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

	PAGE
LISTE DES PIÈCES	5
PRÉLIMINAIRES	6
PREUVE DE UC	9
VIVIANE de TILLY	9
ISABELLE THIBAULT	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

		PAGE
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

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

PRÉLIMINAIRES

LA GREFFIÈRE :
Protocole d'ouverture. Audience du huit (8) mai deux mille dix-sept (2017), dossier R-3964-2016. 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 distribution d'électricité. Poursuite de l'audience.

LA PRÉSIDENTE :
Bonjour à vous tous. Alors, on reprend l'audience qui porte sur les Conditions de service du Distributeur. Maître Sicard, on en... Ah! À moins que vous ayez...

Me SIMON TURMEL :
Oui. Ça ne sera pas long.

LA GREFFIÈRE :
Vous avez des engagements, je pense.

Me SIMON TURMEL :
Oui. Bien, simplement... Oui. Bonjour, Madame la Présidente, Madame la Régisseure, Monsieur le

Régisseur.

LA PRÉSIDENTE :

Oui. Bonjour. Bonjour. Effectivement.

Me SIMON TURMEL :

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

Me HÉLÈNE SICARD :

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

Me SIMON TURMEL :

Ça devrait. Ça devrait. Ça devrait.

Me HÉLÈNE SICARD :

Donc, en fin d'après-midi?

Me SIMON TURMEL :

Bah! Ou demain matin vers... Regardez, on fait notre possible. On fait notre possible. Je ne veux pas m'engager, mais on fait notre possible.

Me HÉLÈNE SICARD :

O.K.

Me SIMON TURMEL :

Mais, ça devrait.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. Un petit effort pour que, au moins, les intervenants puissent en prendre connaissance avant leur plaidoirie...

Me SIMON TURMEL :

Oui, oui, oui, oui, oui. Regardez, on...

LA PRÉSIDENTE :

... en fin...

Me SIMON TURMEL :

On fait tous les efforts.

LA PRÉSIDENTE :

... en fin d'après-midi...

M. STÉPHANE GAUTHIER :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

... avant quinze heures quarante-cinq (15 h 45). C'est bon ça?

Me SIMON TURMEL :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

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

PREUVE DE UC

Me HÉLÈNE SICARD :

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

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

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

201, Montréal (Québec);

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

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

INTERROGÉES PAR Me HÉLÈNE SICARD :

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

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

Mme VIVIANE DE TILLY :

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

Q. [2] Merci. Allez-y.

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

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

(9 h 07)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(9 h 12)

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

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

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

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

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

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

Bref, le Distributeur demande à la Régie de

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

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

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

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

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

(9 h 17)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(9 h 22)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

réaliser cette seule lecture.

(9 h 27)

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

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

R. Oui.

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

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

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

Mme ISABELLE THIBAULT :

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

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

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

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

répondent pas aux besoins de plusieurs ménages.

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

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

Les ménages pauvres dont nous parlons sont

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

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

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

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

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

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

(9 h 32)

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

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

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

permettent en fait de faire porter à la personne pauvre la responsabilité de sa condition sociale et financière. Vous comprendrez que c'est une posture excessivement pratique.

Pour ce qui est de l'entente de notre dame, il faudra attendre que l'entente de cent cinquante-trois dollars (153 $) soit échouée pour prendre une autre entente. Par ces façons de faire, Hydro-Québec met en place les prochaines raisons de refus d'entente puisque madame aura une entente non respectée de plus à sa feuille de route. On pourra librement juger de sa mauvaise foi.

La conséquence devient donc une cause de nouvelles difficultés. C'est la quadrature du cercle de la pauvreté. Et, croyez-moi, ce cercle est vicieux. Il est très difficile de s'en sortir. Être pauvre demande beaucoup de temps et génère un stress énorme. Quand le moindre cent compte et que chaque pépin ou imprévu est un casse-tête sans fin, ça use. Les statistiques sur l'espérance de vie entre les quartiers les plus riches et les quartiers les plus pauvres de Montréal en disent long là-dessus, dix ans d'espérance de vie les séparent.

