

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 10 MAI 2017

VOLUME 10

DANIELLE BERGERON et JEAN LAROSE
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 CATHERINE ROUSSEAU	5
PLAIDOIRIE PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE	19
PLAIDOIRIE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	56
RÉPLIQUE PAR Me SIMON TURMEL	129
RÉPLIQUE PAR Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY	163

1 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce dixième (10e)
2 jour du mois de mai :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du dix (10) mai
8 deux mille dix-sept (2017), dossier R-3964-2016.
9 Demande relative à la modification des conditions
10 de service d'électricité et des frais afférents
11 d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution
12 d'électricité. Poursuite de l'audience.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Merci, Madame la Greffière. Alors, on va poursuivre
15 ce matin - bonjour à vous tous - avec maître
16 Rousseau pour l'Union des municipalités du Québec.

17 PLAIDOIRIE PAR Me CATHERINE ROUSSEAU :

18 Bonjour à tous. Catherine Rousseau pour l'Union des
19 municipalités du Québec. Alors, ce matin, je vais
20 traiter de trois points essentiellement dans le
21 cadre de ma présentation, soit la question de
22 l'abandon de projets, l'intervention liée à la
23 sécurité, donc le cas des piscines, et l'offre de
24 service de base et plus particulièrement
25 relativement aux milieux bâtis. Donc, je vais

1 commencer par l'abandon de projets.

2 Dans son mémoire, l'UMQ proposait de
3 considérer la situation particulière des
4 municipalités et de permettre qu'un simple envoi...
5 que le simple envoi d'un avis écrit au Distributeur
6 suffise pour que le délai d'abandon soit prolongé
7 au-delà de la période qui est proposée par le
8 Distributeur, donc six mois.

9 Dans l'audience, le Distributeur nous... en
10 fait, réitère le désaccord avec la proposition de
11 l'UMQ, notamment parce qu'il favorise la rigueur et
12 souhaite favoriser la rigueur chez le demandeur et
13 également parce qu'il souhaite conserver le
14 caractère convenu des demandes de report.

15 Comme on a indiqué dans le témoignage de
16 l'UMQ, la proposition vise essentiellement à
17 demander une suspension du délai d'abandon jusqu'à
18 ce que la municipalité soit en mesure de convenir
19 d'une autre date avec le Distributeur, tout ça pour
20 considérer évidemment les aléas qui sont propres
21 aux projets municipaux qui sont, dans la plupart
22 des cas, totalement hors du contrôle des
23 municipalités.

24 Pour concilier les deux points de vue et,
25 évidemment, pour tenir compte des commentaires qui

1 ont été formulés par la Régie dans la DDR, l'UMQ a
2 modifié... modifie, en fait, sa recommandation
3 auprès de la Régie et lui recommande d'autoriser un
4 simple avis écrit avec en-tête de la municipalité,
5 mais pour permettre de suspendre le projet jusqu'à
6 ce qu'un report convenu avec le Distributeur puisse
7 intervenir, une fois évidemment qu'on aura les
8 informations requises disponibles pour fixer une
9 nouvelle date de mise sous tension.

10 Je vais passer tout de suite à mon deuxième
11 sujet, donc le cas des piscines. On en a parlé
12 abondamment dans le cadre de l'audience. L'UMQ
13 comprend mal la position du Distributeur de tenir à
14 imposer un coût pour ce type d'intervention là dans
15 la mesure où la sécurité du public est en jeu.

16 Dans la preuve, le Distributeur dit vouloir
17 éviter une pression à la hausse des tarifs et il
18 précise également en audience vouloir maintenir un
19 prix pour responsabiliser, si je peux dire, les
20 citoyens.

21 En contre-interrogatoire, on a posé la
22 question au Distributeur à savoir qu'est-ce qui
23 justifie la différence de traitement entre une
24 demande d'intervention pour un immeuble de quatre
25 logements et moins et une demande de déplacement

1 d'un branchement en raison de la proximité des
2 piscines. Et la réponse qu'on a eue
3 essentiellement, c'est que, bon, la demande qui
4 vise les immeubles de quatre logements et moins,
5 c'est un « one shot deal », la fameuse citation.
6 Autrement dit, ce ne sont pas des interventions qui
7 sont susceptibles de se répéter plusieurs fois.

8 Je ne sais pas si, pour ce qui est du cas
9 des piscines, c'est susceptible de se reproduire à
10 plusieurs occasions, mais, bref, l'UMQ considère
11 que c'est insuffisant et toutes considérations de
12 nature économique quelle qu'elles soient ne
13 devraient pas surpasser les considérations liées à
14 la sécurité des citoyens.

15 Et évidemment il y a des craintes. Je note
16 ici des craintes du Distributeur quant à une
17 pression potentielle sur les tarifs advenant une
18 gratuité. Selon nous, c'est très improbable, comme
19 on a mentionné dans la présentation de la preuve,
20 considérant le fait que le choix de se faire
21 construire une piscine n'est pas tellement
22 tributaire du fait que ça va être gratuit pour
23 faire potentiellement déplacer un branchement.

24 Et donc, mon troisième point, c'est le
25 point le plus important, c'est l'offre de

1 référence. Dans la décision D-2014-260, je crois
2 que ça faisait suite à une demande de l'UMQ et
3 peut-être d'autres interventions, là... d'autres
4 intervenants, pardon.

5 La Régie demandait à Hydro-Québec de former
6 un groupe de travail dans lequel plusieurs
7 intervenants seraient appelés à prendre part, et
8 dans le but, le but, c'était de revoir l'offre de
9 référence en matière de prolongement et de
10 modification du réseau. Évidemment, l'UMQ a
11 participé à ce groupe de travail là.

12 La mise en place du groupe de travail
13 était... représentait pour nous une opportunité
14 pour le Distributeur de revoir une partie
15 importante des conditions de service pour tenir
16 compte de l'évolution que doit subir l'offre de
17 référence, tant en avant-lot, en arrière-lot qu'en
18 souterrain.

19 Je vais passer tout de suite... Ça, c'est
20 ma petite introduction. Je vais passer tout de
21 suite pour ce qui est de la problématique des
22 milieux bâtis. Là je ne reviendrai pas pour ce qui
23 est du service de base en arrière-lot, l'UMQ est en
24 accord.

25 (9 h 07)

1 Dans la preuve, le Distributeur nous
2 mentionne être préoccupé par une hausse possible
3 des tarifs et en audience on nous a précisé que
4 l'objectif n'était pas de favoriser le prolongement
5 du réseau souterrain ni d'améliorer l'offre en
6 souterrain. Or, comme madame Pelletier l'a rappelé,
7 la mise en place du groupe de travail visait à
8 revoir l'offre de référence pour les trois volets,
9 donc en avant-lot, en arrière-lot et en souterrain.
10 Parce que, en fait, ça n'avait pas été revu depuis
11 plusieurs années.

12 Et ça m'a fait penser, je suis retournée
13 voir le rapport, et je vous ai mis un extrait du
14 rapport qui est en fait à la page 33. C'est le
15 bilan des travaux. Et je voudrais attirer votre
16 attention au deuxième paragraphe. J'ai souligné le
17 passage où on mentionne :

18 Il est à souhaiter que chaque
19 organisme poursuive la réflexion afin
20 que, chacun dans leur domaine
21 respectif, le contexte évolue de
22 manière à élargir l'accessibilité à
23 l'offre de référence.

