

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 9 MAI 2017

VOLUME 9

JEAN LAROSE et CLAUDE MORIN
Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY
procureur de la Régie

DEMANDERESSE :

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

INTERVENANTS :

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

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

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

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

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

Me ÉRIC DAVID
procureur d'Option consommateurs (OC)

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

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

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

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

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
PRÉLIMINAIRES	5
PLAIDOIRIE PAR Me HÉLÈNE SICARD	6
PLAIDOIRIE PAR Me ÉRIC DAVID	40
PLAIDOIRIE PAR Me DENIS FALARDEAU	84
PLAIDOIRIE PAR Me NATACHA BOIVIN	137
PLAIDOIRIE PAR Me RAPHAËL LESCOP	162
PLAIDOIRIE PAR Me ANDRÉ TURMEL	198

1 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce neuvième (9e)
2 jour du mois de mai :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du neuf (9) mai
8 deux mille dix-sept (2017), dossier R-3964-2016.

9 Audience concernant la demande relative à la
10 modification des conditions de service
11 d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
12 dans ses activités de distribution d'électricité.

13 Poursuite de l'audience.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Merci, Madame la Greffière. Alors, bonjour à vous
16 tous et bonne journée nationale de la justice
17 administrative. C'est aujourd'hui.

18 DISCUSSION HORS DOSSIER

19 LA PRÉSIDENTE :

20 J'aurais juste un petit commentaire. Hier, en
21 terminant l'audience, on avait sur notre bureau le
22 nouveau document qui porte sur les tarifs et je
23 voulais vous féliciter. La petite photo est pas mal
24 plus « cute » que ça. C'est ça, c'est un
25 commentaire... un commentaire subjectif. Bon.

1 Allez, Maître Tremblay, on vous écoute.

2 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

3 Bonjour. Alors, très rapidement, je veux simplement
4 déposer des copies papier des réponses aux
5 engagements numéros 15 et 16 qui ont été déposées
6 électroniquement hier et qui apparaissent sur le
7 SDÉ ce matin. Merci.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Maître Sicard pour l'Union des consommateurs.

10 Me HÉLÈNE SICARD :

11 Oui. Bonjour.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 On vous écoute.

14 PLAIDOIRIE PAR Me HÉLÈNE SICARD :

15 Oui. Bonjour. Alors, j'ai déposé, vous devez avoir,
16 mais il y a des copies, l'argumentation. J'ai
17 annoncé une demi-heure. Alors, pour essayer de m'y
18 tenir, évidemment je ne vais pas tout lire, mais
19 essayer de me concentrer sur certains points.
20 Alors, je débute, je saute la page 1.

21 Au paragraphe 1 « Introduction »,
22 j'aimerais juste vous souligner que le mode
23 procédural qui a été adopté dans le présent dossier
24 a été très bénéfique. Je disais justement à mes
25 confrères que ça a probablement sauvé, diminué de

1 moitié le temps d'audience. Alors, UC approuve ce
2 genre de processus et il est à mettre dans tous les
3 dossiers où vous voudrez bien le mettre, y compris
4 une phase 2 s'il devait y en avoir une.

5 Je passe maintenant à la page 3
6 « Interruption/non-interruption de service ».
7 Alors, au deuxième paragraphe, alors nous avons, en
8 deux mille un (2001), dans le contexte du dossier
9 3439-2001, suite à la décision D-2001-259, la
10 pratique de non-interruption et rétablissement du
11 service en hiver se retrouvait ainsi codifiée aux
12 conditions de service du Distributeur, article 12.4
13 des CSE.

14 Vous trouverez, par la suite, différentes
15 citations que je vais vous inviter à lire un petit
16 peu plus tard. Et je passe maintenant à la page 4,
17 troisième paragraphe.

18 UC souligne, tel que l'a fait le procureur
19 de la Régie lors des audiences, que les conditions
20 de service actuelles, à l'article 12.1, prévoient
21 que le Distributeur procède au rétablissement avec
22 l'accord du client, alors qu'il prévoit, au nouveau
23 texte, de rétablir le service « à votre demande ».
24 Le Distributeur propose donc une modification aux
25 conditions de service puisque, dans les faits, là,

1 il indique que ce qu'il fait dans sa pratique, là,
2 c'est il attend que les gens le demandent. C'est ce
3 qu'il nous a dit en audience, mais c'est pas tout à
4 fait ce qu'indique 12.1.

5 Et quand on lit l'article 76.2, c'est pas
6 ce qui est demandé dans l'article 76.2, à notre
7 compréhension, puisque l'obligation qui est faite à
8 76.2 dit « ne peut interrompre durant cette
9 période ». Alors, UC demande à la Régie d'aviser le
10 Distributeur qu'il devrait respecter son obligation
11 de rebrancher, c'est-à-dire de ne pas interrompre
12 les clients en période froide sans que ceux-ci
13 n'aient à le demander. La pratique, là, ne semble
14 pas conforme à ce qui est déjà à 76.2.

15 Maintenant, le point le plus important pour
16 UC, et je vais souligner, là, l'article 76.2 parle
17 de gens qui se chauffent à l'électricité. On admet
18 que, dans les faits, le Distributeur rétablit même
19 les gens qui ne se chauffent pas à l'électricité
20 puis, ça, c'est apprécié.

21 Toutefois, nous, on vous demande d'allonger
22 cette période. Alors, maître Simon Turmel m'a
23 interpellée, là, pendant le contre-interrogatoire
24 au sujet de 76.2 et le rallongement de cette
25 période. Vous allez trouver mes motifs puis je vais

1 essayer de vous les résumer, là, aux pages 4 et
2 suivantes.

3 L'article 76.2 parle de « ne peut ». C'est
4 clair, c'est une obligation, c'est pas « peut
5 interrompre ou ne peut pas interrompre » c'est « ne
6 peut ». C'est un droit, quand on se sert de la Loi
7 de l'interprétation, qui est une obligation qui est
8 absolue, qui confère un droit finalement aux
9 consommateurs.

10 (9 h 10)

11 Maintenant, est-ce que vous pouvez aller
12 au-delà de cette restriction? Nous, ce qu'on vous
13 soumet, c'est que vous pouvez si vous jugez, puis
14 on va arriver aux motifs par après, aller au-delà
15 de ça. Vous l'avez fait en deux mille un (2001). On
16 a l'article 48 de la Loi d'Hydro-Québec qui dit, et
17 vous l'avez, je l'ai cité à la page 5 :

18 La Société peut se prévaloir des
19 dispositions des articles 26, 27, 28,
20 29 et 32 du chapitre 66 des Lois du
21 Québec, 1897-1898. Elle peut aussi se
22 prévaloir des dispositions des
23 articles 16, 18 et 19 de la loi 12
24 Victoria, [...].

25 Alors, je suis allée voir ces articles 27 et 29. Je

1 vous les ai cités dans ce qu'on appelle la Loi
2 Victoria ou Loi amendant et refondant la Loi
3 constituant en corporation la Compagnie royale
4 d'électricité, auquel, loi de dix-huit cent quatre-
5 vingt-dix-huit (1898) quand même, auquel la Loi
6 d'Hydro-Québec fait toujours référence. Et je vous
7 ai mis les deux articles.

8 Alors, l'article 27 est l'article qui
9 permet de suspendre l'approvisionnement - ce
10 n'était pas tout à fait les mêmes mots dans le
11 temps, mais on comprend ce que ça veut dire -
12 lorsque quelqu'un néglige de payer les loyers aux
13 dates fixées pour leur paiement. Donc, si quelqu'un
14 ne paie pas sa facture d'électricité, il peut être
15 coupé. « Après un avis de huit jours ». C'est ce
16 que dit l'article. L'article 29 nous dit :

17 Les deux sections précédentes n'auront
18 pas pour effet d'empêcher les
19 dispositions qu'elles contiennent
20 d'être changées ou modifiées par
21 contrat.

22 Or, quel est le contrat qui existe entre Hydro-
23 Québec puis ses clients résidentiels? Bien, c'est
24 les conditions de service. L'article 5 de la Loi de
25 la Régie et l'article 31 dit : Vous approuvez, vous

1 décidez de ces conditions de service là. Le
2 contrat, là, c'est votre responsabilité. Alors, si
3 vous voulez allonger ce contrat-là, vous avez
4 absolument le droit de le faire.

5 Ce que l'article 76.2 est venu faire en
6 deux mille six (2006), c'est intégrer dans la Loi
7 une obligation minimale de protection des gens, des
8 clients résidentiels qui faisaient suite
9 probablement à votre décision qui avait été rendue
10 en deux mille un (2001). Alors, si vous voulez...
11 Si on lit bien ces articles et qu'on leur donne une
12 interprétation large et libérale, puis il faut le
13 faire, bien, vous avez le droit pour les motifs que
14 vous jugerez raisonnables, évidemment on ne peut
15 pas le faire sans raison, d'étendre cette période
16 en modifiant le contrat.

17 Je vous rappelle qu'en deux mille un (2001)
18 dans sa décision, la Régie avait qualifié de
19 minimale la période de quatre mois. Je ne vais pas
20 vous relire... Je ne veux pas vous lire la page 6
21 et la page 7. Je veux juste vous indiquer qu'à
22 Montréal, il y a un règlement qui prévoit, et ça
23 commence au bas de la page 6 et ça se continue à la
24 page 7, qu'un logement doit répondre à une certaine
25 température.

1 La Ville de Montréal elle-même, puis
2 d'autres villes l'ont fait, reconnaissent qu'il
3 faut du chauffage pour qu'un logement soit salubre.
4 Et elle fixe la température intérieure du logement
5 à vingt et un degrés (21°). Et il faut que le
6 logement puisse être maintenu à vingt et un degrés
7 (21°) même si, à l'extérieur, il fait moins vingt-
8 trois (23). Alors, il est clair que, pour la Ville
9 de Montréal, un logement salubre, c'est-à-dire un
10 logement qui favorise la santé de ses occupants,
11 doit répondre à certaines conditions de chauffe,
12 peu importe la période de l'année. Ce qui les
13 préoccupe, c'est le froid.

14 Si vous devez décider que ce qu'Hydro-
15 Québec devrait avoir, par exemple, une température
16 minimale avant d'interrompre, je pense que le
17 témoignage du Distributeur nous indique que ça peut
18 être un petit peu plus compliqué parce qu'il peut
19 faire vingt degrés (20°), on l'a vu entre autres
20 cette année, il a fait vingt degrés (20°) il y a
21 une semaine ou deux, et depuis les derniers deux ou
22 trois jours, là, j'ai vu des gens se promener avec
23 des tuques. Puis on n'est plus en avril, là. On est
24 déjà rendu en mai. Alors, quand l'Union des
25 consommateurs vous demande d'étendre la période

1 jusqu'au trente et un (31) avril, c'est très
2 réaliste. Il fait froid au Québec.

3 Le Distributeur vous a dit... Je vais vous
4 laisser lire tous les motifs. Et j'arrive au milieu
5 de la page 8. Et, là, je veux vous parler de
6 l'engagement 4 où le Distributeur nous a dit que ce
7 qu'il faisait était favorablement comparable à
8 d'autres juridictions. Mais le balisage qu'il nous
9 soumet à l'engagement 4, et je suis à la première
10 page de cet engagement, nous indique que :

11 La durée moyenne de la trêve est de
12 cent sept (107) jours.

13 C'est ce qu'on a à la page 3 de... Je n'ai pas le
14 numéro de pièce. Mais c'est l'engagement 4. C'est
15 HQD-19, Document 6, mais je n'ai pas la cote Régie.
16 Vous m'excuserez.

17 LA GREFFIÈRE :

18 Cote 203.

19 (9 h 15)

20 Me HÉLÈNE SICARD :

21 203. Bon. Alors ce document nous indique cent sept
22 (107) en moyenne. Sauf qu'il faut prendre ça avec
23 un grain de sel, là, parce que les entreprises, là,
24 elles nous ont mis A, B, C, on ne sait pas qui
25 elles sont. On ne sait pas où elles sont. On ne

1 sait pas quelles sont les températures pour ces...
2 moyennes ou s'il y a un hiver ou s'il n'y a pas
3 d'hiver.

4 L'autre chose qu'on ne sait pas c'est si la
5 plupart des gens chauffe à l'électricité ou au gaz.
6 Parce qu'il faut quand même se souvenir que
7 chauffer à l'électricité c'est exceptionnel au
8 Québec. Alors, il faut toujours prendre les
9 comparaisons dans les autres juridictions avec un
10 grain de sel. Il faut toujours se dire, mais il
11 faut faire mieux au Québec parce que, notre
12 situation, elle est différente. Les gens se
13 chauffent, en majorité, à l'électricité et il fait
14 froid. On le voit, là, regardez les cartes
15 météorologiques, depuis les derniers deux ou trois
16 mois, ou même allez plus loin en arrière, il fait
17 régulièrement plus froid au Québec qu'ailleurs.

18 Puis c'est vrai qu'il fait plus froid
19 parfois au nord mais, moi, je vous dirais que... je
20 suis dans la région du Lac des Deux-Montagnes,
21 Rigaud, Hudson, hier, il neigeait chez moi.
22 Alors... on est au mois de mai. Ça dépend comment
23 les vents arrivent. Montréal est un îlot peut-être
24 un petit peu différent à cause du fleuve mais, là
25 encore, il fait froid. Alors, il faut prendre ce

1 qui est mis dans cet engagement 4... moi, je vous
2 invite à regarder la situation des gens au Québec.

3 Le Distributeur m'a dit, en audience, qu'il
4 n'a pas estimé le coût de prolonger la période. Il
5 nous dit, là : « Écoute, moi, si je prolonge la
6 période, ça me crée des problèmes. Les gens vont
7 vouloir déménager, emménager, c'est une pression
8 sur mon service à la clientèle. » Attendez une
9 seconde, là. Au Québec, c'est très connu, premier
10 (1er) juillet les déménagements. Alors, la crise
11 des appels parce qu'on déménage, là, c'est fin
12 juillet... fin juin, début juillet. Si on cesse
13 d'interrompre au trente et un (31) avril, il y a
14 quand même un gros deux mois avant d'arriver dans
15 la crise des déménagements et la grosse
16 sollicitation du service à la clientèle. Alors, je
17 prends ça aussi avec un grain de sel.

18 On parle, et on l'a vu dans les témoignages
19 de madame Viviane de Tilly et madame Isabelle
20 Thibault, d'à peu près deux mille (2000) clients
21 qui sont régulièrement mal pris. Ces gens-là, ce
22 n'est pas parce qu'ils ne veulent pas payer, ils
23 veulent payer, ils sont mal pris. C'est quand même
24 un petit nombre de clients mais ce sont les plus
25 démunis. Qu'est-ce que ça coûterait de maintenir

1 leur service et de ne pas les interrompre deux mois
2 de plus? Puis d'étendre d'un mois avant puis un
3 mois après, là, il va... oui, on aimerait ça qu'il
4 n'y en ait pas du tout, d'interruption. Mais ce
5 n'est pas ça qu'on vous demande, là. Là ce qu'on
6 vous demande c'est d'étendre la période.

7 Alors, l'épée de Damoclès que le
8 Distributeur veut avoir, il va toujours l'avoir. Il
9 va l'avoir un mois avant puis il va l'avoir un mois
10 après. Alors, sa perception des comptes va quand
11 même se faire puis il va quand même charger des
12 intérêts puis il va quand même charger des frais
13 d'administration. Alors, je lui... on ne vous
14 demande pas de lui enlever un sou de revenu. Ce
15 n'est pas ça. On demande d'étendre la période pour,
16 entre autres, des motifs humanitaires.

17 Petite comparaison, là. Je pense que ça ne
18 coûtera pas autant que le un point quatre milliard
19 (1.4 G) qui a été perçu en surplus de rendement, et
20 ça a été un grand cas dans les journaux, pendant
21 plusieurs années parce que le gouvernement en avait
22 besoin pour combler son déficit. Bien, moi, je vais
23 vous dire une chose, les gens qui tombent malades
24 parce qu'ils ont froid, les enfants qui ne
25 finissent pas leur année scolaire puis qui

1 redoublent parce qu'ils n'ont pas d'électricité
2 pour faire leurs devoirs, ça aussi ça coûte cher à
3 la société. Alors, si on peut leur donner un petit
4 avantage au niveau de leur santé, de leur hygiène
5 et tout le reste... madame Isabelle Thibault a été
6 très éloquente sur les conséquences de ne pas avoir
7 d'électricité, je pense. Bien, il faut, au minimum,
8 rallonger cette période-là à six (6) mois.

9 Je vais... ce n'est pas dans l'argument
10 parce que je n'ai pas eu le temps mais je vais vous
11 faire un petit résumé de ce que madame... et vous
12 parler du témoignage de madame Thibault, qui est
13 quelqu'un de terrain. Ce témoignage, sincère et
14 émouvant, démontre que la gestion des ententes de
15 paiement n'est pas parfaite. On ne vous dit pas
16 qu'on n'en veut pas, par exemple. Mais elle n'est
17 pas parfaite. Et les décisions qui sont prises à
18 l'interne chez Hydro-Québec sont prises par des
19 êtres humains qui ont leurs propres préjugés et
20 qui se reflètent sur leurs décisions puis qui ont
21 des conséquences. Si les décisions demeurent
22 discrétionnaires, sans politique ou règle claire...
23 on nous a bien dit qu'on ne veut pas nous dire
24 quelles sont les règles puis il n'y a pas vraiment
25 de règles écrites, ces... ces experts, entre

1 guillemets, qui prennent des décisions sur est-ce
2 qu'on allonge un petit peu? Ce n'est même pas de...
3 les gens, aujourd'hui, là, ne seraient même pas
4 rebranchés. Alors, si ces décisions sont
5 discrétionnaires et sans politique ou règle claire,
6 laissées à des individus qui à travers le temps
7 changent, parce que ce n'est pas toujours le même
8 personnel, elles ne seront pas toutes justes et
9 équitables parce qu'elles ne seront pas stables
10 envers les clients.

11 (9 h 22)

12 Madame Thibault nous a bien expliqué
13 pourquoi les clients ne se plaignent pas. Ils ne
14 pourraient pas, de toute façon, se plaindre d'une
15 politique qu'ils ne connaissent pas. Tout ce qu'ils
16 savent, c'est que si leur facture n'est pas payée,
17 ils vont être coupés.

18 Elle nous a souligné également que la
19 manière d'évaluer, puis elle nous a donné des
20 exemples saisissants, la manière d'évaluer la
21 capacité de payer est parfois assez drastique et
22 sévère. Une codification aux Conditions de service
23 plus large, et encore une fois, là, on vous parle
24 de six mois. Madame Thibault, elle, elle n'aimerait
25 voir aucune coupure. Mais pour le moment, là, on y

1 va un pas à la fois, on vous demande d'étendre ça à
2 six mois. Quant à l'interdiction d'interrompre,
3 serait un moyen, un des moyens plus efficace
4 d'uniformiser le traitement des plus démunis. Ne
5 pas interrompre en novembre et en avril aurait
6 permis à des gens, comme cette dame dont elle nous
7 parlait, qui voulait payer mais ne pouvait le faire
8 avant la fin du mois, d'avoir de la lumière et du
9 chauffage en novembre. Pour d'autres, ça serait
10 pour le mois de mai.

11 Le Distributeur a également indiqué qu'il a
12 eu peu de plaintes. Alors, madame Thibault a été
13 très éloquente sur le pourquoi. J'ajouterai que ce
14 n'est pas parce qu'ils ne se plaignent pas que ces
15 gens ne souffrent pas. Comme madame Thibault
16 disait, pour se plaindre, il faut aussi savoir lire
17 et écrire, et parfois, juste avoir l'argent pour se
18 payer un timbre pour envoyer la lettre. Le
19 Distributeur nous dit bien, en argumentation, que
20 les Conditions de service, c'est le contrat
21 réglementé et qu'il n'y a pas de recours au-delà du
22 contrat réglementé. Il a dit ça dans un autre
23 contexte, mais si c'est le contrat réglementé,
24 c'est le contrat réglementé les Conditions de
25 service. Alors nous, on vous demande de donner un

1 recours aux plus démunis supplémentaire à ce qu'il
2 y a déjà dans la loi. Donnez-leur une meilleure
3 protection.

4 Madame Thibault dit : « Mon travail me
5 permet de constater le coût social, économique et
6 humain de ce vide d'entente de paiement mieux
7 adapté. Cela coûte bien plus cher que de mettre en
8 place de véritables programmes pour que l'énergie
9 ne soit jamais interrompue pour des raisons de
10 pauvreté au Québec. » Elle nous a donné des... puis
11 vous pourrez la relire, là, des exemples concrets
12 et moi je vous pose la question « Est-il normal de
13 devoir attendre un nouvel avis d'interruption et
14 d'être interrompu pour pouvoir renégocier une
15 entente de paiement? » Je sais, vous me direz, là,
16 il y a un forum pour peut-être rediscuter de ça qui
17 n'est pas... mais pour aider à tout ça, il faut
18 élargir cette période de non-interruption. Il y a
19 environ deux mille (2000), deux mille trois cents
20 (2300) clients qui sont pris dans une situation
21 extrême, aidez-les.

22 Alors, je reprends, à la page 10, le
23 rebranchement en cas de canicule. Je vous ai donné
24 des extraits où vous allez constater qu'en deux
25 mille dix (2010), il y a eu une grosse vague de

1 chaleur et il y a eu un rapport fait par la Ville
2 de Montréal où cent six (106) décès, à Montréal
3 seulement, avaient été probablement ou possiblement
4 attribués à la chaleur. Et ça, ça se produit chez
5 les gens qui ont des problèmes de santé mentale.
6 Ça, encore, ça se produit chez les plus démunis.
7 Mais quand il y a une canicule puis tu n'as pas
8 d'électricité, le Distributeur nous dit : « Ah,
9 mais je ne le sais pas, moi, les équipements qu'ont
10 les clients », il n'a pas besoin de savoir les
11 équipements, il faut que les clients puissent
12 avoir... s'ils n'ont pas d'air climatisé, juste un
13 ventilateur, faire circuler l'air. Les processus,
14 si vous lisez le rapport que je vous ai cité en
15 note de bas de page, un ventilateur ça peut aider,
16 boire beaucoup d'eau froide, ça peut aider. Mais si
17 tu n'as pas l'électricité, tu n'as pas de frigo, tu
18 n'as pas... c'est très difficile de faire face à ce
19 genre de situation. Pour maître... la reprise... je
20 vais revenir. « Reprises de service quotidien » :

21 Tel que présenté...

22 Je suis à la page 11, au petit c.

23 Tel que présenté dans notre mémoire...

24 Et en audience par madame Thibault, le milieu
25 rural, là, ce n'est pas juste le fin fond des bois.

1 Les gens qui ont un puits et qui, quand ils n'ont
2 pas d'électricité, n'ont pas d'eau, au Québec,
3 c'est courant. Moi je vais vous dire que dans ma
4 région, Rigaud, Hudson, Vaudreuil-Dorion, à moins
5 d'être dans le noeud de la ville, on est sur des
6 puits. Saint-Jean-sur-Richelieu, vous avez une
7 collègue, ici, qui habite là, elle a un puits pour
8 sa maison, pour son eau. Alors, ce n'est pas
9 quelque chose de... Quand on vit à Montréal et
10 qu'on a grandi à Montréal, on a une perception,
11 peut-être, différente de ce qui n'est plus la
12 grande ville, on n'a pas nécessairement le contact
13 avec ces choses-là. Mais moi je vous dis, là,
14 regardez, si on sort du noeud de Montréal, ou du
15 noeud des plus grandes villes, beaucoup de gens
16 sont, bien parfois sur des puits communautaires, ça
17 c'est autre chose, mais souvent, c'est sur un puits
18 tout simple puis les gens qui ont moins de moyens,
19 bien des génératrices, ils n'en ont pas pour faire
20 fonctionner le puits quand l'électricité manque.
21 Alors, une reprise de service quelques heures par
22 jour pour pouvoir accumuler un peu d'eau, ça serait
23 un minimum pour ces gens-là, encore une fois, pour
24 santé, hygiène et tout le reste.

25 (9 h 30)

1 « Limiteur de consommation », vous avez
2 posé une question, Maître Turmel, à madame de
3 Tilly, je vous ai... je suis allée vous chercher
4 sur internet, là, qu'est-ce qu'un limiteur de
5 puissance. Vous allez avoir la référence, vous
6 pourrez aller voir, mais en gros, je vous dirais
7 qu'un limiteur de puissance, c'est quelque chose
8 qu'on met sur la boîte électrique et qui permet, en
9 fait, qui interdit de tirer plus que X jus à la
10 fois. Et les compagnies qui le font en France,
11 parce que ça c'est un site en France, vous allez
12 voir, ils vous donnent, vous disent par exemple,
13 une télé c'est tant de watts, un frigo c'est tant
14 de watts, alors un micro-ondes c'est tant de watts,
15 alors le lavage c'est... Alors, si la personne veut
16 respecter son limiteur de consommation, bien, elle
17 ne peut, par exemple, prendre de douche chaude en
18 même temps qu'elle se sert du micro-ondes ou elle
19 ne peut avoir l'ordinateur en même temps que la
20 télé si le poêle est en route, puis que quelque
21 chose est en train de cuire pour le souper. Alors,
22 ça oblige les gens à organiser leur consommation
23 pour la tenir au minimum en tout temps, mais en
24 général ils ne sont jamais mis en place dans les
25 périodes d'hiver, surtout pour les gens qui ont le

1 chauffage. Ce sont des appareils qui sont utilisés
2 en dehors de la période de chauffage et d'ailleurs
3 le décret, je pense, qui a été passé dernièrement,
4 là, pour l'Ontario, pour allonger la période de non
5 interruption jusqu'au mois de juin, je pense,
6 spécifiait qu'on ne pouvait pas avoir recours au
7 limiteur de consommation.

8 Pour ce qui est... Je tombe maintenant à la
9 page 12, Frais d'abonnement. Il y a un... On vous
10 demande, évidemment, que ce soit les mêmes frais
11 pour tout le monde cette charge de vingt-cinq
12 dollars (25 \$), là, devrait s'appliquer à tout le
13 monde. Par contre ce qui est important, c'est que
14 le service Internet soit convivial et facile
15 d'utilisation et que la bonne information soit
16 requise. Si le service Internet est convivial,
17 c'est la culture des jeunes maintenant, c'est la
18 culture... Moi, je fais partie des vieilles, là,
19 alors je n'ai pas cette tendance à me servir de
20 l'Internet. Mais, je regarde, les gens qui ont
21 moins de trente-cinq (35) ans, et ils vieillissent,
22 là, ils ne font plus rien par téléphone, ils
23 veulent tout faire par texto ou par Internet.
24 Alors, cette population vieillissante et
25 grandissante, puis qui devient propriétaire, puis

1 qui a des appartements, elle va continuer de
2 grandir. Alors, sa clientèle, là, son noeud de
3 clientèle pour le Distributeur, pour ses libres
4 services, elle est là. Il n'y a pas besoin, nous,
5 ce qu'on vous soumet, d'un moins vingt-cinq dollars
6 (25 \$), le simple fait, si le site est convivial et
7 facile d'utilisation pour l'abonnement, ce sera
8 déjà suffisant, puisque ces gens-là pourront
9 l'utiliser quand ils veulent.

10 Alors, pour ce qui est de la révision des
11 mensualités MVE, je pense qu'on a été clairs dans
12 la preuve, vous pourrez me relire.

13 Pour les frais d'inaccessibilité, lecture
14 du compteur, ça va.

15 Frais mensuels de relève, vous pourrez me
16 lire. J'essaie d'avancer le plus rapide... vous me
17 ramènerez, si vous voulez, après, là, parce que...

18 Pour ce qui est du remboursement des
19 clients, suite à la décision D-2016-183, je vous ai
20 envoyé, je ne vous ai pas fait de copie par contre,
21 mais j'ai envoyé sur le site la décision D-2016-
22 183, que tout le monde puisse en prendre
23 connaissance facilement. Madame Pelletier la
24 connaissait bien, je ne voulais pas vous la
25 renvoyer, là, ce n'était pas l'idée, c'était

1 vraiment parce qu'elle n'est pas directement sur le
2 site, normalement, les plaintes, alors je me suis
3 dit, aussi bien l'envoyer. Je pense que ce que nous
4 propose, je vous soumetts, en fait, que ce que nous
5 propose le Distributeur ne respecte pas cette
6 décision-là. Puis vous allez, je pense que c'est
7 bien expliqué par écrit, offrir un remboursement au
8 prorata, là, en disant, bon, regardez, là, je ne
9 l'ai pas lu pendant cent soixante (160) jours, ça
10 fait que je vais donner quarante dollars (40 \$) de
11 crédit pour me ramener aux cents vingt (120) jours,
12 oups, ce n'est pas la Loi, ce n'est pas les
13 conditions de service. Il n'a pas lu aux cent vingt
14 (120) jours, il doit la lecture, pas un quarante
15 (40) jours de prorata à retravailler en arrière. À
16 la limite, là, les cent vingt (120) jours, moi, je
17 vais vous dire, ils ont été mis là... trois cent
18 soixante-cinq (365) jours dans une année? Cent
19 vingt (120) jours, ça en fait trois cent soixante
20 (360), bon, on peut peut-être aller à cent vingt-
21 cinq (125) jours et la Loi dit à peu près cent
22 vingt (120) jours et je pense que, pardon, les
23 conditions de service disent, quand les conditions
24 de service ont été rédigées, quand la décision pour
25 les lectures des compteurs non communicants a été

1 rendue, je ne pense pas me tromper beaucoup en vous
2 disant que quand on a dit à peu près aux cent vingt
3 (120) jours, là, ce qu'on visait c'est trois
4 lectures réparties dans l'année. Alors, s'il y en a
5 une qui est faite aux cent vingt-cinq (125) jours,
6 là, on ne s'arrachera pas les cheveux, ce n'est pas
7 un problème. Mais, aux cent soixante (160) jours,
8 on est loin du cent vingt (120) jours, ça ne marche
9 pas, c'est une lecture qui n'est pas faite. Alors,
10 c'est... On vous demande, là, quitte à ce qu'il
11 vous représente une nouvelle formule, mais de
12 demander au Distributeur de réviser sa pensée et sa
13 façon de calculer les non-lectures.

14 (9 h 35)

15 Électricité de quatre cents ampères (400
16 A), je vous laisserai le relire.

17 Paiement par un tiers, évidemment on appuie
18 ce que OC vous propose. Je n'ai pas noté dans
19 l'argumentation, mais également pour les frais liés
20 aux piscines on appuie ce que va venir vous plaider
21 l'ACEF de Québec puis ce qu'ils vous ont mis en
22 preuve. On trouve évidemment que c'est... les gens
23 qui ont les moyens de se mettre une piscine, puis
24 qui ont mis la piscine à une distance non
25 sécuritaire des fils électriques, là, on s'entend-

1 tu que c'est pas à la masse des clients de payer
2 pour ce... cette décision. Alors je vous laisse là-
3 dessus, c'était pas dans l'argumentation, mais
4 je... je l'ai oublié, je vous le ra...

5 Alors définition. Alors les définitions
6 maintenant. On veut des conditions de service
7 claires qui ne mêlent pas le client et qui lui
8 rendent la vie plus facile. Vous allez retrouver
9 tout ça dans mon introduction puis avec ces
10 principes-là on est d'accord. Mais il y a des
11 petites choses qui... qui nous dérangent encore. La
12 définition « alimentation et travaux ». Alors on
13 nous a remis hier la pièce B-210, j'ai le bon
14 numéro cette fois-ci. Et ce qu'on lit en haut de
15 cette pièce : « Objet de ce formulaire : demande
16 d'alimentation et déclaration de travaux ». Dans
17 deux petites boîtes séparées.

18 Alors... puis ce que nous a expliqué le
19 Distributeur c'est que parfois c'est juste pour les
20 travaux. Alors je vous fais une proposition. Je
21 comprends que le Distributeur n'est pas d'accord,
22 mais c'est vous qui allez décider et, moi, je
23 soumets que ça, c'est la définition à donner à
24 cette partie-là des Conditions de service.

25 Maintenant « téléphone vive voix et réponse

1 interactive ». On a... j'ai pris connaissance de
2 l'engagement numéro 8, ma cliente également.
3 L'ajout est acceptable, par contre je voudrais vous
4 ajouter que pour être vraiment clair, libre-
5 service, là, même si le Distributeur ne veut pas
6 nous dire ce que ça inclut, peut-être qu'il
7 pourrait nous dire un libre-service ce que ça
8 n'inclut pas pour éviter justement des confusions
9 entre téléphone vive voix, libre-service, ce qu'il
10 devrait payer, ce qu'il ne devrait pas payer, si
11 vous décidez qu'il doit y avoir un service gratuit.
12 Mais, nous, on vous dit, là, tout devrait être au
13 même prix.

14 Alors il faudrait indiquer si vous décidez
15 qu'il y a quelque chose à prix réduit ou gratuit,
16 que libre-service c'est ce qui ne demande pas de
17 contact ou l'assistance d'un représentant. Alors je
18 pense que ça, ça clarifierait tout pour tout le
19 monde. Puis ça pourrait après ça inclure n'importe
20 quoi qui ne demande pas l'intervention d'un
21 représentant.

22 Pour ce qui est de l'annexe 1, alors quand
23 on regarde la pièce B-06 à la page 13 on a :
24 « Demande présentée par écrit ou par téléphone »,
25 deuxième petite boîte : « Renseignements

1 obligatoires à fournir ». Votre demande
2 d'abonnement doit inclure les renseignements
3 obligatoires précisés à l'annexe 1.

4 Mais là, c'est difficile pour quelqu'un de
5 dire : bon, « doit », « obligatoire », puis après
6 ça on aurait juste « s'il y a lieu » à côté de
7 « installation électrique ». Moi, je vous soumetts,
8 là, que c'est pas... si on veut rendre les choses
9 claires, là, puis si on veut que les gens utilisent
10 Internet puis que c'est ça qu'il y a comme
11 condition, puis c'est ça qu'on rencontre, là, puis
12 que ça fonctionne cet Internet, puis que ça motive
13 les gens à y aller, il faut être un petit peu plus
14 clair que ça.

15 Bon. Je suis allée voir sur Internet hier
16 soir si je pouvais... parce qu'anciennement ce
17 qu'on avait c'est pour les gens qui ont moins de...
18 pour les entrées de moins de deux cents watts
19 (200 W). Deux cents (200)... pardon? Ampères, deux
20 cents ampères (200 A), je m'excuse. Pour moi, c'est
21 clair ça, je suis propriétaire de maison, j'ai fait
22 des rénovations, j'ai changé mes boîtes
23 électriques, on avait les soixante ampères (60 A)
24 anciennement dans les vieilles maisons quand on les
25 achète. On les change pour des deux cents (200 A)

1 pour pouvoir se mettre du chauffage, entre autres.
2 Sauf que... et je pense que déjà... ça, cette
3 ancienne formule qu'on avait est déjà un peu plus
4 claire que de juste mettre « s'il y a lieu ».