Si nous prenons la peine de regarder la

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

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

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

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

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

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

Madame a tout de même accumulé un retard

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

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

(9 h 37)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Q. [5] Merci, Madame Thibault.

Me HÉLÈNE SICARD :

Alors, les témoins sont disponibles pour contre-interrogatoire.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Aucune question pour le Distributeur.

LA PRÉSIDENTE :

Aucune question. Maître Alexandre De Repentigny? Par de question. Simon Turmel, pour la formation?

INTERROGÉES PAR LA FORMATION :

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

Me HÉLÈNE SICARD :

De consommation.

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

Mme VIVIANE DE TILLY :

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

limiteurs, limitateurs de consommation.

Q. [8] Oui.

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

(9 h 42)

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

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

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

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

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

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

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

Mme ISABELLE THIBAULT :

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

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

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

Mme VIVIANE DE TILLY :

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

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

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Madame Pelletier, pour la formation?

Mme LOUISE PELLETIER, régisseur :

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

(9 h 47)

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

Mme VIVIANE DE TILLY :

R. Non. Non.

Q. [14] Non?

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

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

LA PRÉSIDENTE :

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

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

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

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

Mme ISABELLE THIBAULT :

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

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

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

Q. [17] C'est bien.

R. Merci.

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

Mme VIVIANE DE TILLY :

R. C'est le résultat du balisage?

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

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

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

(9 h 52)

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

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

une maison, c'est froid, là.

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

Q. [20] Hum, hum.

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

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

ne parle pas du coût de la mauvaise créance chez ceux qui ne sont pas des ménages à faible revenu. On ostracise un petit peu les MFR, là, que ça coûte cher, mais je crois qu'on parle de centaines de millions qui ne sont pas récupérés chez les autres clients aussi. Alors, il faut peut-être relativer...

Q. [21] Ce n'était pas... mon propos n'était pas de dire que c'est beaucoup d'argent, là.

R. O.K.

Q. [22] Je veux dire qu'il y a quand même eu...

R. Oui.

Q. [23] ... beaucoup d'efforts de faits...

R. Oui. T'sais...

Q. [24] ... au fil des ans et une collaboration qui, de l'extérieur, semblent à tout le moins plus profitables entre les associations de consommateur et Hydro-Québec.

R. Oui, oui.

Q. [25] Je pense qu'il y a eu des progrès.

R. Oui. Puis je crois que c'est...

Q. [26] C'est jamais parfait, mais c'était juste ça mon point. Puis ça incluait aussi les... les rabais sur vente...

R. Oui.

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

R. Oui.

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

Me HÉLÈNE SICARD :

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

LA PRÉSIDENTE :

Oui. Parfait.

Me HÉLÈNE SICARD :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me HÉLÈNE SICARD :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

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

PREUVE DE L'ACEFQ

Me DENIS FALARDEAU :

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

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

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

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

INTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU :

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

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

M. CO PHAM :

R. Oui.

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

R. Oui.

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

R. Oui.

(9 h 58)

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

51, c'est bien ça?

R. Oui.

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

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

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

R. Oui.

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

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

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

R. Oui.

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

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

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

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

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

clientèle.

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

(10 h 03)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(10 h 08)

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

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

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

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

pas l'abonnement gratuit.

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

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

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

clients.

Et ensuite :

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

Fin de la citation.