24 Bon. Évidemment, on souligne ensuite
25 « l'élargissement accru de l'offre de référence ne

1 pourra toutefois se concrétiser que dans le cadre
2 des débats à la Régie », et notamment en raison des
3 choix de société qui devront être discutés. Donc,
4 ce qu'on comprend, c'est que les discussions
5 n'étaient pas terminées dans le cadre du groupe de
6 travail. Et dans le cadre de la présente audience,
7 l'idée, c'était de poursuivre la réflexion et d'en
8 arriver à quelque chose de... d'évoluer, si je peux
9 dire, ou enfin de poursuivre les réflexions et non
10 pas de demeurer avec une situation... avec la
11 situation actuelle.

12 La proposition du Distributeur vise le
13 prolongement du réseau, et ce serait tributaire de
14 l'atteinte d'une densité électrique minimale. Quand
15 on procède à la conversion de la densité électrique
16 en densité d'occupation, il ressort de la preuve
17 qu'un seul projet immobilier actuellement rencontre
18 le critère.

19 Dans la preuve de l'APCHQ, il ressort qu'il
20 y a très peu de projets immobiliers qui
21 répondraient à ce critère de densité électrique
22 minimale qui sont existants et qui seraient
23 susceptibles de voir le jour également. Donc,
24 concrètement, la proposition du Distributeur
25 n'apporte rien de nouveau par rapport à la

1 situation existante alors que, de ce qu'on comprend
2 du bilan des travaux inclus au rapport, c'est que
3 l'objectif, c'était de revoir l'offre et non pas de
4 traduire un statu quo.

5 De son côté, l'UMQ a poursuivi sa réflexion
6 et souhaiterait porter à l'attention de la Régie
7 que l'importance de s'intéresser également aux
8 milieux bâtis dans l'élaboration de l'offre de
9 référence, parce qu'il y a plusieurs milieux qui
10 sont ou qui vont à court terme être appelés à se
11 densifier suivant l'application des orientations
12 gouvernementales.

13 Évidemment, à l'heure où on se parle, les
14 préoccupations de la société tant en matière
15 d'aménagement urbain, de sécurité/santé publique et
16 d'environnement sont en pleine évolution, et les
17 méthodes préconisées par le Distributeur nous
18 apparaissent mal adaptées à la réalité du terrain.
19 Et les exemples qu'on a mis dans le mémoire en sont
20 de bons exemples.

21 L'UMQ propose de considérer d'autres
22 facteurs que la densité électrique minimale pour
23 justifier d'enfouir une portion de son réseau et
24 d'inclure des coûts dans son service de base, qu'il
25 s'agisse évidemment de prolongement ou de

1 modification.

2 J'ai vérifié la Loi dans le cadre de la
3 présentation... de la préparation, pardon, de ma
4 plaidoirie. En fait, la considération d'autres
5 facteurs comme économiques, des facteurs
6 économiques, environnementaux, sociaux, c'est une
7 approche qui est déjà prévue à la Loi. Évidemment,
8 ce n'est pas du tout le même contexte. Mais je
9 pense qu'on peut quand même faire un parallèle avec
10 l'article 49 en matière de fixation des tarifs
11 d'électricité, lorsque le gouvernement fait part à
12 la Régie de certaines préoccupations relatives à
13 certains sujets, le tout via l'adoption de décrets.

14 Bon. Évidemment, dans un contexte
15 municipal, ce n'est pas comme ça que ça fonctionne.
16 Mais le gouvernement fait quand même... donne ses
17 orientations... disons ses... oui, ses orientations
18 via les orientations gouvernementales en matière de
19 préoccupations d'aménagement urbain. Donc, en ce
20 sens-là, nous, on considère que c'est pertinent de
21 proposer à la Régie que le Distributeur élargisse
22 un peu ses horizons pour considérer d'autres
23 facteurs que la densité électrique minimale.

24 Avant de conclure, j'aimerais simplement
25 revenir sur la présentation de mon confrère. Là, je

1 suis dans son plan d'argumentation aux paragraphes
2 51 et 52. Je ne sais pas si vous l'avez pas trop
3 loin, en matière d'enfouissement du réseau
4 existant.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 C'est la présentation de maître Tremblay?

7 Me CATHERINE ROUSSEAU :

8 Oui. Alors aux paragraphes 51 et 52, on répond un
9 peu à la proposition de l'UMQ en matière
10 d'enfouissement du réseau existant. Et on semble...
11 Enfin, j'ai eu l'impression que, peut-être la
12 proposition avait été mal comprise. Si je vous
13 amène à 52 :

14 Le Distributeur soumet qu'aucun
15 changement n'est requis relativement à
16 sa participation aux projets
17 d'enfouissement du réseau existant.

18 Et au paragraphe précédent, on fait référence à la
19 possibilité par les municipalités de faire assumer
20 le coût « par l'imposition d'une taxe
21 d'amélioration locale ». Mais, ça, ce sont des
22 projets très, très particuliers. Ici on peut
23 prendre un exemple d'un secteur patrimonial. Donc,
24 évidemment, on va souhaiter que... Bien,
25 évidemment! Souvent, on va souhaiter que les fils

1 soient enfouis pour pouvoir vraiment avoir le
2 maximum au niveau du paysage.

3 (9 h 13)

4 Et évidemment, la municipalité peut imposer
5 une taxe. Mais la taxe doit viser évidemment les
6 riverains. Donc, on va déterminer une espèce de
7 bassin, si vous voulez. Et la taxe va être imposée
8 de trois façons : soit en taxes foncières, en
9 frontage ou selon la superficie. Mais la
10 proposition de l'UMQ est beaucoup plus large que
11 ça. Ça ne vise pas strictement ce type de projet-
12 là. Ce qu'on dit, c'est qu'il n'y a pas juste la
13 densité minimale qui devrait être considérée. Il y
14 a également toute la notion de sécurité publique,
15 la notion des conflits qui peuvent survenir avec la
16 canopée urbaine et non... et là on ne fait pas
17 référence à de l'embellissement, là, j'aimerais le
18 préciser, là, c'est vraiment toutes les mesures qui
19 sont mises en place par les municipalités pour
20 lutter contre les changements climatiques. Donc, on
21 est vraiment dans un volet environnemental plus
22 qu'embellissement, là. Donc, je voulais simplement
23 clarifier ça parce que la proposition de l'UMQ est
24 beaucoup plus large que ça. Donc, la réponse du
25 Distributeur n'est peut-être pas nécessairement

1 totalement adaptée, là.

2 Alors, en conclusion, comme j'ai mentionné
3 tout à l'heure, la Régie a permis, en deux mille
4 quatorze (2014), d'ouvrir le débat sur la révision
5 de l'offre de référence et il serait navrant que la
6 seule conclusion qu'on puisse en tirer ce soit la
7 constatation d'un statu quo ou un changement de...
8 on a utilisé souvent l'expression avec mon
9 analyste, là, on change quatre vingt-cinq sous pour
10 un dollar. Donc, on souhaiterait que ça aille un
11 petit peu plus loin.

12 Ceci étant dit, l'UMQ reconnaît que sa
13 proposition, à l'égard de la reconstruction en
14 souterrain, nécessite des analyses quand même
15 approfondies qui ne peuvent avoir lieu sans la
16 collaboration étroite avec le Distributeur dans le
17 cadre d'un groupe de travail. Donc, afin d'assurer
18 que les efforts qui ont été fournis par tous les
19 acteurs impliqués dans ce dossier au cours des
20 dernières années ne soient pas vains, l'UMQ soumet
21 à l'attention de la Régie une recommandation
22 additionnelle. Et elle se libelle comme suit, qui
23 vise à confier un mandat au Distributeur et à l'UMQ
24 afin de travailler conjointement pour approfondir
25 l'élaboration des paramètres qui encadrent l'offre

1 de référence en souterrain, et ce, d'ici le dépôt
2 d'un prochain dossier tarifaire, en deux mille dix-
3 neuf (2019). Bon, je pense que, dans le cadre du
4 témoignage, monsieur Prévost a mentionné que l'UMQ
5 était ouverte à ce que la suite du dossier fasse
6 l'objet d'une seconde phase pour traiter de ce
7 volet-là. Donc, ça complète les commentaires que je
8 voulais formuler. Merci.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Merci, Maître Rousseau. Madame Pelletier?