5 Alors pour le moment, moi, je vous
6 proposerais « lorsque pertinent et/ou dans les cas
7 où l'installation a une intensité nominale
8 supérieure à deux cents ampères (200 A) ».
9 Autrement, si on veut tout garder sur la même
10 feuille, autrement il va falloir avoir une feuille
11 pour les gens pour qui c'est pas une nouvelle
12 installation, puis c'est du résidentiel et un autre
13 formulaire pour les gens où c'est une nouvelle
14 installation et ce n'est pas du résidentiel, parce
15 que si on veut faciliter l'accès sans parler à
16 personne, il faut être un peu plus clair que ce qui
17 est là.

18 (9 h 40)

19 Maintenant, le processus de plainte. Alors,
20 oui, ça devrait faire partie des conditions de
21 service. On appuie OC là-dessus. Et on demande à la
22 Régie de demander au Distributeur de soumettre sa
23 proposition initiale de modification à son
24 processus de plainte lors de rencontres techniques
25 à être tenues le plus tôt possible. J'ai mis au

1 début de deux mille dix-huit (2018), puisque c'est
2 le délai que m'a indiqué le Distributeur en contre-
3 interrogatoire.

4 Finalement, correction de la facture. Je
5 vous invite à retourner à l'ancien texte, c'est-à-
6 dire le texte actuel de 11.5 et non pas le texte
7 proposé :

8 Lorsque la correction entraîne le
9 remboursement par Hydro-Québec d'un
10 montant facturé en trop, un crédit est
11 porté au compte du client et
12 s'applique à :

13 i) toutes les périodes touchées par un
14 défaut lié au mesurage ou par une
15 erreur quant au multiplicateur.

16 C'est le Distributeur qui a le contrôle des
17 compteurs. C'est à lui que ça appartient, les
18 compteurs. Qu'il ait un problème à retourner en
19 arrière, ce n'est pas vraiment le problème du
20 client. Ce n'est pas au client à payer pour ça.
21 S'il veut limiter son temps de retour en arrière
22 comme il l'avait fait dans les conditions de
23 service actuelles, pas de problème. Mais le limiter
24 pour des consommateurs, même si c'est peu de cas
25 qui demandent d'aller là, bien, ces peu de cas-là,

1 je vous soumetts, ont des droits puis conservez-leur
2 leurs droits.

3 Alors, Phase 2, on n'a pas d'objection à ce
4 qu'il y ait une phase 2. Je vais vous donner
5 quelques minutes pour que vous décidiez si vous
6 avez des questions. J'ai presque respecté mon
7 temps.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 C'est bon. Merci beaucoup, Maître Sicard. Madame
10 Pelletier, avez-vous des questions? Moi, j'en ai...

11 Mme LOUISE PELLETIER :

12 Peut-être une si vous me permettez. Vous indiquez
13 dans votre argumentation, et vous faites référence,
14 bon, à la décision 2016-183, et vous demandez à la
15 Régie de se prononcer sur la manière dont le
16 Distributeur ou comment il va calculer les
17 remboursements. Ne trouvez-vous pas qu'on est un
18 peu à l'extérieur de ce qu'on a à décider dans le
19 moment présent, c'est-à-dire de nouvelles
20 conditions de service? Vous n'appelez pas ça des
21 ultra « petits pas », vous autres, les avocats?
22 « Petits pas », c'est-à-dire on est au-delà de. Il
23 me semble que vous avez un petit nom latin pour
24 exprimer que...

25

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Ultra petita. Vous allez devenir bonne.

3 Mme LOUISE PELLETIER :

4 Oui, je vais finir par l'avoir.

5 Me HÉLÈNE SICARD :

6 Vous allez vraiment être bonne.

7 Mme LOUISE PELLETIER :

8 Encore quelques années. Mais je ne sais pas, je

9 ressens un peu un inconfort à ce que la Régie

10 indique au Distributeur comment il va procéder pour

11 le remboursement eu égard à cette décision. On est

12 un petit peu loin de la définition des nouvelles

13 conditions de service qui nous sont proposées.

14 Votre opinion, s'il vous plaît?

15 Me HÉLÈNE SICARD :

16 Mon opinion et mon point de vue est le suivant.

17 Dans le cadre des réunions techniques, ce sujet a

18 été discuté. La discussion, ma compréhension,

19 était, c'était d'éviter une « cross action ». Je

20 m'excuse, là, parfois mon français me manque. Une

21 action... Recours collectif de la part de... Ce qui

22 aurait coûté beaucoup de temps et beaucoup d'argent

23 à tout le monde.

24 Le Distributeur a... Les demandes de

25 renseignements ont été posées. Les réponses ont été

1 données. On en a discuté en audience. C'est une
2 condition de service qui existe. C'est une
3 condition de service... Il demande dans les
4 nouvelles conditions de service de réduire de trois
5 à un. Ce qui va peut-être régler ce problème-là.
6 Mais il y a eu une problématique qui touche quand
7 même les conditions de service.

8 On parle de conditions de service. Et il y
9 a cette possibilité que vous avez à l'intérieur du
10 présent dossier de régler cette problématique.
11 Alors, je pense que, de part et d'autre, les
12 intervenants et Hydro-Québec vous ont tous deux
13 parlé de ça. Alors, ils vous ont donné juridiction
14 finalement dans le présent dossier pour donner
15 votre avis. Personne, ni le Distributeur ni les
16 intervenants n'ont dit, on ne parle pas de ça. On
17 parle de conditions de service. Donc, on va en
18 parler, réglons cette problématique.

19 Alors, je pense que, de part et d'autre, à
20 partir du moment où tout le monde vous invite à
21 vous prononcer là-dessus, bien, vous... De toute
22 façon, en vertu de l'article 5, de l'article 31, et
23 tout, en vertu de la Loi de la Régie, vous avez le
24 pouvoir de vous prononcer là-dessus. Avez-vous le
25 pouvoir dans le présent dossier? Oui. Parce que

1 tout le monde a consenti au fait que vous vous
2 prononciez là-dessus.
3 (9 h 45)
4 LA PRÉSIDENTE :
5 Parfait. Merci, Madame Pelletier.
6 L'article 76.2, juste pour bien qu'on...
7 Me HÉLÈNE SICARD :
8 76.2. Oui.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 ... de la loi, juste pour bien comprendre, en fait,
11 ce que vous nous dites, c'est que la Régie a
12 compétence pour éventuellement élargir la période
13 de non-interruption...
14 Me HÉLÈNE SICARD :
15 Oui.
16 LA PRÉSIDENTE :
17 ... dans le cadre des conditions de service, mais
18 qu'on n'aurait pas compétence pour la restreindre.
19 Me HÉLÈNE SICARD :
20 C'est ça.
21 LA PRÉSIDENTE :
22 O.K.
23 Me HÉLÈNE SICARD :
24 C'est en plein ça.
25

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Bon.
3 Me HÉLÈNE SICARD :
4 Et c'est pour ça que le langage qui a été utilisé
5 par le législateur dit « ne peut entre ».
6 LA PRÉSIDENTE :
7 Mais, a contrario...
8 Me HÉLÈNE SICARD :
9 Il n'y a aucune discrétion.
10 LA PRÉSIDENTE :
11 ... cet article-là donne par ailleurs le droit au
12 Distributeur d'interrompre en dehors de cette
13 période-là, mais c'est...
14 Me HÉLÈNE SICARD :
15 Sauf que l'article à ce moment-là aurait dit
16 « outre cette période » ou il y aurait eu...
17 LA PRÉSIDENTE :
18 Hum, hum.
19 Me HÉLÈNE SICARD :
20 Moi, je vous soumetts que si ça avait été
21 l'intention du législateur de vraiment vous mettre
22 dans une boîte où c'est juste ça, le langage de
23 l'article aurait été différent.
24 LA PRÉSIDENTE :
25 O.K. L'autre point, c'est concernant les frais

1 d'abonnement.

2 Me HÉLÈNE SICARD :

3 Oui. Je peux vous demander à quelle page vous êtes?

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Je suis à la page 12.

6 Me HÉLÈNE SICARD :

7 O.K.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 On comprend votre point de vue, soyons équitables
10 puis demandons vingt-cinq dollars (25 \$) à tout le
11 monde.

12 Me HÉLÈNE SICARD :

13 Oui.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Mais, le Distributeur a quand même fait la preuve
16 que cela coûtait moins cher lorsqu'un client
17 utilisait le libre-service pour procéder à son
18 abonnement. Est-ce qu'il ne serait pas plus
19 opportun, en suivant votre logique, de dire « bien,
20 globalement, on tient compte du fait que trente
21 pour cent (30 %) des clients vont s'abonner via le
22 libre-service. Il y en a soixante pour cent...
23 soixante-dix pour cent (70 %) qui vont le faire
24 avec un représentant » je vous donne des
25 pourcentages au hasard.

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Oui, oui. On prend un exemple.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Tout ça va coûter tant puis on divise par tout le
5 monde. Donc, si on veut mettre le même prix à tout
6 le monde, ça ne devrait pas être un coût moindre,
7 si on considère qu'un certain nombre de clients
8 coûte moins cher. Mais, comme on veut être
9 équitable, bien on va demander le même prix à tout
10 le monde, exemple, quinze dollars (15 \$) à tout le
11 monde plutôt que vingt-cinq dollars (25 \$) à tout
12 le monde.

13 Me HÉLÈNE SICARD :

14 Madame Rozon, je ne suis pas... puis on n'est pas
15 contre ce que vous proposez, là. Et le Distributeur
16 a dit, en fait, dans sa preuve que, selon ses
17 calculs, que ça coûtait de fait un peu plus que
18 vingt-cinq dollars (25 \$) et qu'il le mettait à
19 vingt-cinq dollars (25 \$). Alors, nous, ce qu'on
20 vous dit, en fait, c'est que tout le monde, si on
21 doit payer, tout le monde doit payer la même chose.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 O.K.

24 Me HÉLÈNE SICARD :

25 Si ça doit être gratuit, ça doit être gratuit pour

1 tout le monde. Le Distributeur, au début de ce
2 dossier-là, a dit qu'une des choses qu'il voulait
3 faire avec les nouvelles conditions de service,
4 c'était uniformiser des prix pour les mêmes
5 services. Bien là, le service, c'est un abonnement.
6 Alors, le prix, si on est logique et si on suit ça
7 jusqu'au bout, devrait être uniformisé pour tout le
8 monde. Alors, gratuit pour tout le monde ou tout le
9 monde paye.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 O.K. C'est bon, je n'aurai pas d'autres questions,
12 Maître Sicard. Merci beaucoup.

13 Me HÉLÈNE SICARD :

14 Merci.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci pour votre argumentation. Nous allons
17 poursuivre avec maître David pour Option
18 consommateurs.

19 PLAIDOIRIE PAR Me ÉRIC DAVID :

20 Alors, bonjour, Madame la Présidente, Madame la
21 Régisseuse, Monsieur le Régisseur. Éric David pour
22 Option consommateurs. Je crois que dans ma
23 prévision de temps j'avais peut-être annoncé une
24 demi-heure, je ne me rappelle plus trop, mais je
25 vous annonce tout de suite, ça va peut-être un peu

1 déborder, entre autres, parce qu'on m'a posé des
2 questions sur la question de la trêve hivernale en
3 Ontario. Ça fait que je devrai faire disons une
4 petite présentation sur cette question-là qui va
5 prendre un peu plus de temps.

6 (9 h 50)

7 Donc, avant de débiter la plaidoirie, je
8 pense que quand les gens d'Option ont témoigné,
9 maître de Bellefeuille, et caetera, on voulait
10 souligner le fait que, au niveau du processus,
11 qu'on avait apprécié la façon qu'Hydro-Québec avait
12 mené le dossier. On estime que les consultations
13 ont été fructueuses et que ça a beaucoup allégé
14 l'audience qu'on a eue devant vous cette semaine,
15 et sans doute écourté. Ça fait qu'on invite le
16 Distributeur à considérer cette formule-là lorsque
17 appropriée dans d'autres dossiers. Et c'est sûr
18 qu'on s'attarde, dans la plaidoirie, sur les points
19 avec lesquels on est en désaccord avec Hydro-
20 Québec. Ça n'enlève pas le fait qu'on reconnaît
21 qu'Hydro-Québec a quand même fait un travail très
22 important et utile pour sa clientèle dans
23 l'exercice de simplification et qu'il y a beaucoup
24 de bonnes choses qui sont proposées par le
25 Distributeur, mais je n'en parlerai pas.

1 doit être effectué de l'une ou l'autre
2 des façons mentionnées ci-dessous, ne
3 doivent engendrer aucuns frais pour
4 Hydro-Québec.

5 Alors pour l'instant, la modification c'est celle-
6 là. Mais le Distributeur a déjà annoncé, dans B-
7 0117, son intention de faire une deuxième
8 modification qui est d'amender la liste des agents
9 autorisés qui apparaît à la phrase C auprès des...
10 On liste les agents autorisés, on a les sept
11 grandes banques canadiennes, on a les caisses
12 Desjardins, et là, la proposition qui est contenue
13 à la pièce B-0117, à la page 27... excusez, c'est
14 plutôt... c'est ça, à la page 29, de mémoire, c'est
15 de modifier la liste des agents autorisés. C'est
16 plutôt à la page 27, excusez-moi.

17 Alors, Option Consommateurs s'oppose à ces
18 deux modifications-là. On s'oppose à l'ajout qui
19 est présentement dans l'article 4.3.3 et on
20 s'oppose à l'éventuel ajout, dans la liste des
21 agents autorisés, d'une compagnie tiers qui permet
22 le paiement par carte de crédit. Notre crainte, et
23 je suis au paragraphe 9, c'est que ces deux ajouts
24 pourraient promouvoir cette méthode de paiement et
25 pourraient aussi rassurer les clients quant à la

1 fiabilité de cette industrie qui n'est pas
2 réglementée de façon spécifique, selon le
3 témoignage de maître de Bellefeuille.

4 On estime qu'on est ici dans une situation
5 où l'article 5 de la Loi sur la Régie du logement,
6 qui est souvent plaidée à outrance devant la Régie
7 de l'énergie, je le plaide rarement parce que c'est
8 trop plaidé cet article-là et on est en train de
9 diluer le sens de l'article 5 en l'invoquant dans
10 toutes les situations, mais dans ce cas-ci, ça
11 trouve sa pleine application. Et que l'article 5
12 interpelle la Régie à évaluer la proposition du
13 Distributeur dans le contexte plus global du
14 surendettement des ménages québécois. Puis
15 l'ampleur de cette problématique de surendettement
16 a d'ailleurs incité récemment le gouvernement à
17 déposer, le deux (2) mai, le projet de Loi 34 qui
18 vise, entre autres, à resserrer les règles en
19 matière de contrat de crédit, et plus
20 particulièrement les contrats de crédit variable.
21 Maître de Bellefeuille a témoigné quant à cette
22 problématique.

23 Aussi, a également déposé des statistiques,
24 alors C-OC-0022 et 0023 qui parlent du problème de
25 surendettement. Et je vous réfère également à

1 l'onglet 6 du cahier d'autorités qui est un extrait
2 du livre de Pierre-Claude Lafond en droit de la
3 consommation. Et on voit, à la page... en bas de la
4 page 3, au tout début de l'ouvrage où il parle de
5 la problématique du consommateur, il mentionne que,
6 au paragraphe 5, qu'il soit permis de citer
7 également les graves problèmes occasionnés par le
8 crédit à la consommation et sa conséquence
9 principale, le surendettement. Donc, il dit, au
10 tout début de son ouvrage, à la première page,
11 essentiellement, que c'est un problème.

12 Donc, je suis au paragraphe 11.
13 Essentiellement, il y a, selon OC, trois catégories
14 de clients qui pourraient être intéressés par le
15 paiement par carte de crédit, mais que dans les
16 trois cas, ce n'est pas dans leur intérêt d'ouvrir
17 cette porte-là. Il y aurait, premièrement, les
18 clients qui sont intéressés par les points que
19 peuvent conférer les émetteurs de cartes de crédit.
20 Sauf, il est assez évident que quand un client va
21 être informé des frais qu'il devra assumer, qui
22 sont incontournables, même s'il paye ses factures à
23 tous les mois, il va payer ces frais-là qui peuvent
24 aller jusqu'à deux point cinq pour cent (2,5 %).
25 L'intérêt pour les points va rapidement tomber. Et

1 on le voit, d'ailleurs, dans la réponse à
2 l'engagement qui a été déposée hier. Quand on
3 précise qu'il y a des frais qui doivent être
4 assumés, l'intérêt de la clientèle n'est pas de
5 quarante pour cent (40 %), elle est de huit pour
6 cent (8 %), elle est juste huit pour cent (8 %),
7 puis je ne suis pas convaincu que dans ce huit pour
8 cent (8 %) là, qui sont vraiment, qu'ils ont bien
9 compris qu'est-ce qui se passe, puis les frais
10 qu'ils doivent assumer et qu'ils ne peuvent pas les
11 éviter, même s'ils paient leur carte de crédit à
12 chaque mois.

13 (9 h 57)

14 Deuxième catégorie, c'est selon nous des
15 gens qui ont, qui rencontrent des problèmes
16 financiers temporaires. Alors, ils ont un mois
17 difficile, on est après la période des Fêtes, et
18 caetera, on a de la misère à payer une facture,
19 puis on serait tenté de la mettre sur la carte de
20 crédit pour régler le problème. Sauf, Option
21 consommateurs est d'avis que ce n'est pas dans
22 l'intérêt de ces gens-là que de faire appel à la
23 carte de crédit comme solution. Il y a d'autres
24 solutions où il y a moins de frais, moins
25 d'intérêts à être payés, puis c'est des ententes de

1 paiement que le Distributeur offre, ententes de
2 paiement disponibles sur Espace client, puis il y a
3 d'autres ententes de paiement qui sont également
4 offerts aux non MFR. Ces ententes de paiement
5 permettent de régler la situation, la problématique
6 temporaire à moindre coût pour le client. Et c'est
7 ça qui doit être préconisé selon nous.

8 Troisième catégorie de clients, c'est ceux
9 qui vivent des problèmes financiers que je qualifie
10 de structurels. Donc, les gens qui ont des
11 problèmes financiers, mais pas juste temporaires,
12 là, mais qui sont dans des situations financières
13 difficiles, disons, à long terme. Alors, c'est
14 essentiellement la catégorie des MFR. Là encore, on
15 ne voit pas l'intérêt pour cette clientèle-là de
16 payer des frais additionnels, de payer des taux
17 d'intérêts additionnels alors qu'il y a déjà des
18 outils disponibles pour les aider dans leurs
19 difficultés financières. Ce sont les ententes de
20 paiement et ce sont également les services
21 d'accompagnement qu'offrent les associations de
22 consommateurs. Tant au niveau de l'éducation que
23 comme intermédiaire avec le Distributeur.

24 Ça fait que dans aucune de ces trois
25 catégories là, que ce soit les gens qui n'ont pas

1 de problèmes financiers mais qui veulent avoir des
2 points, que ce soit les gens qui ont des problèmes
3 financiers temporaires ou des gens qui ont des
4 problèmes financiers à long terme, dans aucun de
5 ces trois cas-là ne voit-on un avantage quelconque
6 pour la clientèle d'ouvrir cette porte-là. Et,
7 donc, on invite la Régie de ne pas permettre
8 l'ouverture de ce mode de paiement là.

9 On est bien au courant du fait, on l'a
10 réalisé en préparant la présente cause, que la
11 Régie a autorisé des modifications similaires dans
12 les conditions de service de Gaz Métro et Gazifère.
13 Je suis au paragraphe 12. Tel que maître De
14 Bellefeuille l'a souligné, Option consommateurs
15 n'était pas intervenante dans ces deux dossiers-là.
16 Et, comme elle a témoigné également, si Option
17 avait été intervenante dans ces deux dossiers-là,
18 on se serait opposé, tout comme on s'oppose à cette
19 proposition aujourd'hui.

20 Alors, notre suggestion, si jamais la Régie
21 retenait, disons, la position d'Option
22 consommateurs et ne permettait pas l'ajout de cette
23 mention, on vous suggère qu'il serait peut-être
24 opportun pour vous de revisiter la question dans
25 les dossiers de Gaz Métro et de Gazifère lors des

1 prochaines causes tarifaires.

2 Subsidiairement, si jamais la Régie décide
3 d'ouvrir cette porte-là et de permettre la mention
4 du paiement par tiers et peut-être aussi l'ajout de
5 ces compagnies-là à titre d'agent autorisé, ce que
6 Option vous demande c'est d'interdire formellement
7 le Distributeur d'imposer, d'inciter ou de suggérer
8 à la clientèle, particulièrement celle en
9 difficulté de paiement ou menacée d'interruption,
10 que ce soit sur son site Internet par écrit ou au
11 téléphone, d'avoir recours à un tiers pour payer
12 par carte de crédit toute somme due, tant pour le
13 remboursement d'un solde accumulé ou pour prendre
14 ou respecter une entente de paiement.

15 Je suis au paragraphe 16 maintenant. En
16 outre, si jamais la Régie autorise le Distributeur
17 à permettre qu'une ou plusieurs des compagnies
18 offrant ce genre de service soient ajoutées à la
19 liste des agents autorisés, on recommande à la
20 Régie d'exiger d'Hydro-Québec d'inclure seulement
21 les compagnies qui rencontrent les conditions
22 minimales que nous avons identifiées à la page 14
23 du Mémoire d'Option consommateur.

24 Le deuxième sujet que je voulais aborder
25 donc, la question de la correction des factures.

1 Sur cette question-là, Option consommateurs a des
2 réserves tant au niveau de la présentation des
3 modalités qui sont faites dans la nouvelle version
4 des conditions de service, qu'au niveau du fond.

5 Quant à la présentation, on est d'avis
6 qu'elle pourrait être améliorée et que, on souligne
7 que c'est vraiment seulement en consultant le
8 tableau R-5.4 de la pièce B-0166, qui était la
9 réponse à la demande de renseignements de FCEI,
10 qu'on a été en mesure de vraiment bien saisir
11 toutes les implications des modifications. Donc,
12 c'est vraiment grâce à ce tableau-là qu'on est en
13 mesure de bien comprendre l'impact et c'est pas
14 vraiment à la lecture des textes qu'on a été en
15 mesure de comprendre l'impact. Si c'est le cas pour
16 nous, qui sommes des spécialistes en la matière, on
17 estime que ce sera sans doute le cas pour la vaste
18 majorité des clients d'Hydro-Québec.

19 (10 h 05)

20 On suggère donc que Hydro-Québec incorpore
21 un tableau similaire, je ne sais pas si vous voulez
22 que j'arrête ou... Ça va. Qu'on incorpore un
23 tableau similaire dans les Conditions de service,
24 dans les nouvelles Conditions de service à être
25 adoptées. Ça, c'est pour la forme.

1 Quant au fond, on comprend qu'Hydro-Québec
2 propose une nouvelle règle générale qui... qui fait
3 en sorte que si la correction entraîne un
4 remboursement d'un montant qui a été facturé en
5 trop, la période de correction ne peut excéder
6 trente-six (36) mois. D'un autre côté, si la
7 correction entraîne le paiement d'un montant
8 additionnel par le client, on propose une période
9 qui ne peut excéder douze (12) mois, alors que
10 c'était six mois dans les conditions actuelles.

11 On constate rapidement, en consultant le
12 tableau contenu à la pièce B-166, que sur plusieurs
13 éléments les clients sont perdants. Et au fond, si
14 on s'écarte un petit peu, là, des conditions qui
15 sont proposées, la règle générale qui est prévue
16 dans notre droit, la règle générale de 1457, 1458,
17 que ce soit en responsabilité extra-contractuelle
18 ou en responsabilité contractuelle, c'est qu'on est
19 pleinement responsable de nos fautes. Le Code civil
20 ne dit pas : on est responsable des conséquences de
21 nos fautes, sauf si la faute dure depuis trop
22 longtemps, dans lequel cas on vous donne une
23 immunité. Le Code civil ne dit pas ça. On est
24 pleinement responsable pour la pleine étendue de la
25 créance qui découle de notre faute. Ça, c'est la

1 règle générale dans notre droit.

2 Celui qui veut s'écarter de la règle
3 générale doit justifier sa position et doit
4 justifier l'exception. Et je... avec respect, je
5 n'ai vu aucune justification dans la preuve
6 d'Hydro-Québec qui viendrait appuyer leur
7 proposition de limiter l'étendue des créances
8 potentielles qu'Hydro-Québec devrait rembourser à
9 trente-six (36) mois. C'est eux qui ont le fardeau
10 de vous le démontrer. Et je vous soumets qu'ils ne
11 l'ont pas relevé, ce fardeau-là.

12 Il y a peut-être aussi un espèce de... dans
13 la forme, dans la façon que c'est présenté, un
14 espèce... on vous propose un espèce de marchandage
15 de période. Donc on dit : bien regardez, on donne
16 trente-six (36) mois aux clients puis les clients
17 bien eux autres ils ont juste douze (12) mois à
18 payer. C'est un bon « deal », prenez-le. Faites
19 attention s'il vous plaît. Il ne faut pas tomber
20 dans cette vision-là du dossier qui ne tient pas
21 debout, qui manque de rigueur sur le plan
22 juridique. Comme j'ai dit, la règle générale c'est
23 que toutes les parties contractantes, le client et
24 le Distributeur sont pleinement responsables de la
25 créance qui découle de leur faute.

1 Donc à titre d'exemple, si on prend le
2 client d'Hydro-Québec on voit au tableau, je suis à
3 la page 27 de la pièce 166, la toute première boîte
4 en haut, on est dans la catégorie débit, là, où une
5 correction entraîne un paiement par le client. Tout
6 premier cas ici en haut c'est : « Installation
7 électrique ou appareillage de mesure manipulé de
8 manière à altérer le mesurage ou entrave au
9 mesurage ». Et on voit que dans les actuelles
10 Conditions de service le client est responsable
11 pour toutes les périodes concernées et dans les
12 nouvelles toutes les périodes concernées. Option
13 consommateurs est d'accord avec ça. On n'est pas
14 ici pour défendre des gens qui volent de
15 l'électricité. Ils sont pleinement responsables.
16 Puis s'ils ont volé de l'électricité sur dix (10)
17 ans, bien ils ont dix (10) ans à rembourser. Et
18 rien de moins.

19 On ne demande pas d'exception à cette
20 règle-là. Par contre, ce sont des cas
21 exceptionnels, ces cas-là. La vaste majorité des
22 erreurs de facturation sont créées par la faute
23 d'Hydro-Québec. Pourquoi? Parce que c'est eux qui
24 contrôlent tout l'appareillage. Ils contrôlent le
25 mesurage, ils contrôlent la facturation. C'est des

1 systèmes informatiques complexes et qui peuvent
2 déraper, on a l'a vu en deux mille huit (2008) avec
3 le système SIC. Donc il faut aussi regarder le
4 dossier avec, si on veut, les cas beaucoup plus
5 réalistes où, dans la vaste majorité des cas, c'est
6 Hydro-Québec qui a fait l'erreur. C'est pas le
7 client. C'est pour ça que c'est important, parce
8 qu'il faut que les Conditions de service adressent
9 les cas les plus probables en priorité. Je ne dis
10 pas qu'il ne faut pas traiter des autres cas, là,
11 mais il faut focusser notre attention sur ce qui
12 est le plus probable.

13 (10 h 10)

14 Donc, essentiellement, pour le client, quand il y a
15 des erreurs... quand il y a un remboursement à
16 faire, ça découle... ça va découler, fort
17 probablement, dans la majorité des cas, d'une
18 erreur d'Hydro-Québec. C'est pour ça qu'on trouve
19 justifié de faire une exception à la règle générale
20 de responsabilité civile dans ces cas-là, de
21 limiter la créance à six (6) mois, comme c'est le
22 cas présentement. On s'oppose à ce que ce soit
23 élargi pour couvrir une période de douze (12) mois.
24 Le Distributeur n'a pas présenté aucun argument
25 pour justifier de revisiter cette règle-là, qui est

1 établie déjà dans les conditions de service. On
2 trouve, au contraire, que la règle du six (6) mois
3 est tout à fait raisonnable puis il n'y a pas lieu
4 de revisiter cette question-là.

5 Alors, c'est une exception justifiée à la
6 règle générale de responsabilité civile. Et il ne
7 faut pas l'analyser comme étant une espèce de vases
8 communicants entre le trente-six (36) mois puis le
9 douze (12) mois ou le trente-six (36) mois et le
10 six (6) mois, ça n'a rien à voir. Il faut que
11 chaque situation se justifie en droit. Le droit
12 civil, contrairement à la common law, a développé
13 beaucoup de mécanismes qui visent à rétablir un
14 équilibre dans des cas de déséquilibres. Et on vous
15 soumet qu'on est ici dans un cas classique où il y
16 a déséquilibre dans les forces, les rapports
17 contractuels entre les deux (2) parties. Alors, le
18 droit civil établit beaucoup de règles pour
19 protéger la partie plus faible, la partie
20 contractante plus faible.

21 Prenons l'exemple évident des contrats
22 d'adhésion où on a des règles d'interprétation qui
23 sont toujours en faveur de l'adhérent. On vous
24 soumet, dans ce cas-ci, même si, dans plein de
25 juridictions ou dans d'autres cas, on peut

1 permettre que la règle serait différente, on soumet
2 que, pour nous, ici, c'est un cas évident où il y a
3 un déséquilibre et donc, il y a lieu d'avoir une
4 exception à la règle générale lorsque le client
5 doit de l'argent et qu'il est de bonne foi.

6 Donc, je reviens à mon plan
7 d'argumentation. Je ne vais pas tout répéter ce que
8 je viens de dire parce que là j'ai changé un petit
9 peu l'ordre mais c'est essentiellement ce que je
10 vous dis aux paragraphes 21, 22, 23, 24 et 25.
11 Donc, je suis rendu au paragraphe 26. Je voulais
12 juste aussi clarifier ou mettre fin à une confusion
13 qui plane un peu dans le dossier depuis le début,
14 puis que je trouve fort désolante, là. Qu'on ait
15 laissé aller une espèce de confusion entre les
16 règles qui s'appliquent en matière de prescription
17 extinctive pour l'exercice d'un recours devant les
18 tribunaux par opposition aux règles qui sont
19 incorporées dans les Conditions de service quant à
20 l'étendue de la créance qui découle d'une erreur.
21 C'est deux questions complètement différentes. Et
22 je trouve désolant qu'on a eu une espèce de
23 confusion qui a plané sur ça.

24 Alors, le Code civil, effectivement, dit
25 que, si on a un droit à exercer devant les

1 tribunaux, il faut le faire dans un délai
2 raisonnable. C'est tout ce que ça dit. Ça n'a rien
3 à voir avec comment on détermine l'étendue de la
4 créance. Si la faute fait en sorte qu'il y a un
5 dommage qui a été encouru sur dix (10) ans, bien,
6 la personne fautive est responsable pour la pleine
7 période. C'est tout.

8 Prochain sujet, la trêve hivernale. Alors,
9 Option consommateurs est favorable à la proposition
10 de l'Union des consommateurs, je suis au paragraphe
11 27, de prolonger la période de non-interruption en
12 période hivernale, qui est prévue à l'article 12.4
13 des Conditions de service actuelles. Et d'ajouter
14 les mois de novembre et d'avril à cette période de
15 non-interruption.

16 De plus, je suis au paragraphe 29, Option
17 consommateurs n'est pas convaincue que la
18 proposition aura un impact significatif sur les
19 activités de recouvrement du Distributeur. Comme
20 mentionné dans la réponse à la demande de
21 renseignement de la Régie, d'Option consommateurs :

22 À la lumière des données disponibles,
23 il apparaît qu'il n'existe pas de
24 corrélation directe entre
25 l'augmentation du nombre

1 d'interruptions de service et la
2 réduction du coût des mauvaises
3 créances.

4 Et on cite des documents à l'appui de ce propos.

5 Lors du témoignage de maître de
6 Bellefeuille, elle a évoqué la situation en Ontario
7 et a parlé du fait que cette question préoccupait
8 le législateur ontarien. Elle a également évoqué le
9 fait que la Commission de l'énergie de l'Ontario a
10 tout récemment rendu une décision qui faisait en
11 sorte que, pour l'année deux mille dix-sept (2017),
12 on a prolongé la période de la trêve hivernale au
13 trente (30) avril. Finalement, elle a déposé aussi
14 un extrait d'un communiqué d'Hydro One, par lequel
15 le plus grand distributeur d'électricité d'Ontario
16 a décidé de prolonger la trêve hivernale jusqu'au
17 premier (1er) juin, donc pour couvrir le mois de
18 mai.

19 (10 h 15)

20 Sur cette question, Maître Turmel, vous m'avez
21 demandé de vous revenir, je pense également maître
22 Rozon et peut-être madame Pelletier, sur la
23 question de l'équivalent de l'article 76.2 en
24 Ontario. Alors, c'est pour ça que j'ai préparé un
25 cahier d'autorités un peu pour démystifier cette

1 question-là et de vous expliquer un peu comment ça
2 marche en Ontario.

3 La réponse simple à votre question, Maître
4 Turmel, c'est qu'il n'y avait pas d'équivalent de
5 76.2 en Ontario jusqu'à tout récemment, jusqu'au
6 projet de loi 95 qui a été adopté en février. Ce
7 projet de loi fait en sorte maintenant que la
8 Commission a juridiction pour imposer une période
9 de non-interruption, mais la Loi ne définit pas la
10 période contrairement à 76.2. Alors, ça, c'est la
11 réponse courte.

12 Maintenant, si vous permettez, je vais
13 peut-être vous donner un portrait un peu plus
14 complet de la réglementation des distributeurs en
15 Ontario. Je ne suis pas expert sur le sujet, mais
16 d'un autre côté, bien, en lisant les lois, on peut
17 aisément comprendre un peu comment ça fonctionne.
18 Essentiellement, il y a une réglementation quelque
19 peu différente en Ontario. Puis c'est normal parce
20 qu'il y a soixante-dix (70) distributeurs
21 d'électricité en Ontario.

22 Alors, c'est sûr que la structure
23 réglementaire, elle n'est pas pareille parce que
24 c'est une situation différente de la nôtre. Mais,
25 essentiellement, les conditions de service des

1 soixante-dix (70) distributeurs ne sont pas
2 approuvées par la Commission de l'énergie de
3 l'Ontario. Sauf ce sont des documents qui ont peut-
4 être une moindre importance que les conditions de
5 service que vous êtes appelé à approuver
6 aujourd'hui. Parce que, en Ontario, les instruments
7 de la réglementation -c'est moi qui utilise ce
8 terme-là- il y en a trois instruments de
9 réglementation.

10 Il y a premièrement les licences que la
11 Commission confère au distributeur. C'est donc le
12 permis qui permet au distributeur d'opérer. Ça,
13 c'est le document le plus important en Ontario. Ça,
14 c'est la Commission qui donne ces licences-là. Je
15 vais vous montrer dans le plan bientôt, très
16 concret. Deuxièmement, la Commission de l'énergie
17 de l'Ontario adopte ce qu'on appelle un
18 « Distribution System Code », espèce de règles
19 générales, si on veut, qui s'applique à tous les
20 distributeurs. Troisièmement, il y a les conditions
21 de service de chacun de ces distributeurs-là. Mais
22 comme j'ai dit tantôt, ils ne sont pas soumis pour
23 approbation à la Commission de l'énergie de
24 l'Ontario. Ils ont une moindre importance.