(10 h 14)

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

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

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

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

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

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

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

Je parle ici bien de politique, c'est-à-dire que c'est une politique que vous, la Régie, vous allez implanter sans avoir à se soucier de la précision des coûts donnés par Hydro-Québec, est-ce que c'est quinze dollars (15 $) le coût réel, est-ce que c'est vingt-cinq dollars (25 $) ou est-ce que c'est quarante dollars (40 $)? Vous aimeriez... avec cette politique-là, vous pouvez dire : « Bon, 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,

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

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

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

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

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

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

(10 h 24)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si ça a fonctionné jusqu'à présent, trente

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

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

(10 h 34)

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

> Correction des erreurs de facturation.
>
> 11.5 Si la facture du client contient des erreurs, Hydro-Québec apporte les corrections appropriées selon les modalités suivantes :
>
> 1. Lorsque la correction entraîne le remboursement par Hydro-Québec d'un 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

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

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

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

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

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

(10 h 40)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(10 h 45)

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

Je demande votre patience, maintenant

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

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

Donc, on voit bien clair que la définition des ententes de paiement d'Hydro-Québec ne couvre pas les coûts pour l'hiver prochain, par exemple. Hydro-Québec veut tout simplement des ententes de paiement qui couvrent les dettes, les dettes du passé. Tandis que dans les CSÉ en vigueur, à la page 10, l'entente de paiement est définie autrement. Je lis la définition dans le texte des CSÉ actuelles. Entente de paiement :

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

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

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

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

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

Québec a dit : « Il n'y a pas d'objection pour ça. » Nous souhaitons que d'ici trois mois, Hydro-Québec va avoir le temps de réintroduire dans son projet cette définition-là, la définition actuelle, et puis d'appliquer, dans la réalité, l'esprit de cette définition-là, c'est-à-dire ça couvre les ententes de paiements, couvre les coûts futurs. (10 h 50)

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

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

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

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

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

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

M. CO PHAM :

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

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

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

(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

Me SIMON TURMEL, régisseur :

Q. [38] Bonjour, Monsieur Pham.

R. Bonjour, Monsieur le Régisseur.

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

R. Oui.

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

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

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

Q. [41] Hum, hum.

R. Mais...

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

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

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

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

dire pour le commun des mortels.

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

LA PRÉSIDENTE :

Maître Pelletier pour la formation.

Mme LOUISE PELLETIER :

Q. [45] Oui, une précision peut-être, Monsieur Pham. Et je reviens sur la question de la gratuité de l'abonnement si c'est fait par le service web. Est-ce que selon vous, est-ce qu'on... si je vous ai bien compris, là, est-ce qu'on pourrait... ce n'est pas ça que vous avez dit par exemple, là, mais ce que j'en déduis, c'est que vous ne considérez pas que plus on utilisera le service web pour les abonnements et plus ça risque de réduire ces mêmes coûts d'abonnement pour le Distributeur. Est-ce que je suis... Vous ne supportez pas ce point-là, c'est bien ce que je comprends?

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

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

(11 h 00)

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

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

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

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

LA PRÉSIDENTE :

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

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

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

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

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

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

(11 h 05)

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

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

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

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

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

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

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

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

(11 h 10)

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

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

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

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

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

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

Me DENIS FALARDEAU :

C'est complet.

LA PRÉSIDENTE :

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

à vous reposer adéquatement.

Me DENIS FALARDEAU :

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

LA PRÉSIDENTE :

C'est bon. Vous essaierez de la contester quand même.

Me SIMON TURMEL :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

Oui.

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

D'accord.

Me SIMON TURMEL :

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

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

Ah! O.K.

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Il n'y a pas de problème.

LA PRÉSIDENTE :

On va revenir donc à treize heures (13 h 00) cette fois-ci...

Me SIMON TURMEL :

Oui, oui, oui, oui.

LA PRÉSIDENTE :

... pour débuter avec votre argumentation.

Me SIMON TURMEL :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Parfait. Merci.

SUSPENSION DE L'AUDIENCE

(13 h 05)

DISCUSSION DE PART ET D'AUTRE

LA PRÉSIDENTE :

Maître Sicard. Bonjour.

Me HÉLÈNE SICARD :

Bonjour. Bon après-midi. Alors, juste pour vous aviser, avec votre permission, demain matin, on a modifié votre horaire. Je vais passer à la place... UC va plaider à la place de l'ACEF de Québec.

