûte bien plus cher que de
12 mettre en place de véritables programmes pour que
13 l'énergie ne soit jamais interrompue pour des
14 raisons de pauvreté au Québec.

15 Je me souviendrai toujours d'une dame qui
16 n'avait pas pu respecter son entente de paiement
17 parce que, pour des soins de santé, elle avait dû
18 se payer un billet de transport en commun et, hum,
19 folie, un peu d'épicerie. Ce qui avait mis le
20 paiement de son entente en péril. Je ne sais plus
21 combien de fois, elle m'a appelée en pleurant en
22 novembre pour me dire qu'il faisait froid et qu'il
23 faisait noir après quatre heures (4 h). Mais
24 d'autres ententes de paiement n'étaient plus
25 possibles alors. Je me souviendrai toujours de ce

1 sentiment d'impuissance que j'avais. Imaginez ce
2 que devait ressentir cette personne.

3 Il y a dix jours, il a fait zéro, près de
4 zéro dans la nuit. Les associations de
5 consommateurs ont eu plusieurs appels de personnes
6 en situation d'interruption de service nous disant
7 avoir froid. Une autre dame monoparentale avec deux
8 enfants est venue voir une association de Montréal
9 le trois (3) mai dernier. Madame s'est séparée de
10 son conjoint il y a cinq ans. S'en est suivi des
11 années très difficiles, dépression, anxiété
12 généralisée et plusieurs mauvaises expériences de
13 logement.

14 On s'entend, mon objectif n'est pas
15 d'essayer de vous faire pleurer. Mon objectif est
16 vraiment de vous démontrer la détresse et la
17 souffrance derrière une interruption de service.
18 Difficiles expériences de logement, cinq locations
19 en cinq ans. Elle a pris son logement actuel à
20 l'été deux mille seize (2016). Elle avait une dette
21 de plus ou moins cinq cents dollars (500 \$) auprès
22 du Distributeur de son ancien appartement qu'elle a
23 payé quand elle a repris le compte à l'adresse
24 actuelle.

25 Madame a tout de même accumulé un retard

1 avec les factures du dernier hiver. Elle reçoit un
2 avis d'interruption fin mars, début avril, et
3 appelle Hydro-Québec. On lui propose une entente
4 client faible revenu sur douze (12) mois.
5 Précisions que ces ententes peuvent facilement
6 aller à quarante-huit (48) mois. Donc, on lui
7 propose une entente de douze (12) mois à deux cent
8 dix-huit dollars (218 \$). Elle accepte en espérant
9 pouvoir la payer.

10 Elle recontacte Hydro-Québec quelques jours
11 plus tard pour dire que c'est trop cher, qu'elle ne
12 pourra pas payer cette entente, et qu'elle aimerait
13 pouvoir diminuer le montant. Elle ne pourra pas
14 respecter cette entente.

15 (9 h 37)

16 On lui répond que c'est impossible, qu'elle
17 doit payer ce qu'elle peut et attendre l'avis
18 d'interruption pour prendre une autre entente. Le
19 deux (2) mai, madame se fait interrompre le
20 service, son avis d'interruption était toujours en
21 vigueur. On lui propose alors une entente à cent
22 quarante-neuf dollars (149 \$), elle dit qu'elle ne
23 pourra pas la payer avant le quinze (15) mai,
24 moment où elle recevra ses allocations. Hydro-
25 Québec maintient donc l'interruption de service, il

1 aura fallu qu'elle débarque à l'ACEF pour qu'une
2 entente mieux adaptée soit prise. Mais, comme elle
3 ne peut pas payer, le service reste interrompu.

4 Ne plus avoir d'électricité c'est être
5 coupé de la société. C'est mettre en péril la fin
6 d'année scolaire des enfants. L'électricité est
7 essentielle aux soins de santé, à une alimentation
8 saine, à l'hygiène, au maintien des contacts avec
9 notre communauté. L'électricité est un besoin
10 essentiel.

11 En milieu rural, les conséquences d'une
12 interruption de service sont potentiellement encore
13 plus importantes. En effet, en plus de manquer
14 d'électricité, on manque d'eau dans les nombreux
15 secteurs encore dépourvus d'aqueduc au Québec. Une
16 famille sans eau, c'est difficile à imaginer, les
17 toilettes, la préparation des repas. L'eau comme
18 l'électricité sont essentielles à la vie
19 quotidienne.

20 Plus la panne est longue, plus elle
21 entraîne de sérieux problèmes, forçant souvent les
22 familles à aller s'installer ailleurs en attendant
23 que le courant ne revienne. Imaginez l'impact d'un
24 tel déplacement pour les enfants et leur maintien
25 en milieu scolaire. Sans compter que plusieurs

1 familles n'ont pas de ressources capables de les
2 recevoir avec toute la famille.

3 Nous ne parlons pas, ici, de fonds de rangs
4 éloignés. De nombreuses régions ne sont pas
5 desservies par aqueduc et ce sont des puits
6 individuels qui fonctionnent avec une pompe
7 électrique qui alimentent les maisons. Alors, une
8 interruption de service, dans ces cas-là, devient
9 rapidement un cauchemar. Et soyez certains que ce
10 type de situations ne génère pas de plainte chez le
11 fournisseur, c'est le dernier chat à fouetter. Ces
12 ménages sont trop en survie.

13 D'autant que, déposer une plainte chez
14 Hydro-Québec, ça prend du temps et des moyens, il
15 faut savoir lire et écrire. Cette limite, nous la
16 voyons dans nos bureaux. Des limites d'accès qui
17 excluent plusieurs consommateurs dès l'entrée du
18 processus. Je sais, ça semble impossible qu'écrire
19 une lettre et le prix d'un timbre soient de réelles
20 limites à l'accès mais, croyez-moi, c'est bel et
21 bien vrai.

22 Oui, Hydro-Québec offre des ententes de
23 paiement aux ménages les plus à faible revenu et
24 nous reconnaissons et saluons ce qui est en place.
25 Mais n'y voyons pas une panacée, ce n'est pas

1 suffisant. Il reste beaucoup de travail à faire.
2 Plusieurs ménages se retrouveront avec une
3 interruption du service d'électricité pour des
4 raisons de pauvreté, en deux mille dix-sept (2017),
5 que l'on prétendra être de la mauvaise foi.

6 Le Distributeur a présenté aux associations
7 de consommateurs le dernier projet pilote en nous
8 disant que les ménages sont bien chanceux, c'est ça
9 ou l'interruption de service. Comme quoi la chance,
10 quand tu es pauvre, c'est un concept bien relatif.
11 Merci de votre attention.

12 Q. [5] Merci, Madame Thibault.

13 Me HÉLÈNE SICARD :

14 Alors, les témoins sont disponibles pour contre-
15 interrogatoire.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Parfait. Merci, Maître Sicard. Est-ce qu'il y a des
18 intervenants qui aimeraient contre-interroger les
19 témoins de l'Union des consommateurs? Maître
20 Turmel, pour Hydro-Québec?

21 Me SIMON TURMEL :

22 Aucune question pour le Distributeur.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Aucune question. Maître Alexandre De Repentigny?

25 Par de question. Simon Turmel, pour la formation?

1 INTERROGÉES PAR LA FORMATION :

2 Me SIMON TURMEL, régisseur :

3 Q. [6] Bonjour, Mesdames. Je ne pensais pas que mon
4 tour arriverait si vite, alors je vais regarder mes
5 questions juste une seconde. Dites-moi, vous avez
6 parlé de biens essentiels que sont l'eau et
7 l'électricité. Est-ce que la réponse que vous avez
8 énumérée parmi les recommandations, la question
9 de... le limiteur... comment on l'appelle?

10 Me HÉLÈNE SICARD :

11 De consommation.

12 Me SIMON TURMEL, régisseur :

13 Q. [7] De consommation. Est-ce que vous pouvez en dire
14 plus? Je regardais le mémoire, c'était bref, mais
15 est-ce que vous avez une expérience ou des
16 expériences, ça sert à quoi, ça fait quoi?

17 Mme VIVIANE DE TILLY :

18 R. Non, justement... enfin, on lit. On lit dans les
19 conditions de service, ailleurs, que ça existe.
20 Alors, ce que je comprends c'est que ça limite la
21 puissance... par exemple, un ménage ne peut pas
22 tirer plus que trois watts (3 W), mettons. Je sais
23 que ça existe mais c'est la raison pour laquelle on
24 recommande que le Distributeur, lui, nous présente
25 une proposition sur les limiteurs de...

1 limiteurs, limitateurs de consommation.

2 Q. [8] Oui.

3 R. Oui. Et ça pourrait être utilisé... pas en hiver,
4 là, mais à l'extérieur des périodes hivernales,
5 alors en été, au printemps. Mais l'hiver,
6 évidemment, on tient... enfin, ce qu'on privilégie
7 c'est qu'il n'y ait pas d'interruption du premier
8 (1er) novembre au trente (30) avril et, à
9 l'extérieur de cette période-là, qu'un limiteur de
10 consommation soit utilisé. Je crois que ça... ça
11 existe en Belgique, en France, dans les provinces
12 canadiennes, comme on l'a démontré en preuve. Mais
13 c'est... on serait intéressés à ce que le
14 Distributeur, lui, fasse une proposition sur
15 l'utilisation de cette technique.

16 (9 h 42)

17 Q. [9] O.K. Et, s'il y avait une telle possibilité,
18 est-ce que ça enlève... Ah! Non. Vous m'avez
19 répondu, je crois... la nécessité des deux mois
20 additionnels que vous voulez ajouter là? S'il n'y
21 avait pas les deux mois additionnels et qu'il y
22 avait un limitateur?

23 R. Bien, je crois que le chauffage électrique et
24 limiteur de consommation, ça ne va pas tellement
25 ensemble là, ça tire beaucoup le chauffage

1 électrique, alors je ne crois pas que ça va
2 ensemble. C'est peut-être utilisé ailleurs lorsque
3 le chauffage est au gaz ou...

4 Q. [10] Ah! Oui. Je comprends. O.K. Seconde question,
5 je vis parfois dans une certaine bulle, je ne suis
6 pas en contact au quotidien avec les gens sur le
7 terrain, comme vous le dites, au niveau de l'accès
8 au libre service. Moi, je prends pour acquis par
9 défaut, par erreur, que tout le monde a accès à
10 Internet ou quelque chose du genre, il y a des
11 centres, il y a, à la maison ou dans... Bon. C'est
12 quoi le profil? Est-ce que ce sont uniquement des
13 personnes en difficulté ou des aînés? Vous savez,
14 on se promène dans les rues, tout le monde a
15 quelque chose dans les mains, mais j'imagine que je
16 ne suis pas dans la bonne rue.

17 R. Bien, selon les données statistiques qu'on a, à
18 plusieurs reprises on a déposé ces informations-là
19 dans les dossiers tarifaires, je crois. Mais, les
20 pauvres n'ont pas nécessairement... Je veux dire,
21 « les pauvres », les gens qui n'ont pas de
22 ressources n'ont pas nécessairement accès aux
23 ordinateurs, ils ne sont pas branchés. Puis je
24 crois qu'il y a vingt cinq pour cent (25 %) des
25 ménages à faible revenu qui n'ont pas accès aux

1 ordinateurs. Les personnes âgées, il y a aussi une
2 fracture là, on appelle ça la fracture numérique,
3 non seulement n'ont pas accès, mais ne savent pas
4 utiliser.

5 Je regardais dernièrement, il y a une
6 nouvelle plateforme qui permet la résolution de
7 conflits entre des clients, des clients lésés puis,
8 mettons, des vendeurs, il y a une plateforme qui a
9 été mise en service, puis le premier, il y a une
10 première mise en garde, c'est : si vous ne savez
11 pas comment utiliser un ordinateur, téléphonez-
12 nous. C'est la première mise en garde. Télécharger
13 un document et tout ça, c'est des gestes qui
14 peuvent sembler bien anodins pour quelqu'un qui
15 utilise toujours un ordinateur, mais pas pour tout
16 le monde. Alors, l'accès à un ordinateur, moi, je
17 connais bien des gens qui n'ont pas Internet à la
18 maison, ça existe, oui, c'est vrai. Qui n'ont pas
19 Internet à la maison, parce qu'ils n'ont pas de
20 ressources, ça existe. Et je vais laisser Isabelle,
21 peut-être qu'elle peut ajouter...

22 Mme ISABELLE THIBAUT :

23 R. Bien, puis nous, on ne se demande même pas, ils
24 ont-tu Internet, on se demande, ils ont-tu le
25 téléphone? Parce que, souvent, il faut se donner

1 rendez-vous au bureau, parce que... Puis on le dit
2 sans, vraiment, sans vouloir manquer de respect.
3 Comme, il y a déjà des ententes existantes qui
4 répondent aux besoins d'un bassin de ménages à
5 faible revenu, les ménages qui sont en dehors des
6 ententes présentement, bien, tu sais, on dit à
7 moitié à la blague, c'est vraiment, c'est le fond
8 du baril là, c'est la misère noire, c'est des gens
9 qui ont souvent des problèmes de santé, puis c'est
10 vrai qu'ils présentent le double de problématique
11 psychosociale. C'est souvent de la grande
12 désorganisation, même les échanges au téléphone
13 peuvent être difficiles, c'est vraiment des gens
14 qui vivent une grande précarité, qui sont d'une
15 grande fragilité. Puis c'est vraiment ça, mères
16 monoparentales, personnes âgées, personnes seules,
17 avec un chèque d'aide sociale de six cent vingt-
18 cinq (625), un revenu de cinq cents dollars
19 (500 \$)... un loyer de cinq cents dollars (500 \$).
20 On a dit aux gens d'Hydro dernièrement, même si
21 vous nous les référez ces gens-là, qu'est-ce qu'on
22 peut faire avec eux? On a dit, c'est le CLSC ou
23 Douglas là. Quand même on retournerait le budget
24 pendant un an, on ne tirera pas d'eau d'une roche
25 là.

1 Q. [11] Puis, ce que j'ai compris, Hydro désire que
2 les frais soient gratuits pour l'accès à son libre
3 service, pour que les gens y adhèrent plus
4 rapidement. Est-ce que c'est juste si j'affirmais
5 que, malgré la gratuité, il y en a qui ne seront
6 jamais capables d'avoir accès à ce libre accès?
7 C'est bien ça?

8 Mme VIVIANE DE TILLY :

9 R. Bien, oui. La gratuité, elle va profiter à ceux qui
10 sont riches. Alors que les frais de vingt-cinq
11 dollars (25 \$), ça va être pour ceux qui ont moins
12 d'argent.

13 Q. [12] Merci, Madame de Tilly, merci Madame Thibault.
14 Je n'ai pas d'autres questions.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci, Madame Pelletier, pour la formation?

17 Mme LOUISE PELLETTIER, régisseur :

18 Q. [13] Oui. Bonjour Mesdames. Une question de
19 clarification, vous n'avez pas, je pense, abordé
20 directement le sujet ce matin, mais en ce qui
21 concerne les périodes de relève. Dans votre
22 mémoire, vous indiquez, oui, essentiellement, là je
23 suis à la page 33 là, la recommandation, ce sont
24 les pages 32 et 33 de votre mémoire.

25 (9 h 47)

1 Or, vous dites essentiellement, bon, nous
2 sommes prêts à accepter qu'il n'y ait qu'une seule
3 relève par année dans la mesure où cette relève ne
4 serait pas prise... la mesure ne serait pas prise
5 pendant la période d'hiver, vous réferez à la
6 question adressée à Hydro et la réponse qu'il ne
7 peut s'engager à ce que ça se fasse. À ce moment-
8 là, n'ayant pas de... ne pouvant vous garantir que
9 ça se fasse en dehors des mois d'hiver, est-ce
10 qu'UC supporte un statu quo? C'est-à-dire les trois
11 relèves par année?

12 Mme VIVIANE DE TILLY :

13 R. Non. Non.

14 Q. [14] Non?

15 R. Non. D'ailleurs, la relève par année, pour les
16 clients à l'option de retrait qui serait
17 accompagnée de deux autorelèves, c'était une
18 proposition d'UC dans le dossier de l'option de
19 retrait. Alors... Mais on peut toujours rêver à un
20 monde idéal puis... mais non, on supporte la relève
21 par année, ça c'est clair.

22 Q. [15] C'est bien. Merci. Pas d'autres questions.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci, Madame Pelletier. Alors, Mesdames, merci
25 pour votre témoignage.

1 Q. [16] J'aurais peut-être une question générale par
2 rapport à l'ensemble des mesures qui sont
3 maintenant destinées aux personnes à faible revenu.
4 Je comprends très, très bien ce que vous soulignez
5 et l'importance de maintenir le service pour la
6 grande majorité des clients. Et bon, comme on a
7 aussi l'occasion d'être dans les dossiers
8 tarifaires du Distributeur, on a quand même été en
9 mesure de voir les sommes quand même beaucoup plus
10 importantes d'année en année qui sont consacrées à
11 cette problématique, là, de trouver des solutions
12 pour les personnes à faible revenu. On parle d'un
13 montant presque de cinquante millions (50 M) par
14 année, ce qui inclut les rabais sur les ventes, en
15 fait, sur la consommation courante.

16 J'essayais de voir, dans le fond, ce que
17 vous nous dites, bon, puis ce n'est pas
18 nécessairement dans les Conditions de service, dans
19 le cadre de ce dossier-ci, qu'on peut aborder cette
20 problématique-là, mais c'est parce que le budget
21 qui est destiné aux MFR c'est déterminé dans les
22 tarifaires, mais vous considérez que ce n'est pas
23 suffisant que les mesures qui sont de... qui sont
24 mises de l'avant et qui vont jusqu'à permettre à
25 certaines personnes de ne même pas payer le minimum

1 de la consommation courante, on a vu des ententes
2 où c'est même plus bas que la consommation
3 courante, alors j'essayais juste peut-être de voir,
4 outre le fait que votre souhait c'est qu'il y ait
5 moins d'interruptions de service...

6 Mme ISABELLE THIBAUT :

7 R. Bien en fait, mon souhait, c'est qu'il n'y ait
8 jamais d'interruption de service pour des causes de
9 pauvreté. En fait, c'est ça mon souhait et je pense
10 que tout le monde est gagnant, incluant le
11 Distributeur, parce que l'intention c'est aussi de
12 récréer un lien de confiance entre le consommateur
13 et le Distributeur. Je pense que tout le monde a
14 tout à perdre à ce qu'il n'y ait plus de lien entre
15 le consommateur et le Distributeur. Et arriver à
16 prendre une entente de paiement qui respecte la
17 capacité de paiement, même si elle est minime, je
18 pense que ça nous sort un peu de ce paradigme du
19 mauvais payeur. Et cette prémisse que nous avons
20 des ménages qui souhaitaient faire leurs paiements
21 allait justement à l'encontre de cette idée.

22 Et je pense qu'on pourrait être ambitieux
23 et porter cette idée un peu plus loin pour
24 permettre à des ménages de payer encore moins, mais
25 d'être fiers de payer leur électricité. Pas

1 nécessairement de l'avoir gratuitement. Ces gens-là
2 veulent payer, il faut leur donner des conditions
3 de le faire. Et il y a encore un bassin de ménages
4 qui, malgré les ententes mises en place, malgré ce
5 cinquante millions (50 M) là, on nous a parlé d'une
6 trentaine de millions, là, dans les rencontres
7 régionales et je me disais : Ce chiffre-là ne me
8 dit rien tant qu'on ne le compare pas au coût
9 recouvrement qui touchait les ménages à faible
10 revenu avant qu'il y ait en place des ententes.
11 Donc oui, on souhaite qu'il y ait encore du
12 développement d'ententes et on peut faire mieux, je
13 pense, en collaboration avec Hydro-Québec.

14 Q. [17] C'est bien.

15 R. Merci.

16 Q. [18] J'ai une autre question qui est plus précise.
17 Madame de Tilly, est-ce que vous avez eu la chance
18 de prendre connaissance de l'engagement numéro 4
19 d'Hydro-Québec.

20 Mme VIVIANE DE TILLY :

21 R. C'est le résultat du balisage?

22 Q. [19] Oui, c'est ça. Est-ce que les informations qui
23 se retrouvent à cet engagement sont exactes selon
24 vous? Parce que ça amène quand même certaines
25 nuances quant aux trêves hivernales qui sont

1 appliquées dans d'autres provinces et aux États-
2 Unis.

3 R. Je n'ai pas regardé cas par cas, mais ça donne le
4 même portrait d'ensemble, à peu près, que ce qui
5 est produit dans notre preuve. Cependant, je le
6 répète, nous on a pris, dans le mémoire, nos
7 distances par rapport à tout ce qui est procédure
8 de recouvrement.

9 (9 h 52)

10 Tout ce qu'on démontre, c'est qu'ailleurs
11 et que ce soit lié à toutes sortes de
12 considérations de recouvrement, c'est une chose,
13 mais qu'ailleurs les trêves hivernales sont plus
14 longues. Il y a un déclencheur ailleurs.

15 Le déclencheur, ça doit être aussi la
16 température. Alors, on commence à s'interroger puis
17 on commence à offrir des façons différentes de
18 rembourser ses dettes à partir d'une période qui
19 reflète les conditions climatiques. Et c'était le
20 sens de notre propos dans le mémoire. Et c'était
21 aussi... l'idée, c'était aussi de dire, bien, quand
22 il fait froid, il commence à y avoir des problèmes
23 de santé. Et ça, on n'en parle pas. J'ai
24 l'impression qu'on... qu'on joue peut-être un peu à
25 l'autruche, là, mais quand il fait dix (10) dans

1 une maison, c'est froid, là.

2 J'entendais les témoins du Distributeur
3 parler de zéro. Bien, ça a été souvent... le zéro
4 revient souvent. Les gens, c'est pas des tuyaux
5 qu'on a peur qu'ils gèlent. Zéro, là, ça veut rien
6 dire quand il fait cinq, dix (10). Quand on va se
7 coucher puis on grelotte dans le lit parce que le
8 matelas est froid, là, puis on ne dormira pas, on
9 va être crispé. Puis on ne s'endormira pas parce
10 que, notre chaleur ne réchauffera jamais notre
11 matelas. C'est ça avoir froid. Et c'est de ces
12 conditions de vie là qu'on parle. Alors,
13 qu'ailleurs, bon, O.K., le client doit démontrer,
14 doit payer un peu, doit... C'est pas grave. C'est
15 que...

16 Q. [20] Hum, hum.

17 R. ... le portrait, c'est qu'ailleurs les périodes
18 sont plus longues et il ne fait pas nécessairement
19 plus froid qu'ici.

20 Et je veux juste mettre un... je vais peut-
21 être m'embarquer dans quelque chose que je ne serai
22 pas capable de mener jusqu'au bout, mais vous avez
23 parlé d'un cinquante millions (50 M\$) pour les
24 ménages à faible revenu. On entend, là, c'est peut-
25 être quarante millions (40 M\$), en fait. Mais, on

- 1 ne parle pas du coût de la mauvaise créance chez
2 ceux qui ne sont pas des ménages à faible revenu.
3 On ostracise un petit peu les MFR, là, que ça coûte
4 cher, mais je crois qu'on parle de centaines de
5 millions qui ne sont pas récupérés chez les autres
6 clients aussi. Alors, il faut peut-être
7 relativiser...
- 8 Q. [21] Ce n'était pas... mon propos n'était pas de
9 dire que c'est beaucoup d'argent, là.
- 10 R. O.K.
- 11 Q. [22] Je veux dire qu'il y a quand même eu...
- 12 R. Oui.
- 13 Q. [23] ... beaucoup d'efforts de faits...
- 14 R. Oui. T'sais...
- 15 Q. [24] ... au fil des ans et une collaboration qui,
16 de l'extérieur, semblent à tout le moins plus
17 profitables entre les associations de consommateur
18 et Hydro-Québec.
- 19 R. Oui, oui.
- 20 Q. [25] Je pense qu'il y a eu des progrès.
- 21 R. Oui. Puis je crois que c'est...
- 22 Q. [26] C'est jamais parfait, mais c'était juste ça
23 mon point. Puis ça incluait aussi les... les rabais
24 sur vente...
- 25 R. Oui.

1 Q. [27] ... et l'élimination des mauvaises créances,
2 là. Donc, c'est comme entre quarante ou cinquante
3 (40-50) incluant...

4 R. Oui.

5 Q. [28] ... tout l'effort qui est fait pour les
6 personnes à faible revenu. C'est bon. Je n'aurai
7 pas d'autres questions. Alors, Madame Thibault,
8 Madame de Tilly, on vous remercie pour votre
9 témoignage, c'est apprécié.

10 Me HÉLÈNE SICARD :

11 Je n'aurai pas de réinterrogatoire, mais je vous
12 demanderais de libérer les témoins.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Oui. Parfait.

15 Me HÉLÈNE SICARD :

16 Merci.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Merci, Madame... Maître Sicard. Alors, vous êtes
19 libérées et à la prochaine.

20 Me HÉLÈNE SICARD :

21 Merci.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Nous allons donc poursuivre avec la preuve de
24 l'ACEF de Québec, Maître Falardeau.

25

1 PREUVE DE L'ACEFQ

2 Me DENIS FALARDEAU :

3 Madame la Présidente, pendant qu'on s'installe,
4 j'invite l'assistance, bien, les personnes qui ont
5 Internet, à consulter la pièce 23 de l'ACEF. C'est
6 la présentation de monsieur Co Pham pour... en ce
7 qui concerne notre preuve. Et, Madame la
8 Présidente, je vous inviterais à l'assermentation
9 de monsieur Co Pham et ensuite on va faire une
10 distribution de documents supplémentaires.

11

12 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce huitième (8e)
13 jour du mois de mai, A COMPARU :

14

15 CO PHAM, consultant en énergie, ayant une place
16 d'affaires au 329, avenue Devon, Ville Mont-Royal
17 (Québec);

18

19 LEQUEL, après avoir fait une affirmation
20 solennelle, dépose et dit :

21

22 INTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU :

23 Q. [29] Monsieur Co Pham, avant de déposer les pièces
24 supplémentaires, j'ai annoncé à l'assistance que
25 vous avez rédigé un résumé de notre preuve, de la

1 preuve de l'ACEF de Québec, preuve qui a été
2 déposée sous la pièce ACEF-16. C'est bien ça?

3 M. CO PHAM :

4 R. Oui.

5 Q. [30] Cette pièce 16, vous êtes la seule personne
6 qui a fait la recherche et la rédaction de ce
7 document?

8 R. Oui.

9 Q. [31] Je vous pose la même question concernant le
10 résumé, c'est-à-dire la pièce 23, la présentation
11 que vous allez présenter sous format PowerPoint.

12 R. Oui.

13 (9 h 58)

14 Q. [32] Parfait. Monsieur Pham, je vais déposer les
15 pièces tout de suite pour faciliter le, comment
16 dire, la présentation, la fluidité de votre
17 présentation. Vous avez ajouté trois annexes à
18 votre présentation PowerPoint. Premièrement, une
19 annexe 1 intitulée renseignements de la demande
20 d'abonnement. Je le présente, Madame la Greffière
21 est en train de distribuer la version papier de
22 votre présentation et des annexes. Donc, je répète,
23 il y a une annexe supplémentaire à votre
24 présentation intitulée annexe 1, renseignements
25 pour la demande d'abonnement CES en vigueur, page

1 51, c'est bien ça?

2 R. Oui.

3 Q. [33] Et madame la Greffière, si j'ai bien compris,
4 nous en sommes rendus à la cotation 24?

5

6 C-ACEF-0024 : Annexe 1 à la présentation de
7 l'ACEF, intitulée renseignements
8 pour la demande d'abonnement CES
9 en vigueur, page 51

10

11 Vous avez déposé aussi une autre annexe, toujours à
12 cette même présentation intitulée dépôt D-2011...
13 2001-259, page 28, c'est bien ça?

14 R. Oui.

15 Q. [34] Donc, nous en serions à la cotation 25, c'est
16 bien ça, Madame la Greffière?

17

18 C-ACEF-0025 : Annexe 2 à la présentation de
19 l'ACEF, intitulée dépôt D-2001-
20 259, page 28

21

22 Et finalement, le troisième ajout, c'est la pièce
23 intitulée dépôt CST en vigueur, article 11.5. C'est
24 bien ça monsieur Pham?

25 R. Oui.

1 Q. [35] Donc, et on en... nous en sommes rendus la
2 pièce 26.

3

4 C-ACEF-0026 : Annexe 3 à la présentation de
5 l'ACEF, intitulée dépôt CST en
6 vigueur, article 11.5

7

8 Monsieur Pham, je vous laisse présenter la preuve
9 de l'ACEF.

10 R. Oui, j'ai de la difficulté à trouver le diapora...
11 à projeter. Voilà, je l'ai. Madame la Présidente,
12 Madame la Régisseur, Monsieur le Régisseur, tout
13 d'abord, j'aimerais vous remercier de m'avoir donné
14 l'opportunité de participer au présent dossier qui
15 aura certainement beaucoup d'impact pour les
16 consommateurs.

17 Ma présentation est résumée sur neuf
18 diapositives. La première question que j'aimerais
19 vous présenter, ça touche les frais d'abonnement.
20 Hydro-Québec a demandé à... vous a demandé
21 d'autoriser des frais d'abonnement de vingt-cinq
22 dollars (25 \$) par abonnement ou par client pour
23 les demandes d'abonnement nécessi... pardon, je
24 dois projeter l'acétate. Pour les abonnements qui
25 nécessitent l'intervention du service à la

1 clientèle.

2 Il faut voir si cette demande-là est
3 raisonnable ou non. Pour ce, je vous soumetts quatre
4 éléments à considérer. Le premier élément à
5 considérer, c'est que le coût moyen de traitement
6 d'une demande d'abonnement, selon les données
7 d'Hydro-Québec, est de quarante-deux dollars
8 (42 \$), et non pas vingt-cinq dollars (25 \$). Ce
9 coût d'abonnement est plus élevé que le vingt-cinq
10 dollars (25 \$) parce que, selon ma compréhension
11 des données d'Hydro-Québec, ça couvre autre chose
12 que le nombre de contacts, de communications avec
13 Hydro-Québec, avec les représentants du service à
14 la clientèle. Autrement dit, à part des coûts
15 associés à la collecte des données, il faut ajouter
16 les coûts reliés au traitement de ces données-là.
17 C'est ça qui est différent entre vingt-cinq dollars
18 (25 \$) et quarante-deux dollars (42 \$).

19 (10 h 03)

20 Le deuxième élément que j'aimerais vous
21 souligner, c'est que, actuellement, c'est que les
22 coûts d'abonnement de vingt dollars (20 \$)
23 actuellement en vigueur, ça, ça n'a pas été
24 actualisé depuis deux mille cinq (2005). Alors, si
25 vous approuvez les frais d'abonnement de vingt-cinq

1 dollars (25 \$) pour les clients qui demandent
2 l'intervention du service à la clientèle d'Hydro-
3 Québec, ça représente une hausse de vingt-cinq pour
4 cent (25 %).

5 Et le quatrième élément à considérer, c'est
6 que les frais de vingt-cinq dollars (25 \$) proposés
7 par Hydro-Québec sont comparables à ceux d'autres
8 provinces canadiennes, à l'exception de ceux de
9 l'ouest du pays comme en Colombie-Britannique, par
10 exemple.

11 Considérant ces quatre éléments-là, nous
12 trouvons que la demande d'Hydro-Québec pour les
13 frais de vingt-cinq dollars (25 \$) sont
14 raisonnables. Ce sont des demandes applicables
15 seulement pour les clients qui demandent
16 l'intervention d'un représentant du service à la
17 clientèle d'Hydro-Québec.

18 Je passe maintenant au deuxième cas, le cas
19 des demandes par Internet. Hydro-Québec vous
20 demande d'autoriser la gratuité de l'abonnement si
21 le client fait ses demandes par le web ou par le
22 système de réponse vocal interactif. L'élément que
23 j'aimerais vous soumettre, c'est qu'il faut tout
24 d'abord considérer le coût de ce traitement-là. Le
25 traitement d'une demande d'abonnement par

1 l'Internet ou bien par des moyens automatisées, ça
2 couvre bien des coûts que les deux dollars calculés
3 par Hydro-Québec.

4 Hydro-Québec vous a soumis que le coût de
5 développement, d'abonnement demandé par Internet,
6 c'est juste deux dollars. Ce deux dollars-là, selon
7 les données d'Hydro-Québec, selon les explications
8 d'Hydro-Québec, ça couvre seulement le coût de
9 développement de la plate-forme web par client.
10 Bien, ça équivaut à un coût, par exemple, le coût
11 d'une application Internet ou bien le coût de
12 Windows. Mais ça ne couvre pas le coût des
13 ordinateurs. Ça ne couvre pas toutes sortes de
14 coûts qui sont associés à une demande d'abonnement
15 par Internet.

16 Par exemple, le coût d'entretien et de
17 fonctionnement de tous les systèmes informatiques
18 d'Hydro-Québec; le coût de vérification des
19 renseignements fournis par le client. Par exemple,
20 il faut vérifier le coût, l'état du crédit du
21 client, l'état de recouvrement ou non. Ça, toutes
22 ces affaires-là, toutes ces vérifications-là, ça
23 comporte des coûts. Et aussi il faut considérer les
24 coûts reliés au service d'information sur les
25 tarifs et sur l'efficacité énergétique. Un client

1 qui fait sa demande par abonnement va avoir le même
2 droit pour ces informations-là qu'un client qui
3 demande un abonnement à travers le service à la
4 clientèle d'Hydro-Québec. Donc ça comporte un coût.