25 Jusqu'à présent de ce que j'en sais, la

1 question de la trêve hivernale a été laissée au bon
2 vouloir de chacun de ces distributeurs-là. Mais la
3 situation a changé. Et au fond, si... La décision
4 qu'on vous a déposée l'autre jour explique un peu
5 l'historique de tout ça. Ça fait que si vous
6 regardez dans la décision, la section
7 « background », ça confirme ce que je viens de vous
8 dire. Je suis à la page 1 de la décision
9 EB-2017-0101. On dit que, deuxième phrase après
10 « background » :

11 There is currently no regulatory
12 requirement that prohibits
13 disconnection for non-payment at any
14 given time of the year...
15 elle n'avait pas de 76.2,
16 ... although some electricity
17 distributors forego disconnection for
18 non-payment on a voluntary basis
19 during the winter months.

20 Mais la situation a changé. Le seize (16) février
21 deux mille seize (2016), le ministre de l'Énergie
22 de l'Ontario a écrit au :

23 Licensed electricity distributors
24 asking that they immediately and
25 voluntarily implement a policy of

1 ending residential disconnections
2 during the winter months [...].

3 Et le ministre n'a pas chômé parce qu'il a
4 rapidement déposé un projet de loi, le projet de
5 loi 95, qui est l'onglet 1 du cahier d'autorités.
6 Puis c'est ce projet de loi-là qu'on appelle le
7 « Protection Vulnerable Energy Consumers Act,
8 2017 ».

9 Donc, l'assemblée législative de l'Ontario
10 a adopté à l'unanimité le projet de loi 95, et qui
11 conférait un nouveau pouvoir à la Commission de
12 l'énergie de l'Ontario. Alors quel est ce pouvoir?
13 Si vous allez à l'onglet 1. Le projet de loi est
14 très bref. Mais essentiellement c'est l'article 2
15 du projet de loi qui vient amender l'article
16 70(2)(d)(ii.1)(A) de la Loi, l'équivalent de la Loi
17 sur la Régie de l'énergie.

18 Allons voir immédiatement cette loi-là.
19 C'est le prochain onglet. J'ai mis la table des
20 matières au début, mais si vous tournez, vous allez
21 rapidement arriver à l'article 70. Donc,
22 l'amendement qu'on a effectué, c'est à l'article
23 70. 70, c'est le pouvoir de la Commission de
24 l'énergie de l'Ontario d'imposer des conditions
25 quand elle émet une licence d'opération. Donc,

1 c'est vraiment le véhicule législatif utilisé en
2 Ontario. Contrairement à nous où ça se joue plus
3 dans les conditions de service, en Ontario, ça se
4 joue plus dans les licences. C'est vraiment le
5 document clé. C'est pour ça que la décision
6 ontarienne, ce qu'elle fait, c'est qu'elle amende
7 toutes les licences de tous les distributeurs de
8 l'Ontario.

9 (10 h 20)

10 C'est ça qu'elle fait. Ça fait que 70, sous-
11 paragraphe 1 :

12 A licence under this Part may
13 prescribe the condition under which a
14 person may engage in an activity...

15 Bla bla bla. Les conditions, sous-paragraphe 2 :

16 The condition of a licence may include
17 provisions.

18 Sous paragraphes d) :

19 Governing the conduct of the licensee,
20 including the conduct of,

21 Sous-paragraphe ii petit 1, et voilà l'amendement
22 du projet de loi 95 :

23 A distributor or suite meter provider
24 as such conduct relates to,

25 (A) the disconnection of the the

1 supply of electricity to a consumer,
2 including the manner in which and the
3 time within which the disconnection
4 takes place or is to take place, and
5 with respect to a low-volume consumer,
6 periods during which the disconnection
7 may not take place,

8 C'est l'onglet 2. Donc, ce que ça veut dire
9 maintenant c'est que, depuis février deux mille
10 dix-sept (2017), la Commission de l'énergie de
11 l'Ontario a le pouvoir d'imposer, dans les
12 licences, des conditions concernant les
13 interruptions de service. Et ça n'a pas pris de
14 temps que la Commission a exercé son pouvoir. Le
15 lendemain de l'adoption du projet de loi, la
16 Commission a rendu la décision qui vous a été
17 déposée. Bon, cette décision, essentiellement,
18 c'est une ordonnance qui s'applique à tous les
19 distributeurs d'énergie de l'Ontario mais elle est
20 temporaire de nature. Parce qu'elle ne parle que de
21 l'hiver deux mille dix-sept (2017) et elle ne parle
22 que de la fin de la période de la trêve hivernale;
23 pourquoi? Parce qu'elle a été rendue le vingt-trois
24 (23) février, donc l'hiver était déjà entamé en
25 Ontario, elle a parlé pour l'année en cours, elle

1 dit : « Pour l'année en cours, c'est une espèce
2 d'ordonnance d'urgence, on vous dit, il n'y en a
3 pas de débranchement jusqu'au trente (30) avril. »

4 Après ça, qu'est-ce qui va arriver? Bien,
5 la décision en parle, elle dit : « Il y a un
6 processus en cours, de consultation... » Ah oui!
7 c'est donc à la page 3 de la décision, le dernier
8 paragraphe, juste avant l'ordonnance :

9 The new licence conditions are
10 intended to be an interim measure, to
11 cover the balance of this winter
12 period. The OEB is launching a
13 comprehensive review of the customer
14 service rules that apply to both
15 electricity and natural gas
16 distributors.

17 À la fin de ce paragraphe :

18 Enduring regulatory requirements will
19 be developed based on the results of
20 that review.

21 Donc, ils sont au début d'un processus de
22 consultation; de ce que je comprends les
23 associations de consommateurs aussi vont y
24 participer, où là ils vont établir une règle
25 générale. Qui serait leur équivalent, si on veut,

1 de 76.2. Juste pour compléter la présentation, j'ai
2 mis à l'onglet 3, le Electricity Act. La seule
3 raison que je l'ai mis là c'est simplement parce
4 que le projet de loi 95 spécifie que ce nouveau
5 pouvoir de la Commission de l'énergie s'applique
6 nonobstant toute disposition du Electricity Act.
7 Donc, ça a préséance sur ça. 4, l'onglet 4, j'ai
8 mis seulement la table des matières du Distribution
9 System Code pour que vous voyiez un peu de quoi on
10 traite là-dedans. Et 5, je vous ai mis la licence
11 d'Hydro One, le distributeur le plus important.

12 Donc, si vous allez voir, à la deuxième
13 page, « List of amendments », la licence a été
14 octroyée, pour la première fois, en deux mille
15 quatre (2004). En deux mille quatre (2004), il y a
16 eu toute une série d'amendements, dont, si vous
17 regardez en bas complètement de la page, dernier
18 amendement, EB-2017-0101, c'est la décision qui
19 vous a été déposée. Et on voit que cette décision,
20 si vous allez à la fin de l'onglet, le paragraphe
21 23 de la licence incorpore... ça c'est l'annexe de
22 la décision de la Commission ontarienne. Parce que
23 la Commission ontarienne, essentiellement, l'a mis
24 en annexe de sa décision : « Voici le texte que
25 vous allez tous mettre dans vos licences. » Et

1 Hydro One l'a fait, j'imagine tous les autres
2 distributeurs l'ont fait. S'ils ne l'ont pas fait,
3 bien, ils ont intérêt à le faire.

4 Donc, c'est un long détour mais je crois
5 que ça vaut la peine parce que c'est évident que
6 c'est, disons, une situation récente, dans une
7 province voisine. Votre Commission soeur qui s'est
8 penchée sur la problématique. On voit l'importance
9 du sujet aussi pour le gouvernement ontarien. Donc,
10 je pense que ça met les choses dans leur
11 perspective.

12 Maintenant, revenons au Québec. Vous avez
13 posé des questions sur l'article 76.2. Je vous
14 soumets que votre attention ne doit pas porter sur
15 76.2, elle doit porter sur 31.1. C'est l'article
16 pertinent dont il faut tenir compte. Et c'est là
17 qu'on établit les pouvoirs de la Régie de
18 l'énergie. On établit un pouvoir très large, une
19 compétence exclusive, à la Régie de l'énergie.
20 Premier sous-paragraphe, c'est le tout premier
21 pouvoir qui est mentionné à l'article, « de fixer
22 ou modifier les tarifs et les conditions auxquels
23 l'électricité est transportée et distribuée ».
24 Point. Bien, ça continue mais, moi, je dis,
25 « point ». Donc, c'est ça votre pouvoir. 76.2 ne

1 limite aucunement ce pouvoir général là.

2 (10 h 27)

3 C'est une évidence pour moi. 76.2 se
4 situe... tournez à la page... à l'article 72. Juste
5 avant l'article 72, on a le titre de la section.
6 C'est la section 2 qui porte sur les obligations du
7 Transporteur d'électricité et des distributeurs.
8 C'est dans cette section que se situe 76.2. C'est
9 des obligations imposées aux distributeurs. Ça ne
10 modifie en rien le pouvoir général conféré par
11 l'article 31.1. Vous avez pleine autorité pour
12 établir la période de non-interruption. 76.2, comme
13 l'a plaidé ma consœur, maître Sicard, établit un
14 minimum en bas duquel le Distributeur n'a pas le
15 droit d'aller. C'est tout ce que ça dit. Ça ne vous
16 empêche pas d'établir des règles différentes dans
17 les Conditions de service.

18 D'ailleurs, la demande dont vous êtes
19 saisis, la demande du Distributeur, si vous
20 regardez, est faite en vertu de 31.1. C'est
21 l'article qui est l'important ici, ce n'est pas
22 76.2.

23 Donc, on vous a plaidé, hier, le
24 Distributeur a plaidé, au paragraphe 14 de la
25 plaidoirie, que vous n'étiez saisis d'aucun

1 élément, aucune étude, quoi que ce soit qui
2 démontrait que la période actuelle est inadéquate.
3 Je vous soumets que ce n'est pas le cas. Vous êtes,
4 au contraire, saisis d'une preuve assez forte sur
5 la question, composée, à mon avis, d'au moins
6 quatre choses. Le premier élément de preuve auquel
7 je vous réfère, c'est la preuve d'Hydro-Québec, la
8 pièce B-0117, qui est la présentation générale, à
9 la page 31.

10 Mme LOUISE PELLETIER :

11 Excusez, Maître, 107 ou 117?

12 Me ÉRIC DAVID :

13 117, donc HQD-1, Document 1.1.

14 Mme LOUISE PELLETIER :

15 Merci.

16 Me ÉRIC DAVID :

17 Allez à la page 31. Sur la question des
18 interruptions et rétablissements en période
19 d'hiver, on voit, à partir de la ligne 4 :

20 UC propose que la période de
21 rebranchement soit modifiée et définie
22 sur « une base géographique ou encore
23 en fonction de la température ». Le
24 Distributeur applique déjà, dans sa
25 pratique, cette logique car il

1 s'abstient d'interrompre le service ou
2 procède au rétablissement du service
3 des clients en cas de température
4 froide et ce, à l'extérieur de la
5 période d'hiver.

6 C'est quoi la période d'hiver? Bien, c'est la
7 période identifiée à 76.2. Donc, on voit que c'est
8 déjà dans les pratiques du Distributeur de
9 s'abstenir de faire des interruptions à l'extérieur
10 de la période minimale établie par 76.2. On voit,
11 évidemment, que si une telle pratique existe, c'est
12 parce qu'elle est nécessaire dans beaucoup de cas.
13 Ce à quoi s'oppose le Distributeur, c'est que cette
14 pratique-là soit codifiée.

15 Donc, quand on dit qu'il n'y a pas
16 d'élément de preuve dans le dossier qui justifie
17 qu'on élargisse la trêve hivernale, je vous pointe
18 en premier lieu à la preuve du Distributeur. Si une
19 telle pratique existe, c'est qu'elle est sans doute
20 requise.

21 Deuxième élément de preuve important qui
22 est déjà au dossier, c'est la preuve administrée
23 par Union des consommateurs, tant dans son mémoire
24 que dans les témoignages. Je vous réfère, entre
25 autres, à UC-13, page 12. Je n'ai pas l'intention

1 de répéter tout ce que maître Sicard a déjà plaidé.

2 Troisième élément de preuve important, la
3 décision de la Commission de l'énergie de
4 l'Ontario. Si votre commission soeur a décidé que
5 c'était nécessaire d'émettre une ordonnance urgente
6 et intérimaire pour l'hiver en cours, ils ont jugé
7 que ce n'était même pas... qu'il ne fallait pas
8 attendre le processus de réévaluation, il fallait
9 émettre une ordonnance tout de suite pour le trente
10 (30) avril.

11 Quatrième élément de preuve, la politique
12 de Hydro One, qui n'était pas contrainte d'aller
13 au-delà du trente (30) avril et pourtant, l'a fait,
14 a décidé de couvrir le mois de mai. Ça semble être
15 un élément de preuve assez pertinent comme quoi la
16 période de trêve hivernale doit être revisitée.

17 Puis cinquièmement et dernièrement, je
18 crois qu'on est dans un domaine qui relève de la
19 connaissance judiciaire. Vous n'êtes pas obligés
20 d'avoir des rapports d'expertise pour savoir qu'il
21 peut faire froid en novembre puis qu'il peut faire
22 froid en avril. Je pense qu'on peut prendre pour
23 acquis que c'est de connaissance judiciaire. Alors,
24 il y a beaucoup de preuves au dossier à l'effet que
25 la trêve, la période de trêve actuelle n'est pas

1 suffisante. Ce qu'on vous demande, c'est que ce
2 soit codifié et pas laissé à la seule discrétion
3 d'Hydro-Québec.

4 (10 h 32)

5 Et c'est à ça que ça sert, des conditions
6 de service, ça sert à réglementer des situations,
7 ça sert à réglementer la relation contractuelle, ça
8 sert à protéger les clients d'Hydro-Québec, je sais
9 que dans leurs pratiques ils ont exercé leur
10 discrétion de façon responsable, je n'en doute pas,
11 mais ça n'enlève pas le fait pour nous que cette
12 règle-là devrait être codifiée.

13 Donc, je reviens au plan d'argumentation.
14 Je note aussi, en terminant, paragraphe 37, sur
15 cette question-là, tout comme l'a soulevé le
16 procureur de la Régie, la nouvelle formulation
17 contient une nuance qui est quand même importante à
18 l'effet que le rétablissement doit se faire à la
19 demande du client, ce qui n'est pas le cas
20 actuellement dans les Conditions de service, et on
21 demande que cet ajout-là soit supprimé des
22 nouvelles conditions de service. Souvent, les gens
23 qui sont déjà en situation d'interruption, c'est
24 parce qu'ils ont des dettes envers Hydro-Québec,
25 ils ont peur, ce n'est pas eux qui vont téléphoner

1 à Hydro-Québec pour dire : « Pouvez-vous me
2 rebrancher, s'il vous plaît? » Ils ne sont peut-
3 être même pas au courant du fait qu'il y a une
4 trêve hivernale, dans certains cas. Ça fait que
5 l'initiative ne devrait pas être seulement sur les
6 épaules du client qui a été interrompu.

7 Quatrième sujet, je crois que je suis rendu
8 à mon quatrième sujet, c'est la question de la
9 gestion des lieux sans abonnement. Le Distributeur
10 propose de supprimer l'envoi d'un avis
11 d'interruption. On a déjà énoncé dans le Mémoire et
12 lors des témoignages, le témoignage de maître De
13 Bellefeuille qu'on se préoccupe des répercussions
14 potentielles de cette proposition, particulièrement
15 durant les mois d'hiver. C'est une préoccupation
16 qui est partagée par plusieurs intervenants, dont
17 la CORPIC, l'ACEFQ et l'UPA. On recommande donc à
18 la Régie de rejeter la proposition du Distributeur
19 d'éliminer l'obligation d'envoyer un avis
20 d'interruption, bien que, OC s'est exprimée comme
21 étant ouverte dans son Mémoire à diminuer le délai
22 de huit jours francs et à la possibilité aussi que
23 l'avis soit transmis par courriel aux propriétaires
24 qui ont expressément consenti à cette option.

25 Paragraphe 44, Option a été surprise

1 d'apprendre que le Distributeur ne connaît pas
2 l'identité des propriétaires dans plus de vingt
3 pour cent (20 %) des cas et on estime que le
4 Distributeur devrait s'efforcer de trouver
5 l'identité des propriétaires, c'est une information
6 qui est aisément disponible et à faible coût. Et on
7 note que la CORPIQ partage la préoccupation
8 d'Option consommateurs sur cette question-là.

9 Dernier élément que j'aimerais vous
10 soumettre, c'est la question processus de plainte.
11 Dans le Mémoire, Option consommateurs a argumenté
12 qu'au lieu d'être en annexe, le processus de
13 plainte devrait être incorporé dans le corps des
14 conditions de service. À ce sujet-là, je vous
15 réfère à l'onglet 4, le Distribution System Code de
16 l'Ontario, si vous tournez la table des matières,
17 vous allez voir, il y a des Appendix, des Annexes,
18 Appendix A, c'est Conditions de service et on
19 tourne la page, Appendix A, on décrit à gauche, là,
20 c'est quoi, c'est un « Template » qui est imposé au
21 Distributeur, ce qu'on dit, c'est que vos
22 conditions de service, qu'on ne révisera pas, là,
23 doivent quand même contenir des éléments de base,
24 dont ceux-ci. Donc, ce que ça dit, c'est que,
25 deuxième paragraphe :

1 The template outlines the minimum
2 requirements; however, distributors
3 are encouraged to expand on the
4 content to encompass local
5 characteristics...

6 Et caetera. Eh voilà! On voit tout de suite dans la
7 table des matières du Template, dans la section
8 introduction, 1.8, « Disputes ». Donc, 1.6 Customer
9 Rights, 1.7 Distributor Rights, 1.8 Disputes. C'est
10 incorporé dans le corps des conditions de service
11 de l'Ontario. Je voulais juste vous souligner ça
12 comme étant peut-être un précédent pertinent.

13 Donc, en conclusion, on réitère les
14 recommandations qui sont formulées dans le Mémoire
15 d'Option consommateurs, de façon plus spécifique
16 sur les quatre sujets qu'on a abordés en
17 plaidoirie. On vous recommande de refuser la
18 proposition du Distributeur d'introduire une
19 mention concernant le paiement par l'entremise d'un
20 tiers et d'ajouter à la liste des agents autorisés
21 des compagnies ou une compagnie qui pourrait être
22 choisie comme étant un fournisseur privilégié, un
23 agent autorisé. On estime que ces deux ajouts-là
24 vont promouvoir ce mode de paiement qui n'est pas
25 dans l'intérêt des clients d'Hydro-Québec et que ça

1 va aussi rassurer de voir une telle compagnie
2 mentionnée parmi les agents autorisés, donc les
3 sept grandes banques canadiennes.

4 Sur la question de la correction de
5 facture, on s'oppose au fait que le Distributeur
6 veut élargir la période pour laquelle le client
7 peut être tenu responsable de six (6) à douze (12)
8 mois. On estime qu'il n'y a pas lieu pour la Régie
9 de revisiter la règle du six mois et qu'elle est
10 justifiée en droit, vu le déséquilibre des rapports
11 contractuels entre le Distributeur et les clients.
12 On s'oppose, pour des raisons que j'ai invoquées
13 tantôt, à limiter aussi la créance potentielle du
14 Distributeur à une période de trente-six (36) mois,
15 basé sur l'argument, bien, si notre faute a été
16 commise sur une trop longue période, on devrait
17 avoir une immunité pour l'autre période. Il n'y a
18 pas de justification en droit pour une telle
19 position. Et je vous soumets que si une telle
20 justification existe, elle ne vous a pas été
21 soumise.

22 (10 h 40)

23 Sur la question de la trêve hivernale, on
24 appuie la proposition de l'Union des consommateurs,
25 forts d'une preuve sérieuse sur la question qui

1 vous a été administrée, que ça devrait être élargi
2 aux mois de novembre et avril et on est d'avis
3 également que vous devriez rejeter la proposition
4 du Distributeur de ne plus envoyer d'avis
5 d'interruption suite à la résiliation d'un
6 abonnement. Merci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci, Maître David. Est-ce que, Maître Turmel,
9 vous avez des questions?

10 Me SIMON TURMEL, régisseur :

11 Non, je n'ai pas de questions, Madame la
12 Présidente, mais je voulais vous remercier pour les
13 précisions par rapport à l'Ontario. Merci.

14 Me ÉRIC DAVID :

15 Ça me fait plaisir.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Madame Pelletier.

18 Mme LOUISE PELLETIER :

19 Seulement qu'une précision, si vous me permettez,
20 Maître David. Ça concerne le dernier commentaire
21 concernant le processus de plainte. Vous nous avez
22 dirigés vers l'onglet 4. Est-ce que c'est bien ça?
23 Mais où, ça, dans...

24

25 Me ÉRIC DAVID :

1 Oui, alors l'onglet 4.
2 Mme LOUISE PELLETIER :
3 Je ne l'ai pas retrouvé.
4 Me ÉRIC DAVID :
5 Onglet 4, c'est le...
6 Mme LOUISE PELLETIER :
7 C'est l'Appendice A, c'est ça?
8 Me ÉRIC DAVID :
9 C'est ça, Ontario, c'est le Distribution System
10 Code.
11 Mme LOUISE PELLETIER :
12 Oui, absolument, mais ensuite?
13 Me ÉRIC DAVID :
14 Et là, vous allez voir qu'à l'Appendice A...
15 Mme LOUISE PELLETIER :
16 O.K. Parfait.
17 Me ÉRIC DAVID :
18 ... on impose, si on veut, un « template » de
19 Conditions de service.
20 Mme LOUISE PELLETIER :
21 O.K. Parfait.
22 Me ÉRIC DAVID :
23 Puis dans ce « template »-là, mon point c'est de
24 dire que la section sur la résolution des
25 différends, elle est incorporée dans les Conditions

1 de service elles-mêmes.

2 Mme LOUISE PELLETIER :

3 Bien, je vous remercie.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Maître David, j'ai seulement une question.

6 Me ÉRIC DAVID :

7 Oui.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 À l'engagement numéro 9 le Distributeur a fait une
10 proposition d'un nouveau texte pour l'article 5.2.1
11 et qui concerne les... les propriétaires. Il y a
12 un... un ajout en ce qui a trait à l'obligation
13 pour tous les propriétaires de s'identifier auprès
14 du Distributeur et qu'à défaut, ils pourraient être
15 susceptibles d'une interruption automatique en cas
16 de la résiliation d'un abonnement. Quelle est la
17 position d'Option consommateurs par rapport à cette
18 nouvelle version? Est-ce que vous avez eu la chance
19 de la regarder?

20 Me ÉRIC DAVID :

21 D'imposer une obligation aux propriétaires de
22 s'identifier.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 De s'identifier auprès du Distributeur.

25 Me ÉRIC DAVID :

1 Je... honnêtement, je ne veux pas m'aventurer, là.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 C'est ça. Vous n'avez pas regardé. O.K. C'est bon.

4 Me ÉRIC DAVID :

5 Je ne peux pas vous dire, je ne veux pas dire

6 n'importe quoi.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 O.K.

9 Me ÉRIC DAVID :

10 Je ne peux pas être certain de la position de ma

11 cliente.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 O.K.

14 Me ÉRIC DAVID :

15 À moins que vous me permettiez de la consulter.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Bien écoutez, peut-être que... on va prendre une

18 pause.

19 Me ÉRIC DAVID :

20 O.K.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Si... vous pourriez peut-être nous revenir après la

23 pause.

24

25 Me ÉRIC DAVID :

1 Certainement.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 En ce qui a trait à cette question. Laquelle sera

4 généreuse.

5 Me ÉRIC DAVID :

6 Merci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Donc dans quinze (15) minutes. On revient à moins

9 cinq. Merci.

10 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

11 REPRISE DE L'AUDIENCE

12 (11 h 00)

13 Me ÉRIC DAVID :

14 Alors, bonjour.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Oui. Bonjour, Maître David.

17 Me ÉRIC DAVID :

18 Donc, rapidement, j'ai mentionné tantôt le dépôt

19 récent du projet de Loi 34 au niveau des règles en

20 matière de crédit de la consommation. Je pense,

21 c'est plutôt le projet de Loi 134, petite

22 correction.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 C'est bien.

25 Me ÉRIC DAVID :

1 Et sur la question que vous m'avez posée, Maître
2 Rozon, essentiellement Option consommateurs n'a pas
3 de difficulté avec... d'imposer une obligation aux
4 propriétaires de s'inscrire... d'inscrire leur
5 immeuble afin de bénéficier des options qui sont
6 mentionnées au nouvel article 5.2.1. Cependant, on
7 maintient la position qu'un avis d'interruption est
8 nécessaire avant d'interrompre. Donc, pour être
9 plus concret, on enlèverait le paragraphe qui suit
10 qui est des lignes 9 à 11, tout simplement, et qui
11 menace d'une interruption sans préavis. Mais, pour
12 le reste, on n'a pas de problème à ce qu'on impose
13 une obligation aux propriétaires d'inscrire leur
14 immeuble pour bénéficier des options.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Dans le cas où les propriétaires ne sont pas connus
17 du Distributeur, c'est bien d'envoyer un avis, mais
18 il l'envoie à qui? Il l'envoie...

19 Me ÉRIC DAVID :

20 Par défaut, au lieu.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Au lieu.

23 Me ÉRIC DAVID :

24 Il n'y a pas vraiment d'autres options, hein! C'est
25 pour ça que je pense que...

1 LA PRÉSIDENTE :
2 O.K. C'est ça.
3 Me ÉRIC DAVID :
4 ... l'idée aussi, c'est qu'on impose une obligation
5 au Distributeur de faire des recherches, c'est
6 peut-être pas... c'est peut-être utile également.
7 T'sais, je pense que dans un cas comme ça, on va
8 éviter des problèmes, on veut éviter des situations
9 coûteuses, fâcheuses, surtout l'hiver.
10 LA PRÉSIDENTE :
11 Hum, hum.
12 Me ÉRIC DAVID :
13 Puis c'est des informations, comme maître de
14 Bellefeuille a témoigné, qui sont facilement
15 disponibles et peu coûteuses. Ça fait qu'on pense
16 que l'effort est justifié, l'effort qu'on
17 imposerait au Distributeur de vraiment retracer le
18 propriétaire est justifié dans cette situation.
19 LA PRÉSIDENTE :
20 Parfait. Merci beaucoup, Maître David.
21 Me ÉRIC DAVID :
22 Merci.
23 LA PRÉSIDENTE :
24 Merci pour votre plaidoirie. Alors, nous allons
25 poursuivre avec maître Falardeau pour l'ACEF de

1 Québec.

2 PLAIDOIRIE PAR Me DENIS FALARDEAU :

3 Madame la Présidente, Madame, Monsieur les
4 Régisseurs, Denis Falardeau pour l'ACEF de Québec.

5 Le document d'argumentation est déjà déposé au
6 dossier sous la cote 27. Étant donné que le
7 document a une vingtaine de pages, je vais essayer,
8 au fur et à mesure, d'élaguer en commentant les
9 paragraphes au lieu de faire une lecture in extenso
10 du document. Donc, allons-y concernant le portrait
11 global des coûts et des revenus reliés à
12 l'abonnement.

13 Mentionnons simplement que, selon le
14 Distributeur, on parle de coûts reliés à
15 l'abonnement estimés à trente virgule neuf millions
16 (30,9 M\$) par année. Et ces coûts, lorsqu'on les
17 évalue - et là je fais référence au paragraphe 2 -
18 lorsqu'on les évalue en coût moyen, on parle d'un
19 coût moyen de traitement d'une demande d'abonnement
20 de quarante-deux dollars (42 \$). Et là on fait
21 référence à notre preuve, aux pages 2 et 3.

22 Concernant les revenus, selon le
23 Distributeur, celui-ci estime à quatorze virgule
24 sept millions (14,7 M\$), selon lui, les frais de
25 fonctionnement actuels et à dix virgule un millions

1 (10,1 M\$) selon le scénario d'utilisation gratuite
2 du site web et du service de réponse vocale
3 interactive. Et ce, toujours selon notre preuve aux
4 pages... excusez-moi, selon le document HQD pièce
5 B-0037, page 4, au tableau E-1.1.

6 Selon notre analyste, on peut conclure que
7 les frais actuels d'ouverture et de gestion des
8 dossiers et ceux proposés par le Distributeur ne
9 couvrent pas la totalité des coûts reliés à
10 l'abonnement. Notre analyste nous fait remarquer
11 que le scénario du Distributeur repose sur neuf
12 mois, ce qui oblige à opérer des ajustements pour
13 fins de comparaison. Et là je fais référence à
14 notre preuve aux pages 3 et 4.

15 (11 h 05)

16 Toujours selon notre analyste, nous en
17 venons à l'avis que les frais proposés par le
18 Distributeur vont accentuer l'écart entre les coûts
19 et les revenus reliés à l'abonnement en raison de
20 la gratuité des abonnements effectués par le biais
21 du web et du système de réponse vocale interactive.
22 Donc, on peut dire que cet écart doit être comblé
23 et nous avons la crainte que ce soit les
24 consommateurs, c'est-à-dire ceux qui ne déménagent
25 pas, qui paieront la différence. Et c'est pour ces

1 motifs que nous sommes d'avis que l'appréciation
2 des frais d'abonnement proposés par le
3 Distributeur, selon nous, la Régie devrait
4 considérer leurs rapports avec les coûts encourus
5 pour la fonction « abonnement » ainsi que l'équité
6 envers la clientèle existante du Distributeur.

7 Concernant les frais d'abonnement de vingt-
8 cinq dollars (25 \$) proposés par le Distributeur.
9 Celui-ci propose des frais de vingt-cinq dollars
10 (25 \$) applicables aux demandes d'abonnement au
11 service d'électricité qui requièrent l'intervention
12 d'un représentant de son service à la clientèle.

13 Selon notre analyse, le taux de référence,
14 c'est-à-dire cent vingt-quatre dollars (124 \$),
15 couplé avec les diverses tâches qu'un représentant
16 du service à la clientèle a à exécuter ne
17 permettent pas une évaluation précise du coût de
18 traitement d'une demande d'abonnement. C'est qu'on
19 fait référence -comment dire- aux services vraiment
20 précis d'un service d'abonnement, alors que, nous,
21 nous sommes d'avis que le représentant, le préposé
22 à la clientèle offre toute une série de services
23 tant du côté de l'information que d'autres
24 services, faisant en sorte qu'on ne peut pas
25 restreindre uniquement à la fonction « service

1 d'abonnement » pour évaluer son coût.

2 Donc, le Distributeur propose des frais de
3 vingt-cinq dollars (25 \$), ce qui représente une
4 hausse de cinq dollars (5 \$). C'est peu, mais ça
5 représente tout de même, selon nous, vingt-cinq
6 pour cent (25 %) d'augmentation. Ce qui est quand
7 même relativement élevé. Soulignons cependant que
8 les frais proposés de vingt-cinq dollars (25 \$)
9 sont bien inférieurs au coût moyen de traitement
10 d'une demande, demande d'abonnement qui, je le
11 rappelle, était de quarante-deux dollars (42 \$) par
12 client.

13 Et c'est pour ces motifs que nous
14 partageons malgré tout l'opinion du Distributeur à
15 l'effet que les frais de vingt-cinq dollars (25 \$)
16 applicables aux abonnements requérant
17 l'intervention d'un représentant de son service à
18 la clientèle sont en quelque sorte raisonnables.

19 Concernant l'abonnement gratuit par le web
20 et par le service vocal interactif. Le Distributeur
21 demande à la Régie l'autorisation de n'appliquer
22 aucuns frais aux abonnements à son service
23 d'électricité qui s'effectueront par le web ou par
24 son système de réponse vocale interactive.

25 Selon le Distributeur, il y a un coût de

1 revient de deux dollars par client. Et cette charge
2 est compensée par la réduction des coûts de
3 traitement de la demande. Et, là, on fait référence
4 à la page 7 et suivantes de notre preuve. Or, selon
5 nous, il s'avère que cette estimation ne représente
6 que le coût de développement de la plate-forme web
7 pour l'emménagement et le déménagement. Ce qui
8 exclut tout autre coût requis à l'abonnement. Et,
9 là, on fait référence à la page 8 de notre preuve.

10 Selon nous, d'autres coûts tels que
11 l'entretien ou l'amélioration de la plate-forme web
12 demandent à être considérés. Et ceci sans compter
13 le travail demandé pour la vérification et le
14 traitement des données fournies par au Distributeur
15 via ce guichet client. Nous ne partageons pas la
16 thèse du Distributeur qui prétend que le coût d'une
17 activité automatisée est nulle. Et, là, on fait
18 référence à notre preuve à la page 8.

19 Parce que, dans le fond, O.K.,
20 effectivement, il va y avoir un transfert de
21 clientèle du côté du service Internet, mais il va
22 quand même demeurer toute l'opération de
23 vérification des informations et de qualification
24 de la demande. Et ceci, bien, automatiquement,
25 c'est un humain, ça ne sera pas automatisé par un

1 programme qui va faire cette vérification-là. Donc,
2 on met en doute cette espèce -comment dire-
3 d'économie en termes de vase communicant, si vous
4 me permettez l'expression.

5 Toute une série d'activités tant
6 administratives que d'entretien demandent à être
7 considérées. Et, là, on fait référence, par
8 exemple, à la remise en service à distance. On
9 parle déjà d'un coût de six dollars. On parle de la
10 collecte des renseignements sur les demandeurs de
11 service, la vérification des données fournies.
12 Bref, ce que je vous mentionnais il y a quelques
13 instants.

14 Nous sommes loin, selon nous, du deux
15 dollars. Et, forcément, l'abonnement gratuit
16 proposé par le Distributeur pour les demandes
17 d'abonnement effectuées par Internet aurait comme
18 effet un transfert des coûts aux clients existants
19 du Distributeur par le biais des tarifs. Parce que,
20 forcément, il va falloir que quelqu'un paie en bout
21 de ligne.

22 Nous sommes d'avis que les coûts associés à
23 l'abonnement qui n'ont pas été payés par les
24 demandeurs de service seront, par conséquent,
25 assumés par les clients existants. Ce transfert aux

1 clients existants cache aussi un autre effet
2 pervers. Les ménages à faible revenu, les familles
3 à revenu modeste auront à assumer une partie des
4 coûts reliés à l'abonnement des ménages plus nantis
5 qui, eux, ont les moyens pour avoir accès à
6 Internet.

7 (11 h 10)

8 Cette possibilité d'abonnement, entre guillemets,
9 gratuit peut comporter aussi d'autres effets
10 pervers. Déjà, on peut noter une tendance vers une
11 augmentation des demandes d'abonnement via le site
12 Web et ceci sans incitatif de gratuité ou de
13 rabais. Et là on fait référence aux demandes
14 passées, qui sont passées de treize virgule six
15 pour cent (13,6 %) à vingt-deux virgule neuf pour
16 cent (22,9 %) entre deux mille quinze (2015) et
17 deux mille seize (2016). Et là on fait référence à
18 notre preuve, à la page 11.