LA PRÉSIDENTE :

O.K.

Me HÉLÈNE SICARD :

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

LA PRÉSIDENTE :

C'est bon.

Me HÉLÈNE SICARD :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Parfait. Merci, Maître Sicard. Maître Tremblay.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

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

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

LA GREFFIÈRE :

Je vais vous la donner ultérieurement.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

PLAIDOIRIE PAR Me SIMON TURMEL :

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

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

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Il va rester...

LA PRÉSIDENTE :

... vivre sans ça.

Me SIMON TURMEL :

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

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

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

LA GREFFIÈRE :

Excusez-moi, Maître Turmel.

Me SIMON TURMEL :

Oui.

LA GREFFIÈRE :

C'est la cote 210 pour votre pièce.

Me SIMON TURMEL :

Ah! 210. Un beau chiffre rond. Merci. 210, oui. La DADT, B-0210.

B-0210 : Formulaire DADT de la Régie du bâtiment

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

LA GREFFIÈRE :

En fait, je ne l'ai pas coté.

Me SIMON TURMEL :

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

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

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

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

(13 h 10)

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

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

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

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

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

> Être une référence en service à la clientèle; dynamiser l'offre des libres-services; optimiser l'utilisation des nouvelles technologies...

Puis :

> ... miser sur la qualité du service...

Puis élément important ici :

> ... tout ça en limitant les hausses tarifaires.

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

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

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

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

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

Puis, également, bon, les nouvelles

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

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

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

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

(13 h 15)

Alors, je vous disais texte plus

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

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

quelles seront-elles - mais doivent permettre... elles doivent pouvoir s'imbriquer, justement, ces nouvelles technologies-là, futures, dans le cadre des Conditions.

Donc, j'ai mentionné Éducaloi, également des... j'aurais dû en parler tout à l'heure, mais également des « focus groups » qui ont été organisés, justement, afin de tester le nouveau texte parce que c'est certain que, notamment, les employés du Distributeur vont devoir maîtriser, vont devoir connaître le texte et l'appliquer, et le comprendre, donc différents « focus groups ». Puis ça avait été mentionné, justement, en atelier cet élément-là.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(13 h 25)

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

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

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

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

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

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

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

prendre une entente de paiement.

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

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

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

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

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

(13 h 30)

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

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

élevées et on remonte tranquillement vers le nord.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(13 h 35)

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

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

beaucoup de réponses auxquelles on doit répondre.

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

> Hydro-Québec rappelle qu'elle est assujettie aux règles du Code civil [...] qui prévoient qu'un coconctractant ne peut renoncer d'avance à la prescription, ni convenir d'un délai de prescription autre que celui prévu par la Loi, [puis que] la prescription applicable aux réclamations [...] [était] de 3 ans [...].

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

doit engendrer aucuns frais pour Hydro-Québec.

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

(13 h 40)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(13 h 45)

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

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

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

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

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

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

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

problème relève du droit privé et non des Conditions de service.

Je pense que tout est là. Donc, les différentes propositions de l'intervenant SÉ-AQLPA relativement aux compteurs groupés constituent ni plus ni moins qu'une invitation qui est lancée au Distributeur de s'immiscer dans les relations entre, soit le propriétaire et les locataires, soit entre les locataires entre eux. Puis il ne faut pas oublier non plus, le compteur non communicant c'est un choix personnel. L'offre de base du Distributeur c'est le CNG, le compteur non communicant, c'est un choix personnel. Puis le client n'a pas à indiquer au Distributeur les raisons pour lesquelles il désire un compteur non communicant. Mais surtout que ces différentes solutions préconisées par l'intervenant relativement aux compteurs groupés priveraient des clients qui ne désirent pas un CNC des avantages de l'offre de base du Distributeur, donc d'un compteur nouvelle génération. Puis notamment, des factures basées sur des lectures réelles, systématiquement sur des lectures réelles, ainsi que les différentes options, possibilités qui sont offertes par l'Espace client, donc un suivi quotidien de la consommation, par exemple. Puis

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

(14 h 50)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(13 h 55)

Prochain sujet, les dépôts, ou les demandes

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

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

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

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

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

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

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

(14 h 00)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

qualité d’autres services fournis.