11 Mme LOUISE PELLETIER :

12 Non, c'est clair.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 O.K. J'avais juste peut-être une précision, Maître
15 Rousseau. La dernière... votre dernière
16 recommandation c'est de donner un mandat au
17 Distributeur et à l'UMQ seulement ou... oui, c'est
18 ça.

19 Me CATHERINE ROUSSEAU :

20 Bien, en fait, évidemment, l'UMQ n'est pas fermée à
21 ce que d'autres intervenants participent,
22 absolument pas, là. On l'a libellé de cette façon-
23 là parce que c'est nous, là, tout simplement. Mais,
24 évidemment, je pense qu'il y aurait la présence...
25 si la présence de d'autres intervenants est jugée

1 opportune, on n'a pas d'objection. Ça c'est sûr et
2 certain.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 O.K. Puis vous avez parlé d'un second dossier
5 tarifaire ou une seconde phase, là, je n'étais plus
6 certaine de comprendre.

7 Me CATHERINE ROUSSEAU :

8 C'était phase 2 ou un groupe de travail puis les
9 résultats seraient vus dans le cadre de la
10 prochaine cause tarifaire. Bien c'est-à-dire c'est
11 un des deux, c'est soit qu'on fait un groupe de
12 travail ou soit qu'on le traite en phase 2, là. Je
13 ne sais pas qu'est-ce que la Régie souhaiterait ou
14 préférerait en ce sens-là.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 O.K. C'est beau. Bien, je vous remercie beaucoup.
17 Cela termine votre argumentation.

18 Me CATHERINE ROUSSEAU :

19 Merci.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci. Alors, nous allons poursuivre. On va vous
22 attendre, Maître Hotte, prenez le temps d'enlever
23 votre manteau.

24 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

25 Bonjour. Marie-Andrée Hotte pour l'Union des

1 producteurs agricoles. Mon analyste devait apporter
2 les vingt (20) copies. Par contre, j'ai les vingt
3 (20) copies que j'avais apportées hier mais il y
4 avait une coquille. Je vais vous les distribuer
5 parce que, honnêtement, la coquille, c'est au
6 paragraphe 40 puis on l'a redéposé sur le site...

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Mais si vous préférez, Maître Hotte, on peut peut-
9 être prendre une pause de dix (10) minutes puis...

10 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

11 Ce serait vraiment très apprécié.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Alors, voilà, on revient à neuf heures trente
14 (9 h 30).

15 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

16 Merci beaucoup.

17 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

18 REPRISE DE L'AUDIENCE

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Bon, vous avez eu le temps de prendre votre
21 souffle. On vous écoute, Maître Hotte.

22 PLAIDOIRIE PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

23 Merci. Alors, bonjour à nouveau, Marie-Andrée Hotte
24 pour l'Union des producteurs agricoles. J'ai déposé
25 un plan d'argumentation à deux reprises hier, il y

1 dossiers tarifaires annuellement, l'énergie occupe
2 une place importante dans le fonctionnement des
3 exploitations agricoles. Ça peut se traduire par
4 une part non négligeable des dépenses
5 d'exploitation, plus particulièrement dans certains
6 secteurs de production. Mes témoins ont témoigné
7 là-dessus également, dans les dernières années et
8 même encore tout récemment, assez... peut-être pas
9 fréquemment mais régulièrement, il y a des
10 producteurs qui téléphonent, qui ont des
11 questionnements sur l'application des Conditions de
12 service, sur leur tarif, et caetera. Et quand ce
13 dossier-là est arrivé, bien, évidemment on a pris
14 la balle au bond et on a jugé opportun de
15 participer activement au chantier de la refonte,
16 tant en atelier qu'en audience.

17 (9 h 34)

18 Premier volet qui est important pour nous,
19 l'obligation de renseignement. Et au départ, on
20 vous l'a expliqué, dans un monde idéal, est-ce que
21 le Distributeur pourrait être un conseiller
22 tarifaire? Bien, on aimerait vous dire oui et on
23 est conscient et on est à peu près convaincu qu'à
24 l'occasion, le Distributeur, par les interventions
25 qu'il fait auprès de sa clientèle, à l'occasion,

1 doit donner certainement des conseils. Mais est-ce
2 que, à cause de ça, on doit consacrer une
3 obligation de conseil pour le Distributeur?
4 Finalement, on pense que non, là, après y avoir
5 bien réfléchi, ça serait probablement trop ardu,
6 complexe et évidemment, et en plus, ça créerait une
7 obligation supplémentaire sur les épaules du
8 Distributeur et ça se traduirait nécessairement en
9 coûts.

10 Obligation de renseignement, donc, apparue
11 en deux mille un (2001), codifiée à 2.1 des CSÉ, ça
12 n'a pas été modifié, c'est une obligation générale,
13 donc Hydro informe ses clients quant aux présentes
14 Conditions de service. Et on a trouvé ça
15 intéressant, une des décisions que vous avez
16 rendues dans le passé, Gestion Les Jardins du
17 château c. Hydro-Québec, qui a été rendue en deux
18 mille treize (2013), où vous avez fait une espèce
19 de révision ou rappel de l'origine de l'obligation
20 de renseignement. Et on trouvait que c'était
21 intéressant parce que ça nous a permis vraiment de
22 savoir, dans la dernière cause, comment ça avait
23 été articulé. Et on a appris que plusieurs
24 intervenants, à l'époque, avaient cette
25 préoccupation-là quant à l'obligation de

1 renseignement qui n'avait pas été codifiée
2 auparavant.

3 Et j'ai souligné certains passages de cette
4 décision-là que je trouvais importants, à la page
5 3, donc en conséquence, vous vous êtes exprimés
6 ainsi :

7 La Régie accepte la codification
8 proposée par Hydro-Québec, même si
9 elle constitue simplement une
10 obligation générale d'information sans
11 toutefois en préciser la teneur et les
12 moyens.

13 Et vous avez conclu en disant : « Bon, écoutez,
14 oui, c'est une modalité qui répond aux demandes de
15 plusieurs intervenants. Et vous avez également émis
16 le commentaire suivant :

17 Prise isolément, cette codification
18 peut paraître insuffisante. La Régie
19 accueille donc favorablement
20 l'engagement d'Hydro-Québec de
21 transmettre un ou des documents
22 explicatifs à ses clients.