5 De plus, il y a toute une série de coûts
6 administratifs. Hydro-Québec a donné comme exemple
7 six dollars pour ce genre de coûts administratifs
8 avant l'activation du compteur. Nous, on comprend
9 que le coût d'abonnement, ça couvre tous les coûts
10 administratifs avant l'activation du compteur. Et
11 les tarifs s'appliquent quand le compteur tourne.

12 Donc, je ne connais pas exactement c'est
13 quoi ces coûts-là. Hydro-Québec n'a pas présenté
14 ces coûts-là dans la preuve. Mais je vous soumetts
15 que le coût réel d'un abonnement par Internet est
16 bien supérieur à deux dollars qu'a présenté Hydro-
17 Québec.

18 (10 h 08)

19 Alors, peu importe le chiffre, si c'est dix
20 dollars (10 \$), quinze dollars (15 \$) ou vingt
21 dollars (20 \$) le coût réel. Quand Hydro-Québec
22 donne un abonnement gratuit aux clients qui
23 demandent par Internet, Hydro-Québec ne couvre pas
24 ces coûts-là, ce sont des consommateurs, les autres
25 consommateurs qui doivent assumer ces coûts-là. Et,

1 ces consommateurs-là, ça comprend une bonne partie
2 des pauvres, des ménages à faible revenu, des gens
3 qui n'ont pas de moyens pour avoir le service
4 Internet. Ça présente des iniquités.

5 Je passe à l'acétate suivant, l'abonnement
6 par le Web : expérience d'ailleurs et notre
7 position. Nous avons fait des recherches, nous
8 avons examiné le balisage effectué par Hydro-
9 Québec, nous n'avons pas trouvé de cas qui donne un
10 abonnement gratuit. Moi, j'ai fait des efforts pour
11 aller chercher est-ce qu'il y a d'autres
12 juridictions qui donnent l'abonnement gratuit? Je
13 n'ai pas trouvé, malheureusement ou heureusement.

14 Par contre, dans le cas de Nova Scotia
15 Power, c'est bien indiqué des frais standards de
16 vingt-huit dollars (28 \$) sont appliqués pour les
17 abonnements. Peu importe le moyen utilisé pour
18 demander le service. Dans le cas de BC Hydro, c'est
19 encore plus explicite. BC Hydro a consulté les
20 intervenants. Les intervenants ont donné toutes
21 sortes de commentaires et d'arguments. Mais, après
22 avoir considéré ces positions, BC Hydro a proposé à
23 la Commission réglementaire qu'il n'y ait pas de
24 rabais pour les abonnements qui demandent... qui
25 s'effectuent par Internet. Je parle de rabais, même

1 pas l'abonnement gratuit.

2 Selon nous, Hydro-Québec devrait éviter de
3 créer des iniquités en offrant l'abonnement gratuit
4 par le Web ou par le RVI. C'est une situation très
5 dangereuse, ça peut nous amener à demander aux
6 pauvres de financer indirectement les riches ou
7 bien les gens qui ont de l'instruction pour
8 utiliser l'Internet.

9 Je reviens sur l'abonnement par Internet.
10 C'est quoi les avantages et les inconvénients de
11 favoriser les abonnements par Internet? Hydro-
12 Québec a dit que, l'abonnement par Internet, ça se
13 justifie par les coûts évités. Lors du contre-
14 interrogatoire, maître Sicard, qui représentait
15 alors l'ACEF de Québec, a demandé à Hydro-Québec
16 des informations, des renseignements sur les coûts
17 évités. Alors, la réponse d'Hydro-Québec qui est
18 notée aux notes sténographiques à la page 97, et je
19 vais lire la réponse d'Hydro-Québec à la huitième
20 ligne des notes sténographiques du premier (1er)
21 mai deux mille dix-sept (2017). Et je cite :

22 Le projet n'avait pas pour but de
23 faire un évitement de coûts, c'est
24 dans un sens beaucoup plus large,
25 c'est celui d'améliorer l'expérience

1 clients.

2 Et ensuite :

3 Les clients veulent faire leurs
4 transactions en mode autonome. Ça
5 permet aussi au Distributeur de
6 diminuer ses volumes d'appels pour
7 être en mesure, en fait, de répondre
8 plus rapidement aux appels qui sont
9 placés au centre d'appels.

10 Fin de la citation.

11 (10 h 14)

12 Donc, je comprends que le but d'Hydro-
13 Québec, ce n'est pas d'éviter d'éviter des coûts,
14 ce n'est pas de diminuer le nombre de représentants
15 au service à la clientèle, c'est de diminuer le
16 temps d'appel des centres d'appels. Hydro-Québec a
17 dit aussi : « Les clients veulent faire leurs
18 transactions en mode autonome. » Mais qui sont ces
19 clients-là? Comment ces clients-là représentent
20 combien parmi la totalité des clients d'Hydro-
21 Québec?

22 Quant à la rapidité des centres d'appels,
23 je vous sou mets qu'Hydro-Québec a fait un projet
24 pilote, un projet pilote en deux mille seize (2016)
25 qui a coûté cinq millions de dollars (5 M\$) pour

1 quelques mois de tests. Et Hydro-Québec c'est un
2 test, un projet pilote, mais Hydro-Québec n'a
3 jamais testé sur la diminution de la... du nombre
4 de... la diminution ou la rapidité des réponses aux
5 centres d'appels.

6 Si c'est le but, il faut savoir, est-ce que
7 ça sera efficace ou non ce genre... cette
8 diminution... la gratuité de l'abonnement par
9 internet? Non, on n'a eu aucune preuve, aucune
10 indication sur cette prémisse-là. Et ça nous a
11 coûté cinq millions de dollars (5 M\$). Hydro-
12 Québec, dans son rapport sur le projet pilote vous
13 a demandé aussi... non, vous a signalé, Hydro-
14 Québec n'a pas demandé la permission de la Régie,
15 Hydro-Québec veut valider tous ces résultats-là du
16 premier projet pilote en deux mille dix-sept
17 (2017). Ça va nous coûter encore plus... un autre
18 cinq millions (5 M) probablement.

19 Et puis il y a aussi une remarque d'Hydro-
20 Québec, ce qui ne va... abonnement gratuit ou non.
21 Il y a des clients, il y a une augmentation comme
22 naturelle des clients qui utilisent l'Internet pour
23 faire des demandes d'abonnement. Le nombre exact,
24 en deux mille seize (2016), c'est environ quatre
25 mille cinq cents (4500) clients. C'est écrit au

1 tableau 3, à la pièce B-0195, HQD-4, Document 5, à
2 la page 6. Ça nous pose... ceci... je me pose les
3 questions sur la pertinence de donner de
4 l'abonnement gratuit.

5 Je passe maintenant à l'acétate numéro 5,
6 les frais... les options proposées. Nous, nous vous
7 proposons deux options. L'option numéro 1, c'est
8 vingt-cinq dollars (25 \$) par abonnement, mais sans
9 égard aux moyens utilisés pour présenter des
10 demandes de service. Cette option-là a plusieurs
11 avantages. Premier avantage, ça évite de créer des
12 iniquités, ce qui est très, très important. Le
13 deuxième avantage, des frais d'abonnement
14 uniformes, ça facilite l'application. Le troisième
15 élément, ce sera une politique comparable à celle
16 d'autres juridictions réglementaires.

17 Je parle ici bien de politique, c'est-à-
18 dire que c'est une politique que vous, la Régie,
19 vous allez implanter sans avoir à se soucier de la
20 précision des coûts donnés par Hydro-Québec, est-ce
21 que c'est quinze dollars (15 \$) le coût réel, est-
22 ce que c'est vingt-cinq dollars (25 \$) ou est-ce
23 que c'est quarante dollars (40 \$)? Vous aimeriez...
24 avec cette politique-là, vous pouvez dire : « Bon,
25 je ne veux pas créer des iniquités », c'est une

1 politique que vous imposez à Hydro-Québec, comme
2 les autres juridictions. C'est une question de
3 politique et non pas une question de recouvrement
4 ou bien de se soucier de dire : « Bon, il faut
5 favoriser le client qui utilise... qui ont des
6 moyens par Internet. »

7 (10 h 19)

8 La deuxième option qu'on vous propose,
9 c'est vingt-cinq dollars (25 \$) pour les demandes
10 qui requièrent l'intervention d'un représentant
11 d'Hydro-Québec et vingt dollars (20 \$) pour les
12 autres cas. Le vingt dollars (20 \$), je vous,
13 j'attire votre attention que ça correspond aux
14 tarifs, aux frais actuellement en vigueur, c'est-à-
15 dire qu'il n'y ait pas de gratuité. C'est une
16 option.

17 Deuxième option, si vraiment vous êtes
18 convaincus de rabais tarifaires qu'il y a des
19 impacts sur la rapidité de réponse au centre
20 d'appels, ce n'est pas la solution que nous on
21 privilégie, on privilégie l'option numéro un. Pour
22 une des raisons, mais la raison la plus
23 fondamentale pour nous c'est l'équité envers les
24 clients.

25 Je passe maintenant à l'acétate numéro 6,

1 nos autres recommandations, autres que les frais
2 d'abonnement. Nous, on vous recommande de demander
3 à Hydro-Québec de rendre plus conviviale et
4 pratique la section renseignements obligatoires à
5 fournir à Hydro-Québec pour présenter des demandes
6 d'abonnement.

7 Vous vous rappelez, Hydro-Québec a exigé
8 dans sa proposition des renseignements
9 obligatoires, comme les charges électriques
10 associées au chauffage, les charges électriques
11 associées à la ventilation et la puissance
12 installée. Nous, on a proposé que, nous on aimerait
13 que ça soit plus convivial, que ça enlève, disons,
14 l'angoisse des demandeurs de service, une personne
15 âgée, un monsieur âgé, qui demande tout simplement
16 du courant, puis il n'est pas sûr d'avoir le
17 courant s'il ne connaît pas la puissance installée
18 de sa demeure. Ce n'est pas convivial, ce n'est pas
19 amical.

20 Dans la demande de renseignements numéro 4
21 de la Régie, la Régie a demandé Hydro-Québec sur la
22 possibilité de rendre plus convivial. Hydro-Québec
23 a répondu que tous ces genres de renseignements,
24 plus ou moins complexes, ça été demandé par, chez
25 les maîtres électriciens. Mais, les maîtres

1 électriciens, ce ne sont pas des clients, donc il
2 faut viser à rendre la vie des gens un peu plus
3 facile. Si ce n'est pas nécessaire pour les
4 clients, si c'est seulement les maîtres
5 électriciens qui doivent fournir à Hydro-Québec ce
6 genre de renseignements, je pense qu'il y a moyen
7 de rendre la vie des gens plus facile.

8 Je vous sou mets que dans les conditions de
9 service... Non, attendez. Dans la réponse à une
10 question de la formation, la formation a demandé à
11 Hydro-Québec : est-ce qu'on peut ajouter
12 l'expression « Le cas échéant » ou « S'il y a
13 lieu. » Heureusement que cette demande est par la
14 Régie et non pas par l'ACEF de Québec, la Régie,
15 Hydro-Québec a répondu : « Oui, on peut ajouter
16 l'expression "S'il y a lieu". » C'est une grosse
17 amélioration pour les clients.

18 Maintenant, j'attire votre attention sur
19 les exigences dans les Conditions de service en
20 vigueur. Je fais référence à la pièce que maître
21 Falardeau a déposée, c'est ACEFQ-24, Annexe 1,
22 Renseignements pour la demande d'abonnement.

23 (10 h 24)

24 Parmi les renseignements, si c'est par
25 Hydro-Québec, relativement aux charges raccordées,

1 c'est marqué noir sur blanc que c'est
2 l'installation, des renseignements pour les
3 installations dont l'intensité nominale est
4 supérieure à deux cent ampères (200 A). Ça, c'est
5 dans les Conditions de service actuelles.

6 À ma connaissance, c'est clair. Les
7 installation supérieures à deux cent ampères
8 (200 A), il n'y en a pas beaucoup pour... au
9 Québec. La grande majorité des maisons, des
10 demeures, c'est moins de deux cent ampères (200 A).
11 Et les cas qui demandent plus de deux cent ampères
12 (200 A), c'est des grandes maisons, des chalets,
13 des châteaux... pas des chalets, des châteaux.
14 C'est une grosse demande.

15 Ça, c'est clair, le client peut être sûr
16 que son abonnement soit accepté s'il ne demande pas
17 deux cent ampères (200 A). Donc, je pense qu'Hydro-
18 Québec devrait faire un effort pour aider les
19 clients. Et la solution que nous en... que nous
20 recommandons, c'est de combiner les deux remarques.
21 C'est deux cent ampères (200 A) et, s'il y a lieu,
22 ça, ça sera beaucoup plus facile à comprendre pour
23 le commun des mortels.

24 Le cas des interruptions, maintenant.
25 Hydro-Québec demande à la Régie l'autorisation de

1 ne plus envoyer d'avis d'interruption dans le cas
2 des logements sans abonnement. Notre
3 recommandation, c'est de... si vous acceptez cette
4 demande d'Hydro-Québec, c'est de vous demander en
5 même temps que les interruptions de service auront
6 lieu seulement le jour, pour donner au client une
7 chance de contacter Hydro-Québec. C'est très
8 difficile d'être interrompu la nuit. C'est une
9 question pratique.

10 Et puis nous recommandons aussi que vous
11 demandiez à Hydro-Québec de minimiser les risques
12 d'erreur. L'Hydro-Québec n'est pas à l'abri des
13 erreurs. Il y a toujours les erreurs
14 technologiques, des erreurs humaines, et c'est...
15 il faut s'assurer que la procédure d'interruption
16 d'Hydro-Québec soit acceptable selon les normes,
17 selon les exigences de la Régie.

18 Je pars maintenant au troisième point sur
19 l'acétate numéro 6, les interruptions de service.
20 Nous appuyons la proposition d'UC de ne pas
21 interrompre le service aux mois de novembre et
22 avril. Ces interruption de service-là, Hydro-Québec
23 invoque les... que ça s'applique si les clients qui
24 n'arrivent pas à payer à échéance leur facture. Les
25 clients qui ont de la... en situation de difficulté

1 financière. Je me permets d'attirer votre attention
2 sur la décision D-2001-259, la cote C-ACEFQ-0025.
3 En deux mille un (2001), la Régie a déjà reconnu...
4 a écrit comme suit.

5 Opinion de la Régie.

6 La Régie prend acte de la
7 reconnaissance par Hydro-Québec que la
8 privation du chauffage en hiver au
9 Québec est inhumaine.

10 Inhumaine.

11 Il se dégage de la preuve que la durée
12 des temps froids varie d'une année à
13 l'autre et sur l'étendue du territoire
14 québécois. De l'avis de la Régie, la
15 période de quatre mois proposée par
16 Hydro-Québec représente un minimum...

17 Minimum.

18 ... comme définition de la période de
19 l'hiver. Cette définition est
20 insuffisante pour tenir compte des
21 variations climatiques à travers les
22 régions et les années.

23 Fin de la citation.

24 (10 h 29)

25 Nous, on vous soumet que, ça, c'est une

1 décision évidemment de deux mille un (2001).
2 Maintenant, nous sommes en deux mille dix-sept
3 (2017), peut-être qu'il y a moyen d'actualiser,
4 d'enrichir cette demande-là à l'avantage des
5 clients.

6 Nous, on vous soumet qu'il y a deux
7 éléments, deux nouveaux éléments qui vous
8 permettraient de considérer une extension de la
9 période de non-interruption. Le premier élément,
10 c'est l'existence de nouvelles données
11 météorologiques peut-être qui sont dues par les
12 changements climatiques.

13 Le deuxième élément, c'est qu'Hydro-Québec,
14 en deux mille dix-sept (2017), a maintenant la
15 capacité de rétablir rapidement le service. Depuis
16 l'implantation des compteurs communicants, Hydro-
17 Québec a la capacité d'interrompre facilement le
18 service. Mais, nous, on vous soumet que cet
19 avantage technologique peut être utilisé en sens
20 inverse aussi, c'est-à-dire de rétablir rapidement
21 le service. Il y a des éléments qui permettent de
22 reconsidérer la période de non-interruption.

23 Le dernier point de l'acétate numéro 6, ça
24 concerne les interruptions et les rétablissements
25 de service chez les ménages qui utilisent de

1 l'électricité pour les soins médicaux. Hydro-Québec
2 a dit « bon, on a une procédure ». Nous, nous
3 recommandons tout simplement que cette procédure-là
4 soit connue par la Régie et les intervenants, soit
5 codifiée ou formalisée. Il ne suffit pas, selon
6 nous, de dire « on a une procédure ». Non. Il faut
7 voir c'est quoi cette procédure-là et il faut que
8 ce soit clair, il faut que ça rassure la Régie et
9 les intervenants qu'on a une procédure, une façon
10 d'assurer ces besoins essentiels pour la santé des
11 gens, que ce soit correct.

12 Je passe maintenant à l'acétate numéro 7.
13 Hydro-Québec vous propose que le délai pour
14 transmettre les factures aux clients facturés à la
15 fois pour la puissance et pour l'énergie soit de
16 trente-cinq (35) jours. Nous, on vous propose de
17 maintenir le délai actuel de trente (30) jours.
18 Hydro-Québec a justifié sa demande en disant
19 qu'Hydro-Québec a toujours respecté un délai de
20 trente-cinq (35) jours. Mais, je vous sou mets que
21 qu'est-ce que fait Hydro-Québec à l'intérieur de
22 trente-cinq (35) jours, ça ne constituerait pas
23 automatiquement que c'est une norme que la Régie
24 doit imposer à Hydro-Québec.

25 Si ça a fonctionné jusqu'à présent, trente

1 (30) jours, pourquoi augmenter à trente-cinq (35)
2 jours juste pour rendre officiel le délai actuel
3 d'Hydro-Québec?

4 Bon. Je passe maintenant à la question de
5 correction des erreurs de facturation, le deuxième
6 sujet sur l'acétate numéro 7.

7 (10 h 34)

8 La différence entre la proposition d'Hydro-
9 Québec et notre recommandation, c'est une question
10 de période de correction. Hydro-Québec vous propose
11 que la période de correction de factures soit
12 trente-six (36) mois ou trois années, alors que
13 dans les Conditions de service actuelles, vous
14 pouvez voir à la pièce C-ACEFQ-0026 qui a été
15 déposée ce matin la période de correction porte sur
16 toutes les périodes. Je lis les conditions
17 actuelles.

18 Correction des erreurs de facturation.

19 11.5 Si la facture du client contient
20 des erreurs, Hydro-Québec apporte les
21 corrections appropriées selon les
22 modalités suivantes :

23 1. Lorsque la correction entraîne le
24 remboursement par Hydro-Québec d'un
25 montant facturé en trop, un crédit est

1 porté au compte du client et
2 s'applique à :
3 i) toutes les périodes touchées par un
4 défaut lié au mesurage ou par une
5 erreur quant au multiplicateur;
6 ii) un maximum de 36 mois dans tous
7 les autres cas.

8 Fin de la citation. Donc, si on lit l'article 11.5,
9 la Régie a distingué clairement les deux cas, les
10 cas des erreurs causées par Hydro-Québec pour les
11 compteurs, pour le multiplicateur et les autres
12 cas.

13 Nous estimons que, maintenant, si Hydro-
14 Québec veut rendre cette période de correction de
15 facture à trente-six (36) mois, c'est injuste pour
16 les clients. C'est une erreur d'Hydro-Québec. Ce
17 n'est pas une erreur des clients. Il n'y a pas de
18 raison pour dire, bon, je vais... Hydro-Québec a
19 justifié comment cette demande-là? C'est pour des
20 raisons de réduction des coûts, c'est pour des
21 raisons d'uniformiser le traitement. C'est pour
22 toutes ces justifications, ces arguments-là. Ça ne
23 tient pas en compte l'intérêt des clients, la
24 justice envers les clients.

25 Nous, même si ça coûte plus cher, ça prend

1 plus de temps pour Hydro-Québec de traiter des
2 demandes de factures, de correction de factures
3 pour quarante-huit (48) mois, pour cinquante-deux
4 (52) mois, nous vous soumettons qu'il faut donner
5 la justice, il faut protéger ces clients-là, et non
6 pas protéger le Distributeur qui veut simplifier le
7 processus de correction.

8 Il y a certainement, comme vous avez pu
9 remarquer lors de l'audience, une sorte de
10 confusion entre le terme de délai de prescription
11 et la période de correction des factures. Pour
12 nous, ce sont deux choses complètement différentes,
13 à ma simple compréhension d'un analyste. Je ne veux
14 pas traiter des implications juridiques. Ce n'est
15 pas de mon ressort. Mais je dirai qu'il y a une
16 confusion. Et puis, pour moi, la période de
17 correction des factures, c'est complètement
18 différent du délai de prescription marqué dans le
19 Code civil.

20 J'aborde maintenant le dernier point sur
21 l'acétate numéro 7 concernant l'utilisation de
22 cartes de crédit. Je pense que pour faire un
23 résumé, le point le plus important que nous
24 aimerions attirer votre attention, c'est qu'Hydro-
25 Québec a l'obligation d'informer son client, ses

1 clients que l'utilisation des cartes de crédit, ça
2 comporte des coûts qui peuvent être plus élevés que
3 ceux exigés par d'autres moyens, comme MVE, comme
4 étalement des paiements, comme les ententes de
5 paiement.

6 C'est une obligation pour Hydro-Québec
7 comme citoyen corporatif responsable. Ce n'est pas
8 suffisant de dire ou une autre. Il faut que, dans
9 toutes les transactions, que dans les documents
10 d'Hydro-Québec distribués aux clients, c'est bien
11 marqué qu'Hydro-Québec ne favorise pas ce mode
12 d'utilisation. C'est un peu comme les compagnies,
13 les fabricants qui fabriquent les cigarettes. On
14 vend les boîtes de cigarettes, il faut marquer que
15 c'est dangereux pour la santé.

16 (10 h 40)

17 C'est aussi simple que ça et puis c'est...
18 c'est un devoir d'Hydro-Québec, comme citoyen
19 responsable... corporatif responsable. Ça résume
20 notre pensée.

21 Je passe maintenant à l'acétate numéro 8.
22 C'est ça, le cas des compteurs non communicants.
23 Nous... Hydro-Québec vous a proposé de passer de
24 trois (3) relèves par année à une (1) relève
25 effectuée par Hydro-Québec et des autorelèves.

1 Nous, le point qu'on vous soumet c'est que le
2 nombre de relèves a pour but fondamental, c'est de
3 permettre aux clients d'avoir des factures précises
4 et d'avoir de l'information pour gérer sa
5 consommation. Ça c'est le point le plus important à
6 retenir avant de choisir les moyens.

7 Nous vous soumettons qu'Hydro-Québec doit
8 s'assurer que, l'autorelève, ça va fonctionner. Il
9 faut qu'Hydro-Québec donne aux clients toutes les
10 informations nécessaires, comme quand est-ce qu'il
11 faut donner... il faut faire l'autorelève. Qu'est-
12 ce qui va arriver si un client doit s'absenter en
13 hiver pour aller en Floride, par exemple? C'est
14 quoi, un handicapé qui n'a pas la capacité physique
15 de lire le compteur, comment on va faire? C'est le
16 devoir d'Hydro-Québec de s'assurer que l'autorelève
17 va fonctionner. Je suggère même de faire un projet
18 pilote parce que maintenant Hydro-Québec a... doit
19 couvrir un grand nombre de clients qui ont des
20 compteurs non communicants sur un grand territoire.

21 Nous suggérons aussi que vous demandiez à
22 Hydro-Québec de regarder l'option... la possibilité
23 de confier aux étudiants la relève des compteurs.
24 Parce que le problème fondamental d'Hydro-Québec,
25 d'après... selon ma compréhension, c'est que Hydro-

1 Québec a passé du mode de relève de compteurs à un
2 modèle d'affaires avec beaucoup de releveurs de
3 compteurs, maintenant Hydro-Québec a moins de
4 releveurs de compteurs. Il faut trouver une façon
5 pour... un nouveau modèle d'affaires.

6 Hydro-Québec peut très bien dire : « Bon,
7 maintenant, je vais engager du monde, je vais
8 demander aux étudiants de faire la relève des
9 compteurs », et là, dans ce cas-là, ça peut rendre
10 du service aux clients, ça peut réduire le
11 nombre... le coût aussi. Il ne suffit pas de dire :
12 « Bon, on n'est pas capable de lire les compteurs
13 tous en même temps et puis vous allez faire
14 l'autorelève. » Non, il faut que l'auto... il faut
15 s'assurer que ça va marcher, ça va diminuer les
16 coûts, ça va donner de l'information aux clients.

17 Je passe maintenant à un autre sujet. C'est
18 les frais de déplacement des lignes de branchement
19 chez les propriétaires de piscine. Hydro-Québec
20 vous demande d'autoriser des frais de trois cent
21 soixante dollars (360 \$) alors que le coût réel de
22 ces travaux-là est de mille dix dollars (1010 \$).
23 Donc, il y a une subvention indirecte qui... entre
24 le reste de la clientèle d'Hydro-Québec et les
25 propriétaires de piscine. Ça a été mentionné dans

1 notre mémoire et ça a été confirmé par Hydro-
2 Québec, qu'il y a une sorte d'interfinancement ou
3 intrafinancement. Autrement dit, les pauvres, les
4 gens qui ont peu de moyens doivent subventionner en
5 partie pour les travaux des gens qui ont des
6 piscines.

7 (10 h 45)

8 Hydro-Québec devrait aussi étudier pour
9 voir si on peut offrir le même tarif mille dollars
10 (1000 \$) mais étalé sur une longue période pour...
11 juste pour favoriser les propriétaires de piscines.
12 Ça évite de créer des iniquités, ça évite à Hydro-
13 Québec de dire : « Bon, je vais appliquer le tarif
14 de mille dollars (1000 \$) pour les fermiers et puis
15 pour les propriétaires de piscines, c'est trois
16 cent soixante dollars (360 \$). » C'est toutes
17 sortes de considérations compliquées pour nous.
18 Ça... moi je pense que c'est mieux de...
19 maintenant, je pense que c'est mieux d'appliquer le
20 même tarif pour les mêmes travaux, pour tout le
21 monde puis d'offrir aux gens qui n'ont pas de
22 moyens pour payer d'étaler sur une longue période
23 avec des taux d'intérêt raisonnables approuvés par
24 la Régie. Ça simplifie la procédure.

25 Je demande votre patience, maintenant

1 c'est l'acétate numéro... le dernier acétate numéro
2 9 sur les ententes de paiement. Sur les ententes de
3 paiement, je présente, à la dernière page, la
4 définition des ententes de paiement proposées par
5 le Distributeur à la pièce B-0106, à la page 72.

6 L'entente de paiement :

7 Une entente visant le paiement des
8 sommes dues à Hydro-Québec suivant des
9 modalités autres que celles prévues à
10 l'article 4.3.1.

11 Donc, on voit bien clair que la définition des
12 ententes de paiement d'Hydro-Québec ne couvre pas
13 les coûts pour l'hiver prochain, par exemple.

14 Hydro-Québec veut tout simplement des ententes de
15 paiement qui couvrent les dettes, les dettes du
16 passé. Tandis que dans les CSÉ en vigueur, à la
17 page 10, l'entente de paiement est définie
18 autrement. Je lis la définition dans le texte des
19 CSÉ actuelles. Entente de paiement :

20 Les termes d'un accord visant le
21 remboursement des sommes dues suivant
22 des modalités autres que celles
23 prévues à l'article 11.6. L'entente de
24 paiement doit permettre d'acquitter la
25 dette et le coût de la consommation

1 prévue pour le terme de l'entente.
2 C'est clair. Les CSÉ actuelles, le texte actuel dit
3 que l'entente de paiement doit couvrir le coût
4 futur, le coût de la consommation prévu pour le
5 terme de l'entente. Ça veut dire qu'un client qui
6 tombe en chômage à l'automne, il peut dire : « Bon,
7 j'ai de la difficulté pour payer mes dettes, des
8 dettes mémoires, de... puis l'hiver prochain, moi
9 je prévois aussi d'avoir des dettes, de la
10 difficulté pour payer les frais élevés
11 d'électricité, est-ce qu'on peut faire une entente
12 de paiement, une seule entente de paiement et non
13 pas deux ententes de paiement? »

14 C'est ça, ça permet au client d'avoir plus
15 de tranquillité d'esprit pour payer, pour planifier
16 son budget et pour payer les frais d'électricité.
17 Il ne faut pas présumer que parce qu'on couvre les
18 coûts des futures consommations qu'il va créer du
19 recouvrement, il va... non, il faut donner... il
20 faut faciliter le paiement des factures.

21 Et c'est ça notre recommandation, c'est que
22 vous mainteniez la définition de l'entente de
23 paiement actuellement en vigueur.

24 Lors du contre-interrogatoire, Hydro-Québec
25 a donné une certaine ouverture d'esprit, Hydro-

1 Québec a dit : « Il n'y a pas d'objection pour
2 ça. » Nous souhaitons que d'ici trois mois, Hydro-
3 Québec va avoir le temps de réintroduire dans son
4 projet cette définition-là, la définition actuelle,
5 et puis d'appliquer, dans la réalité, l'esprit de
6 cette définition-là, c'est-à-dire ça couvre les
7 ententes de paiements, couvre les coûts futurs.

8 (10 h 50)

9 Je n'ai pas de copie, mais j'attire votre
10 attention sur la réponse d'Hydro-Québec à
11 l'engagement numéro 1, pièce HQD-19, document 4,
12 page 3. Dans la réponse à l'engagement numéro 1,
13 Hydro-Québec a écrit :

14 Le terme des ententes grand public
15 non-MFR, est d'un maximum de douze
16 (12) mois sous certaines conditions
17 tout en visant de régler la dette
18 avant la prochaine période hivernale.

19 Bon. Une entente de paiement, si c'est un client
20 qui a des difficultés pour payer ses dettes, c'est
21 difficile pour lui de payer les frais en hiver, là
22 Hydro-Québec veut que l'entente de paiement pour
23 les non-MFR, ça se règle avant la prochaine période
24 d'hiver. J'espère que Hydro-Québec va changer sa
25 pratique selon la définition des ententes de

1 paiements en vigueur approuvées par la Régie et
2 promis par Hydro-Québec.

3 Madame la Présidente, Madame la Régisseur,
4 Monsieur le Régisseur, je termine ma présentation
5 et je vous remercie de votre attention.

6 Q. [36] Madame la Présidente, j'aurais une question de
7 clarification, si vous me permettez. Monsieur Pham,
8 concernant le guichet Internet là, à la clientèle,
9 parmi les annexes que vous avez déposées là, dans
10 votre présentation, vous avez fait mention d'une
11 déclaration du Distributeur à l'effet que pour lui,
12 l'intérêt premier là, c'était la clientèle, ce
13 n'était pas une question d'efficacité ou de
14 réduction de personnel, c'était vraiment le service
15 à la clientèle. Est-ce que je comprends bien que,
16 en bout de ligne, ça veut dire qu'il n'y aura pas
17 de diminution de service à la clientèle en termes
18 de personnel, il n'y aura pas de réduction là de
19 personnel? Est-ce que je me trompe?

20 M. CO PHAM :

21 R. C'est ça que je comprends par, en lisant les notes
22 sténographiques de l'audience du premier (1er) mai
23 deux mille dix-sept (2017) à la page 97, c'est
24 qu'il n'y a pas de diminution de coûts, c'est pour
25 réduire le délai d'attente quand les clients

1 appellent au centre d'appels d'Hydro-Québec. Mais,
2 nous, on dit, bon, si c'est ça le but essentiel de
3 donner gratuitement aux clients cinq millions
4 (5 M), dix millions (10 M), quinze millions (15 M)
5 d'équivalence, bien, on va chercher des moyens
6 moins chers pour réduire la demande, le temps
7 d'attente.

8 Je me demande si Hydro-Québec a considéré
9 ou non la possibilité de dire aux clients, voici
10 mes heures creuses au centre d'appels, vous pouvez
11 appelez à ces heures creuses-là, vous allez avoir
12 du service. Je me demande si Hydro-Québec a publié,
13 a insisté auprès de ses clients que pour les choses
14 courantes, comme c'est quoi l'état des pannes dans
15 mon quartier, les gens peuvent regarder l'Internet,
16 le site Web d'Hydro-Québec. Tous ces genres de
17 choses-là, peuvent réduire également le délai
18 d'attente, sans nécessairement donner cinq millions
19 (5 M), dix millions (10 M), quinze millions (15 M)
20 aux clients, sans créer des iniquités sociales, des
21 gens qui ont de l'Internet, des gens qui n'ont pas
22 d'Internet, des gens qui sont familiers avec les
23 nouvelles technologies, donc je pense qu'il faut
24 dire qu'est-ce qu'on veut en donnant la gratuité.
25 (10 h 55)

1 Ce n'est pas suffisant de dire tout
2 simplement, comme à l'audience, à la page 97 : les
3 clients veulent faire leurs transactions en mode
4 autonome. Bien oui, les clients veulent. Mais, qui
5 sont ces clients-là? Combien sont-ils? Est-ce que
6 c'est le moyen le moins cher? Je pense que vous
7 devriez, Monsieur, Madame la Présidente, Madame la
8 Régisseure, Monsieur le Régisseur, vous devriez
9 refuser la gratuité de l'abonnement.

10 Q. [37] Ça va, Monsieur Pham? Oui. J'ai terminé,
11 Madame la Présidente. Monsieur Pham est à votre
12 disposition.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Parfait. Merci, Maître Falardeau. Est-ce qu'il y a
15 des intervenants qui aimeraient contre-interroger
16 le témoin de l'ACEF de Québec? Maître Turmel pour
17 Hydro-Québec?