(14 h 05)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(14 h 10)

Ça fait le tour de ce que j’ai dans mon plan, mais ce n’est pas tout. J’ai des notes ici. Maintenant, on va parler de l’annexe 1. En fait, je dois admettre que quand je préparais le dossier, ou 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

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

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

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

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

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

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

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui, c'est pour ça.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Simon Turmel, pour la formation.

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

avez parlé d'un appel avec le client.

(14 h 15)

Me SIMON TURMEL :

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

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui.

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

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

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

Me SIMON TURMEL :

Bien, regardez...

Me SIMON TURMEL, régisseur :

Et j'aurai une autre question.

Me SIMON TURMEL :

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

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

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

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui.

Me SIMON TURMEL, régisseur :

... pour correction de facture.

Me SIMON TURMEL :

Oui.

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui.

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

Me SIMON TURMEL :

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

client et le Distributeur.

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

Me SIMON TURMEL :

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

Me SIMON TURMEL, régisseur :

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

Mme LOUISE PELLETIER :

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

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

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

Me SIMON TURMEL :

Bien...

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

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

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

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui.

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

La page, la page 18.

Mme LOUISE PELLETIER :

Oui.

Me SIMON TURMEL :

Oui, oui, oui.

Mme LOUISE PELLETIER :

J'avais une raison.

Me SIMON TURMEL :

Deux mille dix-huit (2018).

Mme LOUISE PELLETIER :

Oui, c’est ça. Mais, septembre deux mille dix-sept (2017), c’est uniquement l’article qui porte sur « de permettre l’installation d’un non communicant pour les quatre cents ampères (400 A) » que vous demandez qu’il soit en vigueur le premier (1er) septembre deux mille dix-sept (2017). Ça ne touche pas de question de frais d’inaccessibilité. Je pense, c’est les mêmes de toute façon. Ça ne touche pas non plus la question de la relève. C’est uniquement...

Me SIMON TURMEL :

Exactement. Uniquement...

Mme LOUISE PELLETIER :

... cet article-là.

Me SIMON TURMEL :

C’est ça, qui permet justement, lorsque les conditions sont remplies, de pouvoir bénéficier de l’option d’un compteur non communicant pour une entrée de quatre cents ampères (400 A).

Mme LOUISE PELLETIER :

Parfait. C’est parce qu’en référence, entre parenthèses...

Me SIMON TURMEL :

Oui, effectivement.

Mme LOUISE PELLETIER :

... vous indiquez les articles 10.4 et 13.1.1.

Me SIMON TURMEL :

Oui, oui, oui, c'est...

Mme LOUISE PELLETIER :

Donc, ça ne touche pas la mise en application permanente de 13.1.1 dès le premier (1er) septembre deux mille dix-sept (2017). C'est le entre parenthèses qui est venu me mêler.

(14 h 25)

Me SIMON TURMEL :

Oui, bien, je dois vous admettre que moi aussi je me mêle là.

Mme LOUISE PELLETIER :

Vous aussi?

Me SIMON TURMEL :

Oui.

Mme LOUISE PELLETIER :

Ah! C'est bon.

Me SIMON TURMEL :

C'est ça, c'est ça.

Mme LOUISE PELLETIER :

Je vous dis, je m'approche de mon diplôme de droit. Oh! Yoye! Si on commence à être mêlés aux mêmes places là, ça me rassure.

Me SIMON TURMEL :

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

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

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

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui.

Mme LOUISE PELLETIER :

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

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

Me SIMON TURMEL :

Effectivement.

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

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

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

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

Mme LOUISE PELLETIER :

Dites-moi donc?