19 Ce qui nous amène à nous poser la question,
20 Quelle sera la tendance si l'accent se fait sur la
21 gratuité du service? Selon nous, l'éventuelle
22 gratuité de l'abonnement par Internet pourrait
23 changer complètement l'évolution des revenus
24 associés à l'abonnement. Qui assumera alors les
25 coûts relativement élevés reliés à l'abonnement si,

1 dans l'avenir, une grande partie des abonnements
2 s'effectueront par Internet? Cette espèce de vases
3 communicants pervers, encore une fois, si vous me
4 permettez l'expression, va devoir se payer.

5 Nous pensons que les ménages, encore une
6 fois, à faible revenu déménagent plus souvent que
7 les mieux nantis et, par conséquent, l'accès à
8 Internet leur est aussi plus difficile. Dans ce
9 contexte, la gratuité de l'abonnement proposée par
10 le Distributeur va leur demander plus d'efforts
11 financiers par rapport aux mieux nantis.

12 Par conséquent nous sommes d'avis que le
13 succès éventuel, sinon probable, de l'abonnement
14 gratuit proposé par le Distributeur occasionnerait
15 certaines iniquités.

16 Concernant la prolongation des heures
17 d'ouverture des centres d'appels. Au paragraphe 28.
18 Le Distributeur soutient que l'augmentation de la
19 proportion des clients utilisant les services
20 d'abonnement Web et de réponse vocale interactive,
21 entre deux mille onze (2011) et deux mille seize
22 (2016), lui a permis de prolonger les heures
23 d'ouverture de ses centres d'appels les soirs de
24 semaine et les fins de semaine depuis le vingt-cinq
25 (25) juin deux mille seize (2016). Et là on fait

1 référence à notre preuve, à sa page 13.

2 À notre connaissance, les centres d'appels
3 s'occupent de plusieurs problèmes des clients du
4 Distributeur, pas seulement des demandes
5 d'abonnement au service d'électricité. Si cette
6 initiative, bien utile, du Distributeur comporte
7 certains coûts supplémentaires, il serait tout à
8 fait normal que l'ensemble de sa clientèle assume
9 la totalité de ces coûts.

10 Par conséquent, selon nous, la diminution
11 des heures de travail des représentants du service
12 à la clientèle d'Hydro-Québec, réalisée grâce à
13 l'abonnement par le Web ou le service téléphonique,
14 ne justifierait pas les abonnements gratuits
15 proposés par le Distributeur. Encore une fois, là,
16 par la question des services qui ne comportent pas
17 uniquement de l'abonnement.

18 Ce qui nous amène devant nous deux options.
19 Nous sommes d'avis que deux options méritent d'être
20 évaluées . Une première où la Régie maintient la
21 structure des frais d'abonnement uniques des
22 conditions de service et une deuxième où la Régie
23 approuve des frais de vingt-cinq dollars (25 \$)
24 proposés par le Distributeur pour... excusez-moi,
25 la Régie approuve des frais de vingt-cinq dollars

1 (25 \$) proposés par le Distributeur pour les
2 services effectués par le biais du service à la
3 clientèle d'Hydro-Québec et fixe à vingt dollars
4 (20\$) des frais d'abonnements effectués par le
5 biais du Web et du service téléphonique. Soulignons
6 que l'option 2 génère un million (1M) de moins que
7 l'option 1. Et nous invitons la Régie à consulter
8 notre estimation à sa page 15.

9 Conclusion. Les frais de vingt-cinq dollars
10 (25 \$) proposés par le Distributeur seraient
11 raisonnables pour le cas des demandes d'abonnement
12 qui s'effectueront par le biais du service à la
13 clientèle d'Hydro-Québec. L'abonnement gratuit
14 proposé par le Distributeur, pour les cas des
15 abonnements qui s'effectueront par le biais du Web
16 ou du service téléphonique, n'est pas basé sur
17 leurs coûts réels. Il comporterait certaines
18 iniquités. Nous recommandons donc respectueusement
19 que la Régie rejette cette proposition du
20 Distributeur.

21 Ce qui nous amène à soumettre les deux
22 options. Soit fixer les frais d'abonnement à vingt-
23 cinq dollars (25 \$) sans égard aux moyens utilisés
24 pour présenter la demande d'abonnement, donc des
25 frais fixes peu importe le type de service utilisé,

1 ou fixer des frais d'abonnement de vingt-cinq
2 dollars (25 \$) pour les demandes qui requièrent
3 l'intervention du service à la clientèle
4 d'Hydro-Québec et de vingt dollars (20 \$) pour les
5 autres cas, c'est-à-dire on fait référence au
6 service Internet ou au service téléphonique de
7 réponse vocale.

8 Concernant les renseignements obligatoires
9 à fournir pour s'abonner au service d'électricité
10 d'Hydro-Québec et, plus précisément, les
11 renseignements obligatoires à fournir à Hydro-
12 Québec.

13 (11 h 15)

14 Le texte demandant des informations à l'actuel ou
15 au futur abonné revêt un caractère qui, selon nous,
16 est impératif et nécessite des connaissances qui ne
17 sont pas toujours à la portée, ou correspondent aux
18 compétences du candidat. Et là, on fait référence à
19 notre preuve à la page 18 et suivantes. Et là, il y
20 a toute une série d'exemples d'informations qui
21 sont demandées à l'actuel abonné ou au futur
22 abonné, ce qui nous amène à conclure que le
23 formulaire est vraiment trop compliqué. Et pour
24 reprendre un peu le raisonnement que maître Turmel
25 amenait hier concernant, justement, le parallèle

1 avec les services internet, tout porte à croire ou
2 à faire croire à l'abonné que s'il se trompe dans
3 une réponse, ou s'il omet de répondre à telle
4 question, eh bien, bien c'est malheureux, mais
5 c'est un échec, la demande risque d'être refusée.
6 Ce qui, selon nous, ne devrait pas être... comment
7 dire... en termes d'apparence, le message qui
8 devrait être transmis à l'abonné. Selon nous, peu
9 de clients potentiels d'Hydro-Québec savent où
10 trouver l'intensité nominale, les charges
11 raccordées aux différents usages de l'électricité,
12 la puissance, et caetera. De surcroît, le texte
13 proposé des Conditions de service ne fournit aucune
14 explication compréhensible ni aucun guide à ce
15 sujet. Et encore une fois, je fais référence à
16 l'exemple que maître Turmel rapportait avec le
17 service internet. Au moins, bien souvent, dans les
18 services internet, il y a le fameux point
19 d'interrogation qu'on peut pointer pour avoir des
20 suppléments d'information sur telle question, et
21 caetera, et caetera. Ce qui nous amène la
22 recommandation suivante : rendre plus conviviale et
23 pratique la section « Renseignements obligatoires à
24 fournir à Hydro-Québec pour présenter des demandes
25 d'abonnement ».

1 Concernant la section 3, c'est-à-dire
2 « L'interruption du service d'électricité et la
3 gestion des lieux de consommation alimentés sans
4 abonnement », plus précisément, là, allons-y du
5 côté de l'interruption de service sans préavis.
6 L'article 12.6 des Conditions de service actuelles
7 demande l'émission d'un avis d'interruption et là,
8 on fait référence à notre preuve à la page 22 et
9 suivantes.

10 La proposition du Distributeur découle
11 de sa préoccupation de pouvoir
12 facturer l'énergie consommée chez les
13 lieux alimentés sans abonnement. Le
14 Distributeur estime à environ 3 M\$ les
15 pertes de revenus associées à
16 l'électricité fournie aux lieux de
17 consommation sans abonnement.

18 Nous ne contestons pas le droit du Distributeur
19 d'interrompre le service d'électricité des lieux
20 alimentés sans abonnement. Cependant, il faudrait
21 aussi tenir compte du fait que l'électricité est
22 essentielle à la vie quotidienne de cette clientèle
23 et que les erreurs, des oublis et des accidents
24 existent. Il serait donc souhaitable, selon nous,
25 que les interruptions d'électricité des lieux

1 alimentés sans abonnement soient effectuées pendant
2 le jour pour permettre aux personnes intéressées de
3 présenter leur demande d'abonnement puissent le
4 faire.

5 Mentionnons aussi que si la Régie accepte
6 la proposition du Distributeur, ce serait là la
7 première fois qu'il procède à une telle expérience
8 qui risquerait de causer des impacts négatifs chez
9 certains ménages.

10 Comme ce sera éventuellement la première
11 fois que le Distributeur procède aux interruptions
12 de service sans préavis, nous suggérons
13 respectueusement que la Régie demande au
14 Distributeur de s'assurer que sa procédure de
15 travail, pour identifier les lieux sans abonnement,
16 minimise les risques d'erreur.

17 Ce qui nous amène les recommandations
18 suivantes : que les interruptions d'électricité
19 soient effectuées pendant le jour pour permettre
20 aux intéressés de présenter leur demande
21 d'abonnement et que la Régie demande au
22 Distributeur de s'assurer que sa procédure de
23 travail, pour identifier les lieux sans abonnement,
24 minimise les risque d'erreur.

25 Concernant l'utilisation de l'électricité

1 pour des soins médicaux, l'ACEF de Québec est
2 préoccupée par des impacts, des interruptions de
3 service d'électricité sur les personnes qui
4 utilisent de l'électricité pour leurs soins
5 médicaux et sur les personnes qui ont de la
6 difficulté, pour une raison ou pour une autre, à
7 communiquer avec le service à la clientèle d'Hydro-
8 Québec.

9 Dans sa preuve amendée, le Distributeur
10 indique qu'il dispose déjà d'un processus
11 particulier pour les clients nécessitant un
12 appareil de survie. Sur les avis de retard et
13 d'interruption envoyés pour raison de défaut de
14 paiement, le Distributeur invite ces clients à
15 l'informer de l'utilisation d'un appareil de survie
16 le plus rapidement possible afin que survienne
17 l'interruption... afin que ne survienne
18 l'interruption de service.

19 Selon nous, il serait avantageux que
20 l'ensemble de la clientèle soit informé de la
21 possibilité du maintien du service dans des
22 situations de survie.

23 Nous sommes d'avis que le Distributeur peut
24 fournir cette information aux nouveaux clients lors
25 de leur demande d'abonnement au service

1 d'électricité.

2 Ce qui nous amène les recommandations
3 suivantes, à la page 9. Nous recommandons
4 respectueusement que la Régie demande au
5 Distributeur d'améliorer l'information qu'il donne
6 à ses clients relativement à leur responsabilité de
7 communiquer sans délai avec le Distributeur lorsque
8 leur santé dépend de l'électricité à l'étape d'une
9 demande d'abonnement, aussi bien que dans l'envoi
10 des avis de retard et des factures.

11 (11 h 20)

12 Nous recommandons aussi que la Régie
13 demande au Distributeur de s'assurer que sa
14 procédure d'interruption et de rétablissement de
15 service aux logements des clients qui ont besoin de
16 l'électricité pour leur survie demeure constamment
17 efficace et performante.

18 Finalement, nous recommandons
19 respectueusement que la Régie demande au
20 Distributeur de réviser le texte des Conditions de
21 service proposées pour inclure la responsabilité du
22 Distributeur et de ses clients relativement à la
23 protection des clients qui ont besoin de
24 l'électricité pour leur survie.

25 Concernant le cas des locataires qui louent

1 un logement dont le coût de l'électricité est
2 inclus dans le loyer. Dans sa preuve, le
3 Distributeur précise que les locataires qui louent
4 un logement dont le coût de l'électricité est
5 inclus dans le loyer ne seraient pas touchés par sa
6 proposition de modifier le paragraphe 9 des
7 Conditions de service pour lui permettre
8 d'interrompe le service si un lieu de consommation
9 est alimenté sans abonnement. Et, là, on fait
10 référence à notre preuve à sa page 32 et suivantes.

11 Ce qui nous amène à la conclusion et
12 recommandation suivantes. Même si la protection des
13 locataires dont le bail stipule que le prix du
14 service d'électricité est inclus dans le montant
15 payable au locateur est claire dans la Loi sur le
16 mode de paiement des services d'électricité et de
17 gaz dans certains immeubles, nous apprécions
18 l'initiative du Distributeur de le préciser de
19 nouveau dans son article 7.1 des Conditions de
20 service proposées. Nous notons que l'article 12.3
21 des Conditions de service actuelles traite déjà de
22 cette question.

23 Ce qui nous amène justement à recommander
24 que, comme la pratique mentionnée par le
25 Distributeur ne fait pas partie des Conditions de

1 service proposées, nous recommandons
2 respectueusement que la Régie demande au
3 Distributeur de la consigner dans une annexe du
4 futur texte des Conditions de service pour mieux
5 protéger les consommateurs.

6 Concernant les cas de décès d'un client.
7 Lors des ateliers de l'automne dernier, le
8 Distributeur proposait un article qui précise qu'il
9 y a résiliation de l'abonnement dès le jour de
10 décès d'un client. Finalement, la principale
11 question qui était soulevée était la définition de
12 ce qu'on entend par « personne autorisée ». Et, là,
13 on fait référence à notre preuve à sa page 35. Ce
14 qui nous amène la suggestion suivante : Nous
15 suggérons que l'expression « personne autorisée »
16 soit définie clairement dans le texte des
17 Conditions de service.

18 Abordons maintenant la section 4, c'est-à-
19 dire la facturation et le paiement des factures. Et
20 plus précisément, parlons du cas des abonnements
21 dont seule l'énergie est facturée. Rappelons tout
22 d'abord qu'une vaste majorité des clients
23 résidentiels du Distributeur sont facturés sur la
24 base de cette composante « énergie ».

25 Le Distributeur a retiré sa proposition de

1 réduire le délai maximal de transmission de facture
2 de quatre-vingt-dix (90) à soixante-dix (70) jours
3 à la suite de l'analyse des impacts technologiques
4 et opérationnels. Donc, il y a maintien du délai
5 maximal de facturation de quatre-vingt-dix (90)
6 jours.

7 Le retrait de la proposition initiale du
8 Distributeur aurait, selon nous, comme conséquence
9 que certains de ses clients auraient manqué une
10 bonne occasion pour avoir des factures plus
11 précises ou plus régulières, ce qui leur
12 permettrait automatiquement de prendre des mesures
13 appropriées dans le cas d'erreur.

14 Ce qui nous amène à la recommandation
15 suivante. Malgré le fait que la réduction du délai
16 maximal de transmission des factures en dedans
17 d'une période de soixante-dix (70) jours pourrait
18 être bénéfique pour certains consommateurs, mais
19 compte tenu du fait qu'à court terme le
20 Distributeur ne peut concrétiser cet engagement,
21 nous recommandons à la Régie d'accepter de
22 maintenir le statu quo, c'est-à-dire le maintien du
23 délai de quatre-vingt-dix (90) jours dans le cas
24 des abonnements dont seule l'énergie est facturée.

25 Abordons maintenant le cas des abonnements

1 dont l'énergie et la puissance sont facturées. Le
2 Distributeur demande à la Régie d'augmenter le
3 délai maximal de transmission des factures de
4 trente (30) à trente-cinq (35) jours dans le cas
5 des abonnements dont l'énergie et la puissance sont
6 facturées. Le Distributeur justifie cette
7 proposition étant donné que, actuellement, c'est
8 déjà la réalité étant donné que le délai se situe
9 entre vingt-six (26) et trente-quatre (34) jours.
10 (11 h 25)

11 Selon nous, cette justification n'est pas
12 valable pour amener... augmenter le délai à trente-
13 cinq (35) jours. Ce qui nous amène la conclusion et
14 la recommandation suivante : Le Distributeur n'a
15 pas présenté des raisons valables pour augmenter à
16 trente-cinq (35) jours le délai maximal d'envoi des
17 factures dans le cas des abonnements dont l'énergie
18 et la puissance sont facturées. Considérant
19 l'intérêt pour certains clients du Distributeur à
20 avoir des factures précises tous les mois pour agir
21 sur leur consommation, nous recommandons
22 respectueusement à la Régie le maintien du délai
23 maximal de trente (30) jours pour le Distributeur.

24 Abordons maintenant la modalité de paiement
25 des factures. Afin d'assouplir les conditions

1 relatives aux paiements dans le cas d'une facture
2 transmise en retard, le Distributeur propose
3 l'article suivant dans son projet de condition...
4 dans ses conditions de... On parle de modalités
5 applicables dans le cas d'une facture transmise en
6 retard, c'est déjà la politique actuelle. Ce qui
7 est nouveau c'est la question de ne pas imposer de
8 frais d'administration. La possibilité pour les
9 clients de payer leurs factures en deux versements
10 à vingt et un (21) jours d'intervalle, mentionnée à
11 l'article 4.2.2, c'est-à-dire l'article proposé,
12 est déjà prévue à 11.2 des conditions de service.
13 Comme nouveauté, comme je le mentionnais, on parle
14 simplement le fait qu'il n'y aurait pas de frais
15 d'administration.

16 Paiement des factures d'électricité par
17 carte de crédit. Dans sa preuve révisée, le
18 Distributeur soumet à la Régie son projet de
19 permettre à la clientèle de payer leur facture par
20 carte de crédit. Plus précisément, il mentionne :

21 Le Distributeur propose de spécifier,
22 dans les conditions de service, les
23 modalités en cas de paiement par
24 l'intermédiaire d'un tiers et qu'un
25 tel paiement ne doit lui engendrer

1 aucuns frais.

2 Et là on fait référence à la pièce B-0105, la
3 version du cinq (5) octobre deux mille seize
4 (2016), à sa page 24; et là on fait référence à
5 notre preuve, à sa page 42 et suivantes.

6 Que le mode de paiement par carte de crédit
7 soit précisé dans les conditions de service ou non,
8 nous sommes d'avis qu'il est important que le
9 Distributeur s'assure que sa clientèle qui
10 n'utilise pas de carte de crédit pour payer leur
11 facture d'électricité ne soit pas affectée par
12 l'introduction de ce mode de paiement. Selon nous,
13 il serait important que dans les communications
14 écrites et orales avec sa clientèle, par exemple à
15 l'endos des factures et lors de la négociation
16 d'une entente de paiement, le Distributeur précise
17 qu'il n'entend pas faire de la promotion du mode de
18 paiement par carte de crédit. De plus, le
19 Distributeur devrait informer ou rappeler à sa
20 clientèle que son agent autorisé ou les compagnies
21 émettrices de cartes de crédit peuvent exiger des
22 frais et des intérêts en supplément du montant
23 indiqué dans ses factures.

24 Ce qui m'amène aussi l'anecdote suivante,
25 si vous me permettez, Madame la Présidente. Dans le

1 temps que j'étais en pratique privée, j'avais
2 essayé, moi aussi, là, d'offrir le service de
3 crédit à ma clientèle et ce qui m'a surpris c'est
4 que les compagnies de cartes de crédit exigeaient
5 un volume de ventes. Donc, même si le Distributeur
6 ne veut pas faire une promotion de l'utilisation du
7 crédit, pour maintenir ce service il va malgré tout
8 falloir un achalandage concernant ce type de
9 pratique là. Ce qui m'amène à douter aussi de
10 cette, entre guillemets, vertu, si je peux dire,
11 là, de mettre un peu de côté l'utilisation du
12 crédit.

13 Ce qui nous amène les recommandations
14 suivantes. Nous recommandons respectueusement que
15 la Régie demande au Distributeur de s'assurer que :
16 sa clientèle qui n'utilise pas de carte de crédit
17 pour payer leur facture d'électricité ne soit pas
18 affectée par l'introduction de ce mode de paiement;
19 d'indiquer clairement, dans ses communications
20 écrites ou orales avec sa clientèle, qu'il ne fait
21 pas la promotion de ce mode de paiement et que son
22 agent autorisé ou les compagnies émettrices de
23 cartes de crédit peuvent exiger des frais ou des
24 intérêts en supplément du montant indiqué dans ses
25 factures.

1 Et nous recommandons aussi que la Régie
2 encourage le Distributeur de maintenir, voire même
3 d'augmenter ses actions pour informer sa clientèle,
4 notamment les ménages en situation de difficulté
5 financière, de l'existence de moyens plus
6 avantageux pour eux, tels les ententes de paiement
7 et le mode de versements égaux.

8 Concernant les corrections des factures
9 dans le cas de défaut de mesurage ou d'erreur de
10 multiplicateur. Actuellement les règles relatives
11 aux corrections des erreurs de facturation sont
12 abordées à l'article 11.5 des Conditions de
13 service. Et, plus particulièrement, je voudrais
14 discuter de la possibilité présentée par 11.5,
15 paragraphe 1, i, concernant toute la période
16 touchée par un défaut lié au mesurage ou par une
17 erreur quant au multiplicateur, qui concerne la
18 période où le Distributeur se doit de rembourser
19 s'il y a erreur de constatée.

20 (11 h 30)

21 Le Distributeur veut limiter à une
22 rétroaction de trente-six (36) mois le
23 remboursement qu'Hydro-Québec devrait donner à un
24 abonné dans le cas d'un trop-perçu. Et là on fait
25 référence à HQD-1, Document 1, à sa page 26, et

1 plus précisément à notre preuve, à sa page 44. Le
2 Distributeur justifie sa proposition par deux
3 motifs. Le premier, harmoniser la période de
4 correction des factures pour la majorité des types
5 de correction afin que la structure des modalités
6 soit plus simple et homogène. Et deuxièmement,
7 limiter les coûts de gestion associés au traitement
8 de ces demandes. Et là, on fait référence au
9 document HQD puis à sa pièce B-0105, à sa page 25,
10 et plus précisément, notre preuve, page 45.

11 Par sa question 8.5, la Régie adressait au
12 Distributeur le questionnaire suivant : Selon la
13 proposition du Distributeur, dans le cas de défaut
14 de mesurage ou d'erreur de multiplicateur, la
15 période maximale de rétrofacturation serait limitée
16 à trente-six (36) mois alors qu'actuellement, la
17 rétrofacturation vise toutes les périodes touchées
18 par de telles situations. Et la Régie demandait au
19 Distributeur de justifier ce changement. Le
20 Distributeur répondait que dans son analyse de cas
21 de l'année deux mille seize (2016), le Distributeur
22 avait constaté que seulement trois pour cent (3 %)
23 des cas dépassaient la durée réelle de la période
24 d'anomalie de trente-six (36) mois et aucun ne
25 dépassait quarante-huit (48) mois. Ce qui amenait

1 le Distributeur à considérer que le délai de
2 trente-six (36) mois était, d'une part, cohérent
3 avec le délai de prescription de trois ans prévu au
4 Code civil et, d'autre part, permettait d'alléger
5 le processus de correction de factures. Et là, on
6 fait référence à HQD pièce B-0163, plus précisément
7 en référence à HQD-16, Document 1.1, à sa page 6.

8 On ne peut pas partager l'approche
9 privilégiée par le Distributeur. Premièrement, nous
10 sommes d'avis que le faible pourcentage de cas qui
11 dépasse la durée réelle de la période d'anomalie de
12 trente-six (36) mois, c'est-à-dire trois pour cent
13 (3 %), selon l'évaluation du Distributeur, ne peut
14 justifier le rejet du traitement complet du
15 dédommagement, ceci par souci d'économie de coûts
16 de gestion et d'harmonisation de la période de
17 correction des factures.

18 Quand on parle d'économie de coûts de
19 gestion, on parle de quoi, Madame la Présidente? On
20 parle de l'infrastructure, c'est-à-dire l'employé
21 ou les employés engagés pour détecter les
22 corrections, apporter les mesures en conséquence,
23 ainsi de suite ou on parle d'économie en termes de
24 remboursement évité? Je me pose la question, ce
25 n'est pas précisé. Et si c'est dans un cas de coûts

1 évités en termes de salaires, ainsi de suite, la
2 question que je me pose, c'est que, pourquoi
3 limiter la rétroaction à trente-six (36) mois?
4 Parce que dans le fond, que l'employé soit engagé à
5 détecter une erreur qui a une conséquence d'un
6 horizon de deux ans, ou de trois ans, ou de cinq
7 ans, le prix de revient de la constatation pour le
8 Distributeur est le même, c'est la même dépense. Je
9 ne comprends pas l'économie de gestion de ce côté-
10 là.

11 Puis d'autre part, si l'estimation
12 concernant la somme représentant... la somme en
13 termes de remboursement, si l'estimation n'a pas
14 été faite, il serait avantageux de connaître les
15 sommes d'argent en jeu car il s'agit de trop-perçu,
16 d'argent que le Distributeur a reçu par erreur. On
17 parle quasiment, là, de... comment dire... là, de
18 bénéfice sans cause. Le Distributeur a de l'argent,
19 de l'argent qui, normalement, n'aurait pas dû
20 recevoir et grâce à la magie de la rétroaction qui
21 est limitée à trente-six (36) mois, bien là, il a
22 comme un cadeau gratuit, si vous me permettez un
23 peu la caricature.

24 Autre élément aussi, le Distributeur change
25 radicalement de politique à l'égard de sa clientèle

1 et des trop-perçus. En effet, l'article 11.5,
2 paragraphe 1 i) des Conditions de service reconnaît
3 le caractère, si vous me permettez encore une fois
4 un peu la caricature, le caractère imprescriptible
5 du trop-perçu à l'égard de la clientèle. Bon, je
6 comprends que si on y va avec la théorie de la
7 prescription, on parle d'autre chose, là, mais j'ai
8 comme l'impression que, sans tomber, comment dire,
9 dans la psychologie à cinq sous, mais j'ai comme
10 l'impression que la volonté qui était sous-jacente
11 à ce caractère imprescriptible des trop-perçus,
12 c'était, en quelque sorte, de rétablir un peu ce
13 déséquilibre qui existe entre le Distributeur
14 équipé grassement avec de l'équipement
15 technologique en conséquence, avec le personnel en
16 conséquence aussi et le client qui, lui, n'a pas la
17 capacité de détecter, de percevoir les erreurs. À
18 mon avis, c'était de bonne guerre, encore une fois,
19 si vous me permettez un peu l'expression, c'était
20 de bonne guerre ce caractère imprescriptible là.
21 Même si, à mon avis, ce n'est pas le cas, là. Comme
22 d'autres intervenants le mentionnaient, j'ai comme
23 l'impression que la clientèle y perd au change, ce
24 n'est pas simplement une question, comment dire,
25 d'accommodements pour le Distributeur, mais c'est

1 aussi une perte du côté de la clientèle.

2 (11 h 37)

3 Ce qui nous amène simplement et tout
4 bonnement à dire que ce souci d'harmonisation et de
5 contrôle des coûts de gestion va en contradiction
6 avec les techniques modernes mises à la disposition
7 du Distributeur. Selon nous, cet article 11.5,
8 paragraphe 1 i), tel que libellé, permet, comme je
9 le mentionnais tout à l'heure, là, de maintenir,
10 d'établir un équilibre entre le Distributeur et ses
11 clients. Lui seul a bien souvent la capacité de
12 détecter des erreurs, alors pourquoi alors lui
13 permettre de réduire sa dette envers un client?

14 Toujours, si vous me permettez une
15 caricature dans le fond, j'ai comme l'impression
16 qu'il y a deux acteurs qui ont un certain pouvoir
17 et une connaissance et qui normalement devraient
18 automatiquement, à cause de cette connaissance,
19 subir les responsabilités qui en découlent. Il y a
20 le fraudeur qui sait qu'il y a une erreur ou une
21 information qui est fausse, et il y a, de l'autre
22 côté, le Distributeur qui, grâce à tout son
23 équipement et à sa capacité de détection des
24 erreurs, est en mesure de connaître justement cette
25 erreur. C'est les deux cas où il y aurait la

1 justification d'une règle, d'une rétroaction qui
2 pourrait s'étendre à plus que le trente-six (36)
3 mois, que la limite du trente-six (36) mois.

4 Ce qui nous amène à la recommandation
5 suivante : Compte tenu de ce qui précède, nous
6 recommandons respectueusement que la Régie
7 maintienne le paragraphe 1 i) de l'article 11.5 des
8 Conditions de service actuelles stipulant que la
9 correction des erreurs de facture au bénéfice des
10 clients du Distributeur porte sur toutes les
11 périodes touchées par un défaut lié au mesurage ou
12 par une erreur quant au multiplicateur.

13 Concernant la fréquence de l'obtention des
14 données de consommation et de facturation des
15 clients ayant des compteurs non communicants. Ces
16 compteurs nécessitent un déplacement d'un agent du
17 Distributeur pour obtenir un relevé de
18 consommation. Pour le cas d'une seule relève, on
19 parle d'une évaluation de coût de vingt-neuf
20 virgule quatre-vingt-deux dollars (29,82 \$) annuel.
21 Ce qui nous amène les recommandations suivantes :
22 nous recommandons que la Régie accepte de façon
23 conditionnelle la proposition du Distributeur de
24 réduire le nombre minimum de relève des compteurs
25 non communicants à une fois par année.

1 Dans cet esprit, la Régie devrait exiger
2 que la période durant laquelle un client concerné
3 peut transmettre au Distributeur son relevé de
4 consommation, c'est-à-dire l'autorelève, permette
5 l'établissement des factures relativement précises.
6 Nous recommandons également que la Régie demande au
7 Distributeur de communiquer, par lettre
8 personnalisée, à tous les clients ayant opté pour
9 des compteurs non communicants de la possibilité de
10 relever eux-mêmes leur consommation. Nous
11 recommandons que la Régie indique au Distributeur
12 qu'il est de sa responsabilité de montrer aux
13 clients qui le désirent comment lire un compteur
14 correctement et comment lui transmettre des données
15 de consommation pour établir des factures précises.

16 Nous recommandons également que la Régie
17 demande au Distributeur d'étudier la possibilité de
18 confier aux étudiants d'effectuer la relève des
19 compteurs et d'autres moyens pour diminuer le coût
20 de relève des compteurs et de lui faire rapport au
21 plus tard six mois après la demande de la Régie.

22 Il y a une correction à faire à la page 17,
23 Madame la Présidente. La question du remboursement
24 à certains clients a été clarifiée, donc nous ne
25 traitons pas de cet aspect.

1 Abordons maintenant la section 6, c'est-à-
2 dire les frais de déplacement des lignes de
3 branchement applicables aux travaux effectués par
4 Hydro-Québec chez les propriétaires de piscine.
5 J'allais dire de cuisine, là, je ne sais pas si
6 c'est parce qu'on n'est pas loin du dîner, là,
7 c'est peut-être ça. Le Distributeur formule la
8 proposition suivante, c'est-à-dire de ramener les
9 frais, des frais de trois cent soixante dollars
10 (360 \$) pour les deux catégories, là, de types de
11 services relativement à l'installation de piscines.

12 Selon le Distributeur, le coût de
13 déplacement de branchement occasionné par
14 l'installation d'une piscine est de mille dix
15 dollars (1010 \$) dans le cas des coffrets de quatre
16 cents ampères (400 A) et moins, ce qui représente
17 un écart de six cent cinquante dollars (650 \$) par
18 rapport au prix proposé de trois cent soixante
19 dollars (360 \$). On note que la main-d'oeuvre
20 représente quatre-vingt-sept pour cent (87 %) du
21 coût de déplacement de branchement. Et là, on fait
22 référence à notre preuve, à sa page 57. Ce qui nous
23 amène les conclusions et recommandations
24 suivantes : le prix de trois cent soixante dollars
25 (360 \$) proposé par le Distributeur pour le

1 déplacement de branchements demandé par les
2 propriétaires de piscine ne serait pas équitable
3 envers les autres clients, selon nous.

4 (11 h 45)

5 En effet, cette proposition du Distributeur
6 revient à demander à ces autres clients, dont
7 certains peu nantis, à participer à la subvention
8 indirecte évaluée à soixante-quatre pour cent
9 (64 %) du coût des travaux effectués par Hydro-
10 Québec chez les propriétaires de piscine pour mieux
11 assurer leur propre sécurité et celle des personnes
12 qui se trouvent sur leur terrain privé.

13 Nous soumettons respectueusement pour la
14 considération de la Régie que l'option de fixer à
15 environ six cent quatre-vingt-cinq dollars (685 \$)
16 les frais mentionnés ci-haut, selon nous, ce niveau
17 de prix sera plus équitable envers les autres
18 clients du Distributeur tout en favorisant la
19 sécurité des personnes.

20 Autre question, et là, on fait référence
21 aux ententes de paiement. Actuellement, la
22 définition proposée par le Distributeur serait à
23 l'effet que l'entente de paiement serait une
24 entente visant le paiement des sommes dues à Hydro-
25 Québec suivant des modalités autres que celles

1 prévues à l'article 4.3.1. La définition des
2 conditions de service en vigueur à sa page 10, on
3 parle d'une entente de paiement, c'est-à-dire des
4 termes d'un accord visant le remboursement des
5 sommes dues suivant des modalités autres que celles
6 prévues à l'article 11.6.

7 L'entente de paiement doit permettre
8 d'acquitter la dette et le coût de consommation
9 prévue pour le terme de l'entente.

10 Ce qui nous amène à la recommandation
11 suivante, maintenir la définition en vigueur pour
12 offrir au clients en difficulté financière plus de
13 flexibilité pour payer leurs frais d'électricité.

14 Concernant l'interruption de service pour
15 la période froide, l'ACEF de Québec partage la
16 position de l'Union des Consommateurs relative à
17 une extension de la période de non-interruption
18 d'électricité entre novembre et avril.

19 Bon, on comprend que selon l'analyse du
20 Distributeur, il semblerait que la période
21 d'interruption est relativement courte, ce qui
22 amène, selon ma compréhension, ce qui amène le
23 Distributeur à mentionner que dans le fond, ce
24 n'est pas vraiment nécessaire d'étendre à plus de
25 mois cette période d'exception. Mais, cependant, et

1 d'autres intervenants l'ont fait remarquer, Madame
2 la Présidente, la température telle que nous la
3 vivons actuellement, et surtout, là, on le vit
4 actuellement avec les inondations, mais ce qui est
5 aussi paradoxal, ce n'est pas plus tard qu'hier ou
6 avant-hier, dans le nord du Québec, au lac St-Jean,
7 il y avait encore de la neige.

8 Tout ceci pour vous dire, Madame la
9 Présidente, qu'étendre cette période-là à une
10 période plus grande, c'est-à-dire y aller, là, de
11 novembre à avril, selon nous, a un caractère non
12 seulement raisonnable, mais aussi nécessaire compte
13 tenu de la situation de la clientèle.

14 Ce qui pourrait peut-être se faire, c'est
15 que lorsqu'il y a des trop payés de dégagés pendant
16 la période d'exception, je ne sais pas si ça se
17 fait actuellement, mais ça serait peut-être
18 souhaitable qu'Hydro-Québec envoie un avis de non-
19 paiement à la clientèle, mais leur mentionnant que
20 ceux-ci sont, entre guillemets, chanceux, étant
21 donné que ce non-paiement-là concerne la période
22 d'interruption. Et que n'eut été de cette période
23 d'exception, il y aurait eu une possibilité
24 d'interruption.

25 Le caractère, comment dire, préventif

1 demeure là parce que le Distributeur mentionnait
2 aussi, concernant l'interruption, non seulement une
3 vertu punitive, curative, c'est-à-dire
4 l'interruption, c'est-à-dire on prive le client
5 d'un service, mais aussi, le Distributeur
6 mentionnait que la menace d'interruption a aussi
7 une vertu préventive, c'est-à-dire que, le client
8 se voyant menacé d'interruption, réagit vite et,
9 bien souvent, cette peur-là, cette crainte-là, se
10 traduit par une entente de paiement ou même par le
11 parfait paiement, là, de la dette.