18 Me SIMON TURMEL :

19 Aucune question. Merci.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Pas de question. Maître Alexandre de Repentigny?

22 Pas de question. Maître Simon Turmel pour la
23 formation?

24 INTERROGÉ PAR LA FORMATION

25

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :

2 Q. [38] Bonjour, Monsieur Pham.

3 R. Bonjour, Monsieur le Régisseur.

4 Q. [39] Je cherche, tout comme vous, à m'assurer que
5 tout est clair à l'annexe 1 que vous nous avez
6 produite. La pièce C-ACEF de Québec-0024.

7 R. Oui.

8 Q. [40] Et vous avez dit de conserver le bout de
9 phrase qui s'appelle « installation dont
10 l'intensité nominale est supérieure à 200 A ». Est-
11 ce que c'est clair pour vous? Où est-ce qu'on
12 trouve ça cette information-là? On regarde le
13 compteur puis c'est inscrit en gros à quelque part?
14 Je ne suis pas très très électrique.

15 R. Non. Je vous remercie d'avoir posé cette question-
16 là. C'est clair pour moi comme un ingénieur, mais
17 ce n'est pas clair pour le commun des mortels.
18 C'est certain, ce n'est pas... la majorité des
19 clients ne savent pas c'est quoi les deux cents
20 ampères (200 A). C'est que le panneau électrique
21 est de deux cents ampères (200 A) ou quatre cents
22 ampères (400 A). Ça, c'est mon observation, donc...
23 Mais, c'est clair que deux cents ampères (200 A),
24 quand c'est marqué textuellement dans les
25 Conditions de service, bien certaines personnes

1 peuvent être... peuvent comprendre que ça ne les
2 touche pas.

3 Q. [41] Hum, hum.

4 R. Mais...

5 Q. [42] Mais, il n'y a pas de...

6 R. ... vous avez raison. C'est marqué deux cents
7 ampères (200 A) ou quatre cents ampères (400 A), ça
8 ne dit rien pour le commun des mortels.

9 Q. [43] Est-ce qu'il y a lieu de le préciser, deux
10 cents ampères (200 A), avec un lien hypertexte ou
11 quelque chose du genre « signifie, demeure ou
12 générique » ou quelque chose? Je vous pose la
13 question comme ça.

14 R. Oui. Certainement, si on veut appliquer l'approche
15 client, on va dire « vous pouvez, deux cents
16 ampères (200 A) » c'est la majorité, quatre-vingt-
17 seize pour cent (96 %) des clients ne sont pas
18 touchés. Ces renseignements-là sont normalement
19 fournis à Hydro-Québec par les maîtres
20 électriciens. Je pense que, là, le client peut...
21 un client soucieux qui lit ça, il va dire « bon,
22 c'est fourni par les maîtres électriciens et pas
23 par moi, pas par moi. » Alors, c'est beaucoup plus
24 clair. Mais, les deux cents ampères (200 A), c'est
25 clair au niveau technique, mais ça ne veut rien

1 dire pour le commun des mortels.

2 Q. [44] Merci. Alors, je n'ai pas d'autres questions.

3 Merci bien.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Maître Pelletier pour la formation.

6 Mme LOUISE PELLETIER :

7 Q. [45] Oui, une précision peut-être, Monsieur Pham.

8 Et je reviens sur la question de la gratuité de
9 l'abonnement si c'est fait par le service web. Est-
10 ce que selon vous, est-ce qu'on... si je vous ai
11 bien compris, là, est-ce qu'on pourrait... ce n'est
12 pas ça que vous avez dit par exemple, là, mais ce
13 que j'en déduis, c'est que vous ne considérez pas
14 que plus on utilisera le service web pour les
15 abonnements et plus ça risque de réduire ces mêmes
16 coûts d'abonnement pour le Distributeur. Est-ce que
17 je suis... Vous ne supportez pas ce point-là, c'est
18 bien ce que je comprends?

19 R. Oui, je vais vous répondre. C'est que ce n'est pas
20 sûr qu'on peut, en augmentant le nombre, en
21 favorisant l'utilisation Internet, vous allez
22 pouvoir réduire les coûts. À quel point? Je ne sais
23 pas. Ça peut réduire un certain coût, mais ce n'est
24 pas... Hydro-Québec a clairement dit en audience
25 que ce n'est pas son but, malgré qu'Hydro-Québec a

1 cité que c'est les coûts évités, tout ça, mais ce
2 n'est pas son but. Ça, c'est à la page 97 de
3 l'audience du... des notes sténographiques du
4 premier (1er) mai deux mille dix-sept (2017).
5 (11 h 00)

6 Hydro-Québec, lorsque les autres disent
7 « est-ce que Hydro-Québec va réduire les coûts ou
8 non? » selon... ou Hydro-Québec va réduire les
9 délais. Si c'est pour réduire les délais d'attente,
10 il faut faire... il faut vérifier, il faut, dans le
11 projet pilote, il faut vérifier si effectivement,
12 c'est un moyen efficace ou non. Je pense que
13 maintenant, avec égard, je pense qu'Hydro-Québec
14 fonctionne avec beaucoup de prémisses mais il n'y a
15 pas de preuve. Puis moi, j'ai la preuve qu'en deux
16 mille seize (2016), sans aucune gratuité, en payant
17 vingt dollars (20 \$) par Internet, il y a une
18 augmentation d'utilisateurs de demandes de service
19 par Internet.

20 Qu'est-ce que vous voulez, maintenant, les
21 jeunes et les moins jeunes, ils veulent utiliser
22 l'Internet, ils peuvent travailler, ils peuvent
23 prendre le temps, la fin de semaine, remplir des
24 formules. Ce n'est pas nécessaire de donner vingt-
25 cinq dollars (25 \$) pour cliquer pendant quelques

1 minutes, moi, je pense que c'est du gaspillage
2 d'argent public.

3 Q. [46] C'est bien merci, monsieur Pham, je n'ai pas
4 d'autres questions.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Merci Madame Pelletier, je vais avoir peut-être une
7 ou deux questions pour vous, Monsieur Pham. En lien
8 avec les frais d'abonnement, on sait, là, que le
9 Distributeur va faire un autre projet pilote pour
10 la période de déménagement tel que c'est prévu
11 actuellement dans les Conditions de service, donc
12 il y a la possibilité d'offrir de modifications
13 temporaires aux conditions de service, mais par la
14 suite, il y a un rapport qui doit être déposé à la
15 Régie. S'il y avait une démonstration que cette
16 façon de procéder apporte des bénéfices pour
17 l'ensemble de la clientèle, que ce soit en termes
18 de délais de traitement, mais aussi des bénéfices
19 en termes de coûts, est-ce que, si cette
20 démonstration-là est faite, vous êtes toujours
21 contre l'idée de favoriser l'utilisation de
22 l'espace client pour les abonnements?

23 R. C'est... je pense que ce n'est pas une... il faut
24 qu'Hydro-Québec, comme vous dites, vous démontre
25 ces deux choses-là tout d'abord. Une réduction des

1 coûts, une augmentation des services à la clientèle
2 et puis, la troisième démonstration que vous
3 devriez exiger, est-ce que c'est le moyen le plus
4 efficace pour réaliser ces... pour réaliser la
5 satisfaction de la clientèle. Ce n'est pas
6 suffisant qu'on augmente un peu le délai d'attente,
7 que c'est automatique qu'il faut donner vingt-cinq
8 dollars (25 \$). Je pense qu'on est dans une période
9 d'économie très serrée, il faut savoir c'est quoi
10 le meilleur.

11 J'ai cité tantôt les quelques possibilités
12 pour mieux répondre à... pour réduire le temps
13 d'attente. Je n'ai pas vu de preuve qu'Hydro-Québec
14 a exploité tous les moyens pour réduire le temps
15 d'attente. Alors j'ai des hésitations pour donner
16 une sorte, disons, de prime aux gens qui utilisent
17 l'Internet pour faire la demande d'abonnement.

18 Il faut regarder est-ce... c'est sûr qu'il
19 y a des clients qui peuvent avoir des... un peu de
20 satisfaction pour cliquer sur Internet, mais les
21 gouvernements, provincial, le gouvernement fédéral,
22 les municipalités, ne favorisent pas les
23 traitements par Internet. Ne donnent pas de primes
24 aux clients, jusqu'à l'ampleur de vingt-cinq
25 dollars (25 \$) pour diminuer de clics sur Internet.

1 Les banques ne donnent pas de rabais aux clients
2 qui utilisent les sites de... les machines
3 automatiques, c'est le même... c'est le même coût
4 pour... si vous vous présentez devant un comptoir
5 avec un représentant ou par Internet ou bien par
6 machine automatisée. Je pense que c'est une
7 consé... question d'équité puis une question de
8 politique que vous devriez imposer.

9 (11 h 05)

10 Q. [47] Dans une de vos recommandations concernant les
11 logements sans abonnement, par rapport à cette
12 proposition-là, on a demandé, entre autre, au
13 Distributeur et, plus précisément, à la CORPIQ de
14 se positionner en argumentation sur la possibilité
15 d'introduire dans les Conditions de service une
16 nouvelle disposition qui obligerait tout
17 propriétaire d'un immeuble à logements de
18 s'identifier auprès du propriétaire... du
19 propriétaire! auprès du Distributeur et que s'il ne
20 s'identifie pas et qu'on se retrouve dans la
21 situation où un logement est sans abonnement, bien,
22 la conséquence serait qu'il y aurait possibilité
23 d'une interruption sans avis. Qu'est-ce que vous
24 pensez de cette possibilité?

25 R. Je pense que c'est une excellente initiative parce

1 que ça va éviter aux propriétaires des dommages
2 éventuels si jamais le courant est coupé. Ça
3 protège les clients... les propriétaires. Et c'est
4 une question de... de bon sens, d'après moi.

5 Q. [48] Concernant les appareils de survie, vous
6 proposez, dans votre mémoire, que le texte des
7 conditions de service soit révisé pour inclure la
8 responsabilité du Distributeur et de ses clients
9 relativement à la protection de ceux-ci, qui ont
10 besoin de l'électricité pour leur survie. Je crois
11 que vous n'avez pas fait de proposition de texte
12 par rapport à cette recommandation-là. Est-ce que,
13 quand on regarde les dispositions des conditions de
14 service, c'est à l'article 7.1, où il est question
15 de refus ou interruption du service d'électricité
16 par Hydro-Québec. Bon, on précise, à cet article,
17 qu'Hydro peut refuser ou interrompre le service
18 d'électricité pour les cas mentionnés dans les
19 articles 7.1.1 et 7.1.2, sauf dans le cas... dans
20 les cas prévus dans l'article 20 de la Loi sur le
21 mode de paiement des services d'électricité et de
22 gaz dans certains immeubles.

23 Est-ce que c'est à cette disposition-là
24 qu'il faudrait retrouver une obligation de ne pas
25 interrompre lorsqu'il y a un appareil de survie

1 ou... en tout cas, j'essayais de voir,
2 concrètement, qu'est-ce que ça veut dire et si...
3 si vous n'êtes pas en mesure de me répondre mais
4 que votre procureur puisse peut-être faire du
5 chemin là-dessus si jamais vous avez des... une
6 proposition plus concrète à nous soumettre à cet
7 égard-là. Parce qu'il y a aussi l'obligation des
8 clients d'aviser Hydro-Québec s'il y a un appareil
9 de survie, là. Donc, il y a les... la
10 responsabilité de ne pas interrompre mais
11 l'obligation aussi d'informer s'il y a... si un
12 client est dans une telle situation.

13 R. Je pense que le codifier dans le texte des
14 chercheurs, toutes les conditions de non-
15 interruption pour des raisons médicales, c'est à
16 l'avantage des clients et donc, je ne vois pas de
17 problème d'obliger les clients ou bien de rappeler
18 les clients que le client doit informer Hydro-
19 Québec de ses besoins spécifiques. Mais la première
20 chose à faire c'est que les clients sachent qu'ils
21 peuvent, même s'ils ne sont pas en situation de
22 difficulté financière, même s'ils paient
23 régulièrement les factures, s'ils ont des besoins
24 particuliers pour les besoins médicaux, c'est leur
25 responsabilité d'informer le Distributeur.

1 Pour moi, c'est tout à fait normal. Mais il
2 faut que ces renseignements-là soient dans les
3 conditions de service comme Hydro... comme en
4 Ontario et une autre province, je pense. C'est
5 soumis dans mon rapport. La différence entre nous,
6 Hydro-Québec, c'est qu'Hydro-Québec ne veut pas que
7 les... ne veut pas que ce soit codifié, que ce soit
8 clair que c'est une responsabilité d'Hydro-Québec
9 et la responsabilité des clients. Je pense que
10 c'est normal d'exiger, dans les conditions de
11 service, que... de rappeler aux clients que c'est
12 leur responsabilité aussi. Parce que, sinon,
13 comment Hydro-Québec peut savoir qu'ils ont besoin
14 de l'électricité pour des besoins médicaux?

15 (11 h 10)

16 Q. [49] Parfait. Dernière question, concernant la
17 fameuse annexe. On a essayé de poursuivre aussi
18 notre réflexion et on aimerait soumettre une
19 autre... une autre idée et entendre votre point de
20 vue à cet égard-là.

21 En ce qui a trait aux premiers
22 renseignements qui sont demandés, s'il est indiqué
23 « Renseignements requis de tous les clients » et à
24 la section portant sur l'installation électrique,
25 plutôt que de simplement mettre « s'il y a lieu »,

1 est-ce que d'indiquer juste avant « Renseignements
2 requis des clients qui demandent l'alimentation
3 d'une installation électrique ou qui modifient leur
4 installation électrique » ou quelque chose comme
5 ça, là, ou « dont l'installation électrique a été
6 modifiée ». Parce que, dans le fond, toutes ces
7 informations-là, de ce qu'on a compris du
8 témoignage du Distributeur quant à l'intensité
9 nominale, les charges raccordées, et caetera, ce
10 sont des informations qui sont normalement fournies
11 par l'électricien et ces renseignements sont requis
12 au moment d'une nouvelle installation ou lorsqu'il
13 y a une modification de l'installation électrique.
14 Mais, lorsqu'il n'y a pas de changement, ils ne
15 sont pas demandés au client lorsqu'il fait...
16 lorsqu'il s'enregistre, à tout le moins, dans
17 l'espace client. Donc, qu'est-ce que vous pensez
18 de...

19 R. Je vois votre point et je suis de cet avis-là, mais
20 j'aimerais ajouter, aller un peu plus loin dans
21 cette réflexion-là. Si c'est vrai que c'est tous
22 ces renseignements techniques sont requis pour les
23 demandes d'alimentation et non les demandes
24 d'abonnement, c'est... Si Hydro-Québec juge que ce
25 n'est pas requis pour les demandes d'abonnement, il

1 suffit de sortir tout simplement tous ces
2 renseignements-là dans la section « Demande
3 d'abonnement », c'est aussi simple que ça. Mais,
4 c'est à Hydro-Québec de vous dire si Hydro-Québec a
5 besoin ou non de tous ces renseignements techniques
6 et compliqués pour une demande d'abonnement.

7 Q. [50] Bien, en fait, il y a une demande
8 d'abonnement, règle générale, en même temps qu'une
9 demande... lorsqu'il y a une demande d'une nouvelle
10 alimentation. Donc, ça peut arriver
11 qu'effectivement, lors d'une demande d'abonnement,
12 il soit nécessaire de fournir ces renseignements-
13 là, lorsqu'il s'agit d'une nouvelle installation...
14 en tout cas. Mais, c'est beau. Écoutez, on
15 comprend. Et puis, bien, évidemment le Distributeur
16 a compris qu'il y aurait peut-être lieu de bonifier
17 encore plus l'annexe 1. Donc, si vous pouvez nous
18 soumettre vos commentaires en argumentation. Alors,
19 cela termine votre preuve. À moins qu'il y ait un
20 réinterrogatoire, Maître Falardeau?

21 Me DENIS FALARDEAU :

22 C'est complet.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Parfait. Alors, avant qu'on prenne une pause, on
25 tient à vous souhaiter un prompt rétablissement et

1 à vous reposer adéquatement.

2 Me DENIS FALARDEAU :

3 Ah! Bien. Merci. Tout va bien. La seule inquiétude
4 que j'ai, c'est, je ne sais pas, peut-être que je
5 vais avoir une facture de la Ville parce que je
6 suis tombé sur le trottoir en ciment. Peut-être que
7 je l'ai cassé.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 C'est bon. Vous essaieriez de la contester quand
10 même.

11 Me SIMON TURMEL :

12 Oui.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Oui.

15 Me SIMON TURMEL :

16 Donc, simplement vous dire qu'un nouvel
17 engagement... en fait, j'ai deux engagements,
18 l'engagement numéro 9 est complété, il a été déposé
19 SDÉ.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 D'accord.

22 Me SIMON TURMEL :

23 J'ai des copies ici. Et ça va peut-être faire
24 plaisir à monsieur Pham qui nous donnait trois mois
25 pour réfléchir à la définition d'entente de

1 paiement. Et on vous arrive, ce n'est pas un
2 engagement qui est numéroté parce que, bref, il n'y
3 avait pas... ce n'était pas un engagement formel,
4 mais on arrive avec une nouvelle proposition
5 d'entente de paiement qui permet de concilier
6 justement les différents éléments qui avaient été
7 mentionnés, donc comme HQD-0019, Document 12.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Alors, on va prendre une pause de quinze (15)
10 minutes. Est-ce que c'est suffisant pour le
11 Distributeur?

12 Me SIMON TURMEL :

13 Bien, on pensait être prêt au retour de l'heure du
14 lunch.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Ah! O.K.

17 Me SIMON TURMEL :

18 Suivant l'horaire révisé, nous on planifiait être
19 prêt au retour de l'heure du lunch.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 O.K. Donc, on quitterait tout de suite pour l'heure
22 du lunch. Oui, oui. C'est bon. Oui, oui. Mais,
23 c'est parce qu'on pensait se rendre jusqu'à midi
24 (12 h 00), mais... O.K. Bien, écoutez, il n'y a pas
25 de problème.

1 Me SIMON TURMEL :
2 Il n'y a pas de problème.
3 LA PRÉSIDENTE :
4 On va revenir donc à treize heures (13 h 00) cette
5 fois-ci...
6 Me SIMON TURMEL :
7 Oui, oui, oui, oui.
8 LA PRÉSIDENTE :
9 ... pour débiter avec votre argumentation.
10 Me SIMON TURMEL :
11 Merci.
12 LA PRÉSIDENTE :
13 Parfait. Merci.
14 SUSPENSION DE L'AUDIENCE
15 (13 h 05)
16 DISCUSSION DE PART ET D'AUTRE
17 LA PRÉSIDENTE :
18 Maître Sicard. Bonjour.
19 Me HÉLÈNE SICARD :
20 Bonjour. Bon après-midi. Alors, juste pour vous
21 aviser, avec votre permission, demain matin, on a
22 modifié votre horaire. Je vais passer à la place...
23 UC va plaider à la place de l'ACEF de Québec.
24 LA PRÉSIDENTE :
25 O.K.

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Donc, je serai la première et l'ACEF de Québec va
3 prendre mon poste, ce qui donnera un petit répit à
4 maître Falardeau pour se mettre à jour.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 C'est bon.

7 Me HÉLÈNE SICARD :

8 Merci.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Parfait. Merci, Maître Sicard. Maître Tremblay.

11 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

12 Oui. Bonjour. Petit intermède avant de céder la
13 parole à mon collègue maître Simon Turmel. Nous
14 n'avons pas de contre-preuve à présenter. Tout ce
15 que j'aimerais faire cependant, c'est déposer un
16 document, à moins que quelqu'un y voit une
17 objection dans la salle, c'est le formulaire de la
18 Régie du bâtiment, ce qu'on appelle soit le permis
19 ou la DADT, là.

20 J'ai l'impression que, dans toute cette
21 audience, on a tourné autour du pot du permis puis
22 la demande d'alimentation. C'est ça la demande
23 d'alimentation. Alors, c'est un formulaire vierge,
24 donc il n'y a aucun nom, aucune adresse. Et ça va
25 permettre aussi notamment de faire le lien avec

1 l'annexe 1 et le lien avec plein de petits sujets
2 qui ont été discutés. Je pense, ça va vraiment être
3 dans l'intérêt de tout le monde d'en prendre
4 connaissance, alors je le déposerais. J'en ai
5 quelques copies. Alors, ça s'appelle « Formulaire
6 demande d'alimentation et déclaration de travaux ».
7 Je ne sais plus où nous en sommes au niveau des
8 cotes B.

9 LA GREFFIÈRE :

10 Je vais vous la donner ultérieurement.

11 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

12 D'accord. Voilà! Alors, c'était ma brève
13 intervention. Alors, mon collègue maître Turmel va
14 débiter avec toute la partie « Abonnement » à
15 l'exception de la question des propriétaires, des
16 locations et des résiliations de locataires dont je
17 traiterai, moi, avec le volet « Alimentation ».
18 Merci.

19 PLAIDOIRIE PAR Me SIMON TURMEL :

20 Oui. Bonjour, Madame la Présidente, Madame la
21 Régisseuse, Monsieur le Régisseur. Comme mon
22 collègue maître Tremblay vient de le dire, nous
23 allons partager finalement la plaidoirie en deux,
24 donc volet « Abonnement » et ensuite volet
25 « Alimentation », donc essentiellement ce sont la

1 structure... c'est la structure du dossier et ce
2 sera la structure aussi de nos plaidoiries.

3 Donc, deux plans d'argumentation, donc le
4 premier pour la partie qui me concerne que je
5 remets, je l'espère, en nombre de copies
6 suffisantes. Je me souviens avoir programmé la
7 photocopieuse hier, mais je ne me souviens pas le
8 nombre de copies que j'ai inscrit dedans, donc...
9 Donc...

10 LA PRÉSIDENTE :

11 La pièce, juste un instant, la pièce c'est B-200...

12 Me SIMON TURMEL :

13 Plus tard. Donc, le suspens sur le numéro de la
14 pièce.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 O.K. C'est bon. C'est bon. On va être capable de
17 vivre...

18 Me SIMON TURMEL :

19 Il va rester...

20 LA PRÉSIDENTE :

21 ... vivre sans ça.

22 Me SIMON TURMEL :

23 J'espère qu'on va être capable, justement,
24 effectivement, de... C'est toujours important de
25 suspendre dans une urgence comme ça. Donc, voilà!

1 Donc, on peut... on peut commenter! commencer. Ça
2 commence mal, ça commence très mal mon affaire.
3 Donc, on peut commencer.

4 Donc, voici. Donc, je vais commencer en
5 vous parlant un petit peu justement du contexte du
6 présent dossier avant d'entrer un petit peu plus
7 dans le vif des différents sujets ou des différents
8 éléments qui ont été abordés. Donc, on a un dossier
9 ici, un dossier sur la révision des conditions de
10 service qui a été déposé auprès de la Régie en mars
11 deux mille seize (2016).

12 LA GREFFIÈRE :
13 Excusez-moi, Maître Turmel.

14 Me SIMON TURMEL :
15 Oui.

16 LA GREFFIÈRE :
17 C'est la cote 210 pour votre pièce.

18 Me SIMON TURMEL :
19 Ah! 210. Un beau chiffre rond. Merci. 210, oui. La
20 DADT, B-0210.

21
22 B-0210 : Formulaire DADT de la Régie du
23 bâtiment

24
25 Donc, j'imagine que mon plan sera B-0211.

1 LA GREFFIÈRE :

2 En fait, je ne l'ai pas coté.

3 Me SIMON TURMEL :

4 Non! Il n'est pas coté. O.K. Excusez. Je n'ai rien
5 dit.

6 Donc, oui, tel que je le mentionnais, c'est
7 un dossier qui a été déposé en mars deux mille
8 seize (2016). Toutefois, il ne faut pas oublier que
9 c'est un dossier qui a réellement débuté avant le
10 mois de mars deux mille seize (2016), donc avant
11 son dépôt auprès de la... avant le dépôt du dossier
12 formel, de la demande d'approbation formelle à la
13 Régie de l'énergie. Beaucoup de travaux qui ont été
14 faits auparavant, notamment le groupe de travail de
15 l'offre de référence. Également beaucoup de travail
16 à l'interne parce que c'est pas du jour au
17 lendemain qu'on arrive avec une proposition et
18 qu'on dépose un dossier. Donc, beaucoup de travail,
19 de consultation à l'interne auprès de l'ensemble
20 des différentes unités concernées.

21 Parce que, oui, vous avez vu différentes
22 personnes venir ici témoigner ou différents
23 représentants du Distributeur qui étaient présents
24 dans la salle. Sauf que comme n'importe quel
25 dossier du Distributeur, quand on parle d'un

1 dossier tarifaire, d'un dossier de révision des
2 conditions de service, il y a beaucoup plus de
3 monde à l'interne qui sont impliqués dans
4 différentes unités, donc c'est vraiment du travail
5 d'équipe.

6 (13 h 10)

7 Donc, cette demande du Distributeur,
8 justement, de modification des conditions de
9 service, bon, ce n'est pas quelque chose qu'on fait
10 à chaque année, la dernière demande de révision
11 date d'il y a plusieurs années, donc c'est une
12 opportunité. Puis c'est une opportunité, ici, qui
13 s'inscrit dans une suite logique des différentes
14 actions que le Distributeur a prises ces dernières
15 années. Différentes actions qui visent
16 l'amélioration, notamment, de ses services en
17 clientèle.

18 Puis, quand je vous parle d'opportunité ou
19 de contexte, ça veut dire qu'on tient compte aussi
20 justement des nouvelles possibilités qui sont
21 offertes par les technologies actuelles puis les
22 technologies potentielles parce que, bon, la
23 technologie évolue quand même assez rapidement.

24 Donc, tout ça démontre l'importance
25 qu'accorde le Distributeur, justement, à la

1 satisfaction de sa clientèle. Je dirais, de plus en
2 plus, depuis quelques années, le Distributeur est
3 particulièrement à l'écoute des besoins et des
4 attentes qui sont exprimés par ses clients puis...
5 mais ça, naturellement, on comprend, il y a
6 toujours une question d'équilibre, une question de
7 contexte. On parle de répondre, on est à l'écoute
8 des besoins des clients mais dans la mesure où ça
9 ne porte pas atteinte aux intérêts aussi du reste
10 de la clientèle. Donc, il y a toujours un équilibre
11 à trouver.

12 Vous voyez, madame Gilbert, volume 3, il y
13 a une citation ici, nous mentionne... nous parle de
14 « quelques éléments de la stratégie du Distributeur
15 pour augmenter la satisfaction.»

16 Être une référence en service à la
17 clientèle; dynamiser l'offre des
18 libres-services; optimiser
19 l'utilisation des nouvelles
20 technologies...

21 Puis :

22 ... miser sur la qualité du service...

23 Puis élément important ici :

24 ... tout ça en limitant les hausses
25 tarifaires.

1 « Tout ça en limitant les hausses tarifaires »,
2 parce qu'on est dans un dossier, finalement, de...
3 où on cherche à faire... à adopter les normes.
4 Donc, on n'est pas dans un dossier d'investissement
5 ou quoi que ce soit, on est vraiment dans un
6 dossier pour faire approuver des normes.

7 Donc, comme je le disais un petit peu
8 d'entrée de jeu, les conditions de service
9 proposées sont le résultat d'un processus au cours
10 duquel, justement, les différents partenaires du
11 Distributeur ont été mis à contribution. C'est un
12 dossier qui... justement, on a vu, on a eu six
13 ateliers avec les différents intervenants. Six
14 ateliers qui ont permis au Distributeur
15 d'expliquer, dans un cadre moins formel qu'une
16 audience comme celle que l'on a aujourd'hui,
17 d'expliquer ses propositions, de les faire évoluer
18 également. Puis ça a permis, justement... ces
19 ateliers-là ont permis aux différents intervenants,
20 ceux qui... finalement, ceux qu'on a entendus aussi
21 au cours des derniers jours, ça leur a donné
22 l'occasion de se prononcer sur les dispositions du
23 Distributeur, notamment par les formulaires de
24 positionnement. Je pense que c'est quelque chose...
25 à mon avis, c'est probablement la première fois

1 qu'on fait ça. Je pense que c'est un dossier qui se
2 prêtait à ce genre d'exercice ou à ce genre de
3 démarche, qu'on pourrait presque qualifier
4 d'interactive, justement, avec ces formulaires de
5 positionnement. Donc, ce fut... en tout cas, pour
6 le Distributeur ce fut particulièrement
7 intéressant, justement, de voir les réactions des
8 intervenants relativement aux différentes
9 propositions.

10 Comme je vous dis, ça a été intéressant
11 puis ça a été également utile. Parce que ce
12 « feedback-là », je m'excuse de l'anglicisme mais
13 je pense que c'est le meilleur terme, ce
14 « feedback-là » des intervenants, qu'on a par ces
15 formulaires-là, a permis de raffiner donc en amont
16 les propositions du Distributeur. Puis également de
17 mieux cibler ce qui posait plus problème, de mieux
18 faire évoluer d'autres éléments.

19 Donc, probablement d'écarter aussi beaucoup
20 de sujets, dont on n'a pas discuté à l'audience.
21 C'est que s'il n'y avait peut-être pas eu ça, peut-
22 être que l'audience aurait été peut-être une
23 semaine de plus, deux semaines de plus. Un peu plus
24 long, là.

25 Puis, également, bon, les nouvelles

1 conditions de service se doivent également de
2 refléter la réalité, la réalité actuelle du
3 Distributeur mais tout en respectant, je l'ai
4 mentionné un petit peu tout à l'heure, le cadre et
5 les principes réglementaires applicables. Elles
6 visent à s'adapter aux attentes des clients.

7 Au paragraphe 5, j'ai mis cinq points, cinq
8 boulets de différents éléments qui concernent
9 justement cette évolution, cette proposition mais,
10 en même temps, plusieurs finissent par se recouper,
11 de ces éléments-là. Donc, on parle d'un texte plus
12 accessible. Puis, par ailleurs, c'est intéressant,
13 on parle d'un texte plus accessible puis... ça
14 c'est un changement quand même assez drastique au
15 niveau du texte, au niveau de la forme du texte. On
16 a demandé à Éducaloi, qui est une référence, je
17 vous dirais, en matière de vulgarisation juridique,
18 de commenter notre texte, de commenter la première
19 version du texte qu'on avait déposée. Puis... en
20 fait, il nous avait donné une note puis je dois
21 admettre que, si j'avais eu cette note-là à
22 l'université, je n'aurais pas été très satisfait.
23 Donc, ça nous a vraiment obligés, le Distributeur,
24 même là, après avoir reçu la note puis les
25 commentaires d'Éducaloi, ça nous a obligés à

1 retourner à la table à dessin, à faire évoluer
2 encore plus notre texte. À faire évoluer la
3 disposition du texte pour le rendre justement plus
4 accessible pour le... pour qu'on s'éloigne un peu
5 d'un pur langage d'avocat. Donc, un texte
6 accessible mais destiné à la clientèle qui est
7 visée, finalement, par les conditions de service,
8 donc l'ensemble des clients.

9 Donc, voilà, j'ai mentionné, texte plus
10 accessible. Puis ça nous a sortis aussi de notre
11 zone de confort. « Vous », honnêtement, la première
12 fois qu'on... pour des avocats, on ne se le cachera
13 pas, les avocats, on est un peu conservateurs. Mais
14 le « vous », au début, ça nous a surpris mais on
15 s'y est fait puis ça fait du sens puis je pense que
16 ça ajoute beaucoup au texte. Puis ça ajoute
17 beaucoup, justement, à la compréhension du texte.
18 Puis le client qui va lire ça, bien, il va peut-
19 être se sentir davantage interpellé puis il va
20 davantage sentir que c'est un texte qui s'adresse à
21 lui et non pas un texte juridique comme un autre,
22 là. Donc c'est avant-gardiste, je vous dirais, puis
23 c'est bien, parfois, d'être avant-gardiste.

24 (13 h 15)

25 Alors, je vous disais texte plus

1 accessible, conditions de service également,
2 simplification des processus, donc meilleure
3 prévisibilité des prix et des coûts, je pense que
4 ça va aussi avec simplification des processus,
5 tout, tout s'imbrique. Simplification de la
6 catégorisation des demandes puis meilleure
7 exploitation des possibilités offertes par les
8 technologies. Puis ça, ça je pense que c'est
9 important, on va revenir souvent là-dessus, mais
10 c'est important. Bon, on est au vingt et unième
11 (21e) siècle, les technologies évoluent assez
12 rapidement. On ne le sait pas dans deux ans, trois
13 ans, quelles nouvelles possibilités les
14 développements informatiques vont vous permettre
15 puis qu'on pourrait mettre de l'avant pour encore
16 plus satisfaire les clients pour offrir encore
17 plus, justement, de services aux clients. Donc, il
18 faut tenir compte des possibilités offertes
19 actuellement, mais également avoir en tête le
20 futur, les nouvelles possibilités qui peuvent
21 venir, qui peuvent se développer.

22 Et les Conditions de service, au niveau de
23 leur rédaction, doivent permettre, justement, cette
24 évolution-là, doivent permettre à ces nouvelles
25 technologies futures - on ne sait pas encore

1 quelles seront-elles - mais doivent permettre...
2 elles doivent pouvoir s'imbriquer, justement, ces
3 nouvelles technologies-là, futures, dans le cadre
4 des Conditions.
5 Donc, j'ai mentionné Éducaloi, également des...
6 j'aurais dû en parler tout à l'heure, mais
7 également des « focus groups » qui ont été
8 organisés, justement, afin de tester le nouveau
9 texte parce que c'est certain que, notamment, les
10 employés du Distributeur vont devoir maîtriser,
11 vont devoir connaître le texte et l'appliquer, et
12 le comprendre, donc différents « focus groups ».
13 Puis ça avait été mentionné, justement, en atelier
14 cet élément-là.