23 Donc, cette obligation de renseignement là, elle
24 est formulée en termes généraux, elle ne spécifie
25 pas la teneur et les moyens que le Distributeur

1 pourrait prendre pour informer ses clients. Et à la
2 lecture de plusieurs décisions rendues par la Régie
3 dans le passé sur certaines plaintes formulées par
4 les clients, on s'aperçoit que cette obligation-là
5 a parfois été appliquée de façon inégale, était
6 peut-être un petit peu à géométrie variable et la
7 raison pour laquelle je retrace, dans les
8 prochaines pages, trois décisions, je ne vous les
9 lirai pas mais je trouvais ça intéressant parce
10 qu'à travers le temps, dans ces décisions-là, on
11 s'aperçoit que certains constats qui ont été faits
12 par cette clientèle-là, dans le passé, sont parfois
13 encore existants. Évidemment, l'objectif ce n'est
14 pas de ressasser des vieux souvenirs puis de taper
15 sur la tête d'Hydro, là, en en parlant, mais je
16 trouvais ça intéressant parce que dans ces
17 décisions-là, effectivement, la Régie avait dit au
18 Distributeur : « Écoutez, ça pourrait être
19 amélioré », et caetera et avait fait certains
20 constats.

21 Le premier constat qu'elle a fait dans
22 Forest c. Hydro, je pense que c'est encore
23 d'application aujourd'hui, c'est que, évidemment,
24 le Distributeur, c'est lui le spécialiste de ses
25 tarifs, il connaît ses tarifs, voilà. Et la

1 clientèle peut difficilement avoir une bonne
2 connaissance d'un texte aussi complexe et
3 spécialisé que les tarifs d'Hydro-Québec. Et il y a
4 cette espèce de lien de confiance là, il se doit de
5 faire confiance à Hydro qui se trouve en situation
6 de monopole à l'égard du plaignant.

7 Autre décision, Bonin c. Hydro-Québec, un
8 petit peu plus récente, donc en deux mille dix
9 (2010), où il y avait un choix de tarif, le tarif
10 n'était pas avantageux, c'est le tarif qui avait
11 été appliqué et le Distributeur disait : « Écoutez,
12 en deux mille dix (2010), bon, donc c'est le client
13 qui a cette obligation-là en vertu de 10.1 du texte
14 des tarifs, on en convient, qui est admissible à
15 différents tarifs, il peut choisir celui qu'il
16 préfère au début de son abonnement. » Le passage
17 sur lequel je reviens, que j'ai souligné à la page
18 5, c'est le suivant :

19 La Régie comprend du témoignage du
20 Distributeur que celui-ci a présumé
21 que l'usage de l'électricité était
22 commercial à ce local, comme il
23 l'était auparavant.

24 Le parallèle, évidemment, la reconduction mécanique
25 d'un tarif alors que le tarif précédent était ce

1 tarif-là, on vous en a parlé et je vais y revenir
2 un petit peu plus tard, on considère qu'il y a une
3 problématique par rapport à ce geste-là de
4 reconduire de façon automatique un tarif. Page 6,
5 un petit souligné :

6 Le Distributeur a appliqué un tarif
7 désavantageux à l'abonnement de la
8 demanderesse sans lui donner la
9 possibilité de faire un choix de
10 tarif, ni l'information nécessaire
11 pour qu'elle puisse faire un choix
12 éclairé à cet égard.

13 C'est encore d'actualité pour les clients qui ont
14 un choix de tarif.

15 (9 h 40)

16 Et finalement, dernière décision, Sylvestre
17 et Perron c. Hydro-Québec, encore plus récente, en
18 deux mille onze (2011), où la Régie dit, écoutez,
19 un tarif, quand on applique un tarif, il y a, ça
20 découle d'une entente avec le client et le
21 Distributeur, en fonction d'un usage spécifique et
22 c'est pourquoi l'Annexe 1 des Conditions de service
23 prévoit expressément aux renseignements exigibles
24 d'un nouveau client l'usage qu'il entend faire.

25 Je termine avec un extrait du paragraphe 44

1 de cette décision-là où la Régie avait dit,
2 écoutez, on vous demande d'être plus proactive,
3 d'être plus proactifs avec votre clientèle. Alors,
4 tout ça de ces décisions-là, certaines réflexions
5 et constats nous semblent toujours d'actualité. Le
6 premier, je l'ai dit tantôt, Hydro-Québec, c'est le
7 spécialiste de ses tarifs et des conditions de
8 service; en l'absence d'information adéquate et de
9 vulgarisation, un client ne peut pas bien
10 comprendre, à lui seul, des textes aussi complexes
11 et spécialisés que les tarifs et les CSÉ et
12 j'ajouterais, et faire un choix éclairé s'il est
13 admissible à plus d'un tarif. Et lorsque la
14 clientèle reçoit la confirmation d'abonnement et se
15 voit appliquer un tarif sans offre de choix, elle
16 est en droit de faire confiance au Distributeur. Je
17 pense que c'est encore d'actualité.

18 Bref rappel sur les critères de
19 l'obligation de renseignement que la Cour suprême a
20 repris dans Banque de Montréal c. Bail, que le
21 Distributeur a cité dans une de ses DDR, dans une
22 de ses réponses. Évidemment, les trois critères :
23 la connaissance, réelle ou présumée, de
24 l'information par la partie débitrice de
25 l'obligation de renseignement, dans ce cas-ci le

1 Distributeur; la nature déterminante de
2 l'information en question, c'est normal, pour qu'on
3 puisse comprendre les Tarifs et conditions, il
4 faut... et donc, ces informations-là sont
5 déterminantes dans le choix d'un tarif et dans
6 l'exercice que peut faire un client de son choix;
7 les possibilités du créancier de l'obligation de se
8 renseigner soi-même ou la confiance légitime du
9 créancier envers le débiteur, et moi je vous
10 rajouterais qu'il est illusoire, si le Distributeur
11 ne met pas à la disposition de sa clientèle des
12 informations claires et des outils de
13 vulgarisation. Donc, il est illusoire que le client
14 puisse se renseigner lui-même juste en regardant le
15 texte des conditions de service ou le texte des
16 tarifs.

17 Donc, en présence d'une clientèle qui ne
18 possède pas d'expertise, le Distributeur doit être
19 plus proactif face à son obligation de renseigner,
20 à plus forte raison lorsque le cocontractant est un
21 profane. Le contre-interrogatoire des témoins du
22 Panel 1 a révélé ce qui suit, puis ma question
23 n'était pas anodine, est-ce que le Distributeur
24 croit, dans son for intérieur, qu'actuellement il
25 rencontre son obligation générale de renseigner sa

1 clientèle? La réponse de madame Gilbert a été :
2 « Oui. Oui, on pense qu'on rencontre cette
3 obligation-là qui est à 2.1 actuellement, mais on
4 veut aller plus loin. » Donc, le Distributeur
5 reconnaît que certains de ses outils de
6 communication méritent d'être améliorés pour une
7 meilleure compréhension de la clientèle et on salue
8 évidemment ce désir-là, cette initiative-là du
9 Distributeur d'améliorer sa documentation. Et,
10 donc, le Distributeur souhaite aller plus loin et
11 être davantage proactif dans son approche client,
12 ce qui est une bonne nouvelle.

13 Donc, tous les ingrédients sont réunis pour
14 l'UPA pour consacrer dans les CSÉ les modifications
15 que le Distributeur souhaite apporter à ses
16 nouvelles pratiques, mais ce qu'on vous demande,
17 nous, c'est d'aller un petit peu plus loin et on
18 vous a fait des suggestions dans notre Mémoire et
19 on les a peut-être un petit peu plus... on les a
20 élaborées de façon plus précise lors de la
21 présentation de notre preuve.