12 (11 h 50)

13 Finalement, avant de conclure définitivement la
14 présentation de l'argumentation, Madame la
15 Présidente, je voudrais simplement vous mentionner
16 que l'expérience vécue avec ce dossier, et là je
17 fais référence, là, des sessions de journée
18 technique, c'est vraiment quelque chose
19 d'intéressant et doublement. Doublement pour le
20 Distributeur et les intervenants parce que, pour
21 une fois, encore une fois si me permettez une
22 caricature, je pense que le fait de pouvoir
23 échanger verbalement permet de faire en sorte qu'il
24 y a un dialogue, mais à visière levée. Il n'y a
25 pas, comment dire, la sacramentelle réponse du

1 Distributeur à une DDR de la l'ACEF demandant X, Y,
2 Z et le Distributeur nous répondant « ce n'est pas
3 pertinent » ou « nous avons déjà répondu », ainsi
4 de suite. Il y a un dialogue franc qui s'établit.
5 Et déjà ça, je trouve qu'on sauve beaucoup de temps
6 et d'énergie.

7 Il y a aussi un autre élément que je
8 considère intéressant, c'est les coûts. Nous sommes
9 dans une... dans un contexte de restrictions
10 budgétaires et j'ai comme l'impression que cette
11 pratique, en bout de ligne, se traduit par une
12 économie en termes de temps de procureur et
13 d'analyste. Ceci étant dit, je vous remercie de...
14 de l'attention que vous m'avez portée.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci, Maître Falardeau. Maître Simon Turmel,
17 avez-vous des questions?

18 Me SIMON TURMEL, régisseur :

19 Oui, j'ai une question, Maître Falardeau. À la page
20 10 de votre plan d'argumentation vous suggérez à la
21 toute fin, à la dernière phrase, au dernier
22 paragraphe, relativement à la question du décès
23 d'un client.

24

25 Me DENIS FALARDEAU :

1 Hum, hum.

2 Me SIMON TURMEL, régisseur :

3 Qu'il devrait y avoir une définition de
4 l'expression, pardon, « personne autorisée ». Et
5 là, je regardais votre mémoire, j'essayais de voir
6 si vous suggérez quelque chose. Et je comprends la
7 problématique, c'est que s'il y a un décès, une
8 personne autorisée peut aviser le client... pardon,
9 par le client, mais Hydro-Québec, qu'il y a eu
10 décès. Et là, il y a toute une procédure qui
11 s'enclenche.

12 Me DENIS FALARDEAU :

13 Qu'il y a eu décès et, selon le cas, qu'il y a
14 possibilité de continuer l'abonnement...

15 Me SIMON TURMEL, régisseur :

16 C'est ça.

17 Me DENIS FALARDEAU :

18 ... via, comment dire, le... comment dire... la
19 responsabilité d'un autre co-locataire ou ainsi de
20 suite ou à l'inverse...

21 Me SIMON TURMEL, régisseur :

22 C'est ça.

23 Me DENIS FALARDEAU :

24 ... de définitivement arrêter l'abonnement, oui.

25 Me SIMON TURMEL, régisseur :

1 Alors pouvez-vous me parler un petit peu plus en
2 détail de votre préoccupation face à l'absence de
3 définition, de personne autorisée. Qu'est-ce que ça
4 peut être selon vous? Qu'est-ce qui peut arriver?
5 Est-ce que c'est la succession, c'est l'occupant?

6 Me DENIS FALARDEAU :

7 La crainte que nous avons, mais ce n'est pas la
8 seule, la première qui me vient à l'esprit c'est
9 dans le cas où il y aurait, comment dire, un
10 conflit entre justement la succession qui avise le
11 Distributeur du décès de l'abonné et de ce fait
12 même la fin de l'abonnement, et le fait que
13 d'autres occupants auraient intérêt au maintien
14 de... et non pas à une interruption momentanée, là,
15 de justement de l'abonnement. C'est simplement ça.
16 Le fait de préciser de façon un peu plus...
17 davantage, là, selon nous, permettrait d'éviter,
18 là, des... de telles difficultés.

19 Me SIMON TURMEL, régisseur :

20 Merci.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Madame Pelletier.

23 Mme LOUISE PELLETIER :

24 Oui. Bonjour, Maître Falardeau. Une précision.

25 L'article à la page... attendez un peu, je viens de

1 vous perdre. Ah oui, à la page 16 dans le cadre des
2 recommandations eu égard à la fréquence de la
3 relève vous nous indiquez « recommandons
4 respectueusement [...] accepte de façon
5 conditionnelle la proposition ». Le conditionnel
6 vous voulez dire quoi? Est-ce que ce sont chacune
7 des conditions des paragraphes qui suivent qui
8 doivent être une condition remplie pour que vous
9 acceptiez ça ou... pouvez-vous me préciser un petit
10 peu « conditionnel »?

11 Me DENIS FALARDEAU :

12 Oui, je vous remercie parce qu'effectivement je
13 viens de me rendre compte que ça peut être
14 agrémenté à plusieurs sauces, là, le
15 « conditionnel ». Non, c'est... prenez le
16 conditionnel selon un caractère temporaire. Le
17 temps que le Distributeur puisse être en mesure
18 d'assurer une régularité meilleure. Parce qu'on
19 parle... concernant les compteurs, initialement, il
20 devait y avoir une fréquence plus grande que
21 seulement une fois par année. Malheureusement, la
22 réalité est toute autre. C'est pour cette raison-là
23 qu'on considère que dans... dans le contexte actuel
24 nous sommes... nous acceptons la situation, mais
25 conditionnellement à une amélioration future. C'est

1 dans ce sens-là, c'est temporaire.

2 (11 h 55)

3 Mme LOUISE PELLETIER :

4 Bon. C'est bien. Autre question, et ça fait
5 référence à votre dernière section, page 19,
6 « Ententes de paiement ». Est-ce que vous avez eu
7 la chance de prendre connaissance de l'engagement
8 additionnel qui a été fourni par le Distributeur à
9 B-0209 où il nous propose une nouvelle définition
10 de l'entente de paiement où essentiellement je
11 pense que lorsque je le lis, je croyais que ça
12 rejoignait vos préoccupations. Avez-vous une
13 opinion là-dessus ou avez-vous eu l'opportunité
14 d'en prendre connaissance?

15 Me DENIS FALARDEAU :

16 Je n'ai pas eu l'opportunité d'en prendre
17 connaissance, mais à tout risque, je vais vous
18 mentionner, comment dire, l'intérêt, la crainte que
19 nous avons par rapport à la situation.

20 C'est que, dans le fond, c'est une crainte
21 qui est manifestée par nos consultantes budgétaires
22 à l'ACEF de Québec et je suis convaincu que cette
23 réalité-là est vécue par les autres intervenants en
24 consommation. C'est que bien souvent les
25 consultantes se retrouvent devant un client qui est

1 confronté avec la situation suivante : « J'ai une
2 grosse dette. Le Distributeur me propose une
3 entente de paiement, mais une entente de paiement
4 tellement contraignante en termes de sommes à
5 donner qu'on tombe dans un cercle vicieux » faisant
6 en sorte qu'à la fois le client doit payer un
7 tempérament X énorme et payer sa consommation,
8 faisant en sorte qu'on tombe de, comment dire, d'un
9 cercle vicieux à un autre.

10 Et c'est pour cette raison-là que cette
11 notion de faire en sorte que, à parfait paiement,
12 le client paie à la fois sa dette et aussi sa
13 consommation selon nous est un élément qui doit
14 être maintenu.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 C'est bien. Je pense que maître Sicard vous a
17 courtoisement apporté l'engagement. Peut-être
18 pouvez-vous en prendre connaissance sur la
19 définition, la nouvelle définition. Je ne parle
20 pas... je ne veux pas entendre parler de tout le
21 mécanisme des ententes de paiement, le cercle
22 vicieux et tout ça, mais uniquement au niveau de la
23 définition qui est proposée, le changement à cette
24 définition-là où on dit essentiellement... si elle
25 a eu la chance de l'imprimer en couleur, c'est la

1 ligne ajoutée est en vert sur le texte, juste pour
2 savoir si ça correspond ou répond à votre
3 préoccupation.

4 Me DENIS FALARDEAU :

5 En partie, mais voyez-vous, sans tomber dans les
6 jeux de mots, on parle - et là je vais citer le
7 surligné en vert :

8 L'entente de paiement doit permettre
9 le remboursement de la dette et peut
10 aussi couvrir le coût de la
11 consommation prévue pendant sa durée.

12 Le « peut », sans jouer dans les mots, le « peut »
13 et le « doit », là, le « peut », c'est une
14 possibilité. On est, comment dire, à un degré
15 moindre de la préoccupation que je vous
16 mentionnais.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Maître Falardeau, ce que j'allais vous proposer,
19 peut-être prendre le temps d'en discuter avec
20 votre...

21 Me DENIS FALARDEAU :

22 Hum, hum.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Si vous n'aviez pas eu la chance de le lire
25 avant...

1 Me DENIS FALARDEAU :

2 Non. Hum, hum.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 ... et nous revenir avec d'autres éléments, si vous

5 le jugez à propos...

6 Me DENIS FALARDEAU :

7 O.K. Parfait.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 ... après la pause lunch. Oui.

10 Me SIMON TURMEL, régisseur :

11 Je m'étais interrogé également, Maître Falardeau,

12 sur le « peut » et le « doit » et je me suis

13 rappelé qu'il y avait eu un témoignage à quelque

14 part d'un intervenant qui expliquait que certaines

15 personnes ne désirent pas inclure obligatoirement

16 le paiement de la consommation courante. Je poserai

17 la question au Distributeur, en réplique, si c'est

18 effectivement ça.

19 Me DENIS FALARDEAU :

20 Hum, hum.

21 Me SIMON TURMEL, régisseur :

22 ... ce que reflète la modification. Merci.

23 Me DENIS FALARDEAU :

24 Parfait.

25 LA PRÉSIDENTE :

1 C'est bon. J'ai peut-être juste deux petites
2 questions, rapidement. À la page 12 de votre plan
3 d'argumentation, concernant les modalités de
4 paiement des factures, vous proposez d'ajouter une
5 précision :

6 Dans toutes ces situations, les frais
7 d'administration ne seront pas
8 facturés.

9 Si je comprends bien, c'est que vous voulez que,
10 pour le 4.2.2b) quand on dit :

11 b) elle peut conclure une entente de
12 paiement avec vous.

13 peu importe l'entente de paiement, elle peut être
14 sur douze (12) mois, toutes les ententes devraient
15 être sans frais d'administration. C'est ça que...
16 l'ajout que vous proposez aurait comme impact?

17 Me DENIS FALARDEAU :

18 Pouvez-vous me rappeler la référence?

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Excusez. Page 12...

21 Me DENIS FALARDEAU :

22 Oui.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 ... la recommandation à la fin de la page.

25 Me DENIS FALARDEAU :

1 Ah! O.K. Nous recommandons d'ajouter à 4.2.2 :

2 Dans toutes les situations, les frais
3 d'administration ne seront pas
4 facturés.

5 Oui, effectivement c'est ça. Oui.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 O.K.

8 Me DENIS FALARDEAU :

9 Dans tous les cas.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Dans tous les cas.

12 Me DENIS FALARDEAU :

13 Oui.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 O.K. Une dernière petite question. Ah! Oui,
16 concernant les piscines. Je ne me rappelle plus
17 quel intervenant avait fait cette suggestion-là,
18 là, puis c'est un peu flou, mais il y avait aussi
19 la possibilité peut-être d'offrir, dans ce genre de
20 situation là, considérant les questions de
21 sécurité, la possibilité peut-être de... que cette
22 somme-là soit payée sur douze (12) mois sans
23 intérêt par exemple. T'sais, qu'on augmente le coût
24 par équité, tout en permettant un étalement de
25 cette somme-là. Est-ce que vous aviez entendu ça ou

1 ce n'est pas... ça ne vous a pas...

2 Me DENIS FALARDEAU :

3 Je dois vous avouer que...

4 LA PRÉSIDENTE :

5 O.K. C'est quelque chose de nouveau pour vous.

6 Me DENIS FALARDEAU :

7 C'est ça, j'improvise sur un thème, là.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 O.K. Mais...

10 Me DENIS FALARDEAU :

11 Dans le fond, pour nous, l'intérêt, c'est que ce

12 soit un prix qui soit juste, là.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Qui soit juste.

15 Me DENIS FALARDEAU :

16 Pour que ce soit étalé, comme on tombe dans de la

17 tuyauterie, si vous me...

18 LA PRÉSIDENTE :

19 O.K. Ça va.

20 Me DENIS FALARDEAU :

21 ... si vous me permettez, là.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 O.K. Ça marche bien merci beaucoup Maître

24 Falardeau, merci malgré la situation qui est

25 survenue. Vous êtes quand même au rendez-vous.

1 C'est que vous avez une belle passion pour votre
2 travail.

3 Me DENIS FALARDEAU :

4 Merci.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Alors, merci. On va prendre notre pause lunch
7 jusqu'à treize heures quinze (13 h 15).

8 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

9 REPRISE DE L'AUDIENCE

10 (13 h 17)

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Maître Falardeau, je cherchais l'avocate de
13 l'APCHQ. Allez-y.

14 Me DENIS FALARDEAU :

15 On s'était dit au revoir en se disant que j'allais
16 vous parler du jeu de mot entre « peut » et
17 « doit » concernant la fameuse proposition
18 supplémentaire du Distributeur et j'en suis
19 toujours avec la même hésitation, Madame la
20 Présidente. Et je voudrais répéter un peu ce que je
21 vous mentionnais, dans quel contexte que cette
22 préoccupation-là se présente pour l'ACEF de Québec.

23 Et au risque de me répéter, et je pense
24 aussi pour d'autres intervenants, c'est que, dans
25 le fond, ce qui arrive souvent, ce n'est pas dans

1 un contexte où une consultante budgétaire de l'ACEF
2 a à négocier une entente de paiement pour un
3 client. Bien souvent, c'est le contraire. C'est que
4 c'est le fait qu'un client, après coup, se retrouve
5 chez nous et avec un dossier entaché et je
6 m'explique.

7 C'est que bien souvent ce qui se produit,
8 c'est que le client est en défaut de paiement.
9 Celui-ci tente une négociation à l'amiable avec un
10 agent du Distributeur. La proposition de règlement
11 est malheureusement hors de ses moyens et, pour
12 quelque raison que ce soit, que ce soit par pensée
13 magique ou par crainte d'être... de voir le service
14 interrompu, le client accepte malgré tout l'entente
15 croyant magiquement que celui-ci pouvait être en
16 mesure de répondre aux paiements. Il y a un
17 manquement de sa part et celui-ci se retrouve chez
18 nous avec une double problématique, si je peux
19 dire.

20 Bien, premièrement, il est soit coupé ou
21 menacé de couper et deuxièmement il a une tache à
22 son dossier. Et ça, ce n'est pas banal quand vient
23 le temps pour les consultants budgétaires de
24 négocier auprès du distributeur une entente de
25 paiement, bien souvent l'agent leur sert comme

1 réponse « bien, écoutez, ce monsieur ou cette
2 madame-là n'a pas été en mesure d'être à la hauteur
3 de ses engagements. Comment alors pouvoir négocier
4 un autre type d'entente? »

5 Et c'est pour ce motif-là, à notre avis,
6 que le fait de maintenir le « peut », le « peut »
7 ne vient pas régler cette situation-là, d'une part.
8 Et d'autre part, ça crée une situation un peu
9 malaisante, je crois, du côté même du Distributeur.
10 C'est que le Distributeur se retrouve, en quelque
11 sorte, juge et partie. Il est à la fois celui qui a
12 un intérêt à voir le paiement se faire le plus
13 rapidement possible, mais en même temps c'est la
14 même personne qui évalue les capacités de payer du
15 client.

16 C'est pour ces motifs, à notre avis, que ce
17 côté encore arbitraire devrait être évincé pour
18 appliquer plutôt une règle qui est une règle
19 générale et stricte et sans, comment dire,
20 perversion d'interprétation de par un agent et
21 ainsi de suite, là. La règle serait la même pour
22 tout le monde, peu importe qui tente un arrangement
23 et quel agent a à évaluer la situation.

24

25 LA PRÉSIDENTE :

1 O.K. Concrètement, ça veut dire que vous proposez
2 quoi comme changement à la proposition?

3 Me DENIS FALARDEAU :

4 Bien, on n'est pas d'accord avec...

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Le « peut », donc...

7 Me DENIS FALARDEAU :

8 ... la question du « peut », là, c'est...

9 LA PRÉSIDENTE :

10 ... il faudrait « doit »?

11 Me DENIS FALARDEAU :

12 ... c'est la règle du « doit » c'est-à-dire que
13 l'entente doit à la fois permettre au client de...

14 LA PRÉSIDENTE :

15 De payer.

16 Me DENIS FALARDEAU :

17 ... de rayer son ardoise et, en même temps, de
18 payer sa consommation réelle.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 O.K. Et le client qui souhaite ne pas adhérer au
21 mode de versements égaux, mais juste prendre une
22 entente pour payer sa dette, il faudrait quand même
23 permettre à ces clients-là de faire... de choisir
24 ou, non, il serait obligé de prendre une entente
25 avec un mode de versements égaux, selon votre

1 proposition?

2 (13 h 22)

3 Me DENIS FALARDEAU :

4 Je dois vous avouer que, à prime abord, j'irais
5 vers la règle rigide. Par contre, est-ce qu'un
6 client peut bonifier la situation? C'est-à-dire que
7 si la règle rigide fait en sorte que le paiement
8 s'étale sur disons un an et demi, à toute fin pour
9 parler, et que le client, selon lui, est en mesure
10 de régler son ardoise dans un laps de temps plus
11 court, je pense que ça pourrait être possible, mais
12 encore une fois à la discrétion et -comment dire-
13 selon la volonté du client et non pas selon
14 l'imposition directe ou indirecte de l'agent.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Parfait. C'est bien saisi. Merci beaucoup, Maître
17 Falardeau, pour ce complément.

18 Me DENIS FALARDEAU :

19 Merci.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Alors on va poursuivre avec l'argumentation de
22 l'APCHQ. Comme vous commencez probablement à le
23 constater vous-mêmes, il ne sera pas possible de
24 terminer aujourd'hui avec l'ensemble des
25 intervenants qui étaient prévus. Donc, je veux

1 juste m'assurer que, pour... En fait, on croit
2 qu'il va être possible d'entendre l'APCHQ, la
3 CORPIQ et peut-être soit l'UMQ ou l'UPA, parce que,
4 en considérant le temps prévu pour la FCEI, on
5 croit que ce serait mieux de vous entendre demain,
6 à moins d'une...

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 Bonjour, Madame la Présidente. André Turmel pour la
9 FCEI. Je vous demanderais si c'est possible de
10 passer après-midi pour deux raisons. Ma plaidoirie
11 sera plus courte. Et personnellement je suis dans
12 les inondations depuis quelques jours déjà. Ça fait
13 que si c'est possible de passer cet après-midi.
14 Elle sera plus courte la présentation, maximum
15 trente (30) minutes.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 O.K. Bon. C'est beau. Excellent. Peut-être pour
18 prévoir si vous pouvez échanger avec la CORPIQ
19 juste pour être sûr, Maître Turmel, de passer après
20 l'APCHQ à ce moment-là, s'il n'y a pas
21 d'inconvénient pour la CORPIQ.

22 Me RAPHAËL LESCOP :

23 Parce que, moi non plus, j'en ai pour une demi-
24 heure.

25 LA PRÉSIDENTE :

1 O.K.

2 Me RAPHAËL LESCOP :

3 Puis je suis... En fait, évidemment, si ça faisait
4 en sorte que maître Turmel ne pouvait pas terminer,
5 évidemment, les inondations vont passer en premier.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 C'est bon.

8 Me RAPHAËL LESCOP :

9 Mais si on a une demi-heure, une demi-heure, puis
10 je ne sais pas combien de temps l'APCHQ,
11 j'apprécierais, puis il y a quelqu'un qui m'attend
12 au bureau en fin de journée.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 O.K. C'est bon. Allez! On y va. Merci. Maître
15 Boivin, on vous écoute.

16 PLAIDOIRIE PAR Me NATACHA BOIVIN :

17 Allons-y rondement! Natacha Boivin pour l'APCHQ.

18 J'ai décidé de commencer avec quelque chose de
19 différent. Et je vous ai mis un lien que vous irez
20 écouter dans vos délibérés, d'une chanson de Félix
21 Leclerc qui date de mil neuf cent soixante-quinze
22 (1975) qui s'appelle « Les poteaux ». Et je cite
23 parce que c'est super intéressant dans le contexte
24 de notre dossier.

25 Venise a ses gondoles

1 et de ce temps-là aussi Pierrefonds, Rigaud a ses
2 gondoles,

3 Miami ses palmiers

4 La France ses monuments

5 Les tziganes leur musique

6 Et moi qu'est-ce que j'ai

7 Peuple jeune dynamique

8 Que voit donc l'étranger quand il
9 arrive ici?

10 Nous autres c'est les poteaux...

11 Et il continue en disant qu'il en a quatre dans sa
12 cour qui est une toute petite cour. Puis il
13 continue en disant :

14 Mon Dieu! dit l'étranger

15 Qu'est-ce que vous attendez

16 Pour les enfouir sous terre

17 Vos maudits fils de feu...

18 Je trouvais que c'était très à-propos. On est dans
19 notre intervention et dans notre mémoire, l'APCHQ,
20 dans quelque chose qui est peut-être un peu plus
21 philosophique. Alors, mon argumentation va être un
22 peu plus philosophique.

23 Je vous résume ici dans le document que
24 j'ai déposé d'ailleurs en passant sur le site sous
25 la cote C-APCHQ-0028 en ligne à la page 2, une

1 rétrospective de ce qui est arrivé avec notre
2 intervention. Comme vous le savez, le treize (13)
3 avril deux mille seize (2016), vous avez rendu une
4 décision dans laquelle vous avez reconnu le statut
5 d'intervenant à l'APCHQ.

6 Et au mois de décembre deux mille seize
7 (2016), suivant une remarque du Distributeur qui
8 rappelait que les Conditions de service
9 s'appliquent à l'ensemble du territoire, la Régie a
10 rendu une décision dans laquelle elle a rejeté la
11 demande de l'APCHQ de présenter un rapport
12 d'expertise qui portait sur les enjeux
13 urbanistiques.

14 Mais l'APCHQ était convaincue de la
15 pertinence de ces enjeux urbanistiques et de la
16 nécessité d'une expertise, et elle a donc décidé de
17 mandater quand même un expert à ce sujet, madame
18 Doyon. Et elle a accepté d'assumer les frais si la
19 Régie jugeait éventuellement que ce n'était pas
20 pertinent, toujours à l'issue du dossier.

21 (13 h 27)

22 Et le vingt-six (26) avril dernier, il n'y a pas
23 très longtemps, après avoir pris connaissance des
24 commentaires du Distributeur et de l'APCHQ sur
25 l'expertise urbanistique, vous avez rendu une

1 décision dans laquelle vous avez précisé que les
2 enjeux urbanistiques étaient effectivement
3 pertinents, en fait un sujet pertinent. Et je vais
4 essayer de vous démontrer pourquoi. Pourquoi tout
5 ce travail, qui est un grand travail qui a été
6 fait, vous sera utile pour prendre une décision
7 aujourd'hui, parce que cette décision-là va être
8 importante.

9 D'une part, j'en suis à la page 3, de façon
10 générale, ce que le Distributeur a fait dans le
11 cadre des modifications qui sont apportées aux
12 Conditions de service, c'est un travail colossal,
13 nous en convenons, d'envergure, une grande
14 collaboration, beaucoup d'interactivité, plusieurs
15 intervenants d'ailleurs l'ont souligné. Et le
16 résultat de tout ça c'est que l'APCHQ a
17 effectivement approuvé quarante-deux (42) des
18 quarante-six (46) propositions. Donc, notre
19 intervention est assez limitée, deux (2)
20 propositions seulement pour lesquelles on a demandé
21 un ajustement ou un suivi réglementaire. Donc, vous
22 les avez très clairement dans notre mémoire et à la
23 fin de ce document-ci aussi. Donc, la première,
24 c'est sur les règles d'abandon de projet et la
25 deuxième c'est sur la méthode de coûts et

1 indexation. Je n'y reviendrai pas parce que
2 c'est... je n'ai pas d'argument à faire par rapport
3 à ça, tout a été bien dit.

4 Par contre, les deux (2) propositions sur
5 lesquelles je vais revenir cet après-midi c'est sur
6 les servitudes dans le cadre de la modification du
7 service de base pour le prolongement des lignes
8 aériennes et donc, la proposition 2.08 du
9 Distributeur. Et le deuxième sujet c'est sur
10 l'offre de référence pour les prolongements et les
11 modifications des lignes souterraines, bien
12 entendu.

13 Sur la question des lignes aériennes, il y
14 a eu beaucoup d'interrogations qui ont été
15 suscitées par la proposition 2.08, particulièrement
16 la question des servitudes qui sont demandées.
17 D'ailleurs, elles se libellent ainsi :

18 Inclure la construction d'une ligne
19 aérienne en arrière-lot dans le
20 service de base, lorsqu'un droit de
21 passage par nacelle compacte, dûment
22 inscrit dans un acte de servitude, est
23 consenti par le client.

24 J'aimerais qu'on comprenne bien la position de
25 l'APCHQ ici. Alors, on ne voudrait pas que la

1 problématique des servitudes pour les maisons
2 unifamiliales fasse en sorte qu'on accepte pas la
3 proposition du Distributeur telle que libellée.
4 Premièrement parce que, comme on l'a bien dit, pour
5 des bâtiments multilogements, par exemple, ou à
6 densité importante, ça ne posera pas de problème de
7 donner des servitudes et l'accès va être assez
8 facile par les stationnements, par les côtés des
9 bâtiments, il n'y aura pas de problème.

10 Donc, le concept de changer l'offre de
11 référence, comme ils le soulèvent, par un concept
12 « réseaux avant-lot et arrière-lot » et de le
13 remplacer par « réseaux accessibles et non
14 accessibles », on est d'accord. Ça c'est clair.

15 Mais l'accessibilité, par contre, comment
16 elle se définit? C'est là où sa pose problème pour
17 les maisons en rangées. Au niveau du développement
18 résidentiel unifamilial, on l'a soulevé dans notre
19 mémoire, on a soulevé aussi dans le cadre des
20 contre-interrogatoires, est-ce que c'est vraiment
21 nécessaire, pour que le réseau soit accessible,
22 qu'il y ait des servitudes à chaque lot même si,
23 parfois, ça ne sert absolument à rien parce que
24 c'est même impossible d'en donner parce qu'il n'y a
25 même pas d'espace parce que c'est une maison en

1 rangée, qui est collée? Donc, est-ce que c'est
2 nécessaire de... pour que ce soit accessible qu'il
3 y ait des servitudes sur chaque lot? Et, moi, je
4 vous soumettrais qu'il n'y a pas eu de
5 démonstration de la part du Distributeur à cet
6 effet-là.

7 Parce qu'actuellement, ce qu'il ressort de
8 la preuve, c'est que, le réseau, il est entretenu,
9 il est accessible par la servitude arrière, qui est
10 consentie de façon systématique. Et ce qui est
11 recommandé ici par l'APCHQ ce serait de tout
12 simplement permettre une servitude vis-à-vis des
13 poteaux qui sont situés là où il doit y avoir un
14 entretien. Et je m'explique. Si on passe... puis là
15 je prends l'image du poteau qui est situé en
16 arrière-lot, sur la ligne, entre le lot au nord et
17 le lot au sud. Le poteau est nécessairement d'un
18 côté de la clôture. Ça donne quoi de donner une
19 servitude sur le lot qui est situé de l'opposé de
20 la clôture? De toute façon, ça fonctionne plus
21 difficilement, on peut y aller avec une servitude,
22 là où l'ouverture est la plus facile, la plus
23 praticable. Donc, ce sont les recommandations que
24 nous vous soumettons.

25 Si on contemple la possibilité d'une phase

1 2. Je commence à en parler, je vais en reparler
2 pour la deuxième section. On pourrait demander au
3 Distributeur de revenir dans une phase 2 avec une
4 proposition modifiée pour les résidences
5 unifamiliales. Une proposition qui permettrait de
6 bonifier leur offre de façon à cause moins
7 d'inconvénients. Parce qu'on s'entend, la prise
8 d'une servitude c'est coûteux, ça nécessite
9 l'intervention aussi d'un arpenteur géomètre pour
10 en déterminer l'assiette, ça limite les
11 installations et les constructions, ça a plein de
12 désavantages. Donc, y aurait-il une proposition qui
13 mériterait d'être préconisée? Moi je vous sou mets
14 que ça serait une bonne possibilité si vous décidez
15 de ne pas aller de l'avant avec notre
16 recommandation. Donc, ça termine pour la question
17 des servitudes.

18 (13 h 32)

19 Maintenant, sur le principal sujet,
20 l'enfouissement des lignes... les... souterrains,
21 en fait. Quand le Distributeur a travaillé avec les
22 divers intervenants, d'entrée de jeu, il a été
23 répété qu'il raisonnerait sa nouvelle conception en
24 neutralité tarifaire. Le principe de neutralité
25 tarifaire implique nécessairement, pour le

1 Distributeur, le statu quo. En partant, ce statu
2 quo là ne répond pas à la demande qui a été faite
3 par la Régie de l'énergie de réfléchir à l'offre de
4 référence. Puis je vais revenir après, pourquoi, je
5 vous annonce les grands sujets d'entrée de jeu.

6 L'autre concept est extrêmement important
7 ici pour vous, c'est la question d'équité. L'équité
8 est élargie au sens de l'équité
9 intergénérationnelle. C'est un concept dont on
10 parle dans le mémoire de l'APCHQ et dont l'UMQ
11 aussi parle dans son mémoire.

12 L'autre chose qu'il faut constater, c'est
13 qu'on a fait une proposition à l'APCHQ, qui a été
14 étayée par de nombreuses études et du côté du
15 Distributeur, il n'y a eu aucune analyse qui a été
16 faite de l'impact de cette proposition-là. Ça c'est
17 une lacune dans le dossier avec laquelle vous devez
18 travailler.

19 À notre avis, l'esprit de la demande de
20 révision de l'offre de référence qui a été faite
21 n'a pas été rencontré et particulièrement parce
22 qu'on n'a pas bougé, parce qu'on a simplement
23 traduit la situation actuelle dans d'autres termes.
24 C'est tout. Elle ne tient pas compte de la réalité
25 du développement aujourd'hui qui a considérablement

1 changé, on va le voir un petit peu plus loin.

2 Ce qui a particulièrement changé, c'est
3 qu'il ne s'agit plus ici d'une question de choix
4 comme avant. Maître Rozon, je vous entendais dire :
5 « Moi, quand j'ai acheté... » je me souviens de
6 votre intervention, « ... j'ai choisi d'aller dans
7 un quartier où les fils étaient enfouis, c'était
8 plus esthétique, ça donne de la valeur aussi à ma
9 maison. » Exact. Est-ce que c'est la même chose
10 aujourd'hui? C'est très différent parce que le
11 concept de développement immobilier a
12 considérablement changé et dans les prochaines
13 années, dans un futur rapproché, même, tout se fera
14 en... pas tout, mais une bonne proportion, on va le
15 voir plus loin, va se faire en densifié et
16 l'acheteur d'une unité d'habitation, dans ce
17 contexte-là, le promoteur aussi qui met en place
18 des projets qui seront éventuellement achetés par
19 des résidents, n'a plus de choix. Ce n'est pas une
20 question de « Je préfère choisir un milieu de vie
21 plus agréable. » Je dois vivre avec un choix de
22 société qui est amené par le gouvernement puis par
23 ses décisions.

24 En deux mille quatre (2004), ça fait quand
25 même un bout, la Régie concluait que le réseau

1 souterrain ne devait pas être subventionné. En deux
2 mille quatre (2004), vous sanctionniez le principe
3 de l'utilisateur payeur. En deux mille sept (2007),
4 il y a dix (10) ans, la Régie soulevait que le
5 bénéfice était plus individuel que collectif. Mais
6 qu'en est-il aujourd'hui? Est-ce que c'est vraiment
7 toujours le cas? Est-ce que le bénéfice est
8 toujours individuel ou n'est-il pas plutôt
9 collectif? Le débat, mon collègue, maître Tremblay,
10 avait raison, le débat ici, c'est « Qui doit
11 payer? » Qui doit payer? Est-ce que c'est
12 l'acheteur ou est-ce que c'est la société qui doit
13 payer? Et là, j'entends ici le Distributeur parce
14 qu'on lui demande ici de faire sa part.

15 Je fais un parallèle dans le temps du Parc
16 de la nationalisation. On a choisi de nationaliser,
17 on a choisi de, par exemple, faire assumer par
18 l'ensemble de la société les coûts de branchement
19 en région éloignée. Parce que ça coûte beaucoup
20 plus cher brancher quelqu'un en région éloignée. Et
21 on a dérogé au principe de l'utilisateur payeur en
22 disant : Bien pour favoriser le développement des
23 régions éloignées, on va s'organiser pour répartir
24 ces coûts plus élevés dans l'ensemble de la
25 population.

1 Un autre exemple de situation,
2 l'électrification des... les transporteurs en
3 commun, la gestion des matières résiduelles, tous
4 ces concepts font en sorte qu'on met un petit peu
5 de côté le principe de l'utilisateur payeur pour un
6 bien global de la société. Ce qu'on essaie de vous
7 mettre en lumière aujourd'hui, c'est qu'on est
8 exactement dans cette situation-là par des
9 décisions qui sont prises par l'ensemble de la
10 société, par le gouvernement. Et ça va au-delà du
11 simple choix, comme j'ai dit, de l'acheteur de
12 vivre dans un milieu agréable.

13 (13 h 37)

14 Selon nous, Hydro-Québec Distribution doit
15 faire sa part. Ce ne sont pas seulement les
16 promoteurs et, certainement, les promoteurs c'est
17 un intermédiaire, c'est l'acheteur, là, qui, là
18 aujourd'hui, est sollicité pour payer pour la
19 différence de coût. On parle d'une différence de
20 coût importante d'ailleurs, et ça on y reviendra.

21 Autre chose qui est importante aussi de
22 comprendre c'est que, et ça c'est assez central,
23 l'offre de référence actuelle, les poteaux, ça
24 contribue à l'étalement urbain. Est-ce que ça va
25 dans le sens de ce que le gouvernement veut?

1 Autre argument intéressant qu'on peut
2 soulever de ce qu'on voit dans le Mémoire, qui
3 n'est pas très souligné mais que j'aimerais, dont
4 vous preniez acte, c'est la question de
5 l'efficience. On n'en a pas traité beaucoup.