15 Donc, puis ça, c'est également ça qui est
16 particulièrement intéressant. Il y a eu plusieurs
17 propositions qui sont venues des intervenants, même
18 de la Régie, des modifications au texte, des
19 ajouts, des précisions. Puis encore même, jusqu'à
20 ce matin, avec l'engagement qu'on a déposé
21 relativement à la définition d'entente de paiement,
22 donc on voit encore jusqu'à ce matin, on évolue
23 encore puis on incorpore, le Distributeur incorpore
24 justement plusieurs suggestions, donc il est à
25 l'écoute.

1 Donc, contexte où les technologies évoluent
2 rapidement, ça je l'ai mentionné, donc également
3 les façons de faire du Distributeur. Puis voilà,
4 justement, des nouvelles technologies, le
5 Distributeur doit en tirer le maximum pour
6 justement maximiser la communication avec sa
7 clientèle, maximiser l'offre de service. Et les
8 Conditions de service ne doivent pas, justement,
9 être un frein, mais au contraire, offrir la
10 latitude nécessaire pour faire évoluer l'offre de
11 service à la clientèle. Donc, dans le fond, tout ça
12 pour dire qu'il faut éviter aussi une
13 surcodification. Donc, on doit avoir la latitude
14 nécessaire.

15 J'ai presque le goût de commencer par la
16 fin, maintenant. Ça c'était mon introduction, mais
17 je vais peut-être comme aller directement à la
18 question de l'entrée en vigueur parce que j'en
19 traite à la page 18 du plan, mais je veux peut-être
20 en parler aussi au niveau du contexte parce qu'il y
21 a peut-être une certaine suite logique par rapport
22 à ça.

23 Donc, il faut comprendre aussi que,
24 justement, pour cette transition-là, ces nouvelles
25 Conditions de service là, ça implique quand même,

1 pour le Distributeur, plusieurs actions avant de
2 pouvoir dire... on ne peut pas, du jour au
3 lendemain, dire : « Les nouvelles Conditions de
4 service s'appliquent », donc, il va y avoir aussi,
5 justement, pour une transition, pour la meilleure
6 transition possible, il y aura un temps qui va être
7 nécessaire pour diffuser à l'interne et faire de la
8 formation à l'interne auprès des différents
9 employés qui vont être appelés à travailler avec
10 les Conditions de service.

11 Des modifications dans les systèmes
12 informatiques, donc ça, c'est encore le bouton...
13 c'est l'idée du bouton magique, là, on ne pèse pas
14 sur un piton puis tout se change, donc il y a
15 plusieurs éléments, justement, qui font en sorte
16 que plusieurs... des ajustements au niveau des
17 systèmes informatiques.

18 Également, la campagne d'informations
19 auprès de la clientèle, donc pour que ces nouvelles
20 Conditions de service là, la transition soit le
21 plus efficace possible, justement, le Distributeur
22 va avoir besoin de six mois après la décision sur
23 les principes. Puis le Distributeur aimerait ça
24 pouvoir... que les Conditions de service entrent en
25 vigueur au premier (1er) avril. Bon, le premier

1 (1er) avril, on le sait, c'est la date des nouveaux
2 tarifs, donc c'est une date... c'est une date qui
3 signifie quelque chose, justement, dans le monde
4 réglementaire du Distributeur, c'est la date
5 d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Donc, pour
6 le Distributeur, le premier (1er) avril deux mille
7 dix-huit (2018) serait l'idéal.

8 Toutefois, puis ici, ça avait été
9 mentionné... ça avait été mentionné dans la
10 présentation, au tout début, de madame Gilbert, le
11 Distributeur aimerait toutefois que la disposition
12 qui élargit l'option de retrait aux clients ayant
13 une installation électrique monophasée de quatre
14 cents ampères (400 A) puisse être, elle, adoptée
15 plus rapidement puis le Distributeur aimerait, au
16 premier (1er) septembre deux mille dix-sept (2017).
17 Donc, on comprend que ça pourrait également
18 favoriser certains dossiers avec des clients qui
19 ont des entrées de quatre cents ampères (400 A) qui
20 désirent adhérer à l'option de retrait.

21 Bon, je reviens à la page 3, où j'étais.
22 Donc, comme je le disais, il y a eu beaucoup de
23 travail en amont, donc beaucoup de travail qui a
24 fait en sorte que finalement, il n'y a que quelques
25 enjeux qui ont véritablement été traités lors des

1 audiences. On n'a pas parlé... il y a plein
2 d'éléments sur lesquels, finalement, on n'a pas
3 parlé. Donc moi, la plaidoirie va véritablement...
4 les sujets que je vais aborder, c'est véritablement
5 les sujets qui ont fait l'objet des audiences ou
6 des mémoires, mais les sujets, finalement, qui ont
7 été finalement un petit peu plus discutés ces
8 dernières semaines. Il n'y a pas nécessairement
9 d'ordre, ça va être dans l'ordre dans lequel je les
10 ai mentionnés dans le plan.

11 (13 h 25)

12 Donc, le premier sujet dont je vais vous
13 entretenir, c'est la question de la période de non-
14 interruption hivernale. Donc, on a ici certains
15 intervenants qui suggèrent de modifier la durée de
16 la période de non-interruption de service hivernale
17 et que celle-ci soit allongée d'un mois à l'automne
18 et d'un mois au printemps, donc du premier (1er)
19 novembre au premier (1er) mai. Sur cette question,
20 le Distributeur désire tout d'abord souligner que
21 les propositions des intervenants à ce sujet ne
22 sont pas appuyées d'aucun élément, étude ou quoi
23 que ce soit qui serait de nature à indiquer que la
24 période actuelle soit inadéquate. En fait, les
25 intervenants qui ont traité de cette question-là

1 n'ont pas fait état d'aucune problématique, il n'y
2 a aucune preuve qui a été faite qui met en doute la
3 gestion responsable du Distributeur. En fait, je
4 dirais par rapport à ça aussi, il ne suffit pas
5 d'utiliser un langage coloré dans un mémoire, puis
6 de parler d'humaniser les interruptions pour qu'on
7 doive conclure qu'il y a un problème.

8 En fait, on a parlé des interruptions comme
9 si c'était une fin en soi, mais ce n'est pas ça. Je
10 pense que c'est important de revenir sur
11 l'interruption de service, puis voir comment
12 l'interruption de service s'inscrit dans les
13 conditions de service, puis, madame Fournier en a
14 quand même beaucoup parlé dans son témoignage.

15 En fait, l'interruption de service, puis je
16 suis au paragraphe 15 de mon plan, c'est un moyen
17 de dernier recours que possède le Distributeur pour
18 engager justement un échange avec un client qui n'a
19 pas pris les mesures pour pallier à son défaut de
20 paiement. Donc, l'interruption de service, ce n'est
21 pas du jour au lendemain. C'est parce que,
22 préalablement à celle-ci, le Distributeur a envoyé
23 plusieurs avis qui invitent le client, justement,
24 qui a un solde impayé à le contacter afin de
25 prendre une entente de paiement et, justement,

1 éviter l'interruption de service. Donc, avant
2 l'interruption de service, bon, on a l'avis de
3 retard, l'avis d'interruption. Puis ça c'est sans
4 compter... Puis l'avis de retard et d'interruption
5 sont prévus dans le texte, mais ça c'est sans
6 compter également ce que fait de plus le
7 Distributeur. Puis ici, je vous réfère au
8 paragraphe 16, à l'extrait des notes
9 sténographiques du Volume 3, madame Fournier nous
10 rappelle...

11 Donc, on a plusieurs mécanismes en place,
12 entre autres d'initier des contacts avec le client
13 pour tenter de le rejoindre avant de procéder à
14 l'interruption, donc on va faire des appels
15 téléphoniques automatisés. Donc, en plus des avis
16 de retard, des avis d'interruption, des appels
17 téléphoniques automatisés, puis pour le
18 Distributeur c'est vraiment un moyen d'établir le
19 contact avec le client.

20 Donc, l'application successive, justement,
21 de ces différents moyens là fait en sorte d'éviter
22 qu'un client qui subirait une interruption de
23 service ne soit pris par surprise. Plusieurs
24 éléments, justement, qui avisent le client avant,
25 pour que le client appelle le Distributeur afin de

1 prendre une entente de paiement.

2 Puis je pense qu'on a quand même soixante-
3 dix pour cent (70 %) des clients résidentiels qui
4 ont eu une interruption de service, dont le service
5 est rétabli en deux jours. Donc, ça démontre que ça
6 fonctionne. Ces clients-là qui n'ont pas appelé
7 avant le Distributeur pour prendre une entente de
8 paiement, bien, en deux jours le service est
9 rétabli. Donc, avec l'interruption de service, bon,
10 le Distributeur réussit finalement à communiquer
11 avec ses, j'allais dire avec ses témoins, mais avec
12 ses clients. Puis, également, n'oublions pas, avec
13 les compteurs nouvelle génération ou les compteurs
14 communicants, le rétablissement est beaucoup plus
15 rapide, dès lors qu'une entente de paiement est
16 conclue avec le client.

17 Ceci étant dit, il ne faut pas oublier non
18 plus, puis ici, l'argument est davantage juridique,
19 que c'est l'article 76.2 de la Loi sur la Régie qui
20 fixe la période et les modalités de la non-
21 interruption hivernale. Donc, c'est le législateur
22 qui a adopté cet article et c'est le législateur
23 qui, dans sa sagesse, est venu prévoir justement la
24 durée, ainsi que les modalités de ceux qui peuvent
25 s'en prévaloir. Donc, tant les conditions de

1 service actuelles que même celles proposées, ne
2 font en réalité que transcrire ou reprendre cette
3 obligation qui vient, qui origine de l'article 76.2
4 de la Loi sur la Régie de l'énergie.

5 Puis, je disais d'entrée de jeu, que les
6 intervenants qui soulèvent cette question-là n'ont
7 fait aucune preuve qui met en doute la gestion
8 responsable du Distributeur. Au contraire, je vous
9 dirais justement, le Distributeur a fait les
10 démonstrations, tant en réponse en DDR qu'en
11 audience, de sa gestion responsable des
12 interruptions de service.

13 Le Distributeur a fait la démonstration
14 qu'il a agi de façon prudente, ou qu'il agit
15 systématiquement, année après année, de façon
16 prudente, diligente et humaine. Donc, avant... Ce
17 n'est pas le premier (1er) avril que le
18 Distributeur décide : on coupe. Avant de ce faire,
19 il analyse la situation spécifique de chaque
20 région, puis il n'hésitera pas à retarder de
21 quelques jours, justement, le début des
22 interruptions si la température pour une région
23 devait être trop froide, donc, par exemple, début
24 avril, donc ils peuvent retarder quelque temps si
25 c'est trop froid.

1 (13 h 30)

2 Donc, les différents éléments qui ont été
3 con... qui sont considérés, justement, par le
4 Distributeur dans cet exercice ont été mentionnés
5 aux compléments de réponse à la question 5.1, je ne
6 sais plus de quel intervenant, mais également dans
7 le témoignage de madame Fournier. Et j'ai
8 reproduit, justement, ces extraits au paragraphe 22
9 du plan. Donc là, on l'a mentionné, le Distributeur
10 considère les prévisions météorologiques par
11 région. Donc, ça fonctionne tant pour le... en
12 avril qu'en novembre, donc, peut devancer les
13 rebranchements hivernaux pour une région donnée
14 également. Puis madame Fournier l'a mentionné, on
15 va jusqu'à tenir compte des codes postaux, donc
16 c'est de plus en plus raffiné, justement, cet
17 exercice-là où on est capable, s'il y a des
18 situations particulières dans des régions, de... on
19 a la latitude nécessaire, justement, pour éviter
20 des interruptions dans cette région-là. Puis
21 égal... on cite, puis je cite ici, à la fin de la
22 page 5,

23 On cible les régions du sud du Québec
24 qui sont généralement les régions avec
25 des moyennes de température les plus

1 élevées et on remonte tranquillement
2 vers le nord.

3 Puis également, c'est à la fin du premier
4 paragraphe à la page 6, on place un guichet unique
5 pour les ACEF en cas de situation humaine et on va
6 prendre les dispositions diligentes pour ne pas
7 mettre la sécurité ou la santé des gens en péril.

8 Donc, tous les éléments considérés par le
9 Distributeur lorsqu'il s'agit de la question des
10 interruptions hivernales démontrent que celui-ci
11 agit de façon responsable, de façon diligente, de
12 façon prudente et en bon citoyen corporatif. Puis,
13 également, bon, c'est tout le temps le fun, les
14 balisages, mais des fois, c'est intéressant de
15 regarder un petit... de pousser un petit peu
16 l'analyse.

17 L'intervenant, justement, qui mentionne,
18 qui fait référence, justement, aux périodes de
19 d'autres utilités ou de... je pense qu'utilité
20 c'est un anglicisme, de d'autres compagnies
21 d'électricité en Amérique du Nord. Puis à cet
22 effet, le Distributeur vous soumet que sa période
23 de non-interruption hivernale est beaucoup plus...
24 est favorablement comparable à d'autres entreprises
25 de service public.

1 D'abord, pour le Distributeur, c'est un
2 moratoire absolu, alors que plusieurs autres
3 utilités offrent plutôt des moratoires avec
4 différentes conditions. Donc, par exemple, ce ne
5 sera que... il va y avoir nécessité de conclure une
6 entente de paiement préalablement au
7 rétablissement, ça peut être un rétablissement ou
8 une non-interruption qui va s'adresser uniquement à
9 certaines catégories de clients. On a vu personnes
10 âgées, personnes handicapées, MFR. Ça, ce sont tous
11 des éléments que l'on retrouve, justement, en
12 réponse à l'engagement numéro 4.

13 Et pour le Distributeur, c'est un moratoire
14 qui est absolu, il n'y a aucune de ces conditions.
15 Donc, le Distributeur, également, mentionnait
16 justement, donc à l'automne, il envoie les
17 différentes lettres aux différents clients pour dès
18 qu'un client répond à la lettre et dit je veux le
19 rétablissement hivernal, le Distributeur rétablit
20 et le Distributeur va même jusqu'à vérifier,
21 justement, dans les différents lieux qui sont
22 interrompus, si jamais il n'y a pas eu de
23 nouvelles, il va jusqu'à vérifier, justement, puis
24 ça a été mentionné en témoignage par madame
25 Fournier, pour être certain qu'un client ou non.

1 Puis également, bon, regardez, la période
2 du Distributeur est également supérieure à celle de
3 Gaz Métro qui est fixée du premier (1er) décembre
4 au premier (1er) mars. Je pense qu'on s'entend tous
5 ici pour dire que Gaz Métro a le même climat en
6 hiver que le Distributeur.

7 Donc, le Distributeur soumet
8 respectueusement que, également, si on devait
9 modifier la période de non-interruption hivernale,
10 il y aurait également des différents impacts
11 opérationnels importants pour la clientèle... pour
12 le Distributeur, justement, et sa clientèle. Donc,
13 ça voudrait dire surtout que les instructions
14 seraient dans un... de façon beaucoup plus
15 rapprochées, donc ça permet une certaine pression
16 au niveau des opérations. Parce que c'est important
17 aussi quand on fait des interruptions, c'est
18 important d'avoir du monde au service à la
19 clientèle en mesure de répondre aux appels des
20 clients interrompus.

21 Mais surtout, je voudrais rappeler
22 l'existence de tables de discussion. Madame
23 Fournier l'a mentionné, table de discussion avec
24 les principales... avec les ACEF, avec les
25 principaux organismes afin de traiter de

1 recouvrement et des difficultés qui peuvent en
2 découler. Donc, si OC, UC, l'ACEF, les ACEF
3 devaient avoir des cas problématiques ou quoi que
4 ce soit, peut-être justement ces tables de
5 discussion-là sont l'occasion pour en discuter,
6 puis le Distributeur va en tenir compte pour
7 améliorer ses processus.

8 Donc, sur cette question, le Distributeur
9 soumet respectueusement que sa proposition, ou
10 enfin, sa proposition, qui est le maintien, aussi,
11 de la période telle qu'elle est actuellement avec
12 les mêmes conditions, est conforme à l'article 76.2
13 de la loi sur la Régie de l'énergie.

14 (13 h 35)

15 On va parler maintenant de correction de
16 facture. Madame la Présidente, vous nous avez
17 invités au courant de l'audience d'adresser la
18 question de la prescription parce qu'il y a
19 effectivement eu un peu peut-être de confusion
20 entre les questions de prescription puis la
21 question de correction de facture.

22 Bien je vais vous dire bien franchement,
23 effectivement il y a effectivement eu un petit peu
24 de confusion peut-être dans certaines réponses en
25 DDR. Il faut comprendre qu'à un moment donné il y a

1 beaucoup de réponses auxquelles on doit répondre.

2 Mais le présent dossier, il n'y a aucun
3 enjeu de prescription, il n'y a aucun enjeu de
4 prescription dans le cadre du présent dossier. Puis
5 je me suis amusé à reproduire la note de bas de
6 page, je ne sais pas c'est quoi le numéro de note
7 de bas de page, mais la décision D-2001-259, qui
8 traitait de la question de correction de facture
9 dans le cadre du dossier R-3439. C'est la note de
10 bas de page à la page 181. Puis je vous dirais
11 exactement la même chose que ce qu'on disait à
12 l'époque, que :

13 Hydro-Québec rappelle qu'elle est
14 assujettie aux règles du Code civil
15 [...] qui prévoient qu'un
16 cocontractant ne peut renoncer
17 d'avance à la prescription, ni
18 convenir d'un délai de prescription
19 autre que celui prévu par la Loi,
20 [puis que] la prescription applicable
21 aux réclamations [...] [était] de 3
22 ans [...].

23 Donc je vous répéterais exactement ce qu'on peut
24 lire justement à la note de bas de page. Donc il
25 n'y a pas de question, il n'y a pas d'enjeu de

1 prescription aujourd'hui ou dans le cadre du
2 présent dossier.

3 C'est une question... c'est plutôt une
4 question de rétrofacturation ou de correction de
5 facture. Le Distributeur rappelle que la correction
6 de facture c'est un processus qui est long,
7 complexe et coûteux. Puis, ici, la volonté du
8 Distributeur est d'en simplifier les modalités.
9 Donc cette simplification permettra notamment de
10 limiter les coûts de gestion associés au traitement
11 des corrections de facture, en plus d'uniformiser
12 le processus.

13 En fait, ce que je vous dis, j'ai
14 l'impression - je n'étais pas là à l'époque - mais
15 j'ai comme l'impression que c'était un petit peu
16 aussi ce qui avait été dit à l'époque au R-3439
17 alors que c'est la Régie qui avait demandé
18 justement au Distributeur d'introduire dans les
19 Conditions de service les modalités relatives aux
20 corrections de facture, parce qu'à une certaine
21 époque il n'y avait aucune de ces modalités-là.

22 Donc ce qui était recherché à l'époque
23 justement par l'introduction de ces modalités-là,
24 c'était la recherche de solutions équitables qui
25 devaient également palier les disparités dans la

1 correction entre un agent et un autre. Puis ces
2 objectifs-là demeurent donc. 11.5 actuel n'est pas
3 nécessairement l'article le plus facile des
4 Conditions de service, donc on est dans... on est
5 vraiment dans une situation où un processus, on
6 désire faciliter, simplifier ce processus.

7 Donc à cet effet la proposition du
8 Distributeur couvre la très grande majorité des
9 anomalies lorsqu'un montant est à réclamer au
10 client. Donc la majorité de ces anomalies ont une
11 durée de douze (12) ans... non, douze (12)...
12 excusez, douze (12) mois... douze (12) mois ou
13 moins, oui, mais... Puis le douze (12) mois il faut
14 le comprendre aussi, il est important le douze (12)
15 mois. Il permet de tenir compte également d'un
16 cycle complet, donc d'une année complète. Donc
17 c'est pour ça que justement le Distributeur propose
18 un douze (12) mois qui permet de tenir compte d'une
19 année complète. Puis un délai plus court, justement
20 comme douze (12) mois, peut aider à régler plus
21 rapidement, puis à convenir de différentes ententes
22 avec le client.

23 Puis de même, la proposition du
24 Distributeur couvrirait la très grande majorité des
25 anomalies lorsqu'un montant est à rembourser au

1 client. Donc la majorité de ces anomalies ont une
2 durée d'au plus trente-six (36) mois et aucun cas
3 ne dépasse quarante-huit (48) mois. Puis à cet
4 effet, je vous réfère à HQD-16, Document 1.2,
5 réponse à la question 8.5 de la demande de
6 renseignements numéro 2 de la Régie.

7 Puis le Distributeur considère également
8 finalement que c'est une proposition, que sa
9 proposition aussi est équilibrée. Ça constitue un
10 tout, mais un tout qui est équilibré, tant pour le
11 client que pour le Distributeur.

12 Prochain sujet. De toute façon c'est un peu
13 une fricassée, là, on passe d'un sujet à l'autre.
14 Paiement de facture par l'entremise d'un tiers. Le
15 Distributeur rappelle que la condition de service
16 dont il souhaite l'approbation est prévue à
17 l'article 4.3.3 puis, sauf erreur, j'ai comme
18 l'impression que j'ai pas entendu parler... j'ai
19 pas entendu aucune référence dans le cadre des
20 audiences à cet article-là, que je reprends
21 finalement au paragraphe 41. Ce qu'il dit,
22 l'article qu'on propose c'est :

23 Le paiement par l'entremise d'un tiers
24 doit être effectué de l'une ou l'autre
25 des façons mentionnées ci-dessus et ne

1 doit engendrer aucuns frais pour

2 Hydro-Québec.

3 C'est ça, la proposition du Distributeur, puis
4 c'est ça l'article que le Distributeur désire voir
5 adopté dans ses Conditions de service.

6 (13 h 40)

7 Donc on en a parlé, oui, c'est correct,
8 mais c'est pas un dossier ici qui porte sur l'appel
9 de proposition lancé par le Distributeur, lequel
10 appel de proposition est indépendant finalement de
11 la proposition d'article. Puis je vous dis
12 indépendant parce que dans l'état actuel des
13 choses, même sans l'appel de propositions, un
14 client peut déjà payer sa facture par l'entremise
15 d'un tiers. Donc, c'est déjà une situation qui est
16 possible. Donc, la proposition du Distributeur à
17 cet effet ne fait que codifier une pratique qui est
18 déjà possible puis apporter certaines précisions à
19 des fins de transparence. La précision ici,
20 essentiellement, c'est « ne doit engendrer aucuns
21 frais pour Hydro-Québec ». Puis, ça, ça évite peut-
22 être, justement, qu'on parle de cet article-là au
23 mois de décembre, dans le cadre d'un dossier
24 tarifaire. Donc, c'est de s'assurer d'avoir
25 l'assurance qu'un paiement effectué par l'entremise

1 d'un tiers n'exercera aucune pression sur les
2 revenus requis du Distributeur. Parce qu'on sait,
3 par exemple, les tiers, les compagnies émettrices
4 de cartes de crédit, il peut y avoir des frais.
5 Donc, c'est ce que prévoit la proposition, éviter
6 qu'il y ait des frais pour Hydro-Québec, donc avec
7 la conséquence que l'on connaît d'un point de vue
8 réglementaire, c'est-à-dire une pression sur les
9 revenus requis.

10 Puis, par ailleurs, c'est une disposition
11 qui est semblable à celle que la Régie avait déjà
12 adoptée pour Gaz Métro, que l'on retrouve à
13 l'article 7.2.1, alinéa 2, des Conditions de
14 service et tarifs de Gaz Métro.

15 Bon, on en a quand même parlé, l'appel de
16 propositions. Tout d'abord, l'appel de
17 propositions, mais là on rentre dans la sphère
18 opérationnelle du Distributeur. Là on sort des
19 conditions de service, là on est véritablement,
20 quand on parle de l'appel de propositions, dans la
21 sphère opérationnelle. Donc, on dépasse le cadre de
22 la fixation des conditions de service.

23 Mais, sinon, on en a quand même parlé, ce
24 que vise cet appel de propositions là, c'est
25 assurer quand même certaines conditions relatives à

1 la sécurité des transactions, à la protection des
2 renseignements, l'accès à un service en français de
3 la part de la compagnie tierce. Puis je crois que
4 ça a été mentionné assez clairement par madame
5 Fournier, le Distributeur n'a pas l'intention
6 d'encourager le paiement de factures d'électricité
7 par carte de crédit par l'entremise d'un tiers.

8 Et jamais un représentant, ici, je cite, à
9 la page 10 :

10 Jamais un représentant du service à la
11 clientèle va dire au client : « Mettez
12 votre dette sur votre carte de crédit
13 [...] »

14 Non, le Distributeur n'a pas l'intention de faire
15 la promotion de ça. Donc, le Distributeur soumet,
16 justement, que sa proposition d'article 4.3.3 est
17 finalement à l'avantage du client et l'avantage de
18 l'ensemble de la clientèle, justement, en évitant
19 de mettre une pression sur les revenus requis.

20 Prochain sujet, on va parler de compteurs.
21 Et, peut-être de façon plus précise, de compteurs
22 non communicants. Donc, je m'étais mis une note
23 ici, on pourrait avoir l'impression que tout a été
24 dit, sur les compteurs, eh bien, non, on en a
25 encore parlé dans le cadre du présent dossier.

1 En fait, on en parlé... madame Babin en a
2 parlé déjà pour nous dire que le règlement des
3 derniers dossiers, le règlement des... SÉ-AQLPA
4 parlait de quatre-vingt-dix-huit mille (98 000), je
5 ne sais plus c'est quoi le chiffre exact, mais le
6 règlement des dossiers qu'il reste à régler, des
7 compteurs qu'il reste à changer, va bon train. Ce
8 qu'on appelle les cas difficiles, ça va bon train.

9 Mais je crois que c'est important aussi...
10 En lisant le mémoire de SÉ-AQLPA, on avait
11 l'impression, justement, que toutes les
12 propositions que cet intervenant faisait étaient
13 pour venir régler ces cas difficiles, donc en
14 favorisant... en adoptant quelques articles sur les
15 compteurs non communicants; bref, on aurait une
16 recette magique et tout. Mais, en tout respect, je
17 crois qu'il faut éviter, justement, de faire un
18 amalgame entre les dispositions qui concernent
19 l'option de compteurs non communicants... j'ai
20 encore le réflexe de parler d'option de retrait
21 mais maintenant on parle de compteurs non
22 communicants. Éviter un amalgame entre, justement,
23 l'exercice d'option de compteurs non communicants
24 et les derniers compteurs qui doivent être
25 remplacés. Un tel amalgame nous amène peut-être à

1 penser ou à laisser suggérer que l'ensemble des
2 compteurs qui doivent encore être remplacés ou
3 l'ensemble de ces clients-là refuseraient
4 systématiquement l'installation d'un compteur
5 communicant alors que tel n'est vraiment pas le
6 cas, tel n'est vraiment pas la situation.

7 (13 h 45)

8 Donc, madame Babin le dit, des fois c'est
9 des incapacités de prendre rendez-vous
10 d'interventions qui sont nécessaires sur les
11 installations électriques ou autres travaux requis
12 chez le client pour permettre le remplacement du
13 compteur. Bien en fait, le témoignage de madame
14 Babin est quand même assez éloquent quant au taux
15 de résolution et de prise de rendez-vous à la suite
16 de l'envoi des différentes lettres pour le
17 remplacement des compteurs actuellement. Puis
18 n'oublions pas non plus que le remplacement de ces
19 derniers compteurs est intégré aux opérations
20 courantes du Distributeur. Donc, c'est une question
21 de séquençage, donc ça va bien. Je vous réfère à
22 l'extrait... au paragraphe 49. Puis en fait, je
23 vous dirais même, regardez, dernier paragraphe, au
24 début de la page 11, dernier paragraphe, la
25 citation de madame Babin :

1 Donc, nous avons actuellement, en date
2 du vingt-huit (28) avril, plus ou
3 moins sept cents (700) demandes de
4 compteurs communicants.

5 Donc, sept cents (700) sur, je crois, seize (16) ou
6 dix-huit mille (18 000). Donc, ça fait la
7 démonstration que modifier les dispositions
8 relatives aux compteurs communicants, ce n'est pas
9 ça le problème. Ce n'est pas l'enjeu du présent
10 dossier, ou ce n'est pas l'enjeu qu'a décrit SÉ-
11 AQLPA.

12 Un sous-sujet qui concerne encore les
13 compteurs, ça a été beaucoup abordé, la question
14 des compteurs groupés. Le Distributeur soumet
15 respectueusement que les propositions de
16 l'intervenant pour les compteurs groupés ne sont
17 appuyées sur aucune preuve contrairement,
18 justement, à ce qu'affirme l'intervenant, ou à ce
19 qu'il semble prétendre, qu'il n'y a pas de problème
20 particulier avec les compteurs groupés. Il n'a
21 présenté aucune preuve soutenant l'allégation d'un
22 quelconque problème.

23 Bon, c'est difficile d'avoir un nombre
24 exact, madame Babin vous a expliqué pourquoi, mais,
25 parce que notamment, l'information n'est pas

1 requise dans les activités courantes du
2 Distributeur. Il n'y aurait peut-être, dans les
3 derniers cas, que deux mille cinq cents (2500) cas
4 de compteurs groupés. Donc, ce n'est pas une
5 problématique puis on est loin... il n'y a aucune
6 preuve à l'effet que ces deux mille cinq cents
7 (2500) cas de compteurs groupés seraient en lien
8 avec une question de compteurs non communicants non
9 plus. Mais il importe surtout de rappeler que la
10 question de l'emplacement du compteur ne relève pas
11 du Distributeur, puis ça, ça a déjà été reconnu par
12 la Régie, ça ne relève pas du Distributeur, mais du
13 propriétaire de l'immeuble. Dans la décision D-
14 2012-128, puis je vais lire l'extrait au complet
15 parce que tout est là, tout est dans cet extrait.

16 La Régie est d'accord avec la position
17 du Distributeur. L'emplacement des
18 compteurs, qu'il y en ait un ou
19 plusieurs, ne relève pas du
20 Distributeur mais du propriétaire de
21 l'immeuble. Les Conditions de service
22 ne peuvent pas régir les relations
23 contractuelles entre un propriétaire
24 et ses locataires ou entre
25 copropriétaires. La solution à ce

1 problème relève du droit privé et non
2 des Conditions de service.
3 Je pense que tout est là. Donc, les différentes
4 propositions de l'intervenant SÉ-AQLPA relativement
5 aux compteurs groupés constituent ni plus ni moins
6 qu'une invitation qui est lancée au Distributeur de
7 s'immiscer dans les relations entre, soit le
8 propriétaire et les locataires, soit entre les
9 locataires entre eux. Puis il ne faut pas oublier
10 non plus, le compteur non communicant c'est un
11 choix personnel. L'offre de base du Distributeur
12 c'est le CNG, le compteur non communicant, c'est un
13 choix personnel. Puis le client n'a pas à indiquer
14 au Distributeur les raisons pour lesquelles il
15 désire un compteur non communicant. Mais surtout
16 que ces différentes solutions préconisées par
17 l'intervenant relativement aux compteurs groupés
18 priveraient des clients qui ne désirent pas un CNC
19 des avantages de l'offre de base du Distributeur,
20 donc d'un compteur nouvelle génération. Puis
21 notamment, des factures basées sur des lectures
22 réelles, systématiquement sur des lectures réelles,
23 ainsi que les différentes options, possibilités qui
24 sont offertes par l'Espace client, donc un suivi
25 quotidien de la consommation, par exemple. Puis

1 sans compter que puisque ces compteurs groupés sont
2 généralement à l'intérieur, on s'entend que c'est
3 nécessairement, donc, des compteurs plus difficiles
4 d'accès, donc ça nous amène à d'autres problèmes au
5 niveau opérationnel, notamment quant à la relève si
6 ce n'est qu'à cause de leur emplacement à
7 l'intérieur.

8 (14 h 50)

9 Donc, ce serait ingérable d'un point de vue
10 opérationnel. Donc, le Distributeur demande le
11 rejet, justement, de l'ensemble de propositions de
12 SÉ-AQLPA relativement aux compteurs groupés.

13 Frais d'inaccessibilité. Je vais en parler
14 rapidement. Bon, on était venu l'été dernier pour
15 faire approuver de façon provisoire l'article
16 13.1.1 qui porte un autre numéro dans les nouvelles
17 conditions de service, je n'ai pas le nouveau
18 numéro. Le Distributeur demande, c'est approuvé de
19 façon provisoire, le Distributeur demande à ce que
20 ce soit approuvé de façon permanente. On constate
21 que, justement, le Distributeur a quand même besoin
22 des différents outils à sa disposition pour régler
23 les différents cas, je ne referai pas toute la
24 plaidoirie que j'avais faite au mois de juillet
25 dernier, mais ça fait partie du coffre à outils,

1 justement, du Distributeur, notamment au niveau de
2 l'ordonnancement du remplacement des différents
3 compteurs qui restent encore, surtout que certains
4 dont le sceau est échu doivent être remplacés plus
5 rapidement que d'autres. Donc, le Distributeur
6 demande à ce que cet article soit approuvé de façon
7 permanente.