22 La première chose c'est, par défaut,
23 qu'est-ce qu'on fait quand quelqu'un coche Usage
24 agricole? Bien, on était un petit peu surpris de la
25 réponse et on l'ignorait, on était un peu surpris

1 de la réponse du Distributeur de dire, écoutez,
2 non, d'emblée on ne met pas au D, parce que,
3 évidemment, là, ça se peut qu'il y ait du G. Alors,
4 nous, ce qu'on vous dit, c'est qu'il faudrait
5 proposer par défaut le tarif D aux nouveaux clients
6 ayant indiqué Usage agricole sur le formulaire
7 Renseignements du client et, vous le savez, quatre-
8 vingt-seize pour cent (96 %) de notre clientèle est
9 abonnée au D. Et là, il y a eu toutes sortes de
10 questionnements, évidemment, et madame Bouffard,
11 d'emblée, a dit : « Écoutez, oui, c'est vrai, il y
12 a potentiellement des gens qui, s'ils font de la
13 transformation seraient mis au G et on n'en a pas
14 parlé dans notre Mémoire, on vous en a parlé dans
15 notre preuve, c'est à parfaire. » Donc, le
16 document, l'Annexe 1 qui est le document
17 Renseignements requis du client, afin d'aider le
18 Distributeur à dire, écoutez, quand il n'y a pas de
19 transformation, on les envoie au D, pour les
20 autres, est-ce qu'il y aurait moyen d'intégrer dans
21 ce formulaire-là quelques questions qui pourraient
22 donner des outils au Distributeur pour dire, bien,
23 j'applique le cadre de référence... pas le cadre de
24 référence, mais le... Je ne veux pas me tromper
25 dans le titre. C'est le cadre de référence. Le

1 Cadre de référence en matière de tarification des
2 exploitations agricoles.

3 (9 h 46)

4 Oui, il a des subtilités, le cadre de
5 référence, hein? Parce que même si on fait de la
6 transformation, si c'est sur le même branchement et
7 puis qu'on est à moins de dix kilowatts (10 kW), à
8 ce moment-là, le tarif D pourrait s'appliquer.
9 C'est vrai, il y a des nuances à faire, là. Mais il
10 me semble que ce serait assez simple de rajouter
11 certaines questions qui aideraient certainement le
12 Distributeur dans son choix d'attribution de tarif
13 au moment de confirmer l'abonnement aux clients, et
14 ça éviterait des situations comme madame Bouffard
15 l'a dit en témoignage où une nouvelle ferme
16 laitière s'inscrit, se ramasse au G, ne fait pas de
17 transformation. Et ça, là, on veut éviter ça parce
18 que c'est une source d'irritants.

19 Et on est évidemment prêts à travailler
20 avec le Distributeur, là. Est-ce que ce sera une
21 phase 2, comment ça se fera, mais on est prêts,
22 évidemment, à améliorer ce fameux formulaire
23 d'abonnement là pour qu'il soit plus clair et qu'il
24 soit un outil aidant pour le Distributeur pour
25 établir le meilleur tarif alors qu'on sait que

1 quatre-vingt-seize pour cent (96 %) de la clientèle
2 agricole doit normalement être au tarif D.

3 Et j'arriverais peut-être aussi sur un
4 document, parce qu'évidemment, quand le client
5 remplit le document Renseignements requis du
6 client, donc l'annexe 1, il y a évidemment
7 l'électricien qui va envoyer une documentation et
8 caetera, et on a trouvé ça fort intéressant, dans
9 la plaidoirie de mon collègue maître Tremblay, le
10 document B-2100, qui n'est pas un document qui
11 provient d'Hydro-Québec, mais qui est un document
12 qui provient de la Régie du bâtiment et que
13 l'électricien va compléter. Et mon premier
14 commentaire, et puis ça nous a un peu sauté aux
15 yeux, puis on l'ignorait, c'est que quand vous
16 allez à la section 9 du document, Usage du lieu,
17 bon, évidemment, résidentiel unifamilial,
18 résidentiel multilogements, et caetera, précisez,
19 et là, il y a comme... il y a des cases :
20 commercial, industriel, institutionnel, autre. Il
21 n'y a pas d'usage agricole.

22 Alors est-ce que, par exemple, ça se
23 pourrait qu'un électricien qui se présente sur une
24 ferme coche « autre » mais ne mette pas agricole
25 ou, enfin, coche même, à la limite, « commercial »

1 et que ce soit une source, un élément qui vienne
2 peut-être influencer le choix du Distributeur? À
3 tout événement, il y aura lieu, certainement,
4 d'améliorer ce formulaire-là et on aura des
5 discussions avec le Distributeur et les personnes
6 concernées par la production de ce document-là pour
7 s'assurer qu'on travaille tous dans le même sens et
8 qu'on puisse clarifier les outils qui sont soumis
9 au Distributeur.

10 D'intégrer, donc, la deuxième suggestion,
11 c'était d'intégrer dans la confirmation
12 d'abonnement... Ah oui, juste revenir. Je m'excuse,
13 je reviens un petit peu en arrière. En fait,
14 l'important, là, si on améliore le questionnaire
15 renseignements requis du client, vous avez entendu
16 le témoignage de madame Laure Vinsant Le Lous,
17 suite au contre-interrogatoire de maître André
18 Turmel, de la FCEI. Nous, l'important, là, on veut
19 l'améliorer, l'important, c'est qu'on ne veut pas
20 que le client fasse un choix, à cet endroit-là.
21 C'est ça, je pense, qui est... mais pour le reste,
22 on est ouvert aux suggestions qui pourraient
23 faciliter le travail du Distributeur et de la
24 clientèle.

25 Donc, deuxième élément, d'intégrer dans la

1 confirmation d'abonnement les obligations de
2 renseignements additionnels suivantes : la
3 présentation des autres tarifs admissibles, et je
4 pense que la FCEI nous rejoignait un peu sur cet
5 élément-là, s'assurer qu'on puisse dire aux clients
6 quand il reçoit sa confirmation d'abonnement,
7 voici, on vous a mis au D ou au G, mais voici les
8 autres tarifs auxquels vous pourriez être
9 admissibles.

10 Troisièmement, de modifier le texte des CSÉ
11 à l'article 2.1, section Acceptation de votre
12 demande a). Et là, je comprends que... je me
13 demande si c'est la section... c'est bel et bien la
14 section 2.1(a), mais je pense que oui. Acceptation
15 de votre demande a) pour y ajouter, à la fin de la
16 première phrase : « et le cas échéant, vous
17 indiquera les tarifs auxquels vous êtes
18 admissibles ». C'est une suggestion, ça peut être
19 amélioré, mais on vous fait une suggestion.

20 Alors, on considère que nos recommandations
21 sont facile d'application et auront certainement
22 pour effet d'améliorer le service client que le
23 Distributeur souhaite donner à sa clientèle.

24 Lors de l'audience, vous le savez, on a eu
25 des questions sur le fameux dépliant, engagement

1 numéro 7, votre abonnement au service
2 d'électricité, résumé des principales conditions de
3 service. La suggestion qu'on vous faisait, elle
4 était simple. Il y aurait moyen d'avoir une petite
5 partie qui s'adresse aux exploitations agricoles
6 avec le lien pour que les gens concernés puissent
7 aller consulter le cadre de référence Hydro-Québec,
8 UPA, qui est clair. Alors je pense que ça, c'est
9 facile, et j'imagine et je comprends que le
10 Distributeur n'aurait probablement pas d'objection
11 à faire cet ajout-là dans ce document-là.

12 Conclusion, donc, sur nos suggestions, on
13 pense que ça permettrait de régler en majeure
14 partie les problématiques actuelles suivantes que
15 nous avons soulignées, soit la question du
16 traitement non uniforme et inéquitable entre
17 nouveaux abonnés, donc nouveaux branchements,
18 transferts d'abonnements. La difficulté pour le
19 client admissible à plus d'un tarif de faire un
20 choix éclairé, alors qu'il en est responsable, en
21 vertu du texte des Tarifs. Et, évidemment, c'est
22 gagnant-gagnant, l'existence de source d'erreur,
23 donc de correction, donc de plainte. On pense que
24 ces façons d'améliorer la documentation vont
25 certainement diminuer ces problématiques-là.