Me SIMON TURMEL :

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

dans les conditions de service sont plutôt au chapitre 9.

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

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

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

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

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

Chapitre 6?

Mme LOUISE PELLETIER :

Probablement que je ne l'ai pas vu.

Me SIMON TURMEL :

Au chapitre 6.

Mme LOUISE PELLETIER :

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

Me SIMON TURMEL :

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

tant que tel, effectivement.

Mme LOUISE PELLETIER :

Parfait, je n'ai pas d'autres questions, merci Maître Turmel.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Très bien, oui.

LA PRÉSIDENTE :

Mais... C'est ça.

Me SIMON TURMEL :

O.K. Parfait.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. Ah! Le paragraphe 77 de votre plan d'argumentation, en fait, je ne comprenais pas trop ce que ça voulait dire, que si jamais on introduisait des redressements réglementaires, que cela aurait pour effet de prioriser certaines activités au détriment de d'autres. En fait, juste nous aider à comprendre le sens là, de cette...

(14 h 30)

Me SIMON TURMEL :

Oui, mais en fait, déjà...

LA PRÉSIDENTE :

Ce paragraphe-là.

Me SIMON TURMEL :

Regardez, en lisant le mémoire de la FCEI, le redressement, ou les modalités du redressement réglementaire étaient quand même, je vous dirais, en tout respect, peu élaborées ou quelque peu floues puis ça semblait concerner davantage les questions des délais. Mais si le Distributeur est à risque par rapport à certaines obligations, qu'il y

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

C'est ça.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui, merci.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Superfétatoire, oui.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

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

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

LA PRÉSIDENTE :

Entrée en vigueur.

Me SIMON TURMEL :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

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

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

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

Je donne l'exemple...

Me SIMON TURMEL :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

O.K.

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

O.K.

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

Donc...

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

Sur le fond.

Me SIMON TURMEL :

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me SIMON TURMEL :

Merci, donc maintenant, je passe...

LA PRÉSIDENTE :

... Maître Turmel.

Me SIMON TURMEL :

... pour de vrai la parole...

LA PRÉSIDENTE :

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

SUSPENSION

LA PRÉSIDENTE :

Maître Tremblay, on vous écoute.

PLAIDOIRIE PAR Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

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

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

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

Alors, je pense qu'un bref rappel sur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(14 h 50)

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

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

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

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

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

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

[...] 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

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

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

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

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

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

> Bien que sa méthode d'établissement soit complexe, la Régie retient l'approche de prix unitaire par bâtiment. Ces prix visent les demandes les plus fréquentes de prolongement souterrain pour les développements résidentiels. L'utilisation de prix unitaire par bâtiment assure la prévisibilité des coûts pour le requérant. Cette approche doit générer des économies au titre des frais d'ingénierie, que le Distributeur estime à un million de dollars (1 M$) par an.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(15 h 00)

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

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

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

au paragraphe 9.

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

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

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

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

(15 h 05)

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

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

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

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

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

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

très, très gros.

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

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

(15 h 10)

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

modifications techniques pour permettre une alimentation plus grande.

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

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

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

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

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

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

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

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

(15 h 15)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(15 h 20)

Il y a eu des questionnements sur le

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

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

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

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

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

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

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

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

(15 h 25)

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

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

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

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

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

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

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

> La possibilité pour un promoteur

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

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

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

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

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

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

(15 h 30)

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

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

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

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

service de base, pardon, en souterrain.

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

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

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

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

Alors malheureusement, jusqu'à tant que les coûts du souterrain demeurent ce qu'ils sont, c'est-à-dire onéreux, on... je pense que l'ordre de référence du Distributeur qui est axé sur la densité, bien c'est encore la meilleure proposition que vous avez devant vous.