8 Prochain sujet, mais on reste encore, on
9 reste encore dans le même thème, fréquence de
10 relève. Une autre proposition du Distributeur est
11 d'établir la fréquence de relève à une fois par an
12 pour les abonnements pour lesquels seule l'énergie
13 est facturée. Puis, il propose également, le
14 Distributeur propose également d'ajouter aux
15 conditions de service une précision à l'effet qu'un
16 client peut procéder à l'auto-relève, mais tout en
17 précisant, naturellement, qu'un employé du
18 Distributeur, donc un releveur, devra quand même se
19 déplacer au moins une fois par mois afin de, au
20 moins une fois par mois, afin... par année, par
21 année, par année, oui, afin de vérifier ou afin
22 d'effectuer une lecture du compteur. Je vois qu'on
23 m'écoute, je suis..., ça me rassure.

24 Donc, le Distributeur soumet que ça permet
25 de faire baisser les frais de relève pour les

1 clients, donc, qui ont besoin encore de nos relèves
2 manuelles. Puis, c'est une solution qui est
3 efficace, peu coûteuse, compte tenu du faible
4 volume de clients adhérents à l'option de compteur
5 non communicant.

6 Puis, bon, le Distributeur a fait état de
7 ses réflexions quant aux différents moyens qu'il
8 entend mettre de l'avant, justement, pour
9 communiquer avec ses clients pour leur expliquer
10 leurs possibilités de procéder à une auto-relève et
11 comment l'auto-relève doit se faire. Donc, on parle
12 de la période à laquelle elle doit se faire, mais
13 également de quelle façon elle se fera. Donc, dans
14 ses communications, le Distributeur précisera
15 comment effectuer la lecture du compteur, mais on
16 est dans une situation où la lecture du compteur,
17 on s'entend, est beaucoup plus facile qu'à l'époque
18 des compteurs électromécaniques, on n'a plus besoin
19 de lire des aiguilles, puis essayer de savoir dans
20 quelle direction les lire, c'est beaucoup plus
21 facile, c'est des affichages numériques.

22 Le Distributeur soumet également,
23 justement, que cette possibilité d'abaisser la
24 fréquence de relève est notamment possible à cause
25 que les estimations que le Distributeur fait, ces

1 estimations pour les autres factures sont bonnes,
2 je pense que le Distributeur a quand même, a des
3 outils d'estimation qui sont éprouvés, des
4 estimations qui sont éprouvées, puis également
5 beaucoup plus de souplesse au niveau des ententes
6 de paiement. Donc si, par exemple, il devait y
7 avoir un solde un petit peu plus important suite à
8 une lecture réelle ou à la lecture réelle qui a été
9 effectuée par le Distributeur, bien, il y a quand
10 même différentes ententes de paiement qui
11 permettent, si jamais un client devait avoir
12 besoin, qui permettent d'apporter la souplesse
13 nécessaire.

14 Donc, le Distributeur doit par ailleurs,
15 justement, répartir ses déplacements tout au long
16 de l'année, le Distributeur n'a pas le choix, pour
17 des raisons plus rationnelles et des raisons
18 d'efficience, que ce soit tout au long de l'année
19 et non pas uniquement durant certaines périodes de
20 l'année. Donc, le Distributeur demande à la Régie
21 d'adopter sa demande de modifier la fréquence de
22 relève à une fois par an pour les abonnements pour
23 lesquels seule l'énergie est facturée.

24 (13 h 55)

25 Prochain sujet, les dépôts, ou les demandes

1 de dépôt. L'intervenant FCEI demande un
2 assouplissement des règles qui régissent les
3 demandes de dépôt pour les clients petite et
4 moyenne puissance, mais l'intervenant nous dit en
5 même temps, bon, ça nous rassure qu'il est pour la
6 politique de dépôt. Le Distributeur désire
7 souligner, tout d'abord, que les recommandations de
8 l'intervenant sont sommaires et peu appuyées. Puis
9 quant aux conclusions que l'intervenant tire des
10 chiffres à l'annexe 1 de son mémoire, elles doivent
11 être mises en contexte. Tout d'abord, il y avait eu
12 un débat, à l'époque, dans le 3439, justement, sur
13 la question des dépôts auprès de la clientèle
14 domestique, puis... ces dépôts-là, on n'a pas
15 refait de débats là-dessus, je pense que la
16 question avait été réglée à l'époque dans le 3439.
17 Mais les demandes de dépôt auprès de la clientèle
18 domestique sont quand même exceptionnelles. Donc,
19 nécessairement, ça vient jouer au niveau des
20 proportions ou des chiffres. Également, il existe
21 des modalités particulières pour... relativement au
22 mode de facturation et de paiement pour certains
23 abonnements de grande puissance qui ont
24 nécessairement, aussi, un impact, justement, ces
25 modalités-là ont un impact faisant en sorte que ces

1 clients-là, il y a des modalités particulières qui
2 s'appliquent à eux, donc ce ne sera pas
3 nécessairement des dépôts, ça peut être d'autres
4 modalités particulières. Et je vous réfère ici aux
5 articles 11.10 à 11.17, la numérotation des
6 conditions actuelles. Également, c'était mentionné
7 dans la réponse à l'engagement... je crois que
8 c'était l'engagement... en fait, je n'ai aucune
9 idée dans quel engagement. 6, on me dit, à
10 l'engagement 6, que certains clients industriels
11 sont compris dans le segment de la clientèle
12 affaire du tableau E-6.1. Mais surtout, puis je
13 pense que c'est ça qui est le plus important,
14 surtout, il y a quand même une forte représentation
15 des petites et moyennes entreprises dans la
16 structure économique du Québec. Puis justement, là,
17 à cause de cette forte représentation, il y a quand
18 même un nombre important de ces entreprises-là qui
19 sont créées année après année, donc nécessairement,
20 beaucoup plus de demandes de dépôt pour un nouvel
21 abonnement qui vient juste de la structure,
22 finalement, qui découle de la structure économique
23 du Québec.

24 Mais également, je voudrais juste rajouter,
25 puis je pense que ça avait été discuté lors du

1 contre-interrogatoire de la FCEI, il y a quand même
2 un pourcentage important de ces entreprises-là qui
3 ne passe pas le cap des cinq ans. Donc, les
4 modalités proposées pour... aux Conditions de
5 service pour les demandes de dépôt n'ont pas changé
6 et le Distributeur estime que celles-ci ont fait
7 leurs preuves puis l'objectif de cette politique ou
8 l'objectif de ces dispositions, ou des dispositions
9 relatives au dépôt, n'oublions pas, c'est d'abord
10 et avant tout de minimiser les mauvaises créances,
11 ce qui, finalement, est à l'avantage de l'ensemble
12 de la clientèle, incluant les clients représentés
13 par la FCEI.

14 Donc, le Distributeur rappelle également
15 quant à la valeur de dépôt, soit les deux mois les
16 plus élevés des douze (12) derniers mois, qu'elle
17 correspond au risque de crédit de quatre-vingt-un
18 (81) jour lorsque seule l'énergie est facturée,
19 soixante et un (61) jours lorsque l'énergie et la
20 puissance sont facturés. Le Distributeur facture
21 après la consommation et non pas avant. Donc, il
22 supporte un risque.

23 Donc, les dispositions des Conditions de
24 service sont bien calibrées en regard du risque qui
25 est supporté, ou, en fait, c'est ça, du risque qui

1 est supporté. Puis l'argument avance également...
2 l'intervenant avance également comme argument que
3 le Distributeur ne supporte aucune mauvaise créance
4 malgré l'importance de l'affaire. Je pense qu'il ne
5 faut pas oublier non plus que les mauvaises
6 créances sont... c'est un faux argument, ici, c'est
7 un argument qui ne tient pas la route, parce que
8 les mauvaises créances ont un impact sur le revenu
9 requis du Distributeur, donc sur les tarifs de
10 l'ensemble des clients, puis c'est ça qu'il ne faut
11 pas oublier, donc c'est ça qu'on doit garder en
12 tête.

13 (14 h 00)

14 Donc l'intervenant demande des « modalités
15 moins exigeantes et plus souples ». Le Distributeur
16 désire rappeler que conformément aux instructions
17 que la Régie a déjà données dans une décision
18 antérieure, je n'ai pas marqué la référence, mais
19 dans une décision antérieure, le Distributeur a
20 amorcé depuis deux mille treize (2013) des
21 discussions avec la FCEI à ce sujet, puis les
22 discussions se poursuivent, puis ont permis
23 d'assouplir la pratique de demande de dépôt des
24 nouveaux abonnements, des nouveaux abonnements,
25 mais également des autres abonnés en y intégrant

1 certains éléments, tels le nombre d'années
2 d'activité de l'entreprise ou le nombre d'employés
3 de l'entreprise.

4 Donc le Distributeur soumet
5 respectueusement que si la FCEI désire continuer à
6 discuter justement la question es assouplissements
7 qu'il peut y avoir ou des autres critères qui
8 peuvent être tenus en compte, c'est peut-être à
9 l'occasion de cette tribune que ça devrait se
10 faire, mais que le cadre des Conditions de service
11 et les modalités actuelles dans les Conditions de
12 service ont fait leur preuve et sont de bonnes
13 modalités.

14 Puis je vous ai mis justement au paragraphe
15 70 certains éléments pour un dépôt en cours
16 d'abonnement, certains éléments qui sont considérés
17 par le Distributeur suite justement aux discussions
18 avec la FCEI.

19 Prochain sujet, je crois qu'on s'approche
20 de la fin. Non, pas tout à fait. La question du
21 redressement réglementaire, également avancée par
22 l'intervenant FCEI. La FCEI souhaite la mise en
23 place d'un mécanisme de redressement réglementaire
24 afin de palier ce qu'elle soumet être un
25 déséquilibre entre les droits et obligations des

1 parties dans les situations où le Distributeur ne
2 respecterait pas un délai prévu aux Conditions de
3 services. Puis, bon, en témoignage, l'analyste de
4 la FCEI mentionne, il parle d'un « mécanisme de
5 compensation pour atténuer ».

6 Bon, en tout respect, le Distributeur
7 soutient que la preuve de l'intervenant sur cette
8 question ne fait qu'énoncer des souhaits et n'est
9 d'aucune façon appuyée sur des études ou quoi que
10 ce soit qui permettrait de conclure à un problème
11 ou à une problématique à laquelle il faudrait
12 remédier. Ça, c'est sans compter le fait que la
13 preuve est silencieuse sur les impacts des
14 propositions avancées.

15 Bon, l'intervenant semble avoir peut-être
16 inscrit cette proposition en lien avec la Politique
17 énergétique deux mille trente (2030) du Québec.
18 C'était une question de mon confrère maître Turmel
19 à maître Hébert, qui semblait justement amener ce
20 lien avec la Politique énergétique. Sur cette
21 question, le Distributeur répond tout simplement
22 que si le législateur désire conférer à la Régie le
23 pouvoir d'octroyer des dommages et intérêts, si
24 c'est son souhait, par la Politique énergétique,
25 c'est par un amendement législatif qu'une telle...

1 qu'un tel octroi de compétence doit se faire et non
2 pas dans le cadre d'un dossier de révision des
3 Conditions de service.

4 Aussi le Distributeur désire rappeler, des
5 fois c'est utile de fouiller des vieux dossiers,
6 désire rappeler que justement cette question des
7 modalités applicables aux manquements aux
8 Conditions de service a déjà fait l'objet d'un
9 examen par le passé par la Régie dans le dossier R-
10 3725-2010. Puis dans sa décision dans le cadre de
11 ce dossier, la D-2011-42, la Régie avait conclu
12 qu'il n'y avait pas lieu d'intégrer des modalités
13 de la nature d'une sanction aux Conditions de
14 service.

15 Puis d'un point de vue opérationnel
16 justement, le fait d'insérer de telles
17 conditions... de telles modalités aux Conditions de
18 service pourrait parfois... des modalités qui
19 seraient de la nature d'une sanction peuvent avoir
20 des conséquences en forçant le Distributeur
21 justement à prioriser certaines activités au
22 détriment d'autres qui pourraient finalement être
23 l'inverse de l'effet voulu et qui nous mèneraient
24 plus à un alourdissement des processus de travail,
25 une augmentation des coûts, diminution de la

1 qualité d'autres services fournis.

2 (14 h 05)

3 Puis simplement rappeler aussi justement,
4 regardez, je pense, les délais ici, madame Gilbert
5 en avait parlé dans le Volume 4, les délais de
6 transmission des factures sont de moins en moins
7 fréquents aussi avec la question des compteurs non
8 communicants. Je pense que le Distributeur est en
9 mode constant d'amélioration. Donc, le Distributeur
10 demande, justement, le rejet de la demande de la
11 FCEI relativement à cette question.

12 Prochain sujet, gratuité pour l'utilisation
13 des libres-services. Des intervenants ont remis en
14 cause, justement, la proposition du Distributeur de
15 ne pas facturer aux clients une demande
16 d'abonnement complétée au moyen d'un des libres-
17 services. L'utilisation des libres-services, puis
18 ici je fais un lien avec ce que je disais en
19 introduction, c'est une nouveauté importante, c'est
20 une nouveauté majeure depuis la dernière révision
21 des conditions de service.

22 Les possibilités qui sont offertes par les
23 libres-services sont grandes, sont importantes.
24 Puis je pense qu'elles s'inscrivent justement dans
25 une volonté générale de la part du Distributeur de

1 simplifier l'accès aux services... à ses services,
2 d'augmenter l'autonomie du client tout en
3 facilitant le traitement de ses demandes au moment
4 qui lui convient. Libre-service, le client peut
5 venir vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre
6 (24). Beaucoup plus de latitude, beaucoup plus de
7 marge de manoeuvre. Puis ça s'inscrit également,
8 justement, dans les nouvelles habitudes de clients
9 puis ça répond aux attentes.

10 Mais, par rapport à ça, le Distributeur
11 désire préciser qu'il considère que les libres-
12 services constituent désormais son offre de
13 référence en matière d'abonnements. C'est vers ça
14 qu'on s'en va, c'est ça maintenant la nouvelle
15 réalité. Donc, la proposition du Distributeur, de
16 ne pas... je recommence. La proposition du
17 Distributeur est de ne pas facturer au client sa
18 demande d'abonnement si celle-ci est complétée au
19 moyen des libres-services et de lui facturer des
20 frais de vingt-cinq dollars (25 \$) lorsque la
21 demande est complétée par tout autre moyen qui
22 demande l'intervention d'un représentant, donc une
23 intervention humaine.

24 Mais il ne faut pas oublier que d'inciter
25 les clients à utiliser les libres-services est à

1 l'avantage... au final, à l'avantage de l'ensemble
2 de la clientèle, parce que ça permet notamment de
3 réduire le nombre d'appels, ça permet que
4 quelqu'un... celui qui va vouloir appeler, réduire
5 les délais de réponse, et améliorer le temps de
6 traitement des demandes.

7 Quant au montant de vingt-cinq dollars
8 (25 \$) pour les frais si un client utilise un moyen
9 requérant le recours à un représentant, le
10 Distributeur soumet et estime qu'il s'agit ici d'un
11 frais qui est tout à fait raisonnable. Bon, déjà on
12 va avoir un frais unique alors que, suivant les
13 conditions de service actuelles, bien, on a le
14 frais d'ouverture de dossier fixé à cinquante (50)
15 puis le frais de gestion à vingt dollars (20 \$), ce
16 sont les mêmes frais depuis deux mille cinq (2005).
17 Donc, déjà on va avoir un seul frais unique de
18 vingt-cinq dollars (25 \$), qui est, finalement, de
19 l'avis du Distributeur, très raisonnable.

20 Préjudice corporel. Ici, en fait, on répond
21 à une question de la Régie, où la Régie a demandé
22 au Distributeur, justement, en référence à
23 l'article 1474 du Code civil du Québec, d'examiner
24 la possibilité d'ajouter à l'article 12.2 des
25 nouvelles Conditions de service une précision qui

1 indique que le Distributeur demeure toujours
2 responsable pour tout préjudice corporel qui serait
3 causé à autrui.

4 Le Distributeur soumet que... Bon,
5 regardez, l'article 1474, il n'y aura pas de débat,
6 trouve application et, effectivement, le
7 Distributeur ne peut pas ou ne pourrait pas, par
8 ses conditions de service, limiter sa
9 responsabilité pour le préjudice corporel ou moral.
10 Ajouter cette précision-là dans le texte des
11 nouvelles conditions de service, ajouter cet
12 élément-là serait superfétatoire, de l'avis du
13 Distributeur. Il ne ferait, finalement, qu'alourdir
14 le texte. Donc, le Distributeur n'est pas
15 véritablement... ne croit pas que ce serait
16 vraiment avantageux de venir alourdir le texte avec
17 une telle référence. Puis c'est la même chose... en
18 fait, c'est le même raisonnement par rapport à une
19 référence à la Loi Victoria.

20 (14 h 10)

21 Ça fait le tour de ce que j'ai dans mon
22 plan, mais ce n'est pas tout. J'ai des notes ici.
23 Maintenant, on va parler de l'annexe 1. En fait, je
24 dois admettre que quand je préparais le dossier, ou
25 quand je révisais le dossier avant le début des

1 audiences, je ne croyais pas que l'annexe 1
2 deviendrait un enjeu aussi important et qu'on
3 parlerait autant de l'annexe 1, d'autant que, vous
4 le savez, vous m'avez vu dans beaucoup de dossiers
5 de plaintes, je n'ai jamais eu aucune plainte sur
6 l'annexe 1. Je n'ai jamais... jamais personne ne
7 s'est plaint de l'annexe 1, je n'ai jamais eu à
8 traiter de l'annexe 1 dans aucun dossier.

9 Puis ça, c'est peut-être parce que
10 finalement, ça va bien, il n'y a pas vraiment de
11 problème. C'est peut-être juste ça le... il n'y a
12 pas de problème. Puis je pense qu'il faut
13 dédramatiser les choses puis il faut revenir un
14 petit peu... il faut dédramatiser les choses,
15 regardez.

16 Hydro-Québec ne commencera pas à demander à
17 un client qui appelle sa force motrice. Il ne
18 commencera pas à demander la force motrice à un
19 client résidentiel qui appelle. Plusieurs des
20 renseignements, ici, c'est des renseignements, bon
21 effectivement, un certain nombre des
22 renseignements, c'est des renseignements techniques
23 qu'on retrouve dans la demande d'alimentation. Par
24 contre, souvent, ce sont des éléments que le
25 Distributeur a déjà. Le Distributeur ne demande pas

1 une nouvelle demande d'alimentation, un nouveau
2 permis du maître électricien chaque fois qu'un
3 client fait une demande d'abonnement. Le
4 Distributeur va demander une DADT ou un permis
5 d'électricien quand c'est une nouvelle
6 installation.

7 Puis à ce moment-là, quand c'est une
8 nouvelle installation, plusieurs des renseignements
9 vont déjà être dans les systèmes du Distributeur.
10 Donc, l'information est nécessaire, mais si on ne
11 leur demande pas, c'est que l'information va être
12 souvent, déjà, dans les systèmes du Distributeur.
13 Donc, un client résidentiel qui appelle, le
14 Distributeur ne lui redemandera pas c'est quoi son
15 entrée, le Distributeur va le savoir, dans son
16 système, que c'est une entrée de deux cents ampères
17 (200 A), que c'est une entrée de cent ampères
18 (100 A). Il ne le redemandera pas. Il ne demandera
19 pas la force motrice du client, il ne demandera...
20 Là, la force... oui, la force des installations du
21 client, c'est ça. Il a déjà cette information.

22 Par contre, c'est important de maintenir
23 quand même l'ensemble des renseignements ici parce
24 que si un client devait faire des modifications à
25 son entrée, on voulait avoir un nouveau permis d'un

1 maître électricien, une nouvelle DADT, bon, c'est
2 important de mettre les renseignements à jour puis
3 ça fait partie des informations dont le
4 Distributeur a besoin, quand même, notamment si ce
5 n'est que pour s'assurer que les installations du
6 client ne perturbent pas le réseau, ou des choses
7 comme ça.

8 Mais c'est également des informations qui
9 peuvent être à l'avantage du client... à l'avantage
10 d'un client de fournir ces informations-là dans
11 certains cas. Cette entreprise qui emménage dans un
12 local puis qu'il y a un changement d'usage
13 important, l'ancien titulaire, je ne le sais pas,
14 il avait des grosses machines, il avait plein de
15 machines ou quoi que ce soit puis là, le nouveau
16 titulaire a beaucoup moins de charges raccordées,
17 bien c'est le genre de choses qui sont importantes
18 si ce n'est que pour pouvoir évaluer, par exemple,
19 la valeur du dépôt, des choses comme ça. Donc,
20 c'est des éléments qui sont pertinents ici.

21 Donc, sur cette question, le Distributeur
22 vous soumet que l'annexe 1 fait la job, l'annexe 1
23 remplit ses fonctions puis je pense qu'on est un
24 petit peu surpris, justement, de l'ampleur que les
25 débats sur cette question, sur cette annexe, ont

1 pris. Donc, voilà, je pense que je vais céder la
2 parole à mon collègue, maître Tremblay, pour la
3 suite des choses. Ah non?

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Non, n'allez pas vous asseoir tout de suite, c'est
6 la période la plus difficile.

7 Me SIMON TURMEL :

8 Ah, je sais, je sais, je sais, c'est celle que je
9 crains.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Voilà. C'est pour ça que vous aviez hâte de passer
12 l'appel?

13 Me SIMON TURMEL :

14 Oui, c'est pour ça.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Maître Simon Turmel, pour la formation.

17 Me SIMON TURMEL, régisseur :

18 Oui, je veux rester sur le dernier point de
19 l'annexe. Je comprends qu'il n'y a pas pandémie
20 avec l'annexe, mais toutefois, vous avez mentionné
21 que vous vouliez faire un exercice de
22 vulgarisation, de simplification, de se rapprocher
23 de la clientèle, et caetera, Éducaloi, et tout ça,
24 bon. Et cette annexe-là est-ce qu'on peut le
25 remplir en direct, en ligne? Parce que là, vous

1 avez parlé d'un appel avec le client.

2 (14 h 15)

3 Me SIMON TURMEL :

4 Oui. Bien, si un client appelle... si un client
5 appelle pour une demande d'abonnement, ce n'est pas
6 toutes les demandes d'abonnement qui doivent se
7 faire par écrit et certaines peuvent être faites en
8 ligne.

9 Me SIMON TURMEL, régisseur :

10 Bon. Le virage, le fameux virage libre-service et
11 tout ça. Donc, j'ai un formulaire en ligne et j'en
12 remplis régulièrement, moi, également, et quand il
13 y a une case qui est marquée « obligatoire »...

14 Me SIMON TURMEL :

15 Oui.

16 Me SIMON TURMEL, régisseur :

17 ... et dessous j'ai cinq affaires que je ne
18 comprends pas, ça m'inquiète. Et souvent, j'ai la
19 chance qu'il y a un petit carreau qui s'allume à
20 côté parce qu'ils me demandent, par exemple, Bell
21 va me demander mon numéro de compte, mais c'est un
22 défi, hein, notre numéro de compte, mais au moins
23 ils ont eu la sagesse de mettre un point
24 d'interrogatoire me dirigeant vers où sur ma
25 facture je dois trouver mon numéro de seize (16)

1 chiffres. Alors, quand c'est marqué « force
2 motrice » puis c'est marqué « obligatoire », ça
3 n'insécurise pas. C'est la question que je me
4 posais.

5 Pourquoi cette crainte à simplifier même si
6 dans vos registres vous n'avez rien? Parce que
7 c'est pas toujours écrit à quelque part que le
8 client est étonné de quelque chose ou qu'on se
9 demande « bien, voyons, ça fait quoi ça là "force
10 motrice"? C'est à quoi qu'ils réfèrent? Ma
11 tondeuse! C'est quoi? » T'sais! Je ne sais pas
12 si... Mettez-vous à la place de moi, là.

13 Me SIMON TURMEL :

14 Bien, regardez...

15 Me SIMON TURMEL, régisseur :

16 Et j'aurai une autre question.

17 Me SIMON TURMEL :

18 Oui. O.K. Je ne pense pas que... je ne pense pas
19 que c'est une question de crainte de simplifier. Ce
20 qu'on ne veut pas non plus, c'est de retrouver avec
21 deux, trois formulaires différents en fonction de
22 chaque type de client. Et dans un tel cas, bien, ce
23 serait l'inverse de simplifier. Je pense qu'on
24 compliquerait les choses à tous points de vue. Tant
25 d'un point de vue opérationnel chez Hydro-Québec

1 pour ceux qui répondent aux appels ou quoi que ce
2 soit, bien là, on aurait plusieurs plusieurs
3 formulaires différents puis ça ne serait pas le
4 même formulaire dépendamment du type de client.

5 Donc, je pense que notre proposition, en
6 disant que l'annexe 1 remplit ses fonctions et
7 qu'elle est appliquée de façon... appliquée de
8 façon tout à fait utile et simple. Ça va dans
9 l'exercice de simplification justement. Ce qui
10 serait l'exercice, ce qui serait... avoir plusieurs
11 annexes, là ce serait le contraire d'un exercice de
12 simplification puis là ça mènerait peut-être encore
13 plus de confusion puis ça ferait en sorte peut-être
14 que pour certains clients on n'aurait pas la bonne
15 annexe qui aurait été remplie puis là il nous
16 manquerait certaines informations. Et ça pourrait
17 peut-être amener à d'autres problématiques de ce
18 type.

19 Me SIMON TURMEL, régisseur :

20 Je vous amène sur une autre question. Le trente-six
21 (36) mois...

22 Me SIMON TURMEL :

23 Oui.

24 Me SIMON TURMEL, régisseur :

25 ... pour correction de facture.

1 Me SIMON TURMEL :

2 Oui.

3 Me SIMON TURMEL, régisseur :

4 Et c'est plus juridique. Qu'arrive-t-il si... parce
5 que là c'est dans un cas de, si j'ai bien compris,
6 lecture erronée ou problème de compteur, et
7 caetera, on recule trente-six (36) mois.

8 Me SIMON TURMEL :

9 Oui.

10 Me SIMON TURMEL, régisseur :

11 Mais, si Hydro constate effectivement que c'est
12 quarante-huit (48) mois qu'il y a eu de mauvaises
13 lectures, le client peut-il aller devant la Cour du
14 Québec ou la Cour supérieure ou quoi que ce soit
15 pour les douze (12) mois manquants?

16 Me SIMON TURMEL :

17 Bien, en fait, les conditions de service demeurent
18 le contrat réglementé. Donc, on est dans le cadre
19 ici, puis ici, je pense, c'est l'arrêt Glykis qui
20 nous parle de contrat réglementé, donc on est dans
21 une relation contractuelle. Donc, le client, pour
22 ces douze (12) mois manquants là n'aurait pas un
23 autre recours extra contractuel en dehors des
24 conditions de service puisqu'on est dans le cadre
25 justement de la relation contractuelle entre le

1 client et le Distributeur.

2 Me SIMON TURMEL, régisseur :

3 C'est ce que je comprenais, mais je me disais
4 qu'arrive-t-il avec les douze (12) mois. Donc, on
5 sait tout le monde qu'il y avait une erreur de
6 lecture, mais on a convenu par contrat réglementé
7 qu'on arrêtais ça à trente-six (36) mois. C'est ça
8 le...

9 Me SIMON TURMEL :

10 Tel que c'est le cas actuellement, c'est peut-être
11 pas tout à fait le même délai actuellement, mais
12 c'est les mêmes principes qu'actuellement. Oui.

13 Me SIMON TURMEL, régisseur :

14 O.K. Merci. Je n'ai pas d'autres questions. Merci
15 bien.

16 Mme LOUISE PELLETIER :

17 Oui. Je reste... Louise Pelletier pour la
18 formation. Je reste sur le même sujet. Lorsque je
19 lis votre argumentation, vous nous dites, bon, la
20 grande majorité des anomalies d'un montant...
21 lorsqu'un montant est à réclamer, c'est douze (12)
22 mois. Bien compris, c'était un peu ça aussi avant
23 lorsque... Et vous nous dites aussi que la grande
24 majorité des anomalies, lorsqu'un montant est à
25 rembourser, trente-six (36) mois. Et vous nous

1 dites au paragraphe 38 « bien, écoutez la Régie,
2 là, si vous deviez changer quelque chose dans le
3 trente-six (36) mois, il va aussi falloir changer
4 quelque chose dans le douze (12) mois, c'est une
5 question d'équilibre. »

6 Là vous me perdez parce que je ne... ça
7 fait combien d'années qu'il n'y a pas de limite de
8 trente-six (36) mois pour des corrections de
9 mesurage ou autrement. Et c'est une nouvelle
10 notion, là que je n'ai pas saisie dans le cours de
11 notre audience avec tout ce dont on a parlé sur les
12 corrections de factures. Vous me... ça me surprend.
13 Pouvez-vous juste exposer un petit peu plus que...

14 Me SIMON TURMEL :

15 Bien...

16 Mme LOUISE PELLETIER :

17 ... ce que vous avez à nous dire là-dessus ou peut-
18 être en réplique? Pensez-y puis vous reviendrez,
19 là.

20 Me SIMON TURMEL :

21 On pourrait... on pourrait revenir, mais je peux
22 peut-être quand même déjà commencer. En fait, nous,
23 ce qu'on dit, c'est que notre proposition... puis
24 ça a été mentionné je pense dans... au panel 1 dans
25 la présentation d'ouverture. Il y a plusieurs

1 propositions qui sont indissociables une de l'autre
2 ou qui s'inscrivent une avec l'autre. Donc, ici,
3 notre proposition constitue un tout, puis c'est
4 cette proposition-là qu'on soumet à la Régie. Donc,
5 c'est le sens de ce qu'on doit lire ici au
6 paragraphe 38 du plan d'argumentation.

7 Mme LOUISE PELLETIER :

8 C'est bien. J'irais maintenant aux dates d'entrée
9 en vigueur...

10 Me SIMON TURMEL :

11 Oui.

12 Mme LOUISE PELLETIER :

13 ... à la toute fin, 18. Je ne sais pas pourquoi je
14 dis « 18 », là. Ah! La page 18.

15 Me SIMON TURMEL :

16 La page, la page 18.

17 Mme LOUISE PELLETIER :

18 Oui.

19 Me SIMON TURMEL :

20 Oui, oui, oui.

21 Mme LOUISE PELLETIER :

22 J'avais une raison.

23 Me SIMON TURMEL :

24 Deux mille dix-huit (2018).

25

1 Mme LOUISE PELLETIER :
2 Oui, c'est ça. Mais, septembre deux mille dix-sept
3 (2017), c'est uniquement l'article qui porte sur
4 « de permettre l'installation d'un non communicant
5 pour les quatre cents ampères (400 A) » que vous
6 demandez qu'il soit en vigueur le premier (1er)
7 septembre deux mille dix-sept (2017). Ça ne touche
8 pas de question de frais d'inaccessibilité. Je
9 pense, c'est les mêmes de toute façon. Ça ne touche
10 pas non plus la question de la relève. C'est
11 uniquement...
12 Me SIMON TURMEL :
13 Exactement. Uniquement...
14 Mme LOUISE PELLETIER :
15 ... cet article-là.
16 Me SIMON TURMEL :
17 C'est ça, qui permet justement, lorsque les
18 conditions sont remplies, de pouvoir bénéficier de
19 l'option d'un compteur non communicant pour une
20 entrée de quatre cents ampères (400 A).
21 Mme LOUISE PELLETIER :
22 Parfait. C'est parce qu'en référence, entre
23 parenthèses...
24 Me SIMON TURMEL :
25 Oui, effectivement.

1 Mme LOUISE PELLETIER :
2 ... vous indiquez les articles 10.4 et 13.1.1.
3 Me SIMON TURMEL :
4 Oui, oui, oui, c'est...
5 Mme LOUISE PELLETIER :
6 Donc, ça ne touche pas la mise en application
7 permanente de 13.1.1 dès le premier (1er) septembre
8 deux mille dix-sept (2017). C'est le entre
9 parenthèses qui est venu me mêler.
10 (14 h 25)
11 Me SIMON TURMEL :
12 Oui, bien, je dois vous admettre que moi aussi je
13 me mêle là.
14 Mme LOUISE PELLETIER :
15 Vous aussi?
16 Me SIMON TURMEL :
17 Oui.
18 Mme LOUISE PELLETIER :
19 Ah! C'est bon.
20 Me SIMON TURMEL :
21 C'est ça, c'est ça.
22 Mme LOUISE PELLETIER :
23 Je vous dis, je m'approche de mon diplôme de droit.
24 Oh! Yoye! Si on commence à être mêlés aux mêmes
25 places là, ça me rassure.

1 Me SIMON TURMEL :

2 Bien, soit ça va bien ou soit ça va mal, je ne sais
3 pas mais...

4 Mme LOUISE PELLETIER :

5 Je ne sais pas. En tout cas, vous nous regarderez
6 ça et vous nous confirmez que c'est uniquement...

7 Me SIMON TURMEL :

8 Parfait, on va vous confirmer, on va vous revenir
9 là-dessus en réplique, on va vous confirmer tout.

10 Mme LOUISE PELLETIER :

11 Oui? C'est bon? Parfait. Merci. Et peut-être un
12 dernier point, et là, je dois dire, peut-être dois-
13 je faire encore un acte de contrition, ça serait la
14 deuxième audience dans moins d'un mois où je
15 devrais faire ça. Mais, lorsqu'on parle des dépôts,
16 O.K.?

17 Me SIMON TURMEL :

18 Oui.

19 Mme LOUISE PELLETIER :

20 Et l'ensemble des conditions lorsque, vous nous
21 avez, je suis à la page 14 et 15 là, les différents
22 éléments que le Distributeur prend en compte
23 lorsqu'il analyse un dépôt pour les PME et le fait
24 qu'il y a eu, bon, les discussions depuis deux
25 mille treize (2013) avec la FCEI où on tient compte

1 du nombre d'activités, du nombre d'employés de
2 l'entreprise, on tiendra compte du nombre
3 d'interruptions de... Ce n'est pas codifié à nulle
4 part ça? Pas du tout hein? Il me semble?