1 (9 h 52)

2 Deuxième sujet, l'abonnement au service
3 d'électricité, la correction de facture. Je n'ai
4 pas l'intention d'épiloguer longuement là-dessus.
5 Avant mai deux mille deux (2002), après mai deux
6 mille deux (2002), ce qu'on s'aperçoit, c'est qu'on
7 va traiter différemment la même erreur. Donc la
8 mauvaise attribution du tarif au départ, avant deux
9 mille deux (2002) ça donnait l'opportunité aux
10 clients, le cas échéant, d'obtenir un remboursement
11 pouvant aller jusqu'à trente-six (36) mois. Après
12 mai deux mille deux (2002), donc depuis qu'il y a
13 confirmation d'abonnement au client, le
14 Distributeur se dit : écoutez, maintenant les
15 sources d'erreur sont nettement diminuées, donc on
16 veut référer le client et la façon de régler cette
17 problématique-là, c'est d'aller au texte des
18 Tarifs. Donc au début... le changement se fait « au
19 début de la période de consommation en cours à la
20 date de réception de la demande écrite du client »
21 ou à la date où on s'en est rendu compte. Bon.

22 Malheureusement il y a encore aujourd'hui
23 et en février deux mille dix-sept (2017), madame Le
24 Lous en a témoigné, c'est un peu triste, mais ça se
25 peut qu'il arrive encore des cas où on se ramasse

1 avec une situation ou un abonnement avant mai deux
2 mille deux (2002). Le constat qu'on a fait, nous,
3 et ce qu'on a compris des textes c'est que même
4 encore dans la version CSÉ que le Distributeur veut
5 adopter, il fait une distinction entre si on se
6 ramasse... si on est avant mai deux mille deux
7 (2002), si on est après mai deux mille deux (2002).
8 Alors autrement dit il y a encore un traitement
9 différencié pour les cas qui n'auraient pas reçu de
10 confirmation d'abonnement.

11 Alors, pour nous, c'est peut-être source de
12 confusion. Ce qu'on veut c'est qu'on l'indique
13 peut-être clairement dans le texte parce
14 qu'honnêtement c'est lors d'une réponse à une DDR
15 qu'on s'en est rendu compte. Et comme ça n'apparaît
16 pas explicitement, il y aurait certainement lieu
17 d'améliorer le texte pour éviter qu'un client soit
18 obligé de naviguer entre un texte ou un autre.

19 Vous le savez également, on considère que
20 dans certaines réponses fournies par le
21 Distributeur aux DDR, il y a un fameux tableau, le
22 tableau R-5.4 qui, à notre avis, donnait un
23 meilleur éclairage ou visuellement une meilleure
24 lecture de tous les cas de correction de facture.
25 Et on vous a demandé... on vous a demandé

1 d'intégrer dans le texte des CSÉ ce fameux tableau-
2 là, qui devra évidemment être modifié, ajusté, mais
3 on pense qu'il a le mérite d'être plus clair et
4 c'est pas tellement compliqué. Et quand j'ai
5 demandé à madame Gilbert : « Écoutez, seriez-vous
6 prêts à y réfléchir? » Sa réponse a été : « On va y
7 réfléchir si la Régie nous le demande ». Alors je
8 vous demande de demander à... pas juste d'y
9 réfléchir, mais de l'intégrer je pense que... Et ça
10 faisait suite à une de vos questions également.

11 Alors je pense que quand on peut améliorer,
12 que c'est plus visuellement parlant, je pense que
13 c'est une bonne chose. C'est pas complexe. Alors on
14 vous demande de demander au Distributeur de
15 l'intégrer, un tableau similaire, dans les CSÉ. Et
16 on vous demande également de dresser la liste des
17 situations, d'ordonner au Distributeur de dresser
18 la liste des situations où les cas de correction de
19 facture sont exclus des CSÉ. Et ça, ça apparaît
20 déjà, mais ce qu'on veut c'est préciser pour
21 chacune quelles sont les modalités de correction
22 applicables. C'est ça qu'on vous demande.

23 Les demandes d'alimentation. Premier sujet
24 dans les demandes d'alimentation, les travaux
25 inclus dans le service de base et les coûts pour

1 les travaux dépassant le service de base. On vous
2 l'a dit, on considère et il faut vivre avec, les
3 producteurs agricoles sont en milieu rural, ils ne
4 peuvent pas exploiter en pleine ville. Alors c'est
5 un... c'est une réalité à laquelle ils sont
6 confrontés. Et nécessairement, ils ont moins accès
7 au réseau, ils sont plus loin du réseau de
8 distribution et particulièrement ils ont moins
9 accès au réseau de distribution triphasé, comme on
10 l'a mentionné dans le mémoire qui a été déposé en
11 deux mille seize (2016) sur l'avis au MERN.

12 On a... l'UPA a bien pris note que la Régie
13 avait accepté de déroger au principe de
14 l'utilisateur/payeur dans la décision D-2006-116 en
15 allouant cent mètres (100 m) de prolongement du
16 réseau pour les clients domestiques en milieu
17 rural, sans coûts supplémentaires. En plaidoirie on
18 constate que dans le présent dossier maître
19 Tremblay dit : « Oui, mais écoutez, au présent
20 dossier on est allé plus loin. » On a fait
21 disparaître la notion d'usage. Évidemment, c'est un
22 bénéfice pour le milieu rural.

23 (9 h 57)

24 Nous, ce qu'on vous dit c'est que depuis
25 deux mille six (2006) et la réalité dans les dix

1 (10), quinze (15) dernières années des producteurs
2 agricoles est la suivante. Il y a eu une évolution
3 du contexte réglementaire qui a changé depuis deux
4 mille six (2006) qui fait en sorte que, de par la
5 nature de leurs activités, les producteurs
6 agricoles sont plus éloignés du réseau de
7 distribution d'Hydro-Québec que le reste de la
8 clientèle. Et c'est encore plus criant maintenant
9 parce que les règlements municipaux imposent aux
10 exploitations agricoles en production animale des
11 distances séparatrices par rapport aux périmètres
12 urbains, aux résidences. Et c'est la fameuse
13 cohabitation ruralité, fermes et résidences. Alors,
14 les gens sont confinés, sont obligés de s'éloigner.
15 C'est une contrainte d'opération. Évidemment, vous
16 le savez, ce n'est pas un caprice, on est pris avec
17 ça. On fait de l'agriculture en milieu rural. On
18 convient également que, ça, ce n'est peut-être pas
19 un enjeu qui concerne le Distributeur. Et on
20 comprend également que le Distributeur doit faire
21 un choix dans sa définition du service de base. Il
22 veut couvrir des besoins raisonnables de sa
23 clientèle. Et le restant, ce qui est en excédant,
24 il fait payer l'excédant selon le principe
25 utilisateur/payeur. Mais le constat demeure, les

1 clients dépassent plus vite le service de base que
2 la clientèle moyenne.

3 Et contrairement à l'affirmation du
4 Distributeur dans le panel 2, ce n'est pas une
5 situation qui est exceptionnelle. Ça arrive, là. Il
6 y en a plus qu'on pourrait penser. Une ferme
7 porcine qui est à mille trois cent cinquante mètres
8 (1350 m) du réseau, bien, écoutez, le trois cent
9 cinquante mètres (350 m) additionnel, ça va lui
10 coûter vingt-six mille dollars (26 000 \$). C'est
11 sûr que c'est plus dispendieux pour avoir accès,
12 par exemple, au triphasé.