6 Le coût des travaux d'enfouissement
7 souterrain, il est refile à un tiers, hein?
8 L'ensemble du coût est refile à un tiers, c'est le
9 promoteur qui paie. Quand le coût est facturé à un
10 tiers, est-ce que les incitatifs sont au rendez-
11 vous pour améliorer l'efficience? Mon collègue vous
12 l'a dit, ça coûte très cher l'enfouissement. Est-ce
13 que ça pourrait coûter moins cher si on en faisait
14 l'effort, parce qu'on est obligé de rationaliser,
15 parce qu'on doit en assumer une partie, je parle du
16 Distributeur, je vous soumets que oui et ce
17 contrôle-là peut se faire parce qu'on leur demande
18 de le faire, on le demande de l'assumer. Donc,
19 ça...

20 Et on n'a pas fait dans le Mémoire de
21 preuve, parce que c'est extrêmement difficile à
22 faire cette preuve-là de démontrer le lien de cause
23 à effet, puis le fait que ça coûte plus cher. On
24 aurait pu faire l'exercice de regarder dans
25 d'autres pays, dans d'autres provinces c'est quoi

1 les coûts, puis les comparer. Mais la réalité c'est
2 que, et ils le reconnaissent, c'est extrêmement
3 onéreux. Et, est-ce que ce n'est pas possible que
4 ce soit moins cher si on les force à rationaliser
5 ça? C'est ce qu'on vous soumet.

6 L'autre élément, c'est que Hydro-Québec
7 Distribution a semé le doute dans l'esprit de la
8 Régie quant à l'impact monétaire et organisationnel
9 de la proposition que nous avons faite dans notre
10 Mémoire. Sans faire vraiment d'analyse, le
11 Distributeur a parlé d'impacts colossaux. Mais ce
12 n'est pas supporté par aucune analyse non plus.
13 Est-ce que ce sont réellement des impacts
14 colossaux? Sans faire une étude supplémentaire, une
15 Phase 2, on ne peut pas le conclure. Et notre
16 étude, bien humblement, que nous avons faite avec
17 le plus de rigueur possible, parle d'un impact de
18 quarante et un millions (41 M). Et la proposition
19 de l'APCHQ et toute cette étude, qui a été faite, a
20 été remise au Distributeur plusieurs mois avant le
21 dépôt dans le présent dossier. On aurait eu le
22 temps de faire des études et vérifier, valider,
23 revenir avec quelque chose de concret, mais il n'y
24 a rien qui a été fait. C'est dommage.

25 Je pense que l'objectif du Distributeur

1 c'est de conserver le statu quo, il l'a dit. Donc,
2 peu de cas a été fait, pas grand-chose a été dit
3 par rapport à la proposition qui avait été faite.
4 Est-ce que c'est ça qui était attendu de la part de
5 la Régie de l'énergie et de la part des différents
6 intervenants qui ont participé? Non.

7 Le Distributeur a aussi souvent parlé de
8 l'objectif d'Hydro-Québec de maintenir ses hausses
9 de tarifs sous le niveau de l'inflation. Ça c'est
10 un choix qu'Hydro-Québec a fait. Mais c'est un
11 objectif qui est bien louable, j'en conviens, mais
12 n'engage pas la Régie de l'énergie, c'est son
13 objectif. Et dans l'évaluation que vous devez faire
14 des activités réglementées, suivant la Loi qui vous
15 l'autorise, la Loi sur la Régie de l'énergie, ça ne
16 doit pas être un frein à la réflexion, parce que
17 c'est le temps de faire cette réflexion-là, et à la
18 vision que vous voulez qu'on prenne, qu'Hydro-
19 Québec prenne.

20 Donc, vous faites face à un dossier dans
21 lequel il manque de preuve. C'est ça le constat
22 auquel j'aimerais qu'on en arrive ici, manque de
23 preuve pour prendre une décision sur la
24 recommandation qui est faite, qu'est-ce que vous
25 devez faire? Là, vous me voyez venir.

1 (13 h 42)

2 Selon nous, vous êtes en mesure de prendre
3 une décision, puis là je parle de compétence ici,
4 de juridiction. Vous êtes en mesure de prendre une
5 décision sur l'aspect le plus important du dossier
6 aujourd'hui. Même s'il y a une Phase 2, vous êtes
7 en mesure de prendre une décision, puis c'est sur
8 la question de l'équité intergénérationnel. Et
9 l'article 5 de la loi sur la Régie de l'énergie
10 dit, je cite :

11 Dans l'exercice de ses fonctions, la
12 Régie assure la conciliation entre
13 l'intérêt public, la protection des
14 consommateurs et un traitement
15 équitable du transporteur
16 d'électricité et des distributeurs.
17 Elle favorise la satisfaction des
18 besoins énergétiques dans une
19 perspective de développement durable
20 et d'équité au plan individuel comme
21 au plan collectif.

22 Ces paramètres-là sont très importants parce que
23 c'est ça qu'on vous demande de regarder, c'est
24 l'équité au plan collectif, l'équité
25 intergénérationnelle. Si la Régie estime que, comme

1 nous on l'estime, d'ailleurs, que le Distributeur
2 doit faire sa part dans l'atteinte de cet objectif-
3 là, alors il va falloir lui demander d'analyser
4 l'impact d'un éventuel élargissement de son offre
5 de référence en matière souterraine, dont on vous a
6 soumis des balises. Et la Régie pourra, suivant
7 cette analyse-là, contrôler, baliser, justement,
8 pour que ce soit acceptable et pour que l'impact
9 tarifaire soit le moins grand, peut-être même
10 inexistant, si on le fait correctement. Et c'est
11 dans ce sens-là que je vous invite à aller.

12 Maître Tremblay a dit dans son
13 argumentation qu'en l'absence de volonté claire et
14 spécifique du gouvernement, par la voie d'un
15 décret, par exemple, de remettre en cause le cadre
16 actuel qui existe, bien elle ne le ferait pas
17 d'emblée. Il ne le ferait pas d'emblée. Vous
18 avez... vous avez, la Régie de l'énergie, le
19 pouvoir de le demander. On n'a pas à attendre un
20 décret du gouvernement qui a déjà une vision assez
21 claire d'où est-ce qu'il veut s'en aller avec le
22 développement dans le cadre de son... de l'offre...
23 voyons, des projets de développement résidentiels.
24 Pardon.

25 Selon, toujours, le Distributeur, on ne

1 serait pas en présence d'une question urbanistique,
2 mais d'une question de coûts. Mais en définitive,
3 justement, d'une question réglementaire. Et
4 effectivement, c'est une question de coûts et c'est
5 une question de répartition de ce coût et ça fait
6 partie de votre prérogative de le déterminer.

7 Donc, qui doit payer pour le réseau
8 souterrain? À mon avis, nous sommes devant le bon
9 forum. Et on ne devrait pas remettre cette
10 question-là à plus tard, parce que si on évacue
11 cette question-là sans en faire le tour, on va se
12 retrouver ici, quoi, dans dix (10) ans avec la même
13 situation. On sait où est-ce qu'on s'en va, on a
14 fait l'exercice de façon assez rigoureuse.

15 Et ce qui est important, on le voit, madame
16 Doyon l'a dit dans son témoignage, quarante pour
17 cent (40 %) des mises en chantier dans un futur
18 rapproché vont se faire dans la densification.
19 D'ici deux mille trente et un (2031), quarante pour
20 cent (40 %) de la croissance va être orientée vers
21 les points d'accès en transport en commun, les
22 gares de train de banlieue, les stations de métro,
23 les axes de rabattement de train rapide. Vous avez
24 la référence. Alors, à ce volume, on ne parle plus
25 d'acheteurs de maisons individuelles, on est loin

1 du bénéfice individuel, à quarante pour cent
2 (40 %). On est sur une question beaucoup plus
3 collective.

4 Autre argument, aussi, de mon collègue
5 maître Tremblay, on ne devrait pas autoriser une
6 subvention qui ne va pas changer le comportement
7 des acheteurs. Vous vous souvenez de son com...
8 dans le sens de ça ne changera rien, de toute
9 façon, ils vont continuer à faire des projets puis
10 à en assumer les coûts. Intéressant, mais est-ce
11 que c'est vrai? Est-ce qu'on ne peut pas penser que
12 de baisser, que d'abaissier le coût d'achat d'une
13 unité, parce qu'elle ne doit pas comprendre un coût
14 supplémentaire pour l'enfouissement souterrain ne
15 va pas encourager, éventuellement, les acheteurs à
16 délaisser la troisième couronne pour s'installer
17 dans un environnement plus dense, délaisser
18 l'utilisation d'une seconde voiture pour préserver
19 notre environnement, toutes des considérations qui
20 sont au bénéfice de l'ensemble de la société.
21 Inciter des promoteurs, aussi, à démarrer des
22 projets en densification plutôt que de s'installer
23 plus loin avec des poteaux.

24 Parce que les... quand on dit que l'impact
25 est coûteux, oui, peut-être que l'impact est

1 coûteux, mais avec une bonne rationalisation puis
2 un plan qui s'en va dans la bonne direction, on va
3 travailler dans le sens... dans un sens qui dépasse
4 la question énergétique, on est dans un sens de
5 développement durable.

6 (13 h 47)

7 Si, pour vous, il est impossible de
8 souscrire à nos arguments, à ceux de l'UMQ, aussi,
9 ou aux autres intervenants ou aux observateurs qui
10 appuient notre proposition et qui sont d'accord
11 avec le fait que c'est la société qui commande un
12 changement et un effort de la part d'Hydro-Québec.
13 Si c'est le cas, alors effectivement ça ne sert à
14 rien d'aller dans une phase 2. Ne perdons pas notre
15 temps.

16 Mais, moi, ce que je vous soumets, c'est
17 que c'est plus qu'utile d'aller dans une phase 2,
18 c'est nécessaire. Et dans une éventuelle phase 2
19 l'impact de la conjoncture puis de la fenêtre
20 d'opportunité dont on parle dans notre mémoire va
21 pouvoir être pris en compte dans l'analyse. Maître
22 Tremblay nous a dit dans son argumentation : « Rien
23 ne se perd, rien de se crée. » Ce ne sont pas ses
24 mots, c'est moi qui le traduis comme ça. C'est du
25 même argent dont on parle et des mêmes coûts. Bien

1 c'est un argument peut-être, mais c'est pas
2 supporté par la preuve. Il va falloir l'étayer,
3 cette preuve-là, puis en arriver à une conclusion
4 qui soit sérieuse sur cette question-là.

5 Donc bien que l'APCHQ reconnaisse l'effort
6 puis le travail colossal qui a été effectué, elle
7 est restée sur sa faim ou sur son appétit, comme
8 j'ai déjà entendu. Alors elle a suffisamment faim
9 pour décider d'investir dans une étude économique
10 et particulièrement dans une étude urbanistique de
11 la proposition qui est présentée par le
12 Distributeur, sans expectation d'être remboursée.
13 Travaillé fort et on est vraiment reconnaissant que
14 la Régie ait estimé qu'après lecture du mémoire le
15 sujet était pertinent.

16 Je pense que le sujet est central, est très
17 pertinent et on vous demande, oui, la question :
18 est-ce qu'on doit socialiser les coûts
19 d'enfouissement souterrain qui sont commandés par
20 une volonté gouvernementale, une volonté de
21 l'ensemble de la société, qui dépasse la simple
22 décision d'un éventuel propriétaire d'acheter une
23 unité dans un environnement exempt de poteaux.

24 La question aussi du délai est importante.
25 Si on veut tirer profit de la conjoncture actuelle

1 des prochains... des prochains développement en
2 densification autour des axes de transport et que
3 toute la société puisse en profiter en toute
4 équité, il faut le faire assez rapidement. Donc ce
5 qui commande une prolongation du présent dossier
6 dans une phase 2, plutôt que remettre ça aux
7 calendes grecques dans un prochain dossier ou dans
8 un éventuel dossier d'investissement.

9 En même temps dans cette phase 2, comme
10 j'en ai parlé au début, on va pouvoir profiter pour
11 réfléchir de la question problématique des
12 servitudes, qui n'est pas une question centrale,
13 mais qui est quand même une question qui mérite
14 réflexion, pour essayer d'arriver avec quelque
15 chose qui soit acceptable pour les propriétaires de
16 résidences unifamiliales.

17 Et enfin, un travail pourrait être mis en
18 place, on en parle dans notre mémoire, pour
19 élaborer un processus de cautionnement qui va
20 permettre de gérer le risque du Distributeur tout
21 en accélérant l'exécution des travaux au bénéfice
22 des promoteurs et des propriétaires qui doivent
23 payer, je dois le dire, puis ça c'est intéressant,
24 qui doivent payer pour des services temporaires à
25 coûts élevés en attendant que le Distributeur

1 installe le réseau de façon permanente. Parce qu'il
2 se garde de le faire dans sa gestion de risque. Ça,
3 cet élément-là, on en a peu parlé et c'est traité
4 dans notre mémoire, mais ce serait quelque chose
5 qui pourrait être discuté en phase 2.

6 J'ai fait à la page 7 un sommaire des
7 recommandations, je ne les relirai pas parce
8 qu'elles sont bien claires, elles sont les mêmes
9 que dans le mémoire, à l'exception de la dixième
10 qui est la recommandation subsidiaire qui a été
11 faite dans la présentation PowerPoint que Daniel
12 Simoneau vous a commentée. Donc ordonner une
13 seconde phase au présent dossier réglementaire, qui
14 porterait exclusivement sur le service de base en
15 souterrain; que les audiences soient prévues le
16 plus tôt possible. Il avait indiqué en octobre deux
17 mille dix-sept (2017), j'ai changé ça pour le plus
18 tôt possible, en tout respect pour le calendrier
19 chargé que je sais que vous avez.

20 Que le Distributeur y dépose entre autres,
21 sur la base des recommandations initiales de
22 l'APCHQ, une analyse raffinée de conversion entre
23 la densité électrique et la densité urbanistique;
24 une analyse des impacts financiers et tarifaires;
25 une analyse des impacts opérationnels, qui était

1 une nouveauté d'ailleurs qu'a été soulevée après.
2 Et un plan d'action pour la mise en application
3 d'un service de base bonifié en souterrain, qui
4 s'en va vers... dans une direction, là, plutôt que
5 de rester dans le statu quo.

6 Demander aussi au Distributeur de mettre
7 sur pied un groupe de travail pour élaborer une
8 nouvelle condition de service pour les demandes de
9 prolongement assortie d'une caution.

10 (13 h 52)

11 Et là, avant de terminer, j'ai un petit
12 commentaire éditorial à faire qui n'est pas dans
13 mon document. En deux mille quatorze (2014),
14 l'APCHQ voulait amorcer une réflexion sur l'offre
15 de référence du Distributeur. Le Distributeur avait
16 rien de nouveau à ajouter là-dessus. Récemment, le
17 Distributeur a considéré qu'il n'y avait pas
18 d'enjeux urbanistiques, qu'il n'y avait rien à
19 rajouter là-dessus.

20 L'APCHQ va proposer une phase 2. Maître
21 Tremblay encore dans son argumentation nous dit
22 qu'il n'y a pas de justification puis qu'il n'y a
23 pas grand-chose à dire là-dessus. Grosso modo, il
24 n'y a pas... Le Distributeur n'a pas grand-chose à
25 dire là-dessus. Peut-être que c'est vrai. Mais,

1 nous, on pense que votre décision, la Régie, pour
2 poursuivre la discussion devrait trouver une
3 réponse à notre vision à nous puis à celle de
4 l'UMQ, puis des autres intervenants, de l'équité
5 intergénérationnelle. Et que vous avez en ce moment
6 tout ce que vous avez besoin pour prendre cette
7 décision-là.

8 Nous ne sommes pas des spécialistes en
9 affaires réglementaires. Pour moi, ça fait
10 seulement la troisième fois que je passe devant
11 vous. Mais on est conscient que l'enjeu qu'on
12 soulève est quand même fondamental. Selon nous, il
13 l'est. On est des spécialistes de l'environnement
14 dans lequel on oeuvre, dans le domaine de la
15 construction résidentielle.

16 Et contrairement, on peut vous dire que,
17 contrairement à ce que le Distributeur vous laisse
18 entendre, les choses ont radicalement changé sur le
19 terrain depuis deux mille dix (2010). Les choses
20 ont changé et les coûts d'enfouissement sont chers
21 au Québec. Et qu'on ne voit jamais rien qui vise à
22 les réduire. Pas d'encadrement.

23 On peut vous dire que tous les intervenants
24 privés ou les paliers gouvernementaux qui se sont
25 mobilisés pour réussir un mode de développement

1 durable se sont mobilisés pour une vision d'avenir
2 dans ce sens-là, je pense que le Distributeur doit
3 suivre aussi. Dans la vie, quand on veut quelque
4 chose, on peut y arriver. On peut y arriver.

5 Et si on mettait autour de la table les
6 meilleurs experts de l'APCHQ, de la Régie de
7 l'énergie, d'Hydro-Québec avec un mandat de réussir
8 à y arriver, on arriverait à dénouer l'enjeu et
9 l'impasse de l'équité qu'on a ici. C'est ce que je
10 vous soumets. Merci.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci, Maître Boivin. Simon Turmel pour la
13 formation? Pas de questions. Madame Pelletier? Moi
14 non plus je n'ai pas de questions. Merci beaucoup.
15 Vous avez été convaincante. Alors, on va poursuivre
16 avec maître Lescop pour la CORPIQ.

17 PLAIDOIRIE PAR Me RAPHAËL LESCOP :

18 Bonjour. On a fait un peu de temps supplémentaire
19 depuis justement quelques jours en raison d'un
20 certain revirement de situation par rapport à la
21 clause 5.2. J'espère avoir réponse à vos questions.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 J'espérais que vous étiez à l'écoute au moment où
24 on a discuté de ça.

25 Me RAPHAËL LESCOP :

1 Non, mais je l'ai su. Il y a un pigeon voyageur qui
2 est venu jusqu'à mon bureau me le dire. D'accord.
3 Je pense que pour bien comprendre le contexte puis
4 pour bien faire les choses, je crois qu'on n'a pas
5 le choix de commencer par les conditions actuelles.
6 O.K. Donc, je ne sais pas si c'est une pièce au
7 dossier les conditions actuelles, mais j'imagine
8 que vous les avez. Je vous amène évidemment aux
9 clauses 6.6 puis 6.7.

10 Donc, 6.6 « l'utilisation de l'électricité
11 sans abonnement ».

12 En l'absence d'un abonnement,
13 l'occupant, le locataire,
14 l'administrateur ou le propriétaire...
15 et j'insiste sur le propriétaire ici,
16 ... d'un logement ou d'un immeuble qui
17 peut bénéficier ou bénéfice
18 d'électricité sans être titulaire d'un
19 abonnement est considéré avoir les
20 obligations d'un titulaire
21 d'abonnement tel que prévu à l'article
22 6.1

23 Donc, sans contrat d'abonnement spécifique, le
24 contrat qui est défini abonnement dans les
25 Conditions de service au début, il y a une

1 la consommation d'un local laissé
2 vacant équivaut à une demande de
3 cessation de la livraison de
4 l'électricité [...]

5 Par contre, le dernier paragraphe :

6 Le propriétaire qui fait défaut de
7 faire connaître ses intentions quant
8 au maintien du service d'électricité
9 dans les 7 jours francs de l'envoi de
10 l'avis, est considéré avoir les
11 obligations d'un titulaire
12 d'abonnement [...]

13 Et ça nous renvoie à l'article 6.6. Bien, pas
14 spécifiquement le texte mais, évidemment, on
15 devient donc... on a les obligations du titulaire
16 de l'abonnement.

17 Effectivement, ce qui peut conduire à la
18 situation qui est traitée par la Régie de l'énergie
19 dans cette décision-là, D-2013-053, où le
20 propriétaire, non content d'avoir eu un maintien
21 d'électricité de facto par Hydro-Québec et n'ayant
22 pas reçu les avis parce que transmis à une
23 adresse... Hydro-Québec, évidemment, n'a pas fait
24 ça de mauvaise foi, pensant que c'était la bonne
25 adresse. Bref, le propriétaire n'ayant pas eu les

1 avis, donc le propriétaire s'est retrouvé avec des
2 factures de trente-six mille (36 000), de quarante-
3 quatre mille (44 000), de trente-deux mille
4 (32 000). Là, évidemment, il s'est présenté devant
5 la Régie puis il a dit : « Bien, écoutez, moi, je
6 n'ai pas accepté cette situation-là. » Et,
7 finalement, la Régie a tranché en faveur d'Hydro-
8 Québec dans cette affaire-là, en disant : « Bien,
9 écoutez, le texte est clair puis vous êtes
10 responsable. »

11 Mais, effectivement, ça peut conduire... la
12 situation qui est ici peut conduire à des plaintes
13 des propriétaires parce qu'ils peuvent devenir
14 responsables de factures pendant une longue période
15 de temps sans en être avisés.

16 Il faut, évidemment, lire 6.6 puis 6.7 avec
17 12.3. Donc... Et juste avant que je vous lise 12.3,
18 je veux vous dire que donc, la CORPIQ, la position
19 de la CORPIQ c'est qu'effectivement, dans son
20 mémoire puis dans l'allocution orale de monsieur
21 Brouillette, on est... on s'oppose au fait qu'il
22 puisse y avoir un maintien, pas ad vitam aeternam
23 mais un maintien pendant une longue période de
24 temps. Cette situation-là, qui est décriée par un
25 propriétaire, on la comprend.

1 D'un autre côté, on ne veut pas non plus la
2 situation extrême à l'autre côté, où est-ce qu'il y
3 a une interruption sans avis, instantanée.
4 Effectivement, une interruption qui arrive au mois
5 d'avril, le douze (12) avril, peut-être qu'elle ne
6 va pas causer de préjudice. Mais si on ne fait pas
7 de distinction, si on arrive... et on veut... les
8 conditions de service, on veut qu'il y ait un
9 traitement uniforme systématique d'Hydro-Québec. On
10 veut... ce n'est pas qu'on ne veut pas donner une
11 discrétion à Hydro-Québec mais il faut savoir... le
12 consommateur doit savoir à quoi s'en tenir.

13 Et donc, on ne peut pas se fier à la bonne
14 foi d'Hydro-Québec même si elle a le pouvoir de...
15 d'interrompre l'électricité pendant l'hiver,
16 qu'elle dise : « Ah! bien là, il fait vraiment
17 froid, je ne vais pas le faire en plein mois de
18 décembre. » Il faut que ce soit clair des règles et
19 donc, c'est pour ça que, la CORPIQ, ce qu'elle
20 propose c'est une situation qui fait en sorte...
21 pour éviter les sinistres.

22 On comprend qu'Hydro-Québec... Hydro-
23 Québec, elle ne veut pas plus se retrouver dans la
24 situation de la décision dans laquelle j'ai, où
25 est-ce qu'elle a à courir après un propriétaire

1 pour des factures de quarante-quatre mille
2 (44 000), cinquante mille (50 000), soixante mille
3 (60 000). On comprend Hydro-Québec, d'un côté, de
4 vouloir interrompre l'électricité.
5 (14 h 03)

6 De l'autre, par contre, il faut comprendre
7 qu'on ne veut pas que l'interruption se fasse,
8 cause préjudice non seulement au propriétaire mais
9 aussi... donc, tu sais, au nom des consommateurs
10 qui sont devant vous. Les autres locataires qui
11 sont victimes de l'interruption d'un local en
12 particulier, bien peuvent nous causer des
13 préjudices.

14 Donc, maintenant qu'on a dit ça, ça m'amène
15 à 12.3 et 12.3, donc... donc, disons qu'il y a fin
16 d'abonnement d'un locataire et en vertu des
17 conditions actuelles, le propriétaire devient...
18 est présumé, donc, prendre les obligations du
19 local. Donc là, on est dans la situation des
20 propriétaires inconnus. Qu'est-ce qui arrive dans
21 ce cas-là? En ce moment, 6.6., 6.7 ne prévoient pas
22 de distinction entre si c'est un propriétaire
23 connu, inconnu. S'il n'y a pas de réponse à l'avis,
24 il y a maintien. Donc, connu pas connu, c'est
25 maintenu.

1 Là, maintenant, qu'est-ce que fait Hydro-
2 Québec maintenant? Bien là, il y a 12.3, alinéa 1,
3 paragraphe 9 qui dit que Hydro-Québec peut refuser
4 ou livrer de l'électricité ou interrompre le
5 service si le propriétaire visé par l'article 6.6
6 utilise l'électricité sans avoir conclu un
7 abonnement. Donc ici, ce qu'on vient dire, c'est,
8 on est présumé, à 6.6, avoir un abonnement. Si
9 cette situation-là de présomption dure trop
10 longtemps puis que le propriétaire ne se manifeste
11 pas pour venir de facto faire l'abonnement, bien
12 là, à un moment donné, Hydro-Québec peut
13 interrompre.

14 Mais encore une fois, il y a beaucoup de
15 latitude à Hydro-Québec ici, là, on ne peut pas
16 savoir... le consommateur ne peut pas savoir
17 exactement quand est-ce qu'il y a interruption, ça
18 peut être... Dans le cas qui est présent ici, c'est
19 plusieurs mois, plusieurs, plusieurs mois où Hydro-
20 Québec est intervenue, finalement.

21 Ça nous conduit, donc, à 12.3, alinéa 2,
22 paragraphe 1, puis je sais qu'on est dans les
23 nouvelles Conditions de service, ça fait qu'après,
24 ça va être la dernière fois où je vais référer aux
25 conditions actuelles, mais Hydro-Québec peut

1 également refuser si le client ne paie pas sa
2 facture à échéance. O.K.? Donc effectivement, si
3 les factures qui sont envoyées au local vacant,
4 bien là, à partir d'un certain temps, Hydro-Québec
5 peut interrompre.

6 Donc, on comprend qu'Hydro-Québec par, donc
7 les compteurs intelligents, tout ça, veulent régler
8 cette situation-là, éviter d'avoir un propriétaire
9 qui accumule des factures aussi importantes que
10 celles-là. Mais donc là, il faut voir comment on
11 fait les choses. Donc là, il faut malheureusement y
12 aller en ordre chronologique parce qu'il y a eu
13 plusieurs versions des nouvelles normes de
14 services. Donc, je vous amène à la première version
15 de 5.2.1... bien, de 5.2, en fait. Donc celle qui a
16 été proposée initialement, à la pièce HQD-3,
17 Document 1. Donc :

18 Si l'abonnement du client existant
19 pour un lieu de consommation...

20 Donc, sous le titre « Modalités liées au maintien
21 du service d'électricité. Donc :

22 Si l'abonnement du client existant
23 pour un lieu de consommation prend fin
24 et qu'il est immédiatement suivi d'un
25 nouvel abonnement conclu pour ce même

1 lieu de consommation, Hydro-Québec
2 maintient le service d'électricité
3 pour le lieu de consommation en
4 question.

5 Donc ça, c'est clair, on n'a pas de commentaires
6 par rapport à ça.

7 S'il n'est pas immédiatement suivi
8 d'un nouvel abonnement, Hydro-Québec
9 peut mettre fin sans préavis au
10 service d'électricité pour ce lieu de
11 consommation.

12 Jusqu'aux derniers développements à Hydro-Québec où
13 ils ont modifié le quatrième paragraphe, 5.2.1,
14 nous n'avions aucunement pris conscience, peut-être
15 que c'était clair dans la tête d'Hydro-Québec, mais
16 elle ne sera pas claire dans la mienne, ni dans
17 l'esprit de la CORPIQ, que ce paragraphe-là visait
18 spécifiquement les propriétaires qui n'étaient pas
19 inscrits à Espace client. O.K.? Mais c'est ça qu'on
20 comprend maintenant, qu'initialement, ce
21 paragraphe-là, ça visait, donc, tous les
22 propriétaires à l'exception des clients qui sont
23 inscrits à Espace client. 5.2.1 vise l'Espace
24 client.

25 (14 h 08)

1 Donc, si vous êtes le propriétaire d'un
2 immeuble, vous pouvez demander ou refuser le
3 maintien du service d'électricité à un lieu de
4 consommation lorsqu'un locataire met fin à son
5 abonnement. Vous devez utiliser votre Espace client
6 afin de prédéfinir l'une des options suivantes. Et
7 donc, puis maintenant qu'on comprend ça, on
8 comprend mieux aussi donc la disposition qui dit,
9 l'avant-dernier paragraphe de 5.2.1 :

10 Pour bénéficier des modalités du
11 présent article,

12 Donc, là on comprend que l'article, ce n'est pas
13 5.2, mais c'est 5.2.1 :

14 vous devez veiller à ce que les
15 informations sur votre immeuble et sur
16 vos unités de location soient à jour.

17 Bon. Donc, et là, qu'est-ce qui a porté à
18 confusion, c'est que si je vous amène au quatrième
19 paragraphe de 5.2.1 :

20 Si vous ne faites pas connaître votre
21 choix avant la fin de l'abonnement du
22 locataire, vous êtes considéré comme
23 ayant refusé le maintien du service
24 d'électricité selon l'option 2 du
25 présent article.

1 Donc, je vais y aller lentement là-dessus, mais
2 nous, de notre point de vue, peu importe que le
3 propriétaire n'ait pas manifesté son choix par le
4 biais de l'Espace client ou autrement, nous
5 croyions, O.K., puis c'était conforme au deuxième
6 paragraphe de 5.2, que la règle, là, c'est que si
7 vous ne faites pas connaître votre choix, O.K., il
8 y a interruption.

9 Donc, en fait, il y avait... c'était
10 cohérent. Le deuxième paragraphe de 5.2 et le
11 quatrième paragraphe de 5.2.1 étaient... bien, en
12 fait, au plan logique ça fonctionnait. Si tu ne
13 manifestais pas ton intention à Hydro-Québec de
14 maintenir, il y avait une interruption automatique.

15 Là où est-ce que ça commencé, justement,
16 là, où est-ce que l'engrenage dans nos têtes a
17 commencé à avoir quelques problèmes, c'est
18 lorsqu'on a vu, mais on n'avait pas compris encore,
19 en toute honnêteté, en toute franchise, là je vous
20 amène à la... à HQD-3, Document 4, là, le document
21 du vingt-sept (27) avril deux mille dix-sept (2017)
22 et la modification au quatrième paragraphe de
23 5.2.1, O.K.? Nous, nous croyions à ce moment-là que
24 nous avions, comme gagné un point important, là.
25 Parce que nous avions, je répète, on n'avait pas

1 fait la distinction ici entre, que les
2 propriétaires soient connus ou inconnus, nous, on
3 pensait que 5.2.1, c'était des modalités
4 particulières de 5.2. Et donc, ce qu'on comprend de
5 5.2.1, là ce que Hydro-Québec a dit c'est que là on
6 change notre fusil d'épaule. Ça va être la règle,
7 ça va être le maintien du service d'électricité.

8 Mais là, ce qu'on comprend maintenant,
9 c'est le maintien du service d'électricité
10 seulement pour les clients inscrits à l'Espace
11 client, donc trente-cinq pour cent (35 %) des
12 personnes. Trente-cinq pour cent (35 %) des
13 propriétaires d'immeubles, selon les statistiques,
14 eux, pour eux la règle ça va être le maintien du
15 service d'électricité. Donc, ça veut dire que selon
16 cette version-là, puis je m'excuse de revenir dans
17 le temps, mais pour bien comprendre aujourd'hui ce
18 qui nous est proposé, il faut absolument faire cet
19 exercice-là.

20 Donc, à ce moment-là, selon cette version-
21 là, selon Hydro-Québec, bien, un propriétaire dont
22 l'adresse était connue, O.K., mais qui n'était pas
23 inscrit à l'Espace client, les statistiques de nos
24 clients c'est que, disons, il y a sept pour cent
25 (7 %) des clients de la CORPIC qui ont au-dessus de

1 soixante-dix (70) ans. Donc, mon point c'est que
2 ceux qui sont inscrits à Internet, là, ce n'est pas
3 tous les propriétaires. Mais bon, ça, c'est un
4 aparté.

5 Mais mon point c'est que selon cette
6 version des Conditions de service, les
7 propriétaires dont l'adresse était connue mais qui
8 n'étaient pas inscrits à Espace client, bien, pour
9 ces propriétaires-là, bien, la règle c'était le
10 deuxième paragraphe de 5.2, et donc la fin du
11 service, du service sans préavis, sans avis. Même
12 si Hydro-Québec connaissait, connaissait l'adresse,
13 parce que tu n'étais pas à Espace client, tu avais
14 une interruption peu importe si c'est en plein mois
15 de février. Maintenant que je le comprends, je
16 n'aurais pas, l'interrogatoire de monsieur
17 Brouillette aurait été un peu différent en fait.
18 Parce que, effectivement, pour quelle raison on
19 traite différemment un propriétaire qui est inscrit
20 à Espace client, qui est quelqu'un qui est versé
21 dans Internet ou un propriétaire, une personne âgée
22 de quatre-vingts (80) ans qui est propriétaire d'un
23 immeuble, mais il n'est pas versé sur Internet,
24 mais qui fonctionne par téléphone, il n'y avait pas
25 de raison logique à mon sens de traiter deux

1 propriétaires différemment.

2 (14 h 13)

3 Après... donc, ça nous a conduits à... là,
4 lors de l'interrogatoire de monsieur Brouillette,
5 vous nous avez demandé, bien écoutez... par
6 engagement, quelle modifications proposez-vous? Et
7 donc, encore une fois, il faut mettre en contexte
8 dans... on l'a produit sous la mauvaise cote,
9 malheureusement, on va le corriger, mais... donc,
10 l'engagement 16. Et nous, dans notre esprit, on
11 visait tous les propriétaires, quand on a écrit ça,
12 O.K.? Donc est-ce que vous voulez... juste le temps
13 que vous le preniez. C'est...

14 LA GREFFIÈRE :

15 C-CORPIQ-0010.

16 Me RAPHAËL LESCOP :

17 Donc, ça, nous, dans notre esprit, encore, je me
18 répète, là, on croyait que tous les propriétaires
19 étaient traités sur le même pied d'égalité, et
20 quand on ne faisait pas connaître son choix, bien,
21 que ce soit qu'on ne fasse pas connaître notre
22 choix par le biais du portail Espace client, ou
23 juste parce qu'on n'est pas inscrit à Espace
24 client, c'est dans ce contexte-là qu'on a écrit ça.
25 Donc, si vous ne nous faites pas connaître votre

1 choix avant la fin de l'abonnement du locataire,
2 vous êtes considérés par défaut comme ayant demandé
3 le maintien temporaire du service d'électricité
4 selon l'option 1 du présent article pour une
5 période d'un mois à compter de la fin de
6 l'abonnement du locataire et un avis à cet effet
7 vous sera transmis. À moins que vous demandiez à
8 Hydro-Québec, dans l'intervalle, de maintenir ou
9 d'interrompre le service d'électricité, celui-ci
10 sera interrompu à expiration à cette période d'un
11 mois, suivant la fin de l'abonnement du locataire,
12 sauf si cette période expire entre le premier (1er)
13 décembre et le trente et un (31) mars, auquel cas,
14 l'interruption sera reportée au premier (1er)
15 avril. Moi, à mon sens... donc, on va... là, on
16 va... au terme de ma plaidoirie, je vais vous
17 demander, dans la mesure où on vient de recevoir la
18 nouvelle disposition 5.2.1, de prendre un nouvel
19 engagement et de vous formuler un 5.2 au complet,
20 là, O.K.? Parce que... et donc, de le produire en
21 tant qu'engagement, parce que cette disposition-là
22 s'inscrit dans un tout qu'on n'avait pas saisi
23 jusqu'à tant qu'on reçoive cette... donc, la
24 dernière proposition d'Hydro-Québec, qui a été
25 déposée hier.