5 Me SIMON TURMEL :

6 Effectivement.

7 Mme LOUISE PELLETIER :

8 Parce que ce qui est codifié au niveau des dépôts,
9 ça me semble concerner beaucoup plus la grande
10 puissance, alors quand je lisais « dépôts », je...

11 Me SIMON TURMEL :

12 Bien, en fait, au chapitre 9 des Conditions de
13 service actuelles...

14 Mme LOUISE PELLETIER :

15 Attendez un peu. Je n'ai pas regardé à la bonne
16 place, oui? Mmh, mmh.

17 Me SIMON TURMEL :

18 Oui, bien, en fait, c'est peut-être ça qui peut
19 être mêlant.

20 Mme LOUISE PELLETIER :

21 Dites-moi donc?

22 Me SIMON TURMEL :

23 Parce que pour la référence aux articles, les
24 modalités de paiement des grandes entreprises sont
25 au chapitre 11, alors que les modalités de dépôt

1 dans les conditions de service sont plutôt au
2 chapitre 9.

3 Mme LOUISE PELLETIER :

4 Je comprends. Sauf qu'au chapitre 11, lorsqu'on
5 parle des grandes entreprises...

6 Me SIMON TURMEL :

7 C'est ça. Mais pour les autres, on va au chapitre
8 9.

9 Mme LOUISE PELLETIER :

10 Oui. C'est bon, mais j'étais plutôt dans les
11 nouvelles conditions de service.

12 Me SIMON TURMEL :

13 Ah! Dans les nouvelles conditions de service. O.K.

14 Mme LOUISE PELLETIER :

15 O.K.? Où, essentiellement, on a une liste de, bon,
16 on sait quelle sorte de cote, puis quand il y a un
17 conflit entre les cotes et quels sont les éléments
18 dont on tient compte pour en arriver à déterminer
19 une cote pour estimer le risque de l'entreprise,
20 mais pour les PME, petites, moyennes puissances, je
21 n'ai pas...

22 Me SIMON TURMEL :

23 Chapitre 6?

24 Mme LOUISE PELLETIER :

25 Probablement que je ne l'ai pas vu.

1 Me SIMON TURMEL :

2 Au chapitre 6.

3 Mme LOUISE PELLETIER :

4 On va y aller. C'est ça. Alors, on me dit qu'Hydro-
5 Québec évalue le dossier de façon indiquée au
6 paragraphe b) de l'article 17.2.2, puis 17.2.2 je
7 pense que, si je ne me trompe pas, on tombe dans la
8 grande puissance. Or, je me demandais, et peut-être
9 est-ce seulement moi qui n'ai pas vu, mais il ne
10 m'apparaît pas que les différents critères ou ce
11 qui a été pris en compte pour les PME, les petites
12 et moyennes puissances, appelons ça de même, aient
13 été comme tel codifiées comme critères.

14 Me SIMON TURMEL :

15 Non. Effectivement. Elles n'ont pas été codifiées
16 comme critères, mais nous autres, ce qu'on soumet,
17 c'est qu'il y a quand même une discrétion de la
18 part du Distributeur lorsqu'il demande les dépôts,
19 puis il y a des balises qui sont établies dans les
20 Conditions de service, soit les Conditions
21 actuelles ou les nouvelles Conditions. Ce qu'on
22 mentionnait par rapport aux PME, c'est suite aux
23 discussions justement, une sorte de cadre d'entente
24 avec la FCEI suite aux discussions qui ont eu lieu
25 ave la FCEI, mais elles ne sont pas codifiées en

1 tant que tel, effectivement.

2 Mme LOUISE PELLETIER :

3 Parfait, je n'ai pas d'autres questions, merci

4 Maître Turmel.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Merci Madame Pelletier. Alors je vais avoir
7 quelques petites questions. Je vais juste revenir
8 moi aussi par rapport à la notion de correction de
9 facture et vous nous dites, bon, la proposition que
10 vous faites c'est un tout et que ce tout là est
11 équilibré. Mais c'est comme si vous nous disiez en
12 même temps que ce qui existe actuellement dans les
13 Conditions de service n'est pas équilibré, parce
14 qu'il y a des situations où il n'y a aucun délai
15 qui est prévu pour la correction de facture, donc
16 lorsqu'on est dans une, lorsqu'il y a une erreur de
17 mesurage ou une erreur quant au multiplicateur. Et
18 pour ce qui est des sommes qui seraient dues au
19 Distributeur, le maximum c'est six mois et non
20 douze (12) mois. Puis dans les autres cas c'est
21 trente-six (36) mois là, pour... Ça fait que vous
22 pourrez nous revenir en réplique là, le cas échéant
23 là.

24 Me SIMON TURMEL :

25 Très bien, oui.

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Mais... C'est ça.
3 Me SIMON TURMEL :
4 O.K. Parfait.
5 LA PRÉSIDENTE :
6 O.K. Ah! Le paragraphe 77 de votre plan
7 d'argumentation, en fait, je ne comprenais pas trop
8 ce que ça voulait dire, que si jamais on
9 introduisait des redressements réglementaires, que
10 cela aurait pour effet de prioriser certaines
11 activités au détriment de d'autres. En fait, juste
12 nous aider à comprendre le sens là, de cette...
13 (14 h 30)
14 Me SIMON TURMEL :
15 Oui, mais en fait, déjà...
16 LA PRÉSIDENTE :
17 Ce paragraphe-là.
18 Me SIMON TURMEL :
19 Regardez, en lisant le mémoire de la FCEI, le
20 redressement, ou les modalités du redressement
21 réglementaire étaient quand même, je vous dirais,
22 en tout respect, peu élaborées ou quelque peu
23 floues puis ça semblait concerner davantage les
24 questions des délais. Mais si le Distributeur est à
25 risque par rapport à certaines obligations, qu'il y

1 ait un redressement réglementaire que pour
2 certaines situations, bien le Distributeur pourrait
3 être amené, justement, à mettre ses efforts pour
4 ces situations-là au détriment de d'autres
5 éléments.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Excusez-moi. Paragraphes 88 et 89, en fait, peut-
8 être plus 89...

9 Me SIMON TURMEL :

10 Oui.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 ... quand vous dites, bon, le Distributeur est
13 d'avis qu'un tel ajout, en ce qui a trait aux
14 dommages corporels, on comprend très bien que c'est
15 prévu dans le Code civil...

16 Me SIMON TURMEL :

17 Oui.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 ... puis que peu importe ce qui est écrit dans les
20 conditions de service, ça s'applique.

21 Me SIMON TURMEL :

22 C'est ça.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Serait donc superfétatoire. J'aime ça ce mot-là.

25

1 Me SIMON TURMEL :

2 Oui, merci.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Mais écoutez, on... l'exemple, par exemple, de la
5 trêve hivernale.

6 Me SIMON TURMEL :

7 Oui.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Bien, elle est prévue dans la loi, mais on la met
10 quand même dans les Conditions de service. Est-ce
11 qu'on dit dans le fond, c'est super...

12 Me SIMON TURMEL :

13 Superfétatoire, oui.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 ... fétatoire. Bon, ça arrive qu'on répète
16 certains...

17 Me SIMON TURMEL :

18 Oui.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 ... certaines obligations, même si elles sont
21 prévues dans d'autres lois, donc pour moi, ce n'est
22 peut-être pas le meilleur motif, est-ce que vous
23 avez un autre motif?

24 Me SIMON TURMEL :

25 Si j'ai un autre motif. Bon, je vais y réfléchir,

1 mais regardez, par rapport à la trêve hivernale, je
2 comprends effectivement que c'est marqué dans les
3 Conditions de service, par contre, ça risque peut-
4 être de toucher davan... c'est peut-être davantage
5 en lien avec l'activité ou les conditions de
6 service. Même si c'est prévu dans la loi, c'est
7 peut-être davantage en lien avec les conditions de
8 service en tant que tel qu'ici, une disposition qui
9 vise la responsabilité, disposition qui... quand on
10 lit notre Code civil, quand on lit 1464, bien on ne
11 voit pas le lien tout de suite avec l'électricité,
12 là. Alors pardon? O.K. Alors que 76.2, bien là,
13 on... le lien avec une condition de service ou le
14 lien avec le service que rend le Distributeur est
15 beaucoup plus clair.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Entrée en vigueur.

18 Me SIMON TURMEL :

19 Oui.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 On a mentionné au cours de l'audience, peut-être la
22 façon dont on voit les prochaines étapes, comme on
23 le soulignait, bon, il y a plusieurs, bon,
24 dispositions dans les Conditions de service qui
25 sont proposées, qui ont été discutées, il y a

1 parfois des nouveaux textes qui ont été proposés,
2 il est possible qu'au terme de notre réflexion, on
3 demande d'autres changements au Distributeur, donc
4 on va possiblement avoir une étape où on va rendre
5 une décision et on va vous demander de déposer un
6 nouveau texte qui fait suite à tous les éléments
7 décisionnels. Quand vous parlez du délai de six
8 mois, est-ce que la décision qui vient fixer, dans
9 le fond, les conditions de service en termes de
10 fond, là, c'est suffisant?

11 Me SIMON TURMEL :

12 Oui, bien en fait, c'est...

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Je donne l'exemple...

15 Me SIMON TURMEL :

16 Oui.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 ... admettons, on rend notre décision à la fin
19 septembre, qui serait, comme, la date limite, là,
20 pour respecter le six mois du premier (1er) avril,
21 mais que le texte final, lui, serait fixé un peu
22 plus tard.

23 Me SIMON TURMEL :

24 Bien en fait, c'est la décision sur les principes.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K.

3 Me SIMON TURMEL :

4 Donc moi, je comprends, justement, cette décision
5 sur les principes, bon, il va peut-être y avoir des
6 ajustements au niveau du texte...

7 LA PRÉSIDENTE :

8 O.K.

9 Me SIMON TURMEL :

10 ... du fignotage, après. Par contre, les grandes
11 balises des principes, à savoir si dans tel cas,
12 c'est un délai de X ou de Y, bien on va les voir
13 dans le cadre de cette décision-là et on devrait
14 normalement avoir une bonne idée dans le cadre de
15 cette décision-là. Alors ma compréhension...

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Donc...

18 Me SIMON TURMEL :

19 ... c'est vraiment sur les principe, puis l'autre
20 décision ensuite, ce sera vraiment pour approuver
21 les textes finaux, mais cette décision-là pour
22 approuver les textes finaux ne reviendra pas sur
23 les principes qui...

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Sur le fond.

1 Me SIMON TURMEL :

2 C'est des principes qu'on a besoin, c'est de
3 comprendre les principes pour être capable de faire
4 partir la machine puis arriver avec les ajustements
5 nécessaires.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 C'est bon, cela termine mes questions, merci
8 beaucoup...

9 Me SIMON TURMEL :

10 Merci, donc maintenant, je passe...

11 LA PRÉSIDENTE :

12 ... Maître Turmel.

13 Me SIMON TURMEL :

14 ... pour de vrai la parole...

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Ah, on va prendre une petite pause de dix (10)
17 minutes. Donc, de retour à... un petit peu avant
18 moins quart. (14 h 45)

19 SUSPENSION

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Maître Tremblay, on vous écoute.

22 PLAIDOIRIE PAR Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

23 Oui. Merci. Commençons sans plus attendre parce que
24 certaines personnes dans la salle disaient qu'elles
25 avaient hâte que ça se termine. Alors, j'ai déposé,

1 pour gagner un peu de temps, auprès de madame la
2 greffière le second plan d'argumentation du
3 distributeur pour le volet « Alimenter » ou
4 « Alimentation » ainsi que le volet « Modalités
5 liées aux résiliations d'abonnement par les
6 locataires » dans les immeubles locatifs.

7 J'ai également distribué une décision de la
8 Régie rendue en matière de plainte. C'est la
9 décision D-2013-053. Je n'en ai pas des copies pour
10 tous les membres de l'assistance, mais j'aimerais
11 au moins qu'on en garde une copie pour maître
12 Lescop parce que ça concerne le sujet des
13 propriétaires entre locations. Je ne sais pas s'il
14 est présent, mais... en tout cas, je pense que ça
15 va le concerner plus précisément, alors D-2013-053.
16 J'imagine que c'est disponible sur SOQUIJ.

17 Alors, dans le plan, j'ai inséré plusieurs
18 citations pour vous éviter d'avoir à tourner les
19 pages, la preuve est quand même assez volumineuse,
20 donc ça va... Je ne lirai pas toujours toutes les
21 citations, mais ça va, je pense, vous faciliter la
22 vie, en tout cas je l'espère, dans la... pour
23 poursuivre le fil des arguments que l'on vous
24 soumet.

25 Alors, je pense qu'un bref rappel sur

1 l'historique réglementaire en matière de conditions
2 de service à caractère technique, hein, on appelait
3 ça avant les chapitres 3, 4 et 5 du règlement 634,
4 le volet alimentation, les travaux, les prix, et
5 caetera. Alors, on part d'assez loin, hein!

6 J'ai commencé ici en deux mille quatre
7 (2004), mais on avait le règlement 634 en quatre-
8 vingt-seize (96). Et je me souviens d'une juge de
9 la Cour supérieure qui m'avait dit : « Vous savez,
10 Maître Tremblay, vos conditions de service sont
11 difficiles à comprendre. On a l'impression qu'elles
12 ont été écrites par un ingénieur. » Alors, je
13 devais avoir un sourire un peu niais parce que pour
14 certains articles, c'était vrai. Et là on est loin
15 de ça, je pense, aujourd'hui avec les améliorations
16 qu'on y a apporté.

17 Cela dit, ça, c'était en quatre-vingt-seize
18 (96). À partir de deux mille quatre (2004), jusqu'à
19 deux mille huit (2008), là, et ça, ça a abouti, ce
20 dossier-là, R-3535-2004, en une refonte en
21 profondeur des conditions de service liées à
22 l'alimentation, donc entrée en vigueur en deux
23 mille huit (2008).

24 Dans ce dossier-là, je pense qu'on a quitté
25 cette zone plus obscure en termes de compréhension.

1 Puis il y a beaucoup d'innovations et
2 d'améliorations vraiment importantes qui ont été
3 mises en place, proposées par le Distributeur,
4 autorisées par la Régie, approuvées par la Régie,
5 et tout ça va évidemment a pu évoluer pendant ces
6 quatre ans là. Mais, c'est important de dire qu'il
7 y a... donc on ne commence pas de zéro dans ce
8 dossier-ci. Et je pense, monsieur Fréchet dans son
9 témoignage l'a mentionné. On veut bâtir sur les
10 innovations qui sont bonnes et qui ont fait leur
11 preuve, qui émanent donc du dossier 3535.

12 Alors, ça a l'air de rien, mais le cent
13 (100) mètres par unité de logement, ça vient de là.
14 Avant, c'était un montant monétaire, je pense,
15 c'était deux mille (2 000 \$), après ça, ça a
16 augmenté. Après ça, il y avait un suivi sur cinq
17 ans puis si une résidence s'ajoutait, il y avait un
18 crédit de cinq cent vingt dollars (520 \$).
19 C'était... c'était complexe à gérer. Comme jeune
20 avocat, on avait des dossiers au bureau où on
21 faisait des réclamations puis c'était compliqué. On
22 est loin de ça aujourd'hui.

23 Je pense qu'avec le crédit de cent (100)
24 mètres, ça, c'est... je pense, tout le monde
25 s'entend pour dire que c'est une bonne chose. C'est

1 simple d'application, donc on le conserve puis on
2 bâtit là-dessus. Je vous dirai tantôt qu'on élargit
3 son champ d'application pas juste aux clients
4 domestiques, mais aux clients autres que
5 domestiques par exemple. Donc, cent (100) mètres
6 pour le réseau, trente (30) mètres pour le
7 branchement, des prix par mètre aussi. Des prix par
8 mètre, importante innovation.

9 Antérieurement à cette situation-là, un
10 employé, un technicien, un projeteur devait faire
11 un tracé, faire un relevé, faire des coûts très
12 détaillés pour chaque prolongement de réseau. On
13 n'est plus là. Les prix au mètre, c'est bon, ça
14 vient de deux mille huit (2008) et on va... on vous
15 propose ici de simplifier tout ça puis de les
16 utiliser plus souvent. Donc, je pense que c'est,
17 encore une fois, un exemple de... où on va chercher
18 les bons aspects dans les innovations des dernières
19 années puis on veut pousser ça plus loin.

20 Et ça, ça permet, je le dis tout de suite,
21 on va devancer un peu, mais il y a d'importants
22 avantages à avoir ce genre de réglementation là au
23 niveau d'une allocation qui ne se calcule pas
24 nécessairement en dollar ou en dollar par kilowatt
25 pour les plus petits clients, mais en mètre. C'est

1 facile à constater sur place. Au-delà de cent (100)
2 mètres, bien ce sera deux mètres par kilowatt.
3 C'est des choses beaucoup plus facile qu'avant. Et
4 puis pour le nombre de mètres excédentaires, bien
5 il y a un prix par mètre. Puis on a mis moins de
6 catégories aussi aujourd'hui par exemple. L'usage
7 en commun, il est réputé être dans tous les cas.

8 Alors, c'est... ça simplifie la vie du
9 client et le client va être plus satisfait parce
10 que quand il va appeler au Distributeur, mais dans
11 beaucoup plus de cas maintenant, il va pouvoir
12 avoir une réponse en direct rapidement et non pas
13 qu'on le rappelle dans un délai X, Y, Z.

14 (14 h 50)

15 Et, pour le Distributeur, ça a aussi des
16 impacts importants puisqu'on va passer moins de
17 temps à étudier des demandes qui, finalement, dans
18 beaucoup de cas, ne débouchaient même pas sur une
19 contribution qui était exigée au client. Donc,
20 toutes ces heures de travail là vont pouvoir être
21 utilisées à d'autres fins. Alors, c'est ce que...
22 la citation du paragraphe 1, ça vient du
23 Distributeur dans le présent dossier, c'est notre
24 façon de présenter ce qui s'est passé dans ces
25 dossiers-là.

1 Donc, j'ai parlé du cent mètres (100 m).
2 Alors, je vous ai mis la référence, là, au
3 paragraphe 3 de la page 3. Donc, ça équivalait, à
4 ce moment-là, à une allocation maximale de trois
5 mille huit cents dollars (3800 \$). On écrit ici,
6 les régisseurs... vos collègues de l'époque
7 écrivaient « déroge du principe de l'utilisateur-
8 payeur ». Il faut bien comprendre que ce n'est pas
9 une dérogation totale, là, mais on s'écarte un peu,
10 l'utilisateur-payeur, ce n'est pas un dogme mais ce
11 n'est pas un principe que l'on doit appliquer
12 rigoureusement dans cent pour cent (100 %) des cas.
13 Je pense que je n'ai pas besoin de vous plaider ça
14 très, très longtemps. Mais, quand même, la Régie
15 soulignait que ça favorisait l'accès au réseau et
16 qu'il y avait des... des impacts positifs pour les
17 clients en région rurale. Alors, ce cent mètres
18 (100 m) là, on le conserve et on va plus loin.

19 Même chose pour les prix unitaires. Alors,
20 j'ai parlé des prix par mètre mais, ça, ça
21 s'inscrit dans la grande catégorie des prix
22 unitaires. Dans les prix unitaires il y a des prix
23 par mètre, il y a des prix pour des équipements, il
24 y a des prix pour des mètres de fils de différents
25 calibres. Il y a maintenant... on va même plus

1 loin, il y a des prix pour certaines interventions,
2 que le Distributeur connaît bien, là, remplacer tel
3 équipement dans un poteau, par exemple. Alors, on
4 utilise cette méthode de prix unitaires.

5 Et la Régie nous disait, donc dans le
6 dossier en question, qu'ils présentaient plusieurs
7 avantages, que la Régie retient cette approche-là.
8 Et la deuxième citation, là, sous la puce
9 « Introduction de prix unitaires », la Régie nous
10 dit qu'elle retient l'approche d'un prix unitaire,
11 elle est simple à administrer et mieux acceptée par
12 la clientèle. Alors, on table sur cela.

13 Quant au prix... il y a beaucoup de
14 vocabulaire, là, mais c'est la même chose pour des
15 prix forfaitaires. C'est-à-dire qu'il n'y a plus de
16 calculs détaillés pour poser ce geste-là. C'est
17 déjà prévu, on n'a pas de... de technicien qui doit
18 évaluer au cas le cas un prix. Donc, en deux mille
19 treize (2013), le Distributeur avait présenté à la
20 Régie de nouveaux prix forfaitaires, en plus de
21 ceux qui avaient été introduits en avril deux mille
22 huit (2008). Et la Régie approuvait cette approche-
23 là donc, en mentionnant, c'est la citation, que
24 ça :

25 [...] permet d'améliorer l'efficience

1 et la prévisibilité des coûts pour la
2 clientèle, la Régie approuve les
3 modifications demandées aux articles
4 15.8 et 17.1 des CDSÉ afin que ces
5 interventions spécifiques soient
6 facturées à prix forfaitaires et que
7 les coûts complets réels ne soient pas
8 calculés à leur égard.

9 Donc, plus de calculs individuels mais un prix
10 forfaitaire. Une approche donc, qui est bonne, qui
11 a été approuvée donc, à plusieurs reprises par la
12 Régie et qu'on souhaite, encore une fois, utiliser
13 pour de nouvelles situations.

14 Autre illustration de simplification, ce
15 sont les prix par bâtiment en souterrain. Dans ce
16 cas-ci, il a fallu revenir deux fois parce que,
17 dans la première phase du dossier 3535, la Régie
18 estimait que notre preuve n'était pas suffisamment
19 probante pour approuver ces prix par bâtiment en
20 souterrain. Alors, dans la phase 2, il y a une
21 preuve très détaillée qui a été présentée là-
22 dessus. C'est basé sur des cas types. Alors, on
23 prend... je pense qu'on avait demandé à un
24 architecte de faire un plan de quartier et, à la
25 suite de ça, bien, nos techniciens ont évalué le

1 coût d'alimenter un quartier en souterrain, avec
2 des bouclettes, là, par rue. Et ça a donné les prix
3 que l'on connaît aujourd'hui. On va aller plus
4 loin, aujourd'hui, en allant du côté du huit (8)
5 logements et plus.

6 Mais ce qui est important... je dis ça
7 pourquoi? Parce qu'on a beaucoup parlé de coûts
8 moyens, par exemple l'ancien frais de mise sous
9 tension, là, qui est la moyenne des interventions
10 pour mettre sous tension une installation; ça
11 s'appelle aujourd'hui frais d'intervention sur le
12 réseau, je crois. Ce n'est pas applicable dans tous
13 les cas. Je ne peux pas prendre l'ensemble des
14 coûts d'alimentation en souterrain, le nouveau
15 développement, il y a trop de... il y a trop de
16 variabilité dans ça.

17 Il y a des cas où il est préférable de
18 procéder avec des cas types. Donc, on prend une
19 situation hypothétique mais, quand même, que l'on
20 croit représentative de la réalité, et le
21 Distributeur vient mettre sur ce cas-là les coûts.
22 Et, ça, on les connaît très bien. Faire des
23 interventions sur le réseau, ajouter des
24 équipements, des monteurs, des jointeurs qui
25 interviennent sur le réseau, on connaît ça, c'est

1 le métier de base du Distributeur. Alors, ça nous
2 permet d'avoir des prix par bâtiment en souterrain.
3 (14 h 55)

4 Alors dans la citation, là, paragraphe 2, la Régie
5 nous disait :

6 Bien que sa méthode d'établissement
7 soit complexe, la Régie retient
8 l'approche de prix unitaire par
9 bâtiment. Ces prix visent les demandes
10 les plus fréquentes de prolongement
11 souterrain pour les développements
12 résidentiels. L'utilisation de prix
13 unitaire par bâtiment assure la
14 prévisibilité des coûts pour le
15 requérant. Cette approche doit générer
16 des économies au titre des frais
17 d'ingénierie, que le Distributeur
18 estime à un million de dollars (1 M\$)
19 par an.

20 Fin de la citation. Alors, c'était, vous l'avez au
21 paragraphe suivant, huit logements ou moins avec
22 appareillage en surface, on va un petit peu plus
23 loin aujourd'hui avec des immeubles qui contiennent
24 plus de logements. Bon, arrivons maintenant dans
25 nos propositions dans le présent dossier. Une des

1 innovations les plus importantes, je pense que
2 c'est celle du service de base. Et c'est une
3 innovation qui émane des réflexions des
4 représentants du Distributeur en collaboration avec
5 tous les intervenants qui ont participé aux groupes
6 de travail. Je pense que ça a donné un résultat qui
7 est excellent. Donc, ce que je veux rappeler ici,
8 c'est qu'on passe d'une offre de référence, qui
9 était définie dans les Conditions de service, mais
10 très largement, c'était une offre déterminée par le
11 Distributeur. Alors, on va vers beaucoup plus de
12 précision, beaucoup plus de clarté, aussi, pour le
13 client, on veut que le client puisse facilement
14 savoir qu'est-ce qui est inclut dans le service de
15 base, c'est-à-dire sans qu'il n'ait à déboursier
16 d'autres frais que son tarif d'électricité qu'il
17 paye à tous les mois. Alors, c'est regroupé, donc,
18 dans une section des Conditions de service que nous
19 vous proposons. Je suis au paragraphe 4 du plan :

20 Le service de base couvre les travaux
21 à effectuer pour répondre à une
22 demande d'alimentation du client :
23 branchement, prolongement,
24 modification de ligne.

25 Et vous avez une référence à la preuve, là. C'est

1 intéressant, je pense que dans votre délibéré, vous
2 allez apprécier lire ces quelques pages qui sont
3 bien présentées, bien vulgarisées. Je ne veux pas
4 les lire ou les répéter ici. Et je vous réfère
5 également au témoignage de madame Dalpé à la
6 référence qui est indiquée où elle présente, de
7 façon vulgarisée, l'approche du Distributeur.

8 Et à cet égard-là, je croyais important de
9 souligner à la Régie, page suivante, paragraphe 5,
10 certains faits concernant les demandes qui sont
11 faites au Distributeur, donc demandes
12 d'alimentation ou demandes qui amènent la
13 réalisation de travaux. Alors, c'est tiré de la
14 preuve, je vous ai mis la référence. Donc,
15 soixante-dix pour cent (70 %) des demandes des
16 clients sont pour le service de base.
17 Quand on met une nouvelle section « Service de
18 base », c'est bon, ça permet à tout le monde, dès
19 les premiers articles, là, ceux qui consultent les
20 Conditions de service, de savoir de quoi il en
21 retourne. Alors le total des contributions qui sont
22 facturées aux clients c'est environ trente-cinq
23 millions de dollars (35 M\$) par année. Vous avez
24 entendu les témoins, on veut maintenir ce même
25 niveau de contributions, ni en plus, ni en moins.

1 Il y a un petit pourcentage des demandes qui génère
2 des... comporte des options et qui génère une plus
3 grande partie des contributions. Et celui qui
4 m'intéresse aussi, j'en parlais tantôt, dans
5 soixante-quinze pour cent (75 %) des cas, un calcul
6 est effectué alors qu'aucune contribution ne sera
7 exigée. Alors avec la proposition, bien ce
8 soixante-quinze pour cent (75 %) des cas là, bien
9 il va baisser de façon notable.

10 J'arrive, toujours page 5, au prix
11 forfaitaire. Donc, ce sont des prix, comme je le
12 disais, qui sont prévisibles, faciles à appliquer,
13 facile à communiquer également aux clients. Alors,
14 j'ai noté, là, au paragraphe, donc, 7, certains
15 prix qui sont révisés. Ce sont des interventions
16 simples, alors on a remplacement, déplacement du
17 branchement du Distributeur en aérien, on a le
18 déplacement du branchement pour les piscines et
19 d'autres éléments.

20 En ce qui concerne les piscines, écoutez,
21 je ne vais pas m'étendre sur le sujet, là, on vous
22 a fait une proposition d'un frais qu'on estime
23 raisonnable, qui est une... on estime que c'est une
24 contribution raisonnable du client par rapport au
25 coût d'environ mille dollars (1000 \$). Donc, le

1 client paiera trois cents (300) quelque sur environ
2 mille (1000). Nous pensons que c'est raisonnable,
3 nous pensons que c'est une juste part à payer par
4 le client compte tenu de l'enjeu de sécurité.
5 Certains intervenants souhaitent que ça soit
6 totalement gratuit, d'autres souhaitent que ça soit
7 le montant complet qui soit facturé, ou un entre
8 deux. Bon, écoutez, c'est vraiment dans votre
9 sagesse, je suis convaincu que vous allez
10 déterminer le meilleur montant possible, mais moi
11 je vous soumets que les frais qui sont...
12 l'équivalent des frais de mise sous tension
13 d'aujourd'hui, un frais qu'on connaît, qui fait le
14 travail, qui est, à mon avis, une juste répartition
15 des coûts compte tenu qu'il y a des gestes répétés
16 comme utiliser la perche, là, qui fait en sorte
17 qu'on est proche du branchement client. Alors, je
18 vous ai, pour ce qui du paragraphe 7, référés à la
19 preuve, là, à certaines pages qui détaillent pour
20 chacun. Alors, je voulais quand même dire un mot
21 là-dessus.

22 (15 h 00)

23 Et c'est en lien aussi avec le paragraphe 8
24 du plan d'argumentation. Donc, on veut augmenter,
25 comme je le disais, le nombre de situations qui

1 sont couvertes par les prix forfaitaires. Et là, je
2 vous donne une référence à la pièce HQD-4, document
3 3, page 8. Et dans cette pièce, vous avez, ça
4 commence là, « Un avant propos » à la page 7 et,
5 comme tout à l'heure, je vous invite à lire ça à
6 tête reposée, ça met, moi, je l'ai fait avant de,
7 je l'ai fait en fin de semaine là, avant de me
8 présenter ici, puis c'est un bon texte, assez bien
9 vulgarisé. Et vous avez à la page 9 une série de
10 puces qui identifient, donc, chacun des nouveaux
11 prix forfaitaires. Je vous les nomme rapidement
12 là : branchements dont la longueur se situe entre
13 trente (30) et soixante mètres (60 m). On a
14 l'exemple des prix par mètre avec ou sans structure
15 de réseau en basse tension, des prix par éléments
16 de structure du réseau et le dernier c'est
17 l'élargissement de la question des prix par
18 bâtiment en souterrain pour les bâtiments de plus
19 de huit logements.

20 Alors, quand je vous réfère, donc, à la
21 preuve, le paragraphe 8, vous avez l'énumération et
22 pour chacun de ces frais-là, bien, vous avez une
23 description très détaillée de la façon dont ça été
24 calculé dans les pages suivantes de la pièce HQD-4,
25 document 3. Donc, c'est ce que je voulais vous dire

1 au paragraphe 9.

2 Également, pour voir comment ça prend forme
3 là, bien, nous vous avons proposé une nouvelle
4 grille dans les tarifs et c'est la pièce HQD-4,
5 document 4 révisée, qui contient l'ensemble des
6 prix unitaires là, qu'on propose et qu'on souhaite
7 utiliser. J'y reviendrai ça et là, là, en lien avec
8 des exemples plus précis. Mais ils sont là, ils
9 sont bien, facilement accessibles et
10 compréhensibles.

11 Quelques éléments de réplique à la FCEI.
12 Alors, j'ai mis ça déjà dans l'argumentation
13 principale là, puisque quand les intervenants nous
14 fournissent un mémoire, bien, c'est beaucoup plus
15 facile là pour nous, à l'étape de l'argumentation,
16 de, déjà de répliquer, puis ça permet peut-être un
17 débat qui est plus, qui est plus fluide. Alors, on
18 comprend que la FCEI critique en partie là,
19 l'approche forfaitaire en indiquant qu'il y aura
20 des variations dans certaines situations. C'est
21 certain qu'il va y avoir des variations là,
22 évidemment, quand on fixe un prix, ça ne sera
23 jamais, à peu près jamais exactement ce prix-là
24 pour un client en particulier. Il va varier. On
25 vous soumet que la preuve démontre qu'il va varier

1 à l'intérieur de balises raisonnables par contre.
2 Mais j'en ai aux exemples qui ont été utilisés par
3 la FCEI dans son mémoire. Je pense, par ailleurs,
4 par exemple au branchement qui, dont on va
5 déterminer la longueur non pas en fonction
6 nécessairement de la présence du réseau de l'autre
7 côté de la rue, mais bien de la ligne de lot du
8 client. Bien franchement, je ne vois pas le
9 problème d'application ici, c'est une règle qui est
10 très simple et, comme simple avocat, je pense que
11 je vais être en mesure de vous l'expliquer si
12 jamais vous ne la compreniez pas. Ce qu'on dit
13 c'est que le client n'est pas responsable de
14 l'endroit où est situé le réseau d'un côté ou de
15 l'autre côté de la rue. Alors, si le client est
16 situé de l'autre côté de la rue, bien, le
17 Distributeur va planter un poteau ou dans l'emprise
18 publique, comme on va le faire en vertu de
19 l'article 30 de la Loi sur Hydro-Québec et, à
20 partir de ce poteau-là, imaginons-le à la ligne de
21 lot du terrain du client, on va calculer une
22 distance de trente mètres (30 m). Plus de trente
23 mètres (30 m), un poteau va être requis, moins de
24 trente mètres (30 m), aucun poteau va être requis.
25 C'est très simple, facile d'application et on ne

1 voit pas en quoi il pourrait y avoir toutes sortes
2 de variations injustes pour un client dans ce genre
3 de situation-là.