13 On a aussi constaté que si le Distributeur
14 a fait des gains d'efficience en matière de
15 travaux, et c'est lui qui nous l'a dit, il a
16 transféré ces gains en réduction des revenus requis
17 dans ses demandes tarifaires annuelles. Et on l'a
18 vu, je pense que ça apparaissait dans les ateliers,
19 ça a été chiffré à peu près à trente millions
20 (30 M\$), mais c'est peut-être trente-cinq millions
21 (35 M\$). La totalité des coûts des travaux pour
22 lesquels une contribution du client est demandée,
23 ça représente trente millions (30 M\$).

24 Trente millions (30 M\$), ça représente
25 point trois pour cent (0,3 %) des revenus requis.

1 Traduits en termes de tarifs, bien, ces gains
2 d'efficience là mentionnés par le Distributeur,
3 selon nous, ça a un impact très dilué et marginal
4 sur la facture des millions de clients du
5 Distributeur. Et à toutes fins pratiques, c'est une
6 goutte d'eau.

7 Et, inversement, ceux qui ont à l'assumer,
8 tous ceux qui doivent payer cette contribution-là,
9 qui ont à assumer ces coûts-là, bien, c'est trois
10 mille (3000) clients qui doivent les supporter. Et
11 c'est important, là. Ça peut représenter dans
12 certains cas des dizaines de milliers de dollars;
13 dans certains cas, parfois, plus de cent mille
14 dollars (100 000 \$).

15 Et en présence de montants de cet ordre,
16 les décisions d'affaires des clients évidemment
17 sont fortement influencées, contrairement à ce que
18 peut penser, a pu penser le Distributeur quand il a
19 répondu à une des questions de la DDR de la FCEI.
20 Et donc, oui, ça arrive qu'il y a des choix qui
21 sont faits et que des producteurs agricoles
22 abandonnent des projets, parce que les coûts de
23 l'alimentation électrique sont trop élevés.

24 Donc, ça peut renoncer à l'expansion de
25 l'exploitation agricole ou ça peut aussi faire en

1 sorte que les producteurs, au lieu de choisir
2 l'électricité, bien, ils ont des équipements qui
3 sont moins efficaces du point de vue énergétique.

4 Concrètement, si on réfléchit à ça, bien,
5 ça peut entraîner des pertes de revenus puisque ces
6 clients-là optent pour une source
7 d'approvisionnement en énergie qui est autre, d'une
8 part. Et ce n'est pas cohérent à notre avis avec le
9 lancement du nouveau programme du Distributeur qui
10 vise à soutenir la substitution d'électricité aux
11 énergies fossiles, par exemple le mazout et le
12 propane. Et, enfin, ce n'est pas cohérent non plus
13 avec la politique énergétique deux mille trente
14 (2030).

15 Alors, ce qu'on vous dit, c'est, sur les
16 gains d'efficience, s'il y en a eu, on n'a pas vu,
17 parce que le Distributeur dit, oui, écoutez, il y
18 en a, on ne les pas qualifiés, on n'a pas fait de
19 balisage. Et à cet égard-là, je vous dirais que les
20 réponses qu'on a obtenues dans les DDR et même en
21 contre-interrogatoire n'étaient pas très, très,
22 très claires, n'étaient pas très clarifiant. Et le
23 Distributeur dit, écoutez, bien, nous, on pense que
24 ça devrait aller à l'ensemble de la clientèle dans
25 le revenu requis. Bon. Nous, on pense que ça

1 devrait bénéficier à la clientèle qui supporte ces
2 coûts-là.

3 (10 h 02)

4 Modification de ligne monophasée en
5 triphasée. Bien, la bonne nouvelle, on est content
6 et on l'a souligné, l'article 8.4.1 des CSÉ est une
7 amélioration des CSÉ par rapport à la version
8 actuellement en vigueur. Donc, dans le service de
9 base, oui, on peut avoir du triphasé. Et les coûts
10 sont moindres, c'est considéré comme un
11 prolongement. Donc, c'est une bonne nouvelle.

12 Toutefois, 8.4.1 in fine laisse entrevoir
13 que le Distributeur a discrétion pour déterminer la
14 nécessité de remplacer ou non la ligne. Et là il y
15 a eu... rappelez-vous le contre-interrogatoire, la
16 nécessité... et là c'est un peu drôle parce qu'à un
17 moment donné, je ne me souviens pas quel témoin du
18 Distributeur a dit : « Écoutez, quand on commence à
19 s'obstiner entre experts, ça ne va pas bien », ou
20 peut-être que ma question n'était pas claire, mais
21 le Distributeur n'avait pas réalisé qu'il y avait,
22 peut-être, un... un critère minimal au niveau soit
23 de la puissance, de la tension, et caetera. Et,
24 bref, le texte semble nous faire croire qu'il y a
25 une discrétion que le Distributeur a à rendre pour

1 savoir, oui, est-ce qu'on donne accès au triphasé
2 et comment on le fait? Et je vous soumetts que le
3 contre-interrogatoire n'a pas réussi à dissiper les
4 interrogations de l'UPA sur ce sujet-là. À notre
5 avis, c'est encore flou. Et, s'il existe des
6 critères plus ou moins implicites, bien, il faut
7 qu'on les connaisse, il faut qu'ils soient
8 consacrés dans les conditions de service,
9 clairement, à l'article 8.4.1 in fine. Et si c'est
10 un critère technique, bien, on doit l'intégrer.

11 Lors de la plaidoirie de mon collègue,
12 maître Tremblay, il nous a dit : « Écoutez, c'est
13 facile, si on reprend la fameuse B-210... », donc,
14 la B-210, mon collègue a dit, « ... écoutez... »,
15 et je ne sais pas s'il y a référé spécifiquement,
16 mais... Si vous me le permettez, je pense que c'est
17 au paragraphe 34 de sa plaidoirie. Bon :

18 En ce qui concerne le commentaire de
19 l'UPA relatif au critère déclencheur
20 de la nécessité d'une alimentation
21 triphasée, le Distributeur rappelle
22 que le seul déclencheur est la tension
23 demandée par le maître-électricien du
24 client à même la DA\DT transmise au
25 Distributeur.

1 Et là on fait référence à cette pièce-là, qui
2 est... j'ai compris que c'était la B-210. Et c'est
3 le branchement du client et là, dès... ce qu'on en
4 comprend, là, ça, on a compris ça en plaidoirie,
5 là. Dès qu'on coche et que l'électricien coche,
6 j'imagine, la case 347/600 volts, on est dans le
7 triphasé. Bon.

8 Écoutez, si c'est ça... bon, si c'est si
9 simple que ça, merveilleux, mais, moi, je pense
10 qu'il faudrait que ce soit peut-être... il y a un
11 critère technique, là. C'est ça que je vous dis. Il
12 y a un critère technique et, quand on lit le texte,
13 « la nécessité »... bien, là, la nécessité,
14 c'est... est-ce que... c'est donc le geste posé par
15 l'électricien qui va déterminer si on est au
16 monophasé ou au triphasé et que c'est accordé.
17 Écoutez, on trouve ça un petit peu particulier, là.

18 Mais, évidemment, on... on a appris ça en
19 plaidoirie, avant-hier, et là... on est encore
20 inquiet. D'emblée, si c'est automatique quand on
21 coche ça, O.K., mais je pense qu'il y a un critère
22 technique, il faut améliorer le texte,
23 nécessairement.