1 Donc, bon, la dernière demande, la dernière
2 proposition d'Hydro-Québec, elle ne vient pas de
3 nulle part non plus, O.K.? Donc elle vient suite à
4 une demande, O.K., de votre part, à l'effet
5 qu'Hydro-Québec, est-ce que vous pou... et
6 intervenants, est-ce que vous pouvez considérer
7 inclure dans les Conditions de service une
8 obligation pour le propriétaire de s'inscrire
9 auprès d'Hydro-Québec? Par votre question, ce
10 n'était pas clair à l'effet s'il fallait
11 s'inscrire, juste donner l'adresse ou si c'était
12 une inscription au portail. Mais j'ai compris
13 qu'Hydro-Québec a compris que c'était... vous avez
14 dit au portail? O.K., c'est ça, juste une
15 inscription à l'adresse, c'est ça, parfait, O.K.
16 Bien c'est correct. Dans ce cas-là... dans ce cas-
17 là, ça m'a... Hydro-Québec a répondu avec cette
18 prémisse-là puis on va répondre selon la même
19 prémisse. Et ils ont déposé, donc, l'engagement...
20 la réponse à l'engagement 9.

21 (14 h 17)

22 Bon. Et le problème, je vais vous le dire
23 donc d'entrée de jeu, la conclusion de la CORPIQ et
24 la conclusion, c'est qu'on s'oppose à une telle...
25 à une telle obligation pour... en raison des

1 proposition, le Distributeur enverra à
2 tous les propriétaires connus ainsi
3 qu'à toutes les adresses où le
4 propriétaire est inconnu, une lettre
5 invitant le propriétaire à inscrire
6 ses propriétés locatives auprès du
7 Distributeur.

8 Je veux dire, on n'est pas contre l'envoi ponctuel,
9 massif à travers le Québec d'un tel avis, mais moi,
10 là, qui achète mon immeuble le lendemain de cet
11 avis-là, comment je suis informé de ça? Je veux
12 dire, le fait... le fait que je... Une fois que je
13 suis client d'Hydro-Québec et que je suis obligé de
14 lire les conditions de service, bien, là je
15 comprends que là je suis lié à Hydro-Québec.

16 Mais, avant ça, moi, j'achète un immeuble,
17 il y a trois appartements qui ont chacun leur
18 compte. Je n'ai pas de raison en ce moment, moi,
19 d'être un client d'Hydro-Québec et je ne le sais
20 pas.

21 Et donc d'obliger le propriétaire et de
22 s'inscrire. Comment est avisé le propriétaire de
23 son obligation? Il n'y a pas de... Cet avis-là qui
24 va être envoyé une seule fois après votre décision,
25 mais qui... ça va-tu être renouvelé aux six mois?

1 Ça va-tu être renouvelé aux cinq mois? Il n'y a pas
2 de solution, à mon sens, pratique et qui va
3 permettre d'aviser tous les nouveaux propriétaires
4 d'immeuble de s'inscrire auprès d'Hydro-Québec.

5 Faudrait-il mettre dans le coup la Chambre
6 des notaires, le notaire pour l'aviser que le...
7 Est-ce que ça devrait être une obligation du
8 notaire de dire à un nouveau propriétaire « allez
9 vous inscrire à Hydro-Québec? » Peut-être. On n'est
10 pas contre l'idée qu'on s'inscrive, mais c'est
11 parce que c'est avec les conséquences d'une
12 interruption en plein hiver. Il est là le problème
13 en fait.

14 Tout est... tout est interrelié parce
15 qu'avec une obligation vient une conséquence. S'il
16 n'y a pas de... ce n'est pas une obligation s'il
17 n'y a pas de conséquence. Et là ici, bien comment
18 Hydro-Québec voit les choses? C'est il y a une
19 obligation de s'inscrire, si tu ne t'inscris pas,
20 on t'interrompt et peu importe si c'est au mois de
21 février. Ça ne peut pas fonctionner. Ça ne peut pas
22 fonctionner. À moins qu'il y ait des aménagements à
23 l'interruption.

24 Mais, une fois qu'on a dit ça par contre,
25 même l'obligation de s'inscrire, je ne sais même

1 pas en vertu de quoi on pourrait... Hydro-Québec
2 pourrait imposer cette obligation de s'inscrire à
3 quelqu'un qui n'est même pas client encore.

4 Le propriétaire de l'immeuble qui a
5 trois... qui a trois logements appartements, O.K.,
6 qui sont déjà alimentés, c'est pas un client
7 d'Hydro-Québec.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Son immeuble est alimenté.

10 Me RAPHAËL LESCOP :

11 Mais, il y a trois comptes.

12 (14 h 21)

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Oui, mais son immeuble, les comptes sont... mais
15 l'immeuble est alimenté, donc parce que l'immeuble
16 est alimenté, il a... qu'il soit enregistré ou pas,
17 il a des obligations en vertu des Conditions de
18 service, qu'il donne ou non ses coordonnées.

19 Me RAPHAËL LESCOP :

20 En fait, monsieur Brouillette a témoigné là-dessus.

21 Il n'a pas nié qu'on a, en tant que propriétaire
22 d'un immeuble, des obligations. O.K. Mais la
23 réalité, c'est qu'il a... ceux qui paient
24 l'électricité, O.K., disons qu'il y a trois
25 immeubles qui sont... trois appartements, ce

1 sont... le service d'électricité est payé par les
2 locataires. En tout cas!

3 Donc, ça nous conduit au fait que... Alors
4 que la version qu'on a... la première version de
5 5.2, la distinction était entre propriétaire
6 inscrit aux espaces clients et les autres, donc
7 ceux qui... et donc selon l'amendement du vingt-
8 sept (27) avril, O.K., ceux qui avaient droit au
9 maintien de l'électricité, maintenant qu'on le
10 comprend mieux, c'était les propriétaires qui
11 étaient inscrits à l'espace client, les trente-cinq
12 pour cent (35 %). Les soixante-cinq pour cent
13 (65 %) autres, eux autres, c'était le deuxième
14 paragraphe de l'article 5.2, c'est-à-dire une
15 interruption automatique.

16 Maintenant, avec la nouvelle version qui a
17 été déposée hier par Hydro-Québec, on comprend
18 maintenant que c'est tous les propriétaires qui
19 sont connus, donc il y a les trente-cinq pour cent
20 (35 %) qui sont à l'espace client et les
21 propriétaires dont l'adresse est connue qui vont
22 bénéficier du maintien de l'électricité. Par
23 contre, pour ceux qui n'ont... les vingt pour cent
24 (20 %) restants, les inconnus, bien, eux, c'est
25 finalement l'interruption automatique.

1 Donc, l'enjeu ici vise les vingt pour cent
2 (20 %) inconnus auxquels on veut imposer une
3 obligation de s'inscrire, puis s'ils l'amendent,
4 bien, il y a interruption à un moment qui peut être
5 inopportun.

6 Mais à quoi on fait face ici? Parce que le
7 choix, là, on a deux choix ici. Si on prend la
8 proposition de la CORPIQ, O.K., qu'il y a un
9 maintien de un mois pendant toute la période
10 estivale et au maximum de quatre mois pendant
11 l'hiver, on a au maximum le litige ici, les litiges
12 potentiels, O.K., ou les plaintes potentielles
13 concernent les factures, mais qui ne vont jamais
14 s'élever à celles qui se trouvent dans la décision
15 D-2013-053, parce que la CORPIQ ne veut pas plus
16 ça. La CORPIQ veut empêcher un sinistre.

17 Donc, il y a d'un côté la CORPIQ, l'option
18 de la CORPIQ qui dit, maintenez l'électricité un
19 mois ou pendant l'hiver. Et, là, Hydro-Québec a
20 dit, nous, on veut un payeur. Mais vous l'avez le
21 payeur. Parce que ça va être... Parce que par le
22 biais des nouvelles conditions... bien, les
23 nouvelles et les anciennes, lorsqu'il y a fin d'un
24 abonnement d'un locataire, de facto le propriétaire
25 devient responsable du compte, O.K., pas du compte,

1 mais du service d'électricité à compter de ce
2 moment-là. Et, là, bien, il va être responsable du
3 paiement des factures de un mois ou de quatre mois.

4 Quand est-ce je vais être payé? Pause
5 d'Hydro-Québec! Mais inévitablement il va y avoir
6 une interruption après un mois ou quatre mois. À un
7 moment donné, le propriétaire va vouloir réactiver
8 le compte puis remettre l'électricité. C'est sûr et
9 certain. Je veux dire, le propriétaire, il va
10 vouloir qu'un locataire revienne dans son logement.
11 Et à ce moment-là, bien, pour le réactiver, Hydro-
12 Québec ira chercher son mois de facture ou son
13 quatre mois de facture.

14 Ça, c'est d'un côté. Et monsieur
15 Brouillette a été clair là-dessus aussi lors de son
16 témoignage. Il a dit, on protège le propriétaire.
17 S'il y a des propriétaires qui osent venir me voir
18 pour dire, j'ai dû payer un mois de facture ou j'ai
19 dû payer trois mois l'hiver, qu'est-ce que... On va
20 dire, oui, mais préfères-tu payer deux cent cinq
21 piastres (205 \$) ou être pris avec soixante-dix
22 mille dollars (70 000 \$) avec des tuyaux qui ont
23 gelé. La CORPIQ veut ça pour protéger les
24 propriétaires contre eux-mêmes, t'sais.

25 (14 h 27)

1 Et donc, de l'autre côté maintenant, si on prend la
2 position d'Hydro-Québec pour les vingt pour cent
3 (20 %) inconnus, bien, là il y a une interruption
4 automatique. Et ça se fait par compteur... ça se
5 fait à distance. À l'époque, là... en fait,
6 aujourd'hui... à l'époque où est-ce qu'il n'y avait
7 pas des compteurs intelligents, bien, ça prenait...
8 il fallait que tu envoies quelqu'un puis j'imagine
9 que le technicien, avant d'aller débrancher
10 quelqu'un à moins soixante-douze (-72), là, peut-
11 être qu'il se posait la question puis il disait :
12 « J'y vais-tu vraiment aujourd'hui? », tu sais.
13 Donc, il y avait plus de... le caractère humain
14 était peut-être plus présent. Mais là, maintenant,
15 comme tout est automatisé, tout se fait à distance,
16 bien, là on... en ce moment, selon les conditions
17 de service, on ne peut pas se fier qu'Hydro-Québec,
18 en période de grands froids, quand on regarde...
19 même pas en période grands froids, pendant l'hiver,
20 parce qu'il peut faire froid une semaine, on ne
21 peut pas se fier qu'ils ne vont pas interrompre
22 l'électricité.

23 Donc, il faut que les conditions de service
24 soient claires. On les révise... il y a une
25 audience là-dessus, tu sais. Donc, il faut que ça

1 soit clair pour l'avenir quand est-ce qu'Hydro-
2 Québec peut interrompre ou pas.

3 Les conditions actuelles font en sorte que
4 tout est laissé à la discrétion d'Hydro-Québec,
5 quand est-ce qu'il interrompt ou quand est-ce
6 qu'il... Et je suis convaincu que, la plupart du
7 temps, Hydro-Québec prend des bonnes décisions, là,
8 puis il utilise son jugement à chaque fois. Mais là
9 on a l'opportunité d'encadrer ça. D'encadrer ça.
10 Puis qu'est-ce que je déplore un peu aussi et ce
11 que la CORPIQ déplore aussi c'est qu'il y a eu deux
12 (2) ans de travaux par rapport à ça et que là,
13 pendant les plaidoiries, pendant... le vingt-sept
14 (27) avril, alors que tout... il y avait des tables
15 de travail, on change la position drastiquement.
16 Puis j'ai l'impression que c'est des... tu sais,
17 comme par exemple... je comprends que c'est à la
18 demande de la Régie, incidemment, là, mais... mais
19 c'est une obligation... c'est une demande qui vient
20 puis il faut réagir rapidement sur quelque chose
21 qui peut... qui est très important pour la CORPIQ.
22 Je veux dire... et les propriétaires d'immeubles.

23 Le fait de leur imposer une obligation de
24 s'inscrire, encore une fois, en soi, je n'ai pas de
25 problème avec l'obligation. Tout le monde devrait

1 s'inscrire. Monsieur Brouillette l'a dit : « Tout
2 le monde devrait être à Espace client. » Ça, on n'a
3 pas de problème avec ça. Mais c'est les
4 conséquences liées à cette obligation qui est le
5 problème.

6 Donc, en terminant, on a... donc, dans le
7 document, justement, l'engagement 9, Hydro-Québec
8 propose... propose un nouvel article 5.2.1. O.K.?
9 Et donc, la CORPIQ, si la Régie l'autorise et le
10 permet, aimerait pouvoir produire d'ici la réplique
11 d'Hydro-Québec, pour qu'Hydro-Québec puis y
12 répondre, une version globale de 5.2. Parce que
13 nous avons proposé une modification au paragraphe
14 4, avec une prémisse qui s'avère erronée, et donc,
15 qui va comprendre, en fait, la suggestion de la
16 CORPIQ pour... en fait, l'ensemble de l'article
17 5.2.

18 Sur les deux autres points, c'est réglé, en
19 fait, somme toute, je ne vais pas m'étendre là-
20 dessus. Donc, j'ai terminé.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Merci, Maître Lescop. Oui, Maître Tremblay?

23 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

24 Oui, en fait, je ne sais pas comment vous souhaitez
25 procéder mais, moi, j'ai des représentations à

1 faire sur la demande de vous transmettre un nouveau
2 texte à ce stade-ci du dossier. Alors, je ne sais
3 pas si vous voulez m'entendre maintenant ou
4 m'entendre à un autre moment donné, là.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 O.K. Bien, peut-être maintenant, là.

7 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

8 En fait, je ne vais pas élaborer trop longtemps, on
9 aura la chance de le faire en réplique, là. Vous
10 comprenez que, nous, on plaide cinq, dix minutes
11 par sujet puis là une heure sur chaque sujet, ça
12 devient qu'à un moment donné on va devoir faire des
13 choix en réplique, là, pour ne pas être trop long
14 non plus. Mais c'est normal qu'un dossier évolue en
15 cours de route, je pense que c'est une bonne chose.
16 Je pense que c'est un signe que le dossier va bien.
17 (14 h 32)

18 Mais je pense aussi que l'échange de texte,
19 là, à ce moment-ci du dossier, le texte, dans le
20 fond, c'est un instrument, ici, là, pour bien
21 comprendre ce que va être la condition de service
22 elle-même. On vous a fait une proposition récente
23 puis ça permet d'articuler la proposition du
24 Distributeur. Mais moi j'ai compris que dans un
25 deuxième temps, quand la Régie va s'être prononcée

1 sur les enjeux, puis je pense que ça, ici, c'est un
2 exemple, là, de ça. La Régie va... je pense que les
3 enjeux, puis je ne suis pas en total désaccord avec
4 tout ce que mon confrère a dit, là, je pense qu'on
5 a identifié les questions qui se posent puis vous
6 allez rendre une décision. Alors, les connus, les
7 inconnus, les vingt pour cent (20 %), y a-t-il
8 maintien? Y a-t-il non- maintien? Qui va payer? On
9 les connaît les questions que la Régie va devoir
10 répondre et à mon avis, l'exercice de convenir, de
11 fixer un texte définitif devrait venir après votre
12 décision. Je pense que vous avez quand même... je
13 pense qu'on comprend la proposition de la CORPIQ.
14 En tout cas, moi je la comprends, je pense que vous
15 comprenez également, vous comprenez la proposition
16 d'Hydro-Québec, alors... Échanger des textes, ça va
17 peut-être alourdir un peu le dossier à ce stade-ci.
18 À mon avis, cette étape-là, elle est importante,
19 elle devrait venir après la décision que vous allez
20 rendre sur le contenu. C'est ça qui nous intéresse
21 en réalité, c'est le contenu de cette disposition-
22 là, les règles que vous souhaitez approuver, là,
23 les règles que vous allez approuver pour la
24 condition de service. Alors voilà ce que j'avais à
25 dire.

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Parfait, merci Maître Tremblay. En fait, je pense
3 que... je comprends que la dernière proposition du
4 Distributeur est arrivée comme seulement il y a une
5 journée. Ce que je vous proposerais, c'est que
6 plutôt que de nous proposer un texte, je suis
7 plutôt d'accord avec les propos de maître Tremblay,
8 si vous avez des éléments additionnels en termes de
9 principes, là, qui sont... que vous n'avez
10 peut-être pas eu la chance d'exprimer très
11 clairement, là, jusqu'à présent, je pourrais vous
12 donner la chance comme à la fin des représentations
13 des intervenants demain, avant la réplique. Si vous
14 voulez nous faire part d'autres éléments après
15 avoir pris connaissance de façon plus détaillée de
16 la dernière proposition du Distributeur, bien je
17 pense que c'est quelque chose qui pourrait être
18 fait mais en y allant plus sur les principes. Puis
19 quand vous dites, bon, « On n'est pas contre le
20 fait d'obliger les propriétaires à s'identifier »,
21 bon, bien c'est quand même intéressant de le
22 savoir, mais vous êtes contre la conséquence. Mais
23 si, après l'obligation de s'identifier, la
24 conséquence c'est d'être responsable de la facture,
25 bien c'en est une conséquence. Ou bien c'est

1 l'interruption du service, là, mais...
2 Me RAPHAËL LESCOP :
3 Quand je disais... en fait, effectivement, dans la
4 mesure où c'était quelque chose qu'on a reçu très
5 récemment, quand je disais qu'on n'est pas contre
6 l'obligation de s'inscrire, dans le sens qu'on
7 n'est pas... je faisais plutôt écho au fait
8 qu'effectivement, c'est bien pour les propriétaires
9 de se manifester auprès d'Hydro-Québec, il n'y a
10 pas de doute. D'en faire une obligation, ça, la
11 CORPIQ n'acceptera pas cette proposition-là. Je ne
12 dis pas que la Régie ne pourra pas l'imposer, mais
13 la CORPIQ... Moi, ce que je propose, en fait,
14 c'est... en fait, je peux terminer sur deux points.
15 Puis peut-être que j'aurais fait... Le texte écrit,
16 en fait, que je vous proposais, 5.2, c'était pour
17 attirer votre attention sur quelques éléments. Je
18 peux le faire oralement.

19 Ce que je propose, en fait, c'est peut-être
20 que juste simplement par écrit, au lieu de revenir
21 demain, par écrit, s'il y a des éléments
22 supplémentaires, je pourrai le mettre sur le site
23 de la Régie, auquel cas vous aurez des éléments
24 additionnels de réponse. Mais pour l'instant, je
25 n'ai pas vraiment essentiellement plus à dire. Et

1 donc, où est-ce que... ce sur quoi je veux attirer
2 votre attention, c'est... Écoutez, je pense que ça
3 va être mieux de le faire par écrit, ça va être
4 plus pratique plutôt que de le faire oralement.
5 Mais donc, ce que je propose, c'est, avec mon
6 client, de voir si on peut rajouter quelques
7 éléments et le mettre sur le site de la Régie.

8 (14 h 37)

9 LA PRÉSIDENTE :

10 O.K. Parfait. Dans un contexte pas nécessairement
11 de rédaction, là, d'article, mais plus à l'égard
12 des principes qui sont importants pour vous, qui
13 devraient se retrouver dans le texte final. Et,
14 peut-être, j'aimerais peut-être comprendre mieux
15 pourquoi la CORPIQ est contre une obligation de
16 s'enregistrer, alors qu'enregistré ou pas,
17 identifié ou pas auprès d'Hydro-Québec, tous les
18 propriétaires au Québec d'immeubles locatifs ont
19 des obligations en vertu des Conditions de service.
20 Donc, ils doivent savoir qu'ils ont des
21 obligations. Donc, je comprends difficilement,
22 peut-être que vous pourrez l'exprimer plus
23 clairement par écrit, mais pourquoi il y a cette...

24 Me RAPHAËL LESCOP :

25 Cette résistance.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Cette résistance à prévoir dans le texte des
3 Conditions de service que le propriétaire, en tant
4 que propriétaire, dont l'immeuble est alimenté, il
5 arrive des questions de sécurité, Hydro doit
6 contacter le propriétaire parce qu'il y a un danger
7 pour la sécurité, c'est hyper important que les
8 propriétaires s'identifient, pas juste parce que
9 c'est une bonne chose qu'ils le fassent, parce
10 qu'ils ont des obligations envers le Distributeur.

11 Me RAPHAËL LESCOP :

12 D'accord. Donc, on va traiter de cela.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 C'est bon? Donc, si c'est... le tout devra être
15 déposé, évidemment, le plus tôt possible demain
16 matin.

17 Me RAPHAËL LESCOP :

18 D'accord.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 C'est bon? Ah! Tu as une question? Non, moi,
21 c'était tout. Vas-y, vas-y... Maître Turmel.

22 Me SIMON TURMEL, régisseur :

23 Mais, pour compléter sur une lancée de ma collègue,
24 d'autant plus que des équipements d'un tiers sur la
25 propriété du locateur, c'est-à-dire qu'il y a des

1 équipements d'Hydro-Québec installés sur un
2 bâtiment, donc il doit savoir qu'il y a une
3 relation, même s'il n'est pas abonné.

4 Mais j'avais une question. Si j'ai bien
5 compris, l'enjeu principal pour vous, c'est que si
6 on interrompt quelqu'un, qui n'était pas
7 nécessairement de bonne foi, mais on l'interrompt,
8 et que la conséquence c'est que les douze (12)
9 logements aux alentours sont inondés et que,
10 finalement, c'est, vous avez une facture de sept
11 cents piastres (700 \$) d'impayée, puis tout le
12 monde, qui était de bonne foi, qui ont tous payé
13 eux autres en dessous du logement qui est inondé,
14 ils se font inonder eux autres aussi, on crée un
15 gros, gros problème pour quelques factures impayées
16 pour des gens qui, eux autres, n'auront rien fait.
17 C'est des situations qui arrivent, ça?

18 Me RAPHAËL LESCOP :

19 Oui, bien oui. Complètement.

20 Me SIMON TURMEL, régisseur :

21 Oui. C'est la problématique que vous avez en
22 période d'hiver. Le tuyau gèle, puis tout le monde
23 écope en dessous?

24 Me RAPHAËL LESCOP :

25 Je dois dire, là, que l'enjeu principal ici, là,

1 c'est la conséquence ici, c'est l'interruption,
2 puis principalement en hiver.

3 Me SIMON TURMEL, régisseur :

4 Et non pas uniquement pour le propriétaire, mais
5 pour les locataires. C'est ce que je comprends.

6 Me RAPHAËL LESCOP :

7 Pour les locataires. C'est l'enjeu principal et ce
8 qu'on a à décider, je me répète, c'est causer le
9 risque de ce préjudice-là ou donner... fournir
10 l'électricité quatre mois supplémentaires en hiver,
11 mais aux frais du propriétaire. Je veux dire, on
12 a... vous avez vu dans le Mémoire, vous avez vu,
13 jamais on ne prétend qu'Hydro-Québec devrait
14 assumer ces frais-là. Et un jour Hydro-Québec va
15 vouloir réactiver... Hydro-Québec... Le
16 propriétaire va vouloir réactiver le compte, il va
17 payer les arrérages sur ce compte-là, il va l'être,
18 il va être tenu légalement. Il va être tenu
19 légalement. Donc...

20 Me SIMON TURMEL, régisseur :

21 Je comprends. O.K. Je n'ai pas d'autres questions.

22 Merci.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Parfait, merci beaucoup Maître Lescop. Donc, on va
25 poursuivre avec la FCEI, Maître Turmel, André de

1 son prénom. Bon. En fait, je ne sais pas si tout le
2 monde avait saisi, mais vous allez être le dernier
3 intervenant à plaider aujourd'hui.

4 Me ANDRÉ TURMEL :

5 Merci. Merci pour votre flexibilité, Madame la
6 Présidente.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Oui. Écoutez, oui, Maître Hotte a quelque chose à
9 nous dire?

10 Me MARIE-ANDRÉ HOTTE :

11 Je suis désolée, Maître Turmel. Bonjour. J'ai un
12 problème de contretemps. Demain matin, je ne
13 pourrai pas être ici avant neuf heures trente
14 (9 h 30). C'était le commentaire que je voulais
15 vous faire. Ou vous passez Stratégie énergétique
16 avant moi, c'est votre choix, mais je peux être ici
17 à neuf heures trente (9 h 30).

18 LA PRÉSIDENTE :

19 O.K. Non, on va passer, à ce moment-là, l'UMQ peut-
20 être avant vous.

21 Me MARIE-ANDRÉ HOTTE :

22 Vous avez raison, l'UMQ n'a pas passé.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Oui. C'est bon.

25

1 Me MARIE-ANDRÉ HOTTE :

2 Je pensais que j'étais la première demain.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Excellent.

5 Me MARIE-ANDRÉ HOTTE :

6 Bonne fin de journée, merci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci.

9 (14 h 42)

10 PLAIDOIRIE PAR Me ANDRÉ TURMEL :

11 Alors, bon après-midi à tous. André Turmel pour la
12 FCEI. Alors donc, contrairement à mon habitude, je
13 n'ai pas de plan d'argumentation, mais bien que
14 j'ai un plan que je suis, j'essaierai demain pour
15 voir si je suis capable de vous le déposer, mais je
16 vis des circonstances particulières en ce moment,
17 alors, qui a pris beaucoup de mon temps dans les
18 cinq, six derniers jours. Alors donc, la FCEI a
19 pris, a déposé dans sa preuve trois thématiques,
20 là, importantes dans le présent dossier, donc,
21 l'abonnement, l'alimentation et les droits et
22 obligations. Elle a proposé vingt-six (26)
23 recommandations. Bien sûr, elles sont bien
24 colligées, elles sont, quant à moi, très claires,
25 je pense qu'il y a eu un effort important de...

1 dans la preuve déposée de vraiment expliquer les
2 conséquences, le pourquoi et les recommandations.
3 Qu'on les aime ou qu'on ne les aime pas, je pense
4 que ça fait preuve de clarté.

5 Bon, ceci étant dit, parlons maintenant de
6 l'abonnement. Un des premiers aspects qui importait
7 pour la FCEI, c'était, bien que ça apparaissait
8 peut-être un peu simple, c'était la question des
9 renseignements obligatoires à l'annexe 1. On en a
10 parlé, on l'a... certains peuvent se demander
11 pourquoi tant de flafila pour une page
12 d'informations générales. Sauf que, vous avez vu,
13 c'est une préoccupation pour plusieurs
14 intervenants. Les questions des régisseurs aussi
15 démontrent au moins un questionnement. Et un des
16 exemples qu'on peut donner, souvent, puis monsieur
17 Minville m'en parlait, c'est que, prenons l'exemple
18 d'une modification, une installation à distance
19 dans un hôpital, hein, ou dans une entreprise. HQ
20 exige de fournir l'information quand on fait une
21 demande, là, de... quand on veut faire, donc,
22 modifier l'installation, HQ va exiger, en vertu de
23 l'annexe 1, la même information que si c'était une
24 installation nouvelle. De la façon dont c'est
25 rédigé, c'est ce qu'on... c'est ce qu'on a compris

1 dans la réalité, et il serait tellement simple, pas
2 plus de travail, sauf peut-être de, le cas échéant,
3 d'ajouter de l'information pour être capable, que
4 l'annexe 1 indique le cas d'une nouvelle
5 installation ou le cas d'une modification. On pense
6 que c'est... il est probablement une des modifi...
7 des propositions faites par l'ensemble des
8 intervenants qui a assurément pas d'impact
9 économique, ne serait-ce que l'encre sur le papier
10 qu'on va charger. On pense que c'est une
11 proposition simple, concrète, et qui va faciliter,
12 je vous le dis, la vie à, notamment, à nos clients.

13 Alors deuxième thématique, donc, au-delà,
14 donc, des renseignements obligatoires à l'annexe 1,
15 c'est la question du choix du tarif. Cette
16 question-là également a préoccupé la FCEI et,
17 notamment, l'UPA. Le Distributeur n'a pas abordé,
18 sauf erreur de notre part, ce sujet dans sa preuve.
19 Dans son témoignage, pardon, en argumentation.
20 Pourtant, ce qu'on retient de la preuve, c'est
21 que... et les témoignages d'HQD à l'audience, c'est
22 que pour HQD, bien la position d'HQD à cet effet,
23 c'est qu'il y a un... il ne se sent pas avoir un
24 devoir de conseil, on a compris cela. Pourtant,
25 quand on regarde à l'égard de... quand un nouveau

1 client arrive et il est en début d'abonnement, ce
2 n'est pas explicite que c'est au client de faire un
3 choix de tarif. Alors il faudrait... encore là, on
4 pense, c'est une question de précision, comme on le
5 dit souvent, ce n'est pas une question qui va faire
6 le cas d'une émeute dans les autobus, là, je veux
7 dire... donc, c'est d'être un peu plus clair dans
8 le texte, ce n'est pas de vouloir avoir absolument
9 raison par rapport à HQ, je ne pense pas qu'HQ va
10 mal dormir si on est un peu plus clairs dans le
11 choix des tarifs. Bien sûr, les tarifs, c'est un
12 autre document, mais il faut que le lecteur, qui
13 est un homme raisonnable, ou, pardon, maintenant,
14 on dit une personne raisonnable, ait le sentiment
15 de lire les... oui, je le sais, je le sais. J'étais
16 sur une pente glissante, surtout avec...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Là, il va y avoir une émeute, là.

19 Me ANDRÉ TURMEL :

20 Oui. Alors, parce qu'évidemment, puis pour HQ, de
21 son point de vue, tu sais, je les comprends, ils
22 veulent... on dit quel est votre usage. Mais c'est
23 un terme quand même technique, et le client, là,
24 qui est résidentiel ou d'affaires, ne sait pas
25 qu'il y a des subtilités tarifaires et, bref, ça

1 évite de partir sur une mauvaise base d'information
2 quand, si simplement, on pourrait le régler.
3 D'ailleurs... Donc, de faire une référence aux
4 tarifs dans le texte des conditions comme quoi ça
5 existe, ça nous apparaît pertinent.

6 (14 h 47)

7 Donc, à l'égard de ça, la recommandation,
8 c'était de revoir en partie les pratiques
9 d'affaires concernant l'obligation de
10 renseignement, donc, pour s'assurer que
11 l'information au client... que le client soit
12 informé qu'il est de sa responsabilité de choisir
13 son tarif, mais pour ce faire, il faut qu'il y ait
14 une information minimale, le plus possible, en
15 amont. Qu'il y ait une information sur la gamme de
16 tarifs, hein, il n'y a pas un tarif ré... bien, il
17 y a le tarif résidentiel, le tarif commercial, mais
18 il y a des sous-choix, entre guillemets, ou des...
19 et également, qu'il y a une information à donner
20 que les modalités concernant le changement de tarif
21 en cours d'abonnement. Bien ça peut se faire dans
22 les quatorze (14) premiers mois, ça, c'est déjà
23 existant je pense dans le texte des Tarifs. Moi-
24 même je n'avais pas vu cet article-là, mais ça
25 existe, mais qu'on m'informe. Donc c'est...

1 finalement c'est le kit du parfait consommateur 101
2 qui commence avec les obligations minimales en
3 voulant dire : vous êtes responsable du tarif? Bien
4 sachez qu'il y a des choix à faire et vous pourrez
5 toujours les modifier. Bien que c'est là, on veut
6 que ce soit dit plutôt en amont qu'en aval.

7 Maintenant quant à la question du dépôt de
8 garantie c'est un sujet qui a fait couler beaucoup
9 de... plutôt beaucoup de salive ou d'encre, mais
10 c'est un sujet qui préoccupe notamment la FCEI
11 depuis plusieurs années. C'est pas parce qu'on y
12 tient absolument, mais c'est un sujet important.

13 La FCEI, elle l'a dit, et HQ a je dirais
14 gentiment un peu détourné un peu les propos de la
15 FCEI. Elle est, bien sûr, pour l'application de
16 dépôt de garantie, hein, c'est un principe avec
17 lequel on vit, la FCEI elle vend... comment dire...
18 elle défend les obligations de responsabilité et de
19 pragmatisme et elle est prête à payer le vrai tarif
20 quand c'est nécessaire et les modalités de dépôt
21 font partie de cette réalité-là.

22 Par contre, il faut quand même que
23 l'équilibre soit fait entre les garanties demandées
24 et les risques de recouvrement. S'il y a un
25 déséquilibre dans quelque zone que ce soit, que ce

1 soit à l'égard des dépôts ou à l'égard des droits
2 et responsabilités, ça nous apparaît injuste de
3 faire... de faire subir à une classe de clientèle
4 des obligations plus onéreuses, à tous égards,
5 qu'il ne l'est.

6 Puis rappelons, puisqu'il faut le faire,
7 qu'en plus de cette réalité-là sur laquelle je vais
8 passer quelques minutes, les consommateurs des
9 petites et moyennes puissance doivent vivre avec la
10 notion d'interfinancement. C'est... vous devez...
11 on doit se rappeler que n'en rajoutez plus, la cour
12 est pleine. Le législateur empêche une correction
13 de l'interfinancement, donc les PME, les clients
14 des petites et moyennes puissance paient déjà plus
15 que le coût réel de distribution et qu'ils
16 contribuent à subventionner pour les clientèle
17 notamment résidentielle. Mais on ne réglera pas ce
18 sort-là aujourd'hui.

19 Alors donc c'est dans ce contexte-là qu'on
20 se dit : bien y a-t-il équilibre ici? Alors qu'est-
21 ce que la preuve démontre? Bien la preuve, avec les
22 chiffres d'Hydro-Québec, démontre que la clientèle
23 donc des petites et moyennes puissances supporte
24 quatre-vingt-seize point cinq pour cent (96,5 %)
25 des dépôts, tandis que la proportion des ventes est

1 de trente et un pour cent (31 %). Pour nous, ce
2 n'est pas normal. Et là, HQ va nous dire : oui,
3 mais les PME on sait, c'est un peu le tissu
4 économique du Québec et c'est par ça... oui, mais
5 c'est... ceci étant dit, ça n'apparaît pas
6 pertinent. S'il y a un déséquilibre patent, il faut
7 que les dépôts couvrent certainement les... les
8 clients qu'ils représentent, mais qu'ils soient
9 surreprésentés de manière lourde, ça ne nous
10 apparaît pas normal.

11 Les dépôts ont progressé selon la preuve
12 non contredite, ont progressé de quarante-quatre
13 pour cent (44 %), donc entre deux mille douze
14 (2012) et deux mille seize (2016), donc quarante-
15 quatre pour cent (44 %). Et les... les mauvaises
16 créances quant à elles ont baissé significativement
17 sur la même période depuis deux mille douze (2012)
18 de moins cinquante-cinq virgule neuf pour cent
19 (55,9 %) et de soixante virgule sept pour cent
20 (60,7 %), je pense pour les petites puissances et
21 moyennes puissances... virgule, lorsqu'on
22 relativise avec les ventes. Voilà, on me précise.
23 Voilà.