4 (15 h 05)

5 Je suis au paragraphe 14. C'est la même
6 chose pour les cas types, évidemment, on n'aura
7 jamais un développement souterrain qui va être
8 exactement pareil à la modélisation qui a été
9 réalisée, mais ça, en soi, je pense que ce n'est
10 pas un obstacle, la Régie a déjà approuvé, au terme
11 d'un débat, je vous en faisait mention tantôt,
12 assez détaillé, très détaillé, cette approche-là a
13 été approuvée.

14 Maintenant, si je prends l'exemple de ce
15 genre d'application, de ce genre de prix-là, bien
16 pour prendre l'exemple du poteau avec ou sans
17 banque de transformateur, encore une fois, tout
18 comme l'emplacement du réseau d'un côté ou de
19 l'autre de la rue, le client ne choisit pas si le
20 poteau qui est devant chez lui porte un
21 transformateur ou une banque de transformateurs. Ça
22 sert à l'ensemble de l'alimentation des clients. Et
23 celui qui a le transformateur devant chez lui, bien
24 les autres clients en bénéficient aussi, parce que
25 leur branchement va partir de ce poteau-là. Et on

1 ne veut pas faire supporter au client le fait que
2 dans son cas à lui, comble de malchance, ça lui
3 coûte beaucoup plus cher parce qu'il y aurait un
4 transformateur. On veut remédier à cette situation-
5 là et c'est évident que si je prends... on a dit
6 que c'était un cas sur cinq qui avait un
7 transformateur, alors dans le cas où est-ce que le
8 client a un transformateur, bien ça va leur coûter
9 moins cher que si on avait fait un calcul détaillé
10 dans son cas, et si je prends le cas des quatre
11 autres clients qui n'avaient pas de transformateurs
12 dans leur poteau, ça va leur coûter un petit peu
13 plus cher, mais on pense que c'est une bonne
14 méthode qui est équitable, qui ne fait pas assumer
15 à certains clients des éléments dont... pour
16 lesquels ils n'ont absolument aucune
17 responsabilité.

18 C'est la même chose pour un tracé sinueux
19 ou droit, c'est les deux exemples, là, que j'ai
20 mentionnés au haut de la page 7. Par exemple, là,
21 on... vous savez déjà qu'on utilise une portée de
22 poteaux de cinquante mètres (50 m), hein, de cent
23 mètres (100 m), là, de réseau gratuit, c'est deux
24 portées. Chaque cinquante mètres (50 m). Si dans
25 certains cas, il faut faire un tracé sinueux ou

1 c'est un peu moins, ou on peut le faire un peu plus
2 long, dans certains autres cas, bien c'est
3 transparent pour le client, le prix va être le
4 même, sans avoir de nécessité de faire des calculs
5 détaillés.

6 On a parlé également de la question des
7 coffrets de branchement. Je m'étais promis de le
8 faire sans rire, mais là, vous m'influencez. La
9 règle de base est très simple, c'est que quand le
10 client installe son entrée électrique, qu'on
11 appelle aussi coffret de branchement, le maître
12 électricien du Distributeur utilise le formulaire
13 B-0210, informe le Distributeur de la capacité de
14 l'entrée électrique. Le branchement qui est
15 installé, le fil qui est installé, permet
16 d'alimenter la totalité de cette charge-là. Alors
17 si chez moi, j'ai une entrée de deux cent ampères
18 (200 A) et que j'ajoute, par exemple, une borne de
19 recharge pour véhicule électrique chez moi pour
20 recharger mon éventuelle voiture électrique, bien
21 ça va faire augmenter la charge dans mon coffret,
22 mais mon fil n'a pas à être remplacé. Donc, pas
23 d'intervention requise. C'est bon à deux cent
24 (200), c'est bon à quatre cent (400), c'est bon à
25 mille deux cent (1 200), aussi, là, même si c'est

1 très, très gros.

2 Je vous cite, au paragraphe 15, trois
3 articles des conditions de service. Vous pourrez
4 les lire à tête reposée, mais essentiellement,
5 c'est qu'à l'article 15.3, je veux juste voir le
6 bon... Bon, vous avez la règle de base qui est à
7 8.2.1, et là, on parle du service de base, alors
8 8.2.1(b), pas de frais si le remplacement de la
9 modification ou le déplacement du branchement du
10 Distributeur à la suite d'une augmentation de
11 l'intensité nominale du coffret de branchement ou
12 de l'ajout d'un poste qui... d'un branchement
13 principal ou d'un poste qui... S'il y a
14 augmentation de l'intensité ou ajout d'un coffret,
15 Hydro-Québec va se présenter chez le client,
16 changer le branchement pour permettre d'alimenter
17 cette plus grosse charge-là sans frais. Ça, c'est
18 la règle. Quand... et le Distributeur installe
19 toujours un branchement qui permet d'alimenter,
20 comme je le disais, la totalité de la charge. Si on
21 va plus loin à l'article 15.1.3, vous avez... là,
22 ça devient un peu technique, je vais y aller
23 rapidement, si l'entrée électrique est
24 supérieure... d'une capacité supérieure à six cent
25 ampères (600 A), bien on va avoir certaines

1 exigences pour le raccordement au réseau. Alors on
2 va pouvoir l'alimenter directement du réseau ou à
3 partir d'un poste distributeur ou d'autres
4 installations selon que le client s'engage ou
5 pas... selon si le client, pardon, a une capacité
6 inférieure ou supérieure à six cent (600). Six cent
7 (600), c'est comme un déclencheur.

8 (15 h 10)

9 Normalement, plus de six cents ampères (600
10 A) ça prend une installation plus coûteuse. Et vous
11 avez le corollaire à l'article 15.3. 15.3 c'est
12 un... c'est une modalité pour un client qui aurait
13 justement un très gros coffret de branchement, mais
14 qui ne prévoit pas utiliser plus de... je pense que
15 c'est... je pense que c'est six cents ampères (600
16 A), là. Oui, plus de six cents ampères (600 A).
17 Alors dans ce cas-là, bien on va lui dire : « Cher
18 client, vous n'avez pas besoin de payer pour
19 l'installation d'un poste distributeur, par exemple
20 sur poteau, on va vous alimenter directement du
21 réseau, vous n'avez pas de frais, tant et aussi
22 longtemps que vous respectez l'engagement du six
23 cents ampères (600 A). Si ça va plus que six cents
24 ampères (600 A) il y aura des frais puisqu'on va
25 devoir se présenter sur place, apporter des

1 modifications techniques pour permettre une
2 alimentation plus grande.

3 Tout ça pour vous dire que si... bon, on a
4 cette exception-là, mais c'est la même règle quand
5 même qui s'applique pour tout le monde. S'il faut
6 se présenter sur place pour changer le branchement
7 parce que le coffret augmente de capacité, il n'y a
8 pas de frais pour le client. Et le client peut, à
9 cette occasion-là, en profiter pour déplacer son
10 entrée électrique sans frais, à l'occasion d'une
11 augmentation de l'intensité de son coffret de
12 branchement ou de l'ajout d'un coffret. C'est
13 important de le dire. Mais s'il n'y a que
14 déplacement de l'entrée électrique, alors qu'on
15 pouvait alimenter cette charge-là avec le même
16 coffret de branchement, là il y aura des frais.
17 C'est vraiment... autrement dit, on va cibler ici
18 que les déplacements d'entrée électrique du client
19 ou de coffret de branchement du client, sans
20 augmentation de capacité du coffret de branchement.
21 Puis je pense que ça tombe sous le sens parce que
22 si on est en mesure d'alimenter une charge sans
23 travaux et que le client demande : est-ce qu'on
24 réalise certains travaux? Bien on devra à ce
25 moment-là facturer ces éléments-là.

1 Alors vous avez tous ces éléments-là qui
2 sont mentionnés jusqu'au paragraphe 18. On a parlé
3 également de gain d'efficience. Sans parler trop
4 longtemps de ce sujet-là, je vais passer à la page
5 8 du plan, là. Comme je le disais tantôt, on va...
6 je pense que dans la preuve on en parle, mais il y
7 a plusieurs types de gain d'efficience.

8 Alors un des gains qui est important, puis
9 je vous en ai parlé déjà je pense deux fois cet
10 après-midi, là, c'est les calculs qui sont réalisés
11 par les employés du Distributeur qui ne donnent pas
12 lieu à des contributions. Bon, avec les prix qu'on
13 vous propose il va y en avoir moins, mais ces
14 coûts-là ne sont pas réclamés au client. Il n'y a
15 pas de contribution réclamée. Alors ces clients
16 dans le trente-cinq millions (35 M\$) ce n'est pas
17 payé par les clients. Ça ne fait pas partie de
18 l'enveloppe des contributions qui sont demandées
19 aux clients, donc s'il y a des économies de coûts
20 qui sont réalisées, bien on ne devrait pas les
21 attribuer à ces clients-là, pas plus qu'à
22 l'ensemble de la clientèle. Donc ça devrait venir
23 en réduction du revenu requis, tout simplement.

24 Et là, je vous donnais... je vous donnais à
25 la page... au haut de la page 8 quelques autres

1 exemples. Alors il y en a qui découlent de ce que
2 je vous ai mentionné, d'autres vont découler de ce
3 qu'on appelle l'industrialisation des travaux, donc
4 encore une fois moins... moins de coûts. Et pour ce
5 qui est des... s'il y a des réductions de coûts
6 pour réaliser les travaux ces réductions de coût-là
7 vont être captées à l'occasion d'une révision des
8 prix qui sont facturés au client, tout simplement.
9 Je crois que nous ne devrions pas aller vers un
10 niveau de raffinement réglementaire beaucoup trop
11 grand, comme ce qui nous est suggéré par certains
12 intervenants, d'identifier précisément les gains
13 d'efficience pour ceci, pour ces contributions-là.
14 Je pense qu'on s'éloignerait de cette façon-là
15 beaucoup de l'allégement réglementaire.

16 Et je vais vous donner un exemple qui
17 découle du dossier du mécanisme de réglementation
18 incitative pour lequel vos collègues ont rendu
19 récemment une décision pour le Distributeur.
20 Certains intervenants militaient pour un MRI
21 spécifique au réseau autonome, qui pouvait peut-
22 être dans l'absolu présenter certains... certains
23 avantages. Mais là, la Régie, pour des motifs
24 d'allégement réglementaire, a décidé qu'il n'était
25 pas approprié de prendre ces coûts-là et des les

1 isoler pour leur faire un traitement qui serait
2 beaucoup plus lourd à administrer.

3 Dans la même décision la Régie nous disait
4 aussi : bien on ne fera pas une audience publique
5 pour faire l'examen du rapport annuel du
6 Distributeur dans le cadre évidemment de tout le
7 processus du MRI. Alors c'est un peu, je vous
8 soumetts, comme décideur c'est un peu le même genre
9 de réflexion qui devrait vous animer pour ce qui
10 est de l'identification des gains d'efficience. Je
11 ne vois pas un besoin de... de complexifier
12 inutilement l'aspect réglementaire des choses en
13 tentant d'identifier, là, ces petits éléments
14 d'efficience. Et soyez certain d'une chose, c'est
15 que s'il y a des réductions de coûts c'est capté
16 dans les tarifs, c'est capté dans la mise à jour
17 des frais qui sont réclamés aux clients.

18 (15 h 15)

19 Je me suis mis une petite étoile ici, juste
20 pour revenir sur la question du vocable « demande
21 d'alimentation » versus « demande de travaux ». Je
22 pense que, Monsieur le Régisseur... Maître Turmel,
23 vous aviez une question sur ce sujet-là. Ce que je
24 voulais dire là-dessus c'est que le client qui
25 s'adresse au Distributeur, il ne fait pas une

1 demande de prolongement de réseau, il ne fait pas
2 une demande de modification de réseau, il ne fait
3 pas une demande de travaux, sauf exception. Il veut
4 l'alimentation. Hein, il veut qu'on alimente sa
5 propriété ou qu'on modifie l'alimentation de sa
6 propriété s'il, par exemple, s'installe un gros
7 coffret de branchement et que ses charges
8 augmentent. Ce qu'il veut c'est l'alimentation.
9 Alors, on croyait que le terme « demande
10 d'alimentation » couvrait les cas. Et même quand on
11 disait « demande de travaux », comme je vous le
12 disais, il n'y a pas vraiment de demandes de
13 travaux, il y a des demandes d'alimentation du
14 client qui vont nécessiter certains travaux. Mais
15 est-ce que le client appelle à Hydro-Québec pour
16 demander des travaux? Je pense qu'il appelle pour
17 demander l'alimentation ou des travaux, à tout le
18 moins, qui sont liés à l'alimentation de sa
19 propriété.

20 Et c'est pourquoi la définition que l'on
21 vous propose, de demande d'alimentation, nous
22 apparaît la plus claire puis la plus proche de la
23 demande que va formuler la vaste majorité des
24 clients. Et il y a peut-être une confusion qui
25 émanait du titre du formulaire, qu'on a déposé,

1 B-0210, c'est écrit dessus, « Demande
2 d'alimentation et déclaration de travaux », DADT,
3 et non pas demande des travaux. Alors, le DT, ce
4 n'est pas pour demande c'est déclaration de
5 travaux. C'est le formulaire par lequel le maître
6 électricien déclare au Distributeur qu'il a
7 effectué certains travaux et qu'il y aurait, à ce
8 moment-là, peut-être des modifications à effectuer
9 à l'alimentation du client.

10 J'aborde maintenant la question du
11 prolongement de réseau. Pour la clientèle autre que
12 domestique, parce que je pense que pour la
13 clientèle domestique c'est... on conserve donc la
14 réglementation simplifiée, qu'on a déjà, mise à
15 part peut-être pour certains prix que l'on veut
16 simplifier. Je pense que l'innovation, la nouveauté
17 ici c'est d'appliquer ces règles simples également
18 à la clientèle autre que domestique pour les
19 charges inférieures à cinq (5) MVA.

20 Donc, le cent mètres (100 m) de réseau sans
21 frais va s'appliquer maintenant aussi aux clients
22 autres que domestiques, peu importe leur charge. Le
23 critère du réseau d'adduction d'eau ou d'égout
24 sanitaire s'applique désormais aussi aux clients
25 autres que domestiques dont la charge est

1 inférieure à cinq (5) MVA. Et pour les clients dont
2 la charge à alimenter dépasse les cinquante
3 kilowatts (50 kW), on vous en a fait mention en
4 présentation, il y aura un nombre de mètres
5 supplémentaires, deux mètres (2 m) par kilowatt.
6 Alors, si j'ajoute, par exemple, deux cent
7 cinquante kilowatts (250 kW) de charge, j'enlève le
8 premier cinquante (50), qui me donne cent (100). Je
9 vais ajouter deux cents kilowatts (200 kW) fois
10 deux mètres (2 m), ça fait quatre cents mètres
11 (400 m) de plus.

12 Je ne crois pas que ce soit une très grosse
13 perte pour la réglementation que de dire à tous ces
14 clients-là qu'ils vont bénéficier de règles
15 simples, adaptées à leur situation, qu'on devrait
16 plutôt faire un calcul de coût de travaux puis
17 réduire ça d'une allocation qui est le résultat de
18 la multiplication du trois cent trente-cinq dollars
19 (335 \$) par kilowatt fois la charge qui sera la
20 moyenne facturée. Je pense qu'on ne perd rien ici,
21 là. Je pense que c'est des bienfaits pour la
22 clientèle.

23 Pour ce qui est des... pour les
24 augmentations de charge de cinq (5) MVA et plus,
25 bien, dans ce cas-ci, c'est beaucoup plus difficile

1 d'établir des prix uniques. Ça va nécessiter...
2 c'est la preuve que vous avez entendue et lue, ça
3 va nécessiter des calculs détaillés de coûts de
4 travaux, c'est des charges importantes qui peuvent
5 déclencher des investissements plus importants.
6 Alors, dans ce cas-ci, bien, on va conserver la
7 valeur du trois cent trente-cinq dollars (335 \$)
8 par kilowatt pour servir de base de calcul de
9 l'allocation que le client va avoir... dont il
10 pourra bénéficier.

11 Innovation également en ce qui concerne les
12 demandes qui requièrent que l'alimentation devienne
13 triphasée. Vous voyez, je m'enfarge en le disant.
14 Le client ne va pas demander le réseau triphasé, il
15 va demander l'alimentation de son moteur. C'est ça
16 que le client va faire. Donc, cette demande-là,
17 elle sera traitée comme un prolongement de réseau,
18 c'est-à-dire la règle du cent mètres (100 m)
19 s'applique. Cent mètres (100 m) gratuits pour le
20 réseau triphasé. Et également la valeur de deux
21 mètres (2 m) par kilowatt s'appliquera aussi. Donc,
22 si le moteur est très, très gros, la distance à
23 couvrir sans frais sera plus grande.

24 (15 h 20)

25 Il y a eu des questionnements sur le

1 déclencheur, là, est-ce que c'est un déclencheur en
2 puissance kVA, kilowatts, mégawatts? C'est une des
3 raisons pour lesquelles on a voulu produire la
4 fameuse DADT, B-0210. Je rappelle que c'est le
5 formulaire qui appartient à la Régie du bâtiment du
6 Québec, mais qui sert deux fins, alors... Par ce
7 seul formulaire-là, l'électricien du client déclare
8 en même temps à la Régie du bâtiment et à Hydro-
9 Québec les travaux qui ont été faits. Alors, vous
10 avez, dans la colonne de droite, à la case 18,
11 c'est écrit « Branchement du client ». Et là, on
12 voit des tensions, 120/240, ça c'est de la basse
13 tension, c'est ce qu'on a chez nous généralement. À
14 moins d'avoir un château, là, dont parlait le
15 témoin Co Pham ce matin. Moi je n'en ai pas. Et
16 plus bas, vous avez 347/600. Ça c'est de la tension
17 triphasée. Et quand le maître électricien coche
18 347/600, c'est que cette tension est requise pour
19 alimenter la charge du client. Donc, c'est le
20 maître électricien du client qui déclenche le
21 triphasé, ce n'est pas le Distributeur qui fait des
22 calculs ou qui va chercher des informations, c'est
23 à même la demande qu'il reçoit. Et le maître
24 électricien va identifier, dans la colonne de
25 gauche, à la case 15, le détail des puissances à

1 installer. Et on va retrouver la pestiférée force
2 motrice qui est là et également la ventilation, et
3 soudeuse, bon, ce sont des exemples, mais toute la
4 charge du client va être identifiée ici. Je
5 rappelle que c'est le maître électricien, une
6 personne spécialisée, qui remplit ce formulaire-là
7 pour les premières demandes d'alimentation. Pour
8 faire écho aux discussions qu'il y avait plus tôt
9 cet après-midi, ces informations-là sont entrées
10 dans les systèmes d'Hydro-Québec, il y a une saisie
11 de données qui est faite et on les détient. Donc
12 normalement, est-ce qu'il y a... la force motrice,
13 on l'a, c'est écrit ici. Normalement, ça a été
14 déclaré par l'électricien du client, alors on
15 détient l'information.

16 Donc, je pense que... et j'arrive à la
17 question de la réplique à la FCEI. Je vous ai
18 expliqué un peu les bienfaits de notre proposition
19 pour la clientèle que la FCEI représente. Je ne
20 veux pas répéter. Il est vrai que nous avons
21 introduit une limite de mille mètres (1000 m) pour
22 la limite, si on peut dire, au réseau qui est
23 construit sans frais pour le client. Alors, c'est
24 une limite que l'on estime raisonnable et qu'on
25 soumet à l'évaluation de la Régie. On estime que ça

1 s'inscrit dans une perspective de développement
2 durable parce que ça va éviter de déployer le
3 réseau sur de très longues distances au bénéfice
4 d'un seul client et ça, je pense que ça mérite
5 quand même d'être souligné. Et d'autre part, il
6 peut y avoir certains effets pervers de ça, c'est-
7 à-dire que si on prolonge le réseau très, très
8 loin, on peut avoir, au fil des années, des petits
9 clients qui viennent s'ajouter au réseau, un chalet
10 utilisé de façon saisonnière ou une petite charge.
11 Et si jamais la charge initiale disparaît, bien on
12 est obligé de maintenir en place un réseau qui ne
13 sert que des toutes petites charges puis ces
14 clients-là n'auraient vraisemblablement pas payé
15 pour obtenir un prolongement du réseau.

16 Alors, des situations qu'on a déjà vécues
17 chez le Distributeur, là, je pense, entre autres, à
18 un refuge de motoneiges qui avait fermé ses portes,
19 on était très pris avec une très, très longue
20 distance. On veut démanteler ce réseau-là, il ne
21 sert plus à personne. Alors, ce sont nos arguments
22 au soutien de la limite de mille mètres (1000 m).

23 En ce qui concerne les représentations
24 faites par l'UPA, au paragraphe 33 du plan, donc je
25 rappelle que nous introduisons des prix par mètre

1 distincts. Donc, pour une alimentation avec... pour
2 une alimentation monophasée sans basse tension ou
3 avec basse tension, donc des prix par mètre de
4 cinquante-huit dollars (58 \$) ou de soixante-quinze
5 dollars (75 \$). Donc, selon ce qu'on est monophasé
6 ou triphasé, pour dans chaque cas, on peut avoir
7 avec basse tension ou sans basse tension.

8 Je pense qu'il est raisonnable de penser
9 qu'en région rurale, c'est le prix le plus bas qui
10 pourrait facilement, plus souvent, trouver
11 application puisqu'il n'y a pas une densité de
12 clients à alimenter par la basse tension. Donc, je
13 pense que c'est un élément qui est intéressant pour
14 la clientèle qui est représentée par l'UPA. Et je
15 réitère également la question du réseau triphasé
16 qui bénéficie du même traitement, là, que pour les
17 prolongements de réseau, alors cent mètres (100 m)
18 plus un certain nombre de mètres. Certains diront :
19 « Bon, bien il y a des exploitations agricoles
20 situées plus loin », mais on trouve quand même que
21 notre proposition, là-dessus, est une importante
22 avancée et est intéressante.

23 (15 h 25)

24 J'aborde maintenant la question de la
25 densité électrique minimale. Et ce sera le dernier

1 sujet avant la question des propriétaires entre
2 location. Ça, c'est, je trouve, l'autre innovation
3 très importante, très intéressante qui est soumise
4 à la Régie dans le présent dossier. On se rappelle
5 qu'on passe de zones de référence souterraines qui
6 sont statiques, vous l'avez souvent entendu, Vieux-
7 Québec, centre-ville de Montréal, qui sont sur une
8 carte et qui n'évoluent pas. La plus récente
9 évolution étant l'entente 8387 ou 9, là, conclue
10 entre Hydro-Québec et la Ville de Montréal.

11 On vous propose maintenant, à l'issu des
12 travaux du groupe de travail, une approche qui
13 permet de considérer la densité du réseau sur tout
14 le territoire desservi par le Distributeur et
15 également qui sera évolutive ou dynamique. Alors,
16 plus le réseau se densifie, plus le critère que
17 nous vous proposons au niveau de la densité
18 électrique minimale a de chances d'être atteint. Et
19 je pense que dans la présentation de l'APCHQ, les
20 gens insistaient pour dire, bien, le centre-ville
21 de Hull ou de Gatineau qui est presque au soixante
22 (60) MVA par kilomètre carré, bien, si dans les
23 prochaines années il y a de la capacité de
24 transformation supplémentaire qui s'installe à cet
25 endroit-là, la densité électrique minimale pourrait

1 être déclenchée et, à ce moment-là, le réseau
2 souterrain deviendrait le service de base du
3 Distributeur pour ces zones denses.

4 Et là, on est toujours obligés dans ces
5 dossiers de souterrain de faire un peu le rabat-
6 joie sur le réseau souterrain, là, c'est un peu
7 notre rôle attitré ici. Le réseau souterrain, il a
8 des avantages, il a des inconvénients. C'est la
9 même chose pour le réseau aérien. J'ai cité
10 quelques avantages plus loin, je voulais simplement
11 avant ça réitérer que dans le dossier R-3535-2004,
12 le Distributeur avait demandé l'abolition de la
13 provision pour réinvestissement en fin de vie utile
14 pour le réseau souterrain et que la Régie l'avait
15 refusée parce que, nous disait la Régie, « Le
16 réseau souterrain », je cite :

17 ne doit pas être subventionné mais
18 plutôt fondé, comme pour le
19 prolongement aérien, sur le principe
20 de l'utilisateur-payeur. La preuve au
21 soutien de son abolition est
22 insuffisante

23 Et dans une décision subséquente, la Régie nous
24 mentionnait, je suis au paragraphe 37, que :

25 La possibilité pour un promoteur

1 résidentiel d'obtenir un remboursement
2 excédant la valeur de référence en
3 aérien devient inéquitable puisqu'elle
4 transfère à l'ensemble de la clientèle
5 le coût de l'option choisie par un
6 requérant individuel.

7 Et dans cette même décision là, la Régie nous
8 rappelait que, je ne le vois pas ici, là, mais
9 c'est dans les décisions, dans les mots suivants,
10 là : ça représente, le réseau souterrain, un
11 bénéfice plus individuel que collectif. Ça c'était
12 en deux mille sept (2007), dans la décision D-2007-
13 81.

14 Je pense qu'on est toujours là ici.
15 Personne... quand je parlais du rôle un peu
16 malheureux qu'on a devant vous, c'est que les
17 avantages esthétiques du réseau souterrain, je
18 pense qu'on les reconnaît tous, là. Mais le réseau
19 souterrain présente des coûts importants, ces
20 coûts-là, ils existent. Et après qu'on ait révisé
21 l'offre de référence, ces coûts-là existent encore.

22 Alors, j'ai entendu la preuve qui a été
23 présentée au niveau du développement durable, les
24 nouvelles tendances urbanistiques. Par contre, la
25 stratégie énergétique du Québec ne mentionne pas,

1 et elle est récente, et on sait que la Régie doit
2 en tenir compte en vertu du nouvel article 5 de la
3 Loi sur la Régie de l'énergie, ne mentionne pas
4 d'investissements supplémentaires en souterrain et
5 nous n'avons eu aucun décret de préoccupation, tant
6 en vertu de l'article 49 que 73 de la Loi qui
7 pourrait indiquer que le gouvernement est préoccupé
8 par un investissement plus important en souterrain.

9 Alors, connaissant, donc, l'état de la
10 jurisprudence des tribunaux et de la Régie sur la
11 question du réseau souterrain, toutes ces questions
12 de développement durable, par exemple, existaient
13 en deux mille treize (2013) lorsque la Régie a
14 rendu sa décision dans le dossier de la ville de
15 Terrebonne qui nous faisait un rappel, là, des
16 règles jurisprudentielles applicables et qui
17 concluait que si une municipalité exige du réseau
18 souterrain lorsque ce n'est pas requis
19 techniquement, elle doit en payer le coût.

20 (15 h 30)

21 Donc, paragraphe 40, il y a des avantages
22 au réseau souterrain et ils sont liés
23 essentiellement à la densité, vous avez la
24 référence. Cependant, cinq à dix fois plus
25 coûteuse. Et au paragraphe 42, je vous cite, là,

1 l'extrait du balisage que j'avais récité devant
2 vous en réponse à une de vos questions, là,
3 concernant le fait que la pratique dans l'industrie
4 et que lorsqu'un règlement municipal impose le
5 souterrain, bien le requérant du service se voit
6 facturé le coût différentiel.

7 Donc, je ne crois pas qu'on a de près ou de
8 loin des éléments qui sont, par exemple, de près ou
9 de loin suffisants pour remettre en question toute
10 cette jurisprudence de la Régie qui découlait de
11 dossiers quand même aussi détaillés avec des débats
12 de fond et, en l'absence d'une intervention
13 législative ou même du gouvernement au travers d'un
14 quelconque décret, je pense qu'on n'a rien devant
15 nous pour remettre tout ce cadre-là en question.

16 Je crois utile de mentionner que la densité
17 électrique minimale qui est proposée par le
18 Distributeur s'applique à toutes les charges, donc
19 pas uniquement aux charges résidentielles. Ça
20 s'applique également aux charges autres que
21 domestiques. Alors on peut penser, comme l'exemple
22 de la place Bell dont on a parlé au cours de
23 l'audience, que des charges résidentielles, des
24 projets résidentiels qui s'insèrent près de zones
25 très denses pourraient bénéficier de l'offre... du

1 service de base, pardon, en souterrain.

2 Et tout ça n'est pas une question
3 d'urbanisme. J'ai lu le rapport qui a été présenté
4 par l'APCHQ, c'est un rapport intéressant qui nous
5 informe tous quant aux prochains axes de
6 développements urbains autour des... ce qu'on
7 appelle « transit oriented development », autour
8 des axes de transport, des stations du REM, de
9 métro, de train. J'ai vu, là, que l'ordre des
10 urbanistes du Québec appuyait ça. Mais je pense que
11 ce n'est pas ça qui est en question ici, c'est
12 vraiment le coût. Qui va payer pour ça? Qui va
13 payer pour ça? Ce n'est pas une question
14 d'urbanisme, c'est une question de réglementation
15 qui est dans la spécialité de la Régie. C'est votre
16 décision qui va payer pour ça. On est heureux de
17 savoir que certains projets vont se faire, qui vont
18 se faire que la règle actuelle soit modifiée ou
19 pas, et qui vont se faire en souterrain, aussi,
20 hein, que la règle actuelle soit modifiée ou non.
21 Tous les projets qui vous ont été mentionnés en
22 preuve vont se réaliser et vont se réaliser en
23 souterrain, c'est important de le dire.

24 Alors si la contribution financière du
25 Distributeur devait augmenter pour le réseau

1 souterrain, ça va être un transfert de coût vers
2 l'acheteur de la maison, vers la clientèle du
3 Distributeur, mais il n'y aura pas plus de projets
4 en souterrain. Il n'y aura pas plus de projets.
5 C'est le résultat du contre-interrogatoire des
6 témoins de l'APCHQ. Donc, si on raisonne en matière
7 de programme commercial, par exemple, bien on
8 n'autoriserait pas une subvention qui ne changera
9 pas le comportement. On ne va pas transformer le
10 marché si la décision est déjà prise et ne changera
11 pas.

12 Et j'ai bien noté les réserves qui ont été
13 formulées par les membres de la Formation
14 concernant la proposition du Distributeur qui nous
15 fait penser, à première vue, qu'elle n'allait pas
16 assez loin. Sauf que ce que je veux dire ici, c'est
17 que oui, les... quand on lit, par exemple, le
18 rapport d'urbanisme, c'est intéressant, on voit des
19 photos de nouveaux projets en souterrain, c'est
20 intéressant puis ça va être fait en souterrain.
21 Sauf que les coûts ne changent pas, alors quand
22 arrive minuit, c'est un peu comme dans Cendrillon,
23 quand arrive minuit, bien le carrosse, il redevient
24 une citrouille, les coûts sont encore là, ils n'ont
25 pas disparu. Il faut décider qui va les payer.

1 l'évaluation d'investissements supplémentaires,
2 bien il faudrait, je pense, le faire au niveau des
3 dollars, des projets, d'une planification sur les
4 prochaines années si on voulait aller vers ça. Mais
5 je ne pense pas que c'est en fixant un seuil de
6 densité, même si on le fixait du mieux qu'on peut à
7 la baisse par rapport à notre proposition, qu'on va
8 avoir une réglementation qui va nous procurer de la
9 stabilité au niveau des coûts. Même de l'assurance
10 qu'il n'y aura pas des variations importantes dans
11 les...

12 L'APCHQ nous a mentionné, au soutien de sa
13 proposition de plus d'investissements en
14 souterrain, qu'il y aurait des baisses de coûts
15 pour le Distributeur dans les prochaines années
16 dues à la croissance de demandes plus lente que
17 prévue.

18 Je réfère encore une fois ici à la décision
19 que vos collègues ont rendue dans le mécanisme de
20 réglementation incitative; la croissance, elle est
21 captée par la formule d'indexation. C'est le
22 facteur G. La Régie a approuvé l'augmentation du
23 nombre d'abonnements comme indicateur valable de
24 croissance. Alors si le nombre d'abonnements est en
25 moindre croissance, bien les coûts qui sont dans la

1 formule croîtront moins. Donc, on ne peut pas
2 isoler les coûts, les transférer à quelqu'un
3 d'autre. Les coûts, les dollars s'impriment pas,
4 là. C'est-à-dire que le revenu requis va augmenter
5 moins si la croissance est moindre. Donc, on ne
6 peut pas avoir le transfert d'investissement, là.
7 C'est la même, c'est le même argent, c'est les
8 mêmes coûts. Alors c'est ce que je voulais vous
9 mentionner. Ce n'est pas si simple de dire, bien il
10 y a des économies de coûts à gauche puis on devrait
11 les imputer à droite, la réglementation est un
12 petit peu plus complexe que ça.

13 Quant à l'enfouissement, brièvement, du
14 réseau existant, bien je pense que c'est exactement
15 la même, le même mode de pensée que pour la
16 question des nouveaux projets. Quand j'ai posé
17 certaines questions au représentant de l'UMQ, bien
18 il nous a dit que, un, il admettait que... je pense
19 que l'UMQ en avait plutôt aux conversions de
20 réseaux existants aériens en réseaux souterrains,
21 bien le témoin admettait que ce sont des projets
22 qui sont coûteux et il nous informait que c'est
23 généralement pris en charge par la ville et la
24 ville va payer des coûts, comme par exemple les
25 entrées électriques des clients qui devront être

1 souterraines, et va récupérer ces coûts par une
2 taxe d'amélioration locale. Donc, encore une fois,
3 qui va payer pour l'embellissement du quartier en
4 question? Bien c'est le résidant de ce quartier-là.
5 Je vois, encore une fois, aucune raison de
6 transférer ce coût-là sur l'ensemble de la
7 clientèle du Distributeur qui est dispersée sur
8 l'ensemble du territoire.