Alors je vous indique à la page 46.... au paragraphe 46, certains éléments de preuve qui ont été mentionnés. Je vous en ai mentionné certains verbalement. Donc moi, je n'ai vu aucune raison de déplacer les coûts de l'acheteur d'une résidence vers l'ensemble de la clientèle du Distributeur pour le réseau souterrain. Au contraire, on peut penser, avec la preuve qui a été administrée, que les choses fonctionnent correctement à l'heure actuelle au plan économique.

(15 h 40)

47, je vous l'ai mentionné, 48 également. 49. Spontanément je pense à une question d'un membre de la formation. Je répondais que la Régie n'est pas saisie d'une demande d'investissement. C'est important de... un investissement supplémentaire, ça va représenter des pressions à la hausse sur les tarifs. On ne peut pas nier ça.

Et si la Régie a de l'appétit pour faire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

asphalté, qui n'aura pas de construction dessus. (14 h 45)

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

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

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

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

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

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

> [...] Elle juge...

la Régie

> ... équitable et conforme au droit
> [...] que le propriétaire soit
> l'ultime responsable de la

> consommation pour un logement sans titulaire d'abonnement ou un local laissé vacant, puisqu'il peut utiliser ou bénéficier du service [...]

Et plus loin :

> La Régie invite la CORPIQ à informer ses membres de leur responsabilité de fournir leurs coordonnées au Distributeur.

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

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

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

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

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

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

lorsqu'un

> ... locataire met fin à son abonnement.

C'était une des préoccupations de la Régie.

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

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

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

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

(15 h 50)

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

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

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

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

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

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

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

Les alertes Web, courriel, sont conservées

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

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

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

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

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

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

là.

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

(15 h 55)

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

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

Au niveau de la procédure de plaintes, bien

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Je pensais m'en tirer.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

S'il n'a pas identifié au préalable son choix...

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Un avis, une confirmation d'abonnement.

LA PRÉSIDENTE :

Une confirmation d'abonnement, bon.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Oui, absolument.

LA PRÉSIDENTE :

Bon. Là, le propriétaire... la personne reçoit ça, elle se dit : « Oupelaï, je ne suis plus propriétaire », vous avise, il y a quelques jours qui s'écoulent, est-ce que vous allez demander à cet ex-propriétaire d'assumer le coût, la consommation de ce logement-là?

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Ah, pas du tout.

LA PRÉSIDENTE :

Ce n'est pas ce que vous voulez?

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Pas du tout.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. On a mal compris.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Pas du tout, pas du tout puis vous faites bien de

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

LA PRÉSIDENTE :

O.K.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

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

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

(16 h 00)

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

LA PRÉSIDENTE :

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

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

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

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Tout à fait.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Oui.

LA PRÉSIDENTE :

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

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Absolument, absolument.

LA PRÉSIDENTE :

Hein? O.K.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

On se comprend là-dessus.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

4.

LA PRÉSIDENTE :

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

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Quatre-vingt-dix-huit (1998).

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Tout à fait, tout à fait.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

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

LA PRÉSIDENTE :

O.K.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Dans le délai que la Régie va formuler.

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

(16 h 05)

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

On peut le penser.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Fort heureusement, d'ailleurs.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Oui bien derrière lot et latérale.

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

Écoutez...

LA PRÉSIDENTE :

Bien...

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

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

LA PRÉSIDENTE :

Hum hum.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

LA PRÉSIDENTE :

Hum hum.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

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

LA PRÉSIDENTE :

Hum hum.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

LA PRÉSIDENTE :

Hum hum.

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

LA PRÉSIDENTE :

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

Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

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

LA PRÉSIDENTE :

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

AJOURNEMENT

Nous, soussignés, DANIELLE BERGERON et JEAN LAROSE sténographes officiels dûment autorisés à pratiquer avec la méthode sténotypie, certifions sous notre serment d'office que les pages ci-dessus sont et contiennent la transcription exacte et fidèle de la preuve en cette cause, le tout conformément à la Loi;

Et nous avons signé :

DANIELLE BERGERON
Sténographe officielle

JEAN LAROSE
Sténographe officiel