24 Donc en regard de cette preuve, le
25 Distributeur attribue... et c'est ça qui nous fait

1 encore plus mal, on dit... le Distributeur nous
2 dit... ah, bien je vois encore Hébert nous dire :
3 « Maître Turmel, c'est la preuve que notre affaire
4 marche bien, que c'est efficace. » Mais ils ne sont
5 pas capables, je ne les blâme pas, mais ils n'ont
6 pas l'information, ils ne sont pas capables de
7 fournir l'information sur l'utilisation des dépôts
8 face aux activités de recouvrement. Ça, la preuve
9 l'a démontré.

10 Si on me disait : ah oui, mais vos chiffres
11 de quatre-vingt-seize pour cent (96 %) ça fait...
12 ça fait... ça fait effet, mais savez-vous que dans
13 les faits vous êtes vraiment les plus grands
14 consommateurs de mauvaise créance? Ils n'ont pas
15 cette information-là. C'est un peu, entre
16 guillemets, au niveau réglementaire, « fâchant » de
17 ne pas... de se faire dire qu'on paye plus, puis
18 que de toute façon ça fait la job. Du point de vue
19 de HQ, ils ont de l'argent dans le compte.

20 (14 h 52)

21 Mais, si on n'est pas capable de nous dire
22 si cet argent-là est vraiment la source complète,
23 totale, ils vivent sur des suppositions, sur des
24 prémisses. Oui, les PME quand elles débutent, elles
25 ont cinq ans, c'est difficile, c'est une réalité,

1 mais il faut dépasser un peu cet... ces prémisses
2 ou ces, comment dire, ces...

3 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :
4 Préjugés.

5 Me ANDRÉ TURMEL :
6 Pardon? Préjugés.

7 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :
8 Oui.

9 Me ANDRÉ TURMEL :
10 Merci, Maître Tremblay. Je ne voulais pas le dire,
11 mais... Bon. Alors, je pense que vous avez compris
12 ce que je voulais vous dire. Et selon le
13 raisonnement d'HQ, il est évident que le taux de
14 mauvaises créances est inversement proportionnel
15 aux sommes détenues en dépôt. Alors, ça nous
16 apparaît assez simpliste de conclure, sans analyse
17 plus exhaustive, que c'est uniquement les modalités
18 de dépôt qui sont responsables des situations que
19 l'on a.

20 Donc, à titre d'exemple, donc je termine
21 là-dessus, la comparaison des données entre deux
22 mille quatorze (2014) et deux mille seize (2016)
23 démontre qu'un montant plus élevé en dépôt
24 n'entraîne pas nécessairement une diminution des
25 mauvaises créances.

1 Par exemple, en deux mille quatorze (2014),
2 pour... il y a pour cent un virgule quatre millions
3 (101,4 M\$) de dépôts, donc en deux mille quatorze
4 (2014) pour cent virgule quatre millions (101,4 M\$)
5 de dépôts, les mauvaises créances étaient de quatre
6 point trois millions (4,3 M\$). En deux mille seize
7 (2016) pour cent dix-sept virgule quatre millions
8 (117,4 M\$) de dépôts, les mauvaises créances
9 étaient de six virgule sept millions (6,7 M\$).

10 Il faut nécessairement accepter qu'il y a
11 sans doute d'autres éléments qui viennent expliquer
12 ou affecter les mauvaises créances ou leur
13 évolution. Puis en l'absence d'analyse plus poussée
14 de HQ, on ne peut pas réellement apprécier le
15 niveau d'efficacité des dépôts, des modalités de
16 dépôts actuelles. Alors, nous, on trouve qu'elles
17 sont injustes, déséquilibrées. HQ les trouve bien
18 bonnes, mais on n'est pas capable... il manque
19 d'informations.

20 Alors, je vous soumets qu'il y a lieu de
21 corriger cela dès maintenant dans la présente phase
22 ou qui sait, d'exiger d'HQ un suivi, bon, à
23 l'époque où on envoie des gens dans l'espace,
24 d'exiger qu'on soit capable d'apparier
25 l'information avec les données. Je pense qu'on

1 aurait fait un pas de géant réglementaire dans
2 l'humanité de la Régie.

3 Maintenant, quant au... Et HQ se satisfait
4 de nous dire « oui, mais la FCEI, vous devriez
5 être... vous n'êtes jamais satisfait. On a pris à
6 coeur vos doléances, on a discuté pendant
7 quelques... depuis quelques années. » Et on n'en
8 disconvient pas, on était content de s'asseoir avec
9 HQ puis on est content de savoir qu'ils veulent
10 continuer. Mais, jaser pour jaser, on aime bien ça,
11 mais ultimement, et c'est madame la régisseuse
12 Pelletier qui disait, c'est quoi donc... la
13 contrition... un acte de contrition, c'est bien,
14 mais à un moment donné... C'est parce que ça fait
15 longtemps que je n'ai pas été à l'église peut-être.
16 Mais, au sens...

17 Mais, ce que vous dites, c'est que ce sont
18 de beaux échanges, on se comprend, mais parfois on
19 peut s'entendre pour dire qu'on ne s'entend pas et
20 vous êtes le décideur pour dire, je pense qu'il y a
21 lieu de rééquilibrer le tout. Alors, donc je pense
22 que sur la demande de dépôt, vous avez
23 l'information que nous souhaitons voir... la
24 décision que nous souhaitons voir être rendue.

25 Maintenant, le troisième volet, je passe

1 par-dessus « Alimentation », je vais immédiatement
2 à « Volet, droit et obligation », je vais revenir à
3 « Alimentation » tout à l'heure.

4 Dans le texte d'HQ sur... dans le plan
5 d'argumentation sous « Redressement réglementaire »
6 je pense que soit qu'ils ont mal compris ce qu'on
7 voulait faire ou le fait d'avoir, puis je vois
8 maître Hébert dire « Ah! Vous voulez mettre des
9 sanctions et pénalités. » Ce n'est pas une
10 sanction, ce n'est pas une pénalité.

11 Quand HQ, qui a l'obligation de servir,
12 demande à ses clients « oui, mais si vous ne
13 respectez pas ceci ou cela, vous avez des
14 conséquences financières. » T'sais, on parlait de
15 conséquences tout à l'heure. Nous, on pense que...
16 puis en plus, c'est bien dit « Redressement
17 réglementaire », c'est tout à fait, premièrement, à
18 l'intérieur de votre juridiction. Je pense que, ça,
19 j'ai été content de voir qu'ils nous ont proposé
20 cette problématique-là. Donc, à l'intérieur de vos
21 pouvoirs, vous pouvez décider de dire « Hydro-
22 Québec, dans tes conditions, parfois que tu ne
23 respectes pas, on pourrait décider de redresser, au
24 niveau réglementaire, telle ou telle conséquence au
25 fait de... »

1 Bien, un, de par la loi, ils ont
2 l'obligation de desservir, de servir... pardon. Et
3 deux, quand, à l'égard de certains, de certaines
4 actions réglementaires, si elles ne sont pas
5 faites, qui encourent des préjudices puis on a vu
6 au moins un exemple des factures en retard. Ça
7 peut... ça peut valoir la peine.

8 (14 h 57)

9 Et là on ne souhaite pas judiciariser, on
10 ne souhaite pas accroître la quantité de plaintes.
11 Mais en même temps, étonnamment on pense que s'il
12 est clair pour le consommateur que si HQ ne
13 respecte pas tel ou tel, puis qu'il y a attaché à
14 cela un redressement réglementaire, montant qu'on
15 pourra déterminer dans le dossier tarifaire. Je
16 vous donne un exemple, dix dollars par jour, ça
17 peut être cinq, un, je ne sais pas, mais en lien
18 avec la consommation... un redressement
19 réglementaire qui dit, à l'égard, par exemple, du
20 retard dans les factures, sauf cas de force majeure
21 explicable par le Distributeur. Bien sûr, on n'en
22 disconvient pas.

23 Mais dans un cas simple, on pense que ça
24 pourrait rajouter à l'équilibre des forces, parce
25 que quand vous lisez la section « droits et

1 obligations », on voit bien qu'il y a une
2 inadéquation dans les droits et obligations de tous
3 et chacun. Et on pense que ça peut faire preuve
4 utile d'ajouter cette section-là.

5 Donc, au paragraphe 72 de l'argumentation,
6 on nous dit, on énonce que des souhaits. Et on
7 n'est aucunement appuyé sur des études, des études.
8 Est-ce qu'il y a des intervenants qui font des
9 études? Il y a une preuve, là, qui n'a pas été
10 contredite, oui. HQ a confirmé les propos, si j'ai
11 bien compris, de la FCEI, oui, dans certains cas,
12 il peut y avoir un préjudice quand il y a un retard
13 dans la facturation. Bien, ça, tu n'as pas besoin
14 d'une étude.

15 La question c'est de savoir, y en a-t-il
16 beaucoup ou pas? Ah! Ça, peut-être, c'est vrai, on
17 n'a pas fourni cette information-là. Y a-tu quinze
18 (15) retards sur quatre millions de consommateurs,
19 cinquante (50), soixante (60)? Encore là, on pourra
20 certainement ajouter une donnée informatique
21 additionnelle pour mesurer ce retard-là. Peut-être
22 que ce sera une étape pour la progression. Puis,
23 là, on me dira, oui, mais justement HQ s'en vient
24 avec des nouvelles règles sur les plaintes. Il y a
25 l'aspect de la médiation.

1 C'est bien. Mais rien n'empêche d'ajouter
2 cet élément-là, parce qu'on le sait bien, puis ça
3 c'est de connaissance réglementaire, jusqu'à
4 maintenant, depuis l'an deux mille (2000), en
5 matière de plainte, la Régie était très, très
6 limitée. Quand un citoyen se plaint, la Régie ne
7 peut que lui dire, bien, la condition a été
8 respectée. Ah, HQ n'a pas suivi? Il n'y a pas de
9 conséquence. Puis vous avez déjà rendu des
10 décisions là-dessus. Un des régisseurs a déjà tenté
11 de vouloir mettre une sanction. Il a été révisé. Je
12 me rappelle. J'étais au dossier. Bon. La Régie
13 avait raison, parce que vous étiez limité. Mais,
14 là, avec ça, ça m'apparaît être un outil simple et
15 flexible.

16 HQ nous dit, paragraphes 73, 74, oui, mais
17 l'intervenant semble avoir inscrit cette
18 proposition avec la politique énergétique deux
19 mille trente (2030). Bien oui. Oui, il faut la
20 lire. On parlait d'une mécanique de réparation. La
21 politique énergétique ne fait pas que mentionner
22 que toutes les actions de la politique doivent être
23 transmutes en modification à la Loi sur la Régie.
24 Ça peut être d'autres actions que la Régie elle-
25 même peut prendre.

1 Et on a modifié la Loi sur la Régie, vous
2 le savez, à l'égard de la médiation, mais rien
3 empêche cette forme de réparation. Et, là, on nous
4 dit, ah, oui, mais vous voulez des dommages et
5 intérêts. Non. Là, on colore notre demande. Je le
6 répète, ce n'est pas des sanctions puis ce n'est
7 pas des dommages-intérêts. Les juristes savent que
8 les dommages-intérêts, là, c'est... Là, on n'est
9 pas dans le préjudice et dans l'évaluation. Ce
10 n'est pas ça que l'on vise.

11 Donc, sur cette question, quand on nous dit
12 que la demande de l'intervenant n'est pas fondée.
13 Bien, nous, on pense... On nous dit que, oui, ça
14 pourrait alourdir. Bien, si c'est ajouter un peu
15 plus au travail d'HQ d'ajouter une façon...
16 d'ajouter un peu plus de droit aux consommateurs,
17 bien, ça fait partie du métier. Vous êtes
18 distributeur. Vous avez un monopole. La Loi leur
19 attribue un monopole. Ils sont seuls à pouvoir
20 vendre l'électricité et à la distribuer.

21 On la vend... Ils la vendent aux
22 consommateurs. Les consommateurs doivent payer. Et
23 s'il y a un irrespect, si le consommateur ne paie
24 pas, il faut qu'il paie. Mais le consommateur peut-
25 il demander à HQ de respecter certains délais qui

1 sont importants? Nous, on pense que oui.

2 Alors, ça termine donc cet aspect sur les
3 droits et obligations. Et on a proposé un texte.
4 Peut-être qu'il est imparfait. Personne ne l'a
5 commenté sur le fond. Mais il nous apparaît simple.
6 Et, évidemment, ce texte-là devrait être à l'égard
7 de la quantification être décidé en dossier
8 tarifaire. On ne demande pas à la Régie dans ce
9 dossier-ci de fixer un montant, bien sûr. Ce serait
10 une première étape pour... Dans ce dossier, on
11 évalue peut-être sur le fond, qu'on nous dit,
12 écoutez, est-ce qu'on parle de...

13 (15 h 02)

14 J'allais oublier un aspect important. Dans
15 le texte également, on dit que... évidemment, on ne
16 serait pas dans les canaux, c'est le cas de le
17 dire, au sens, on ne va pas demander à HQ,
18 supposons, de... si, ultimement, elle rembourse
19 dans l'année pour cinq cent mille (500 000) ou un
20 million de dollars (1 M\$) de redressements
21 tarifaires, bien, comme c'est dans son obligation,
22 nous, on pense que ça ne devrait pas être versé aux
23 charges de revenus requis mais plutôt à
24 l'actionnaire, et on le mentionne dans l'article.
25 En tout cas, nous, on pense que c'est... pas c'est

1 créatif mais ça fait preuve de dynamisme
2 réglementaire.

3 Maintenant, en terminant, le volet
4 alimentation. Sur l'approche forfaitaire, HQ a
5 présenté les avantages à l'adoption étendue de
6 l'approche forfaitaire. En général, ça apparaît
7 séduisant, hein, d'avoir... quand on va au magasin
8 où ils vendent du café, là, tu as des forfaits, là,
9 ou peu importe le restaurant, un forfait... bien,
10 c'est simple, c'est facile. Mais HQ, on l'a vu puis
11 je pense qu'ils l'ont mentionné puis il... bien,
12 ils ne s'en cachent pas, ils... je pense qu'ils
13 minimisent les gains monétaires et/ou ils ne sont
14 pas capables de les quantifier. En tout cas, on ne
15 l'a pas dans la preuve, ces gains-là. Ils pensent
16 qu'il y a de l'efficience mais elle n'est pas
17 quantifiée.

18 Lorsque nous avons contre-interrogé
19 monsieur Fréchet, du Distributeur, notamment, il a
20 présenté l'avantage et l'approche selon différentes
21 étapes de réalisation des travaux. Il a quand même
22 mentionné que, bon, les... il était d'accord que
23 les nouvelles modalités allaient permettre de
24 réduire les déplacements, c'est sûr, hein, on n'a
25 pas à le compter trois fois, les déplacements et le

1 temps consacré aux calculs. Donc, il a des
2 économies de temps. Et, en partant de ce principe-
3 là, que le temps c'est de l'argent, bien, il y aura
4 des gains monétaires.

5 Dans sa plaidoirie, HQ souligne que
6 l'introduction de prix forfaitaires, lors de la
7 dernière cause sur les conditions de service, c'est
8 D-2007-81, à la page 13, ça devait générer des
9 gains d'un million (1 M). Mais, dans ce cas-ci, il
10 est évident qu'il y aura des gains monétaires mais
11 ils nous apparaissent actuellement qu'ils sont
12 minimisés puis ils ne sont pas vraiment quantifiés.
13 C'est ça le problème, là. Là, il y a dix (10) ans,
14 on avait quantifié un million (1 M); dix (10) ans
15 plus tard, peut-être qu'on aimerait ça avoir un peu
16 plus de viande. Peut-être une phase 2, la phase 2
17 commence à grossir de plus en plus, elle paraît...
18 pas un fourre-tout mais... non, mais quand on n'est
19 pas clair, ça... En tout cas, ce sera un dossier
20 qu'on aura du plaisir.

21 Bref, on pense qu'on s'éloigne du principe
22 d'une neutralité tarifaire si les prix des
23 interventions ne sont pas ajustés à la baisse. Puis
24 peut-être que, nous, on se trompe. Si on nous fait
25 la preuve par deux plus deux que : « Non, non,

1 effectivement, il n'y a pas là ce que vous pensez,
2 vous, la FCEI », bien, on se pliera. Mais, au
3 moins, de voir la réalité dans le « pudding » par
4 les chiffres, ça pourrait être utile.

5 Quant à l'approche forfaitaire et les gains
6 d'efficience, en plaidoirie, HQD mentionne que
7 soixante-dix pour cent (70 %) ... dans son
8 paragraphe 21... soixante-dix pour cent (70 %) des
9 demandes n'aboutissent pas en demandes de
10 contribution. On plaide notamment que les coûts
11 d'ingénierie reliés à cette situation ne sont pas
12 facturés et n'entraînent pas de gains d'efficience.
13 C'est le paragraphe 21. Et cet égard-là, c'est vrai
14 que pour le soixante-dix pour cent (70 %) non visé,
15 pour les contributions, mais pour ceux qui ont
16 trente pour cent (30 %) des contributions à payer,
17 les frais de gestion et d'ingénierie, de vingt-
18 quatre pour cent (24 %), s'appliquent. Alors, il ne
19 nous apparaît pas tout à fait exact de prétendre
20 qu'il n'y a pas de gains d'efficience au paragraphe
21 21, ce que fait HQ. Pour ceux qui auront à assumer
22 des contributions selon une nouvelle disposition.

23 Maintenant quant au service de base. La
24 question, notamment, de l'approche au mètre versus
25 l'allocation en dollar par kilowatt. Dans son

1 argumentation, en réplique à l'argument présenté
2 par la plaidoirie d'HQD, donc concernant la
3 distance maximale de mille mètres (1000 m), c'est
4 ça, au paragraphe 32 du plan d'argumentation d'HQ.
5 Je pense qu'on doit rectifier l'argument présenté
6 par le Distributeur concernant le risque de pertes
7 éventuelles si le principal client cesse d'être
8 client d'HQD. Allons au paragraphe 32, je vais vous
9 le lire rapidement pour mettre en contexte. Donc,
10 en réplique à la FCEI HQ nous dit ceci, paragraphe
11 32 :

12 La limite de 1000 mètres introduite
13 par le Distributeur est raisonnable et
14 s'inscrit dans une perspective de
15 développement durable en évitant de
16 déployer le réseau sur de trop longues
17 distances pour les besoins d'un
18 client. Elle évitera également que des
19 portions du réseau deviennent
20 inutilisées ou doivent être conservées
21 uniquement pour l'alimentation de
22 petites charges installées
23 subséquentement.

24 (15 h 07)

25 Or, on a déjà deux articles qui répondent à cette

1 contrainte évoquée par HQ, 10.2 et 10.3. L'article
2 10.2, à l'égard des engagements du client pour une
3 installation électrique inférieure à cinq MVA
4 (5 MVA) et 10.3, ça c'est les textes, les nouveaux
5 textes. 10.3, les garanties financières pour une
6 installation électrique de mille kilowatts
7 (1000 KW) ou plus à moindre tension. Bon, ces deux
8 nouveaux articles-là, ou nouvelles numérotations,
9 reprennent des textes qui existaient auparavant.
10 Qu'est-ce que ça nous dit, donc? Les dispositions
11 de 10.2 permettent à HQD de s'assurer d'obtenir une
12 compensation pour son investissement. Donc, il n'y
13 a pas de perte. C'est un peu un long détour pour
14 vous dire que quand HQ évoque le spectre de coût,
15 puis de perte, puis d'impact sur les tarifs, ça ne
16 nous apparaît pas exact parce qu'il peut aller
17 récupérer ses coûts par 10.2. Même principe à
18 l'article 10.3 pour les clients au-delà de mille
19 (1000)... donc, 10.3 des Conditions de service
20 proposées pour les clients au-delà de mille
21 kilowatts (1000 KW), donc les plus grandes
22 distances, HQ demande une garantie financière avant
23 le début des travaux. Donc, cet argument-là, fait à
24 l'article 32... paragraphe 32 d'HQ ne nous apparaît
25 pas... nous apparaît non fondé parce qu'il y a une

1 réponse réglementaire qui existe déjà aux
2 paragraphes 10.2 et 10.3.

3 Maintenant et en terminant, sur la question
4 de la grille des tarifs, notamment la question du
5 fameux prix de la main-d'oeuvre, c'est là que nous
6 avons appris qu'il y avait du temps productif, du
7 temps de transport productif et du temps de
8 transport improductif. Mais je vous dis cela pas
9 parce que quand on analyse la notion du prix de la
10 main-d'oeuvre... Premièrement, le taux de la main-
11 d'oeuvre c'est une base, c'est sur la base du coût
12 complet, c'est un élément important du coût, on a
13 plus de cinquante pour cent (50 %) et donc, la
14 méthode de calcul de taux avait été définie dans la
15 cause... dans le dossier 3535-2004, on y a fait
16 référence lors du contre-interrogatoire. Et à
17 l'époque, on disait que c'était la masse... pour
18 calculer, donc, le taux de la main-d'oeuvre, la
19 définition c'était la masse salariale totale
20 métier/route divisée par le temps productif, sans
21 plus d'explications. Et le temps productif, qu'est-
22 ce que c'était? C'était le temps à pied d'oeuvre.
23 Et on a regardé la définition, à pied d'oeuvre,
24 c'est littéralement, tu arrives au pied de
25 l'oeuvre, hein, les maçons se disaient, hein...

1 non, j'ai appris ça moi aussi, au pied de l'oeuvre,
2 O.K. Voici, je suis prêt à travailler au pied de
3 l'oeuvre. C'est très parlant. Et donc, ça exclut le
4 temps de déplacement, productif ou pas. Donc, le
5 taux calculé à l'époque, qui est encore le cas
6 actuellement, tient déjà en compte le temps de
7 déplacement puisque ces heures sont improductives.
8 Or, dans ce qu'on nous propose actuellement, pour
9 l'établissement du coût des travaux, grille de
10 frais, le taux de la main-d'oeuvre qu'on vient de
11 discuter il est... attendez un instant... excusez-
12 moi, je... Voilà, dans la nouvelle formule, on
13 utilise le temps pour réaliser les travaux et se
14 déplacer. Donc, c'est ça que... excusez-moi, oui,
15 excusez-moi... Donc là, il faut peut-être faire une
16 adéquation avec la réalité, là, quelle est la bonne
17 base.

18 Donc, parce que dans le dossier de 3535-
19 2004, il était clair qu'on excluait le temps de
20 déplacement des heures productives et puis qu'on
21 avait défini ce qu'était les heures productives à
22 pied d'oeuvre.

23 Donc, somme toute, ce que l'on comprend de
24 ça, c'est qu'il y a une surévaluation du coût des
25 travaux reliés à la main-d'oeuvre, c'est de cent

1 soixante-douze dollars (172 \$), c'est ça, puisque
2 les heures de déplacement sont prises en compte
3 même si le taux de la main-d'oeuvre le prévoit
4 déjà.

5 Alors sur cette base, ça termine notre
6 argumentation. Je veux juste terminer en disant, la
7 FCEI a... considère que ce dossier... il y a quand
8 même des avancées importantes dans le texte, on
9 était mûr et dû pour un texte mis à jour et on a
10 beaucoup progressé, mais il y a quand même des
11 tâches encore à accomplir et on pense que l'idée
12 d'une phase 2 n'est certainement pas mauvaise parce
13 que c'est un texte tellement important qui touche
14 l'ensemble des Québécois, d'une manière ou l'autre,
15 et dans notre cas, les PME. Alors, je vous remercie
16 de votre écoute et je vous souhaite une bonne fin
17 de journée. Puis je suis prêt répondre à vos
18 questions, le cas échéant.

19 (15 h 12)

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci, Maître Turmel. Oui. Monsieur... Maître
22 Turmel...

23 Me ANDRÉ TURMEL :

24 Oui.

25 LA PRÉSIDENTE :

1 ... pour la Formation.

2 Me SIMON TURMEL, régisseur :

3 Alors bonjour Maître Turmel.

4 Me ANDRÉ TURMEL :

5 Oui.

6 Me SIMON TURMEL, régisseur :

7 La première question, vous l'avez peut-être dit,
8 mais je l'ai peut-être échappé, mais il me semble,
9 lorsque vous avez parlé des dépôts de garantie lors
10 de l'administration de la preuve, puis vous en avez
11 peut-être parlé tout à l'heure, mais est-ce que
12 vous demandiez de codifier le tout dans une annexe
13 ou de prévoir des règles, je ne me souviens plus si
14 vous a... il me semble que oui, peut-être que je
15 m'égare, là.

16 Me ANDRÉ TURMEL :

17 Ah, non.

18 Me SIMON TURMEL, régisseur :

19 Ce n'est pas que je veux créer des annexes
20 inutilement, là, mais vous n'aviez pas demandé
21 d'avoir des règles claires sur le dépôt de
22 garantie?

23 Me ANDRÉ TURMEL :

24 Sur le dépôt de garantie, on a demandé une
25 réduction des obligations, d'une part et, sauf

1 erreur, la codification...

2 Me SIMON TURMEL, régisseur :

3 Non, je ne veux pas inventer un sujet.

4 Me ANDRÉ TURMEL :

5 Non, non, c'est ça, je vois... bien là...

6 Me SIMON TURMEL, régisseur :

7 J'avais cru comprendre...

8 Me ANDRÉ TURMEL :

9 Il y a une série de critères...

10 Me SIMON TURMEL, régisseur :

11 Les critères, c'est ça que je parle, oui.

12 Me ANDRÉ TURMEL :

13 On a travaillé sur les critères, attendez un

14 instant, je suis à la... O.K., je suis... oui, je

15 suis à la recommandation 15...

16 Me SIMON TURMEL, régisseur :

17 Ah, O.K.

18 Me ANDRÉ TURMEL :

19 ... à l'égard de l'exigence des dépôts aux clients

20 petite et moyenne puissance. O.K., il est dit

21 modifier le texte des Conditions de service afin :

22 réduire les montants maximums de dépôts exigibles

23 en faisant passer la période de référence de calcul

24 de deux à une période. Deuxièmement, réduire les

25 durées de conservation des dépôts par le

1 Distributeur à vingt-quatre (24) mois. 3 :
2 modifier les règles d'enclenchement de la demande
3 des dépôts occasionnée par un retard de paiement.
4 Et 4, réduire les exigences reliées à l'évaluation
5 du risque de la demande de dépôt en cours
6 d'abonnement. Oui, c'est ça. Donc, ce sont nos
7 recommandations.
8 Me SIMON TURMEL, régisseur :
9 O.K.
10 Me ANDRÉ TURMEL :
11 Mais vous voyez, on dit réduire le montant, la
12 durée, les règles d'enclenchement, mais on n'a pas
13 proposé de texte, là...
14 Me SIMON TURMEL, régisseur :
15 Ça va.
16 Me ANDRÉ TURMEL :
17 ... comme tel, on... sachant que sur le texte, on
18 pourra retravailler, comme vous l'avez dit, plus
19 tard.
20 Me SIMON TURMEL, régisseur :
21 O.K. Deuxième et dernière question. Par rapport au
22 redressement réglementaire...
23 Me ANDRÉ TURMEL :
24 Oui.
25

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :
2 J'ai une petite difficulté à vous suivre.
3 Me ANDRÉ TURMEL :
4 Oui.
5 Me SIMON TURMEL, régisseur :
6 Je comprends le concept, mais vous donnez comme
7 exemple, souvent, le même exemple, le retard dans
8 la facturation.
9 Me ANDRÉ TURMEL :
10 Oui.
11 Me SIMON TURMEL, régisseur :
12 J'ai beaucoup de difficulté à voir l'impact... en
13 tout cas, moi, je vois, chez moi, quand les
14 factures rentrent, si ça rentre trois jours en
15 retard, je vais vous dire que je... mon dommage est
16 limité, mais vous nous dites que ce n'est pas des
17 dommages en soi. Vous dites, d'ailleurs, ce n'est
18 pas une pénalité, ce n'est pas des dommages, mais
19 vous avez parlé de dommages à tout bout de champ
20 dans votre allocution en disant... juste une
21 seconde.
22 Me ANDRÉ TURMEL :
23 Oui.
24 Me SIMON TURMEL, régisseur :
25 En disant, vous savez, ça crée des dommages, et

1 caetera, mais ce n'est pas une pénalité, ce n'est
2 pas des dommages, c'est un redressement, mais vous
3 avez parlé de dommages. Et, troisième point, je
4 n'ai pas votre mémoire, la pièce C-FCEI-0018, page
5 27, que vous avez fait le tour de certaines
6 juridictions, que vous n'avez rien trouvé...

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 C'est vrai.

9 Me SIMON TURMEL, régisseur :

10 . ailleurs...

11 Me ANDRÉ TURMEL :

12 C'est vrai.

13 Me SIMON TURMEL, régisseur :

14 Donc, est-ce que la preuve... est-ce que ce n'est
15 peut-être pas mûr?

16 Me ANDRÉ TURMEL :

17 Bon.

18 Me SIMON TURMEL, régisseur :

19 Ou est-ce que la preuve est mince? Je n'ai pas tout
20 lu, mais je vous interpelle là-dessus.

21 Me ANDRÉ TURMEL :

22 O.K., non, mais c'est une question légitime. On a
23 fait... on a... oui, effectivement, on a fait le
24 tour des juridictions, on n'a rien vu au Canada là-
25 dessus. Un. Deux, j'ai parlé de dommages parce que

1 c'est mes collègues, maître Turmel... c'est maître
2 Turmel qui en a plaidé... qui a plaidé... non, je
3 blague, mais dans les faits, c'est dans leur texte
4 qu'ils ont insinué qu'on... ce qu'on demandait,
5 c'était des dommages et intérêts, ça, c'était un
6 autre concept, et ce n'est pas ça. Alors nous, on
7 n'a pas... ce n'est pas... j'ai parlé de dommages
8 pour paraphraser leur demande.

9 Me SIMON TURMEL, régisseur :

10 Je comprends.

11 Me ANDRÉ TURMEL :

12 Maintenant, la première question que vous disiez,
13 c'est, je comprends, comme un client résidentiel,
14 effectivement, qu'on le reçoive en retard, en
15 général, on est peut-être même content, tu sais,
16 ça, mais dans la preuve, si vous lisez, là, le
17 témoignage de monsieur Minville, qui n'a pas été
18 contredit, qui a même été confirmé par HQ, c'est
19 pour les petites et moyennes puissances, parfois,
20 il y a des appels de puissance qui génèrent... pour
21 lesquelles il peut y avoir des mauvais appels de
22 puissance ou des...

23 Me SIMON TURMEL, régisseur :

24 Je me rappelle, effectivement, oui.

25

1 Me ANDRÉ TURMEL :
2 O.K., c'est ça. Alors il y a des conséquences.
3 Peut-être que c'est ténu, peut-être, c'est vrai que
4 pour le commun des mortels, on allait... on va être
5 contents d'avoir un retard, mais pour les PME que
6 nous représentons, c'est une réalité concrète.
7 Me SIMON TURMEL, régisseur :
8 Je me rappelle que vous avez dit ça, effectivement.
9 Merci.
10 Me ANDRÉ TURMEL :
11 O.K.
12 Mme LOUISE PELLETIER :
13 Maître Turmel...
14 Me ANDRÉ TURMEL :
15 Oui.
16 Mme LOUISE PELLETIER :
17 Une précision concernant la question de... et je
18 fais suite à la question de mon collègue, les
19 dépôts de garantie...
20 Me ANDRÉ TURMEL :
21 Oui.
22 Mme LOUISE PELLETIER :
23 ... pour avoir moi-même, je pense, soulevé un point
24 auprès du Distributeur, hier, eu égard aux
25 critères...

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 Oui.

3 Mme LOUISE PELLETIER :

4 ... vous avez parlé de l'élément déclencheur, la
5 recommanda... votre recommandation 15 inclut...

6 Me ANDRÉ TURMEL :

7 Oui.

8 Mme LOUISE PELLETIER :

9 ... quatre points. Les deux premiers, c'est clair,
10 on sait ce que vous voulez, les deux autres points,
11 eu égard aux critères d'analyse ou l'élément
12 déclencheur...

13 Me ANDRÉ TURMEL :

14 Oui.

15 Mme LOUISE PELLETIER :

16 ... d'une demande de dépôt et tout ça...

17 Me ANDRÉ TURMEL :

18 Oui.

19 (15 h 17)

20 Mme LOUISE PELLETIER :

21 ... si je vous comprends, vous n'avez pas de
22 recommandations particulières, mais tout ce que
23 vous souhaitez, c'est de pouvoir continuer à en
24 jaser avec le Distributeur lors des rencontres que
25 vous avez avec la FCEI, c'est bien ce que je

1 comprends? Parce qu'il n'y a rien de particulier,
2 là.

3 Me ANDRÉ TURMEL :

4 Vous avez fait une bonne lecture. À 3 « Modifier
5 les règles d'enclenchement », effectivement on n'a
6 pas listé la grille de risques.

7 Mme LOUISE PELLETIER :

8 C'est ça.

9 Me ANDRÉ TURMEL :

10 Bon. T'sais, on est conscient qu'à un moment donné,
11 t'sais, le Distributeur peut... Mais, on a
12 confiance peut-être que si la Régie donne au moins
13 une orientation pour corriger ce qui peut être
14 corrigé dans les Conditions de service, mais donner
15 une orientation, peut-être qu'on peut s'asseoir
16 parce que, la Régie l'a déjà fait « allez vous
17 asseoir avec HQ. » Et qu'on les enclenche, je
18 dirais face à la réalité des dépôts. Oui. Donc, je
19 suis obligé de vous dire qu'on ne l'a pas mis comme
20 tel. Excusez-moi un instant.

21 O.K. Monsieur Minville me donne une
22 bonne... un bon point. C'est l'exemple à l'égard,
23 t'sais, de modifier la règle d'enclenchement de la
24 demande de dépôt occasionnée par un retard de
25 paiement, par exemple, il avait mentionné « un

1 retard administratif de trois jours. » T'sais, il y
2 a ce qui s'apparente à du vrai, à un vrai problème
3 de crédit. Puis un retard administratif, est-ce
4 qu'on doit demander un dépôt pour une erreur, là.
5 Alors, c'est dans ce type de dossier là, d'exemple.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Parfait. Maître Turmel.

8 Me ANDRÉ TURMEL :

9 Merci.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 La formation n'aura pas d'autres questions.

12 Me ANDRÉ TURMEL :

13 Merci.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 On va vous laisser régler vos problèmes d'eau et on
16 vous souhaite bonne chance. Alors, cela termine
17 l'audience pour aujourd'hui. On se revoit demain
18 matin à compter de neuf heures (9 h 00) avec la
19 plaidoirie de l'UMQ. Merci beaucoup.

20

21

1

2

3

4 Nous, soussignés, CLAUDE MORIN et JEAN LAROSE,
5 sténographes officiels, certifions sous notre
6 serment d'office que les pages ci-dessus sont et
7 contiennent la transcription exacte et fidèle de la
8 preuve en cette cause, le tout conformément à la
9 Loi;

10

11 Et nous avons signé :

12

13

14

15 CLAUDE MORIN

16 Sténographe officiel

17

18

19

20 JEAN LAROSE

21 Sténographe officiel