9 Bon, abandon de projet, vous avez, aux
10 paragraphe 53 et 54 nos propos sur ça.

11 Service en arrière-lot. On a eu quelques
12 discussions relativement aux servitudes qui étaient
13 requis pour offrir l'arrière-lot au même prix que
14 l'avant-lot. Alors vous avez entendu la preuve du
15 Distributeur. Notre proposition c'est d'offrir un
16 service arrière-lot aussi accessible qu'en avant-
17 lot, c'est-à-dire que si le réseau est aussi
18 accessible qu'en avant-lot, il n'y aura aucuns
19 frais supplémentaires. La façon de s'en assurer,
20 bien c'est la question d'obtenir une servitude
21 latérale.

22 Vous avez entendu la preuve, les coûts
23 supplémentaires sont vraisemblablement des coûts de
24 main-d'oeuvre pour accéder au réseau, faire des
25 travaux manuellement ou à l'éperon. Littéralement

1 les employés ne peuvent pas utiliser la machinerie,
2 ils s'en vont en arrière-lot pour effectuer les
3 travaux. C'est plus long, ça coûte plus cher. Alors
4 la contribution qui est payée par le promoteur pour
5 un réseau qui n'est pas accessible en arrière-lot,
6 ce n'est pas si élevé en termes de dollars, sauf
7 que les coûts vont se matérialiser peut-être dans
8 vingt (20), trente (30), quarante (40) ans. Alors
9 l'effet du taux d'actualisation va se faire sentir.
10 Donc même si ça peut paraître peu de dollars
11 aujourd'hui, bien dans vingt (20), trente (30),
12 quarante (40) ans ce sera une plus grande valeur.

13 On pense que notre proposition est bonne
14 parce qu'elle va trouver application dans certaines
15 situations, au paragraphe 55. Et je pense que
16 c'étaient les situations qui étaient visées dans
17 les travaux du groupe de travail. Je prends par
18 exemple un bloc de condos avec un stationnement
19 arrière, avec accès, avec une entrée asphaltée.
20 Alors les camions du Distributeur, les nacelles
21 compactes du Distributeur vont pouvoir se rendre
22 sans aucun obstacle en arrière-lot et la servitude
23 qui serait consentie à Hydro-Québec dans ce cas-là,
24 bien elle ne nuirait à aucune utilisation du
25 terrain puisque c'est un stationnement qui est déjà

1 asphalté, qui n'aura pas de construction dessus.

2 (14 h 45)

3 Est-ce que ça va vraiment trouver
4 application pour des maisons en rangée, des maisons
5 unifamiliales? Probablement pas. Publier un acte de
6 servitude, c'est dans les mille dollars (1 000 \$)
7 vraisemblablement. Alors, on peut penser que, sauf
8 exception, ce genre de quartier-là avec des
9 résidences plus unifamiliales ou maisons en rangée
10 ou maisons jumelées, bien ça ne sera pas ce qu'on
11 va retrouver ici. Ce ne serait pas intéressant pour
12 le promoteur. Mais, quand même, l'option est là. Le
13 promoteur peut la choisir si, dans son cas à lui,
14 ça respecte... c'est plus commode d'offrir une
15 servitude au Distributeur.

16 Le dernier sujet, les résiliations
17 d'abonnement par les locataires. Là on parle de
18 cette question-là depuis longtemps devant la Régie.
19 Et je vais passer les citations, mais j'ai
20 distribué une décision de deux mille treize (2013)
21 du régisseur Lassonde qui, à compter du paragraphe
22 100, dresse un historique de cette question-là
23 depuis le règlement 86 de mil neuf cent soixante-
24 cinq (1965), règlement 411 de mil neuf cent quatre-
25 vingt-sept (1987) et le règlement 634 de mil neuf

1 cent quatre-vingt-seize (1996). Je vais vous
2 laisser en prendre connaissance.

3 Mais essentiellement, on revient toujours à
4 la même règle, hein! Puis je pense que c'est pas...
5 je pense que c'est pas remis en question. À
6 plusieurs reprises, la Régie s'est prononcée à
7 l'effet que le responsable ultime de la
8 consommation d'électricité en l'absence d'un
9 abonnement dans un immeuble, c'est le propriétaire.
10 Je pense que personne ne veut remettre ça en
11 question ici, là.

12 Alors, actuellement, on a les articles 6.6
13 et 6.7 des Conditions de service qui parlent de
14 l'abonnement présumé en l'absence donc d'un
15 abonnement, qui va être responsable. Et également
16 l'article 6.7 spécifique à la question des
17 propriétaires. On appelle ça des propriétaires
18 entre location.

19 Alors, la citation du paragraphe 57 au plan
20 indique ce qui suit :

21 [...] Elle juge...

22 la Régie

23 ... équitable et conforme au droit

24 [...] que le propriétaire soit

25 l'ultime responsable de la

1 consommation pour un logement sans
2 titulaire d'abonnement ou un local
3 laissé vacant, puisqu'il peut utiliser
4 ou bénéficiaire du service [...]

5 Et plus loin :

6 La Régie invite la CORPIQ à informer
7 ses membres de leur responsabilité de
8 fournir leurs coordonnées au
9 Distributeur.

10 Puis ça, là, « fournir leurs coordonnées au
11 Distributeur » vous allez le retrouver dans
12 d'autres décisions, dans celle de deux mille treize
13 (2013) également. Donc, je pense qu'il y a deux
14 éléments solides sur lesquels on peut s'appuyer au
15 plan du cadre décisionnel de la Régie, l'ensemble
16 de ces décisions, c'est « abonnement présumé pour
17 le propriétaire en l'absence d'un abonné » et
18 « responsabilité du propriétaire de communiquer ses
19 coordonnées au Distributeur. »

20 D'où la question que vous posiez
21 légitimement et nous sommes d'accord avec la
22 proposition que vous nous avez formulée et nous
23 avons rédigé un texte en conséquence. Alors, c'est
24 dans l'engagement 9, c'est bien ça, engagement 9,
25 pièce HQD-0019, Document 11. Donc, vous avez un

1 article relativement... Ah! Il n'est pas si
2 complexe, mais c'est qu'on a mis tous les éléments
3 dans le même article. Ce sera le nouvel article
4 5.2.1. Je vais l'aborder en détail avec vous.

5 Donc, pour reprendre le plan, au paragraphe
6 58, je vous dresse là ce que je viens de vous
7 mentionner au niveau du cadre existant et que je
8 pense qu'il n'est pas remis en question.

9 Et le dernier point, je le porte à votre
10 attention, ça vient d'une décision antérieure de la
11 Régie, je pense, dans le dossier R-3439-2000 :

12 Il est souhaitable que le service
13 d'électricité ne prenne pas fin dans
14 tous les cas [...]

15 lorsqu'un

16 ... locataire met fin à son
17 abonnement.

18 C'était une des préoccupations de la Régie.

19 Alors, notre proposition est la suivante.

20 Alors, on table toujours sur l'utilisation du
21 portail Web par le propriétaire, c'est-à-dire qu'il
22 pourra aller là et faire son choix immeuble par
23 immeuble. Donc, ça, c'est conservé.

24 Si le propriétaire refuse le service à
25 l'avance - et retenez les mots « à l'avance » - le

1 service prendra fin. On peut dire des fois
2 « interrompu », mais ce n'est pas une interruption
3 de service au sens du recouvrement, le service va
4 prendre fin puisque je n'ai plus d'abonné. Hein! On
5 dit que c'est un contrat, lorsqu'il n'y a plus
6 d'abonné, le service prend fin. On va respecter ce
7 choix-là du propriétaire toute l'année.

8 Alors, pour le propriétaire qui aura fourni
9 ses coordonnées, le service... mais qui n'aurait
10 pas fait le choix de refuser le service dans le
11 portail Web, là, le service sera maintenu et le
12 propriétaire va devenir le client d'Hydro-Québec.
13 On ne pense pas qu'une période de trente (30) jours
14 c'est approprié. On ne veut pas s'immiscer, vous
15 avez entendu ça souvent, s'immiscer dans les choix
16 du propriétaire, le service, il est maintenu. Le
17 propriétaire va recevoir une confirmation
18 d'abonnement. S'il ne souhaite pas être le client,
19 il n'aura qu'à aviser Hydro-Québec et le service
20 prendra fin.

21 (15 h 50)

22 On ne veut pas faire des choix de durées à
23 la place des propriétaires, chaque propriétaire va
24 être en mesure de faire son propre choix, selon ses
25 propres besoins. Et une règle transitoire, à notre

1 avis, s'impose également. Parce que, évidemment, on
2 ne s'attend pas à une avalanche d'appels à la date
3 d'entrée en vigueur des prochaines conditions de
4 service. Pour beaucoup de propriétaires, le
5 Distributeur possède déjà les coordonnées. Donc,
6 ceux pour lesquels nous possédons les coordonnées
7 ce sera la même règle qui va s'appliquer, le
8 service sera maintenu, ils recevront une
9 confirmation d'abonnement.

10 Évidemment, il faut comprendre que, pour le
11 Distributeur, bien, dans le champ « propriétaire »,
12 pour un abonnement, dans notre système
13 informatique, il y a des abonnements pour lesquels
14 c'est vide. Aucun propriétaire connu. Alors, là
15 c'est assez simple, cet article-là ne s'appliquera
16 pas. Le service prendra fin, le propriétaire n'a
17 pas fourni ses coordonnées.

18 Dans d'autres cas, bien, dans le champ
19 « propriétaire », on va avoir les coordonnées d'un
20 propriétaire. Est-ce que dans tous les cas ce sera
21 la donnée exacte? Probablement que non. Si moi, il
22 y a dix (10) ans, j'étais propriétaire d'un
23 immeuble locatif et je me suis enregistré auprès
24 d'Hydro-Québec, mais que l'an dernier j'ai vendu
25 mon immeuble à maître Turmel et que ni lui ni moi

1 n'avons avisé Hydro-Québec du transfert de
2 propriété, bien, Hydro-Québec détient une
3 information qui n'est pas la bonne.

4 Qu'est-ce qui va se passer? Bien, à mon
5 avis, nous n'avons pas les coordonnées du
6 propriétaire, l'article ne s'appliquera pas et s'il
7 y a consommation d'électricité sans abonnement, on
8 va revenir au palier ultime, qui va être celui de
9 l'abonnement présumé. Donc, on va revenir à ce que
10 disait l'ensemble des décisions de la Régie,
11 ultimement, hein, c'est les mots de la Régie, le
12 mot « ultime », c'est le propriétaire qui va être
13 responsable de la consommation dans sont immeuble.
14 Et la portée de l'article que nous proposons va
15 être bien circonscrite. Ça va être clair.

16 Alors, quelques rappels quand même. La
17 confirmation... et là je suis au paragraphe 60. La
18 confirmation d'abonnement est transmise dès que
19 l'abonnement est débuté. Dans tous les cas. Ça ne
20 change pas. Le propriétaire peut effectuer le choix
21 de refuser ou de maintenir par le portail Web ou
22 par téléphone. Ça ne change pas. Le choix peut être
23 modifié en tout temps, ça ne change pas. Et si
24 c'est fait à l'avance, il n'y a aucun frais.

25 Les alertes Web, courriel, sont conservées

1 pour les propriétaires inscrits au portail Web.
2 Alors, je pense qu'il y avait une ambiguïté là-
3 dessus, on tient à la dissiper. Dans le portail
4 Web, le propriétaire peut s'abonner à une alerte
5 l'informant du déménagement d'un locataire. Alors,
6 dans ce cas-là, bien, une alerte lui sera transmise
7 avant même la réception de la confirmation
8 d'abonnement. Donc, cet élément d'information, il
9 existe aujourd'hui, il va continuer d'exister.

10 Et j'ajoute ceci, c'est que le client, si
11 l'abonnement est muni d'un compteur de nouvelle
12 génération, peut s'abonner lui-même par les libres-
13 services pour une durée aussi courte qu'une
14 journée. Alors, on a parlé des besoins spécifiques
15 des propriétaires. Si un propriétaire veut faire
16 visiter un logement, par exemple, pour lequel le
17 service aurait été interrompu, il s'abonne en
18 utilisant un libre-service pour une courte durée
19 d'une journée et, à ce moment-là, il va être
20 facturé pour une journée.

21 Très, très flexible pour les besoins des
22 propriétaires, je pense que c'est important de le
23 souligner parce que, dans votre réflexion, en
24 délibéré, je suis convaincu que vous allez donner
25 un certain poids à cette flexibilité, qui est

1 conférée aux clients par le portail Web. Et
2 également, je voulais ajouter cette question
3 d'abonnement facilité et sans frais, hein, dans le
4 cas du libre-service.

5 Quant au Distributeur, bien, nous estimons
6 que ce n'est pas à lui à assumer la responsabilité
7 de rechercher ou d'identifier des propriétaires. Et
8 je pense que l'échange que j'avais eu dans
9 l'interrogatoire de monsieur Brouillette, là, nous
10 rassurait au niveau des plaintes. Je pense qu'on
11 n'aura pas une avalanche de plaintes à prévoir avec
12 l'application de l'article que nous proposons.

13 Donc, les interruptions auraient lieu pour
14 le propriétaire qui a demandé à ne pas être
15 responsable et aurait lieu également pour les
16 clients dont le Distributeur ne connaît pas le
17 propriétaire. Alors, soit qu'il n'y a aucune
18 mention dans le champ « propriétaire », soit qu'on
19 n'a pas la bonne information, auquel cas, bien, à
20 un moment donné, on va finir par savoir, le
21 propriétaire va se manifester. Alors, si, moi, je
22 reçois un avis de responsabilité d'Hydro-Québec,
23 ayant vendu mon immeuble l'an dernier à maître
24 Turmel, bien, je vais signaler à Hydro-Québec que
25 je ne souhaite pas être responsable de ces dollars-

1 là.

2 Alors, « Commentaires finaux » concernent
3 la phase 2. Donc, à notre avis, au niveau du réseau
4 souterrain, il n'y a pas lieu d'élaborer plus avant
5 dans une phase 2 pour les raisons que je vous ai
6 présentées au niveau de la densité électrique
7 minimale.

8 (15 h 55)

9 On a parlé de l'étape de révision des
10 textes. Alors, nous, on adhère à un déroulement qui
11 ferait en sorte que, suite à la décision de la
12 Régie, tous les éléments qui feront l'objet d'un
13 élément décisionnel, qui requiert un ajustement ou
14 rerédaction de texte, le cas échéant fassent
15 l'objet d'une consultation de toutes les parties,
16 je pense que c'est simple, on suggère un traitement
17 par écrit de cette étape-là, tout simplement.

18 Et vous mentionniez, je crois, un délai
19 relativement rapide, donc un délai suffisant pour
20 faire le travail, mais qui n'étire pas le plaisir
21 trop longtemps, donc pour atteindre la date du
22 premier (1er) avril deux mille dix-huit (2018). Là,
23 on va s'en remettre à la Régie pour fournir un
24 encadrement clair à cet égard-là.

25 Au niveau de la procédure de plaintes, bien

1 on vous suggère que ça soit traité dans le même
2 forum, comme étape 2, là, pour la révision des
3 textes. S'il est question d'adapter le langage, de
4 moderniser le langage, je pense que ça peut
5 vraiment très bien se faire dans ce cadre-là. Je
6 rappelle que la procédure de plaintes, quand même,
7 le principal déterminant de ça, ce sont les
8 articles de loi, là, que l'on connaît, aux articles
9 86 et suivants, donc il y a des délais qui sont
10 déjà prévus dans ça, on ne va pas révolutionner la
11 procédure de plaintes, mais reformuler, la rendre
12 plus claire, pourquoi pas, à cette étape-là. Et
13 voilà, ça compléterait mes commentaires sur la
14 phase 2. Je suis évidemment disponible pour
15 répondre à vos questions.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Merci, Maître Tremblay. Maître Simon Turmel? Pas de
18 question? Moi j'en ai.

19 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

20 Je pensais m'en tirer.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Écoutez, j'aimerais juste revenir rapidement pour
23 bien comprendre votre nouveau libellé pour
24 l'article 5.2.1.

25

1 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

2 Oui, je vous avais annoncé que je le regarderais
3 puis effectivement, j'ai omis cela.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 O.K. On comprend bien, là, l'idée que les
6 propriétaires actuels qui ne sont pas connus du
7 Distributeur, bon, vont savoir qu'ils ont
8 l'obligation de s'identifier puis que s'ils ne le
9 font pas, bien il y a une interruption de service
10 automatique, là, qui va survenir. Mais pour les
11 propriétaires qui... comme vous avez donné
12 l'exemple, là, d'un immeuble que vous avez vendu à
13 maître Turmel, si vous n'avez pas avisé le
14 Distributeur de ce changement de propriété, Hydro
15 pourra mettre fin sans préavis au service
16 d'électricité... en tout cas, on ne comprenait pas
17 quelles responsabilités... parce qu'avant que
18 vous... il y a un avis qui va être envoyé. Mettons,
19 Hydro ne le sait pas, il y a le nom d'un
20 propriétaire, ils envoient un avis, à ce moment-là,
21 quand le propriétaire est connu, ils envoient un
22 avis comme quoi le service est maintenu, hein,
23 c'est...?

24 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

25 Oui.

1 LA PRÉSIDENTE :
2 S'il n'a pas identifié au préalable son choix...
3 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :
4 Un avis, une confirmation d'abonnement.
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Une confirmation d'abonnement, bon.
7 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :
8 Oui, absolument.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 Bon. Là, le propriétaire... la personne reçoit ça,
11 elle se dit : « Oupelaï, je ne suis plus
12 propriétaire », vous avise, il y a quelques jours
13 qui s'écoulent, est-ce que vous allez demander à
14 cet ex-propriétaire d'assumer le coût, la
15 consommation de ce logement-là?
16 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :
17 Ah, pas du tout.
18 LA PRÉSIDENTE :
19 Ce n'est pas ce que vous voulez?
20 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :
21 Pas du tout.
22 LA PRÉSIDENTE :
23 O.K. On a mal compris.
24 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :
25 Pas du tout, pas du tout puis vous faites bien de

1 poser la question parce qu'on a eu beaucoup de
2 discussions pour le rendre clair.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 O.K.

5 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

6 Si vous avez d'autres suggestions, on va les
7 prendre, mais essentiellement, c'est pour ça que je
8 disais qu'il faut regarder cet article-là
9 conjointement avec l'article sur les abonnements
10 présumés. Alors, dans le cas de l'immeuble que j'ai
11 vendu à maître Turmel, à vil prix d'ailleurs, il
12 faut bien comprendre, là, que si Hydro-Québec
13 détient mes coordonnées, bien elle ne détient pas
14 les coordonnées du propriétaire, je ne suis plus le
15 propriétaire de l'immeuble. C'est cette phase
16 transitoire là qu'on veut capter ici.

17 Alors, si je reçois une facture, bien
18 l'article ne s'est pas appliqué parce qu'Hydro-
19 Québec ne détenait pas les bonnes coordonnées.
20 Alors, un jour, le propriétaire va... qui n'est
21 plus le propriétaire, va informer Hydro-Québec de
22 ça, ou Hydro-Québec va prendre conscience que
23 personne ne paie cette facture-là, si, par exemple,
24 la personne peut être décédée, ou peut être à
25 l'extérieur du pays. Et à ce moment-là, bien c'est

1 la règle de l'abonnement présumé qui va devenir
2 notre solution déterminante, là, c'est-à-dire que
3 le propriétaire, le vrai propriétaire, dans ce cas-
4 ci maître Turmel, bien un jour, va recevoir une
5 facture pour la consommation qui a eu lieu dans son
6 immeuble, s'il y en a eu.

7 (16 h 00)

8 S'il y a eu une consommation dans son
9 immeuble, pendant une certaine durée, il aura une
10 facture en vertu non pas de cet article-ci, mais en
11 vertu de l'article sur l'abonnement présumé. Et
12 c'est pour ça qu'on limitait aussi, on ne veut pas
13 que ce soit à maintenir le service aussi pour tous
14 les propriétaires, qu'ils aient ou non informés
15 Hydro-Québec de leurs coordonnées. Pourquoi? Parce
16 qu'on va se trouver nous-mêmes à multiplier le
17 nombre de cas d'application d'abonnements présumés.
18 C'est intéressant l'abonnement présumé, mais on ne
19 veut pas non plus maximiser le nombre d'abonnements
20 présumés. D'où pour ceux dont on sait qu'on n'a pas
21 les bonnes coordonnées, par exemple, rapidement ou
22 qu'on n'a aucune coordonnées du propriétaire, le
23 service va prendre fin.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 O.K. Mais, je vous dirais qu'il y a peut-être un

1 petit exercice additionnel de réflexion à faire.
2 Parce que si on lit la phrase : « Si vous n'êtes
3 plus le propriétaire d'un lieu de consommation et
4 que vous n'en avisez pas Hydro-Québec », donc votre
5 situation, « le présent article continuera à
6 s'appliquer. » Ça fait que là, bien, bien...

7 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

8 Oui, mais pour le futur là. C'est parce qu'il y a
9 la règle transitoire, puis il y a la règle pour le
10 futur aussi là. Ce qu'on veut c'est qu'à l'avenir,
11 ceux qui sont propriétaires et qui fournissent
12 leurs coordonnées soient responsables d'informer
13 Hydro-Québec qu'ils ne sont plus aussi le
14 propriétaire là. C'est parce qu'il y a la question
15 de ceux qui vont se manifester à compter de
16 l'entrée en vigueur de la condition de service et
17 il y a ceux dont on aurait déjà les coordonnées là.
18 Il y a... C'est pour ça que je mentionnais que
19 c'était une question transitoire, puis vous le
20 voyez aux lignes 17 là, et 18.

21 Donc, pour ceux dont on a déjà les
22 coordonnées, c'est une chose là. Mais on ne veut
23 pas obliger ceux pour lesquels, pour une raison ou
24 une autre, Hydro-Québec détient les coordonnées, ce
25 n'est pas nécessairement ce propriétaire-là qui

1 s'est enregistré, peut-être qu'on a obtenu
2 l'information d'une quelconque façon, il n'aurait
3 pas l'obligation, lui, de les maintenir à jour.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 O.K. Mais, en fait, là, c'est trop compliqué de
6 voir comment on pourrait le décrire autrement, mais
7 l'idée là, ce n'est pas de rendre responsable un ex
8 propriétaire de la consommation d'un logement qui
9 ne lui appartient plus.

10 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

11 Tout à fait.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Donc, ça c'est... O.K. Parfait. Ça fait qu'on
14 verra. Parce qu'à partir du moment où, mettons,
15 s'il y a une confirmation qui est envoyée à cet ex
16 propriétaire, lui, il va tout de suite aviser:
17 bien, je ne suis plus propriétaire. Donc, là, on
18 entrerait dans la situation propriétaire inconnu,
19 donc interruption de service? Tu sais, ça fait que
20 là, il y aurait peut-être eu...

21 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

22 Oui.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Quelques jours de consommation où il y aurait
25 l'application du principe d'abonnement présumé.

1 Mais à partir du moment où Hydro est au courant que
2 le propriétaire est inconnu, on devrait peut-être
3 tout de suite interrompre plutôt que de laisser
4 courir la consommation...

5 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

6 Absolument, absolument.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Hein? O.K.

9 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

10 On se comprend là-dessus.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 C'est ça l'idée. O.K. Pour ce qui est de la
13 procédure de traitement des plaintes, peut-être on
14 a mal, on a mal... Peut-être qu'il y a une petite
15 incompréhension. Dans le fond, la question que la
16 Régie avait posée au Distributeur dans sa demande
17 de renseignements numéro... je ne sais plus quelle.

18 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

19 4.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Est-ce que le Distributeur prévoit modifier sa
22 procédure de traitement des plaintes à l'interne?
23 Évidemment, ça ne concerne pas les articles qui
24 prévoient les délais un coup que la plainte est
25 déposée à la Régie, et la réponse était que oui,

1 qu'il y a une réflexion actuellement pour modifier
2 la procédure qui a été approuvée par la Régie en
3 mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit (1998).

4 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

5 Quatre-vingt-dix-huit (1998).

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Donc là, dans ce cas-là, ce que nous on propose,
8 c'est, bien, est-ce qu'on ne peut pas profiter de
9 ce dossier-ci pour approuver une nouvelle
10 procédure? Donc, parce que la procédure, elle doit
11 être approuvée par la Régie, s'il y a une
12 modification, on n'aura pas le choix. Donc, c'est
13 pour ça qu'on parlait de, peut-être une Phase 2,
14 qui débiterait possiblement en début deux mille
15 dix-huit (2018), parce qu'on comprenait que c'est
16 peut-être à ce moment-là que le Distributeur serait
17 prêt à déposer une nouvelle procédure. Donc,
18 c'était dans cet esprit-là, là, et non pas juste
19 améliorer le texte qui est déjà proposé.

20 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

21 Hum, hum. Bien, en fait, je pense qu'il y a une
22 question de vocabulaire, parce quand on dit
23 « procédure de plainte », c'est effectivement le
24 terme de la Loi là, qui mentionne ça, qui fait
25 l'objet de la décision de la Régie de quatre-

1 vingt-dix-huit (1998), mais le Distributeur, je
2 pense, que lui quand il utilise le mot procédure
3 de plainte, je pense que ça réfère beaucoup plus
4 à des éléments opérationnels qui sont en
5 amélioration, je pense que c'est le témoignage
6 que vous avez entendu là, les plaintes ont
7 diminué en termes de nombre, et on améliore le
8 processus là, mais quand on dit le processus, ce
9 n'est pas nécessairement la procédure de plainte
10 elle-même qui, elle, à mon avis, va être à plus
11 haut niveau. Alors, c'est dans ce sens-là, là,
12 si on lit la procédure de plainte telle
13 qu'approuvée par la Régie, bien, on a le nom du
14 chef, tu sais, le chef service à la clientèle
15 dans un délai de X fait ceci, le chef d'une
16 autre chose fait d'autre chose dans un délai de
17 soixante (60) jours; c'est ce genre de
18 considérations un petit peu plus haut niveau
19 qui, à mon avis, pourrait être, comment je
20 dirais ça, alimentée par les pratiques du
21 Distributeur, dire voici ce qui fonctionne et
22 est-ce que ça un impact ou pas sur la procédure
23 de plainte elle-même qui est, à mon avis, un peu
24 plus haut niveau.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 En fait, il y a une disposition dans la Loi qui dit
3 que la Régie doit approuver la procédure de
4 traitement des plaintes au sein du Distributeur.

5 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

6 Tout à fait, tout à fait.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Il y en a une qui a été approuvée. Donc la question
9 c'était, est-ce que vous pensez modifier cette
10 procédure qui a été approuvée? Est-ce que vous avez
11 dans votre esprit qu'il y aurait lieu de la
12 modifier cette procédure-là, donc de prévoir peut-
13 être que ce n'est pas le chef qui va recevoir, ça
14 va être les délais peut être moindres, ça c'est...
15 Donc, s'il y a volonté de modifier cette procédure,
16 bien, ça va prendre une approbation de la Régie.

17 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

18 Ah! Tout à fait. Si c'est dans ce sens-là...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Le plus vite qu'on peut le faire, bien, le mieux ce
21 sera. Donc, c'était vraiment dans cet esprit-là.

22 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

23 O.K. Bien. La réponse que j'ai à vous formuler là-
24 dessus, c'est que si la Régie a un intérêt pour
25 procéder à cet exercice-là, le Distributeur va

1 participer et si vous souhaitez que le Distributeur
2 fournisse une proposition, on va en fournir une.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 O.K.

5 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

6 Dans le délai que la Régie va formuler.

7 Effectivement, je pense, qu'il y avait un enjeu de
8 calendrier réglementaire, puis de capacité de
9 réalisation. Mais je pense que l'horizon deux mille
10 dix-huit (2018) là, de mémoire, les témoins ont
11 mentionné que c'était acceptable pour eux.

12 (16 h 05)

13 LA PRÉSIDENTE :

14 O.K. Parfait. Je veux juste être sûre. Bon, une
15 dernière précision, pour ce qui est de la servitude
16 latérale, on comprend, là, que c'est vraiment le
17 Promoteur, dans le fond, qui va faire le choix de
18 la servitude latérale ou du montant de trois cent
19 soixante dollars (360 \$), mais les inconvénients
20 qui vont être liés à cette servitude, ça va être
21 les futurs propriétaires. Le Promoteur, là, disons
22 qu'il va prendre ce qui va lui coûter le moins
23 cher, là, peut-être, en tout cas... Peut-être pas
24 toujours, là...

25

1 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

2 On peut le penser.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Bien, on peut le penser. Mais donc, c'est ça, la
5 préoccupation, c'est de dire est-ce que c'est...
6 c'est beaucoup demander aux futurs propriétaires
7 que d'accepter une servitude avec tous les
8 inconvénients qui viennent avec même si Hydro-
9 Québec pourrait ne pas avoir à l'utiliser pendant
10 trente (30) ans, là, on s'entend que ce n'est pas à
11 tous les jours, là, qu'il y a un équipement...
12 qu'il y a des travailleurs d'Hydro qui sont dans
13 notre cours, là, en train de travailler...

14 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

15 Fort heureusement, d'ailleurs.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Mais c'est plus au niveau des contraintes quant à
18 l'utilisation du terrain, l'aménagement et tout,
19 c'est quand même des contraintes qui sont
20 importantes, en plus d'avoir la... on comprend la
21 servitude horizontale, là. Tout cas à l'arrière du
22 terrain, ça, il n'y a pas de problème, là...

23 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

24 Oui bien derrière lot et latérale.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 ... mais c'est plus la servitude latérale et le
3 coût... peut-être que si on demandait aux futurs
4 propriétaires est-ce que vous aimeriez mieux payer
5 trois cent soixante (360 \$) plutôt que d'accorder
6 une servitude, on présume qu'il y a peut-être
7 beaucoup de gens qui diraient je pense que j'aime
8 mieux payer trois cent soixante dollars (360 \$) ou
9 trois cent dollars (300 \$) pour pouvoir aménager
10 mon terrain comme je veux plutôt que d'accepter une
11 servitude latérale.

12 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

13 Écoutez...

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Bien...

16 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

17 ... loin de nous l'idée de nier ces inconvénients-
18 là qui peuvent être amenés par l'existence d'une
19 servitude. Est-ce que ça cause des inconvénients
20 aux propriétaires, la réponse est oui. Toutefois,
21 ce que nous soumettons à l'évaluation de la Régie,
22 bien c'est le résultat du groupe de travail où le
23 Distributeur voulait, c'est ce qui était demandé
24 par les intervenants, arriver avec une proposition
25 où le réseau arrière lot est dans l'offre de base,

1 c'est-à-dire sans frais. Dans quelles conditions le
2 réseau peut-il... est-ce que le réseau arrière lot
3 peut être sans frais, bien si on a un accès au
4 réseau...

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Hum hum.

7 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

8 ... au réseau comme s'il était en avant lot. Bon.
9 On est passé d'un camion nacelle à une nacelle
10 compacte, là, qui est de la grandeur d'une espèce
11 de grosse brouette, là, donc ça, c'est une
12 amélioration, c'est-à-dire que c'est possible, on
13 peut se rendre, on dit non, non, on ne se rendra
14 jamais avec un camion en arrière des terrains, par
15 contre, se rendre à l'arrière des terrains par une
16 servitude latérale avec un petit équipement, c'est
17 possible. Et c'est ça qu'on soumet à l'évaluation
18 de la Régie.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Hum hum.

21 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

22 Comme je vous dis, les cas d'application qu'on
23 envisage, ce n'est pas des cas où la servitude va
24 être à un endroit dans le terrain arrière du
25 client, là, qu'il ne pourra pas mettre un cabanon.

1 Ce que je vous ai dit tantôt, c'est que ça serait
2 plutôt des blocs de condos, par exemple, où on
3 aurait un accès asphalté au stationnement qui est
4 en arrière.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Hum hum.

7 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

8 Alors on a des fois ça, une entrée avec deux blocs
9 de condos, stationnement arrière lot. Alors,
10 servitude, à cet endroit-là, ce n'est pas un
11 problème, il n'y aura pas d'aménagement, ça ne
12 nuira pas à personne, ça ne va pas poser
13 d'inconvénients. Bien franchement, je ne pense pas
14 qu'on va voir ça souvent que dans d'autres
15 situations que ça, mais c'est le résultat du groupe
16 de travail...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Hum hum.

19 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

20 ... on le soumet à l'évaluation de la Régie.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 C'est bien, cela termine nos questions, donc...

23 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

24 Merci beaucoup de votre attention à cette heure
25 tardive, quand même, c'est...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Bien, ça commence durement la semaine. Donc, cela
3 termine aujourd'hui, on vous remercie Maître
4 Tremblay et Maître Turmel pour votre plaidoirie, on
5 se revoit demain à compter de neuf heures avec
6 l'argumentation de l'Union des Consommateurs. Alors
7 bonne soirée.

8 AJOURNEMENT

9

1

2

Nous, soussignés, DANIELLE BERGERON et JEAN

3

LAROSE sténographes officiels dûment autorisés à

4

pratiquer avec la méthode sténotypie, certifions

5

sous notre serment d'office que les pages ci-dessus

6

sont et contiennent la transcription exacte et

7

fidèle de la preuve en cette cause, le tout

8

conformément à la Loi;

9

10

Et nous avons signé :

11

12

13

14

DANIELLE BERGERON

15

Sténographe officielle

16

17

18

19

20

JEAN LAROSE

21

Sténographe officiel