24 Donc, en terminant sur cette question-là...
25 Et s'il y a à avoir une réflexion, bien, il

1 faudrait qu'on se consulte, les intervenants, pour
2 voir comment on pourrait l'intégrer. Évidemment,
3 peut-être qu'on pourra s'asseoir avec le
4 Distributeur puis dire : « Écoutez, oui, ça, cette
5 formulation-là nous convient ou non. »

6 Alors, pour ces raisons-là, sur ces
7 derniers sujets là, l'UPA demande à la Régie
8 d'ordonner au Distributeur de réaliser un balisage
9 des montants attribués aux coûts des travaux
10 d'alimentation électrique, particulièrement pour le
11 prolongement de ligne aérienne en milieu rural et
12 le réseau triphasé, en distinguant le milieu rural
13 et le milieu urbain. Et on voudrait que le
14 Distributeur... on a donné un exemple, là, lors du
15 témoignage de monsieur Michaud, évidemment on n'a
16 pas fait un balisage mais une petite comparaison
17 nous a permis de voir que, ouf, il y a peut-être
18 des écarts avec d'autres distributeurs, d'autres
19 juridictions, alors on pense que ça vaudrait la
20 peine de se comparer. Et on pense également que
21 s'il y a des gains d'efficience, ils doivent être
22 transférés à ceux qui payent ces coûts-là.

23 (10 h 07)

24 Et on avait mis une conclusion générale sur
25 la question du réseau triphasé, l'accès au réseau

1 triphasé, donc de s'assurer que le service de base,
2 particulièrement en matière de réseau triphasé, ne
3 crée ou n'accroît pas l'iniquité entre les
4 clientèle. C'était très général, hein, et c'est un
5 peu le commentaire qu'on a fait par rapport à...
6 est-ce que... quelle est la nécessité, s'il y a un
7 critère de nécessité, pour l'accès au réseau
8 triphasé.

9 J'ai entendu certains avocats en plaidoirie
10 dire : « Est-ce qu'il y aura une Phase 2, est-ce
11 qu'il y en aura une? Quels seront les sujets qui
12 seront dans la Phase 2? » Nous serons évidemment
13 très intéressés à embarquer dans une Phase 2. Si ça
14 peut nous permettre d'améliorer toutes ces petites
15 choses-là que j'ai soulignées, qu'on a soulignées
16 dans notre preuve et dans ma plaidoirie, on est
17 toujours intéressés à s'asseoir avec le
18 Distributeur pour voir comment améliorer les
19 outils. On a un comité de liaison, vous le savez,
20 et vous adressez... je pense qu'il n'y a pas une
21 fois où mes témoins ne se font pas poser la
22 question : « Oui, mais vous avez un comité de
23 liaison, c'est un forum privilégié, et caetera. »
24 Et moi, j'ai envie de vous dire, et ma cliente
25 madame Bouffard qui siège au comité de liaison est

1 toujours un petit peu... comment je dirais, embêtée
2 de répondre à cette question-là parce qu'elle... et
3 ce qu'elle vous traduit c'est que le Distributeur
4 est un peu frileux, là. Évidemment, les gens qui
5 participent au comité de liaison c'est pas des gens
6 qui viennent devant la Régie témoigner, et caetera.
7 Et ils sont peut-être... ils ont peut-être cette
8 inquiétude-là de ne pas trop mélanger les choses.
9 Moi, ce que je vous dis c'est qu'on est toujours
10 prêts et je vous demanderais la prochaine fois de
11 poser la question au Distributeur.

12 Alors voilà, ça termine... ça termine ma
13 plaidoirie, je suis disponible si vous avez des
14 questions.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci, Maître Hotte. Maître Turmel

17 Me SIMON TURMEL, régisseur :

18 Une seule question, je... je vous entendais sur
19 la... la nécessité de clarifier les Conditions de
20 service, les rendre le plus parlantes possible,
21 mais je m'interrogeais sur le volet deux mille deux
22 (2002), les situations avant deux mille deux (2002)
23 et après deux mille deux (2002). Est-ce qu'il y a
24 vraiment beaucoup ou suffisamment de cas pour en
25 faire une codification? Je cherchais à... parce ue

1 vous avez énuméré un cas, je crois.

2 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

3 En fait...

4 Me SIMON TURMEL, régisseur :

5 Lequel est connu, j'imagine, puis qui est en
6 traitement quelque part. Est-ce que ça vaut la
7 peine d'ajouter ou ça s'induit par une lecture des
8 différends?

9 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

10 Nous, notre crainte, puis évidemment, là, parce que
11 c'est tout récent, février deux mille dix-sept
12 (2017) et honnêtement je ne pense pas que le cas
13 soit réglé, là.

14 Me SIMON TURMEL, régisseur :

15 O.K.

16 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

17 Il n'est pas réglé, mais... alors, vous savez,
18 quand on a déposé puis qu'on a déposé notre preuve,
19 ce cas-là on ne le connaissait pas encore. On en a,
20 il y a des abonnés, là, qui sont abonnés depuis
21 longtemps. Comment se fait-il qu'on retrouve ces
22 choses-là?

23 Est-ce que... comment régler la
24 problématique? Votre inquiétude, je la comprends.
25 Vous vous dites : une situation antérieure à deux

1 mille deux (2002), à mai deux mille deux (2002),
2 est-ce qu'on veut... est-ce qu'on veut codifier ça
3 dans les Conditions de service? De toute façon, si
4 c'est fait simplement, ceux qui ne sont pas
5 concernés, là, ils ne seront pas concernés. C'est
6 ceux qui vont l'être qui vont... qui vont le
7 regarder, qui vont dire : ah, bien là, voici, c'est
8 moi.

9 Mais on trouvait aussi que c'était pas très
10 clair puis c'est au moment où on reçoit une réponse
11 à une DDR qu'on s'aperçoit : ah, il y a un
12 traitement différencié, c'est vrai. Parce
13 qu'honnêtement c'était pas clair dans notre esprit,
14 là. On pensait que d'emblée, même avant mai deux
15 mille deux (2002) c'était... on s'en allait au
16 texte des Tarifs et qu'il n'y avait plus de
17 rétroaction. Mais le Distributeur dit : non, non,
18 non. Avant mai deux mille deux (2002). Alors on est
19 quand même dans deux couloirs, là.

20 Me SIMON TURMEL, régisseur :

21 O.K.

22 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

23 Écoutez... et on a un cas qui est sorti en février
24 deux mille dix-sept (2017), on ne connaît pas
25 l'avenir. Est-ce qu'il y en aura d'autres? C'est la

1 seule chose que je peux...

2 Me SIMON TURMEL, régisseur :

3 Merci, Maître Hotte.

4 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE ;

5 ... vous dire.

6 Me SIMON TURMEL, régisseur :

7 Merci bien.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Maître Hotte, en fait j'avais juste une question.

10 Peut-être une précision en même temps pour

11 comprendre l'iniquité dont vous parlez entre le

12 milieu rural et le milieu urbain. Vous savez qu'il

13 y a un principe de base qui a été reconnu et qui

14 fait en sorte que tous les clients, peu importe où

15 ils habitent, paient le même tarif. Et qu'on sait

16 que ça coûte plus cher distribuer de l'électricité

17 en région que dans les centres plus près des

18 centres de distribution. Vous regardez l'iniquité

19 peut-être dans une perspective très très

20 restrictive. Je voulais juste vous entendre peut-

21 être là-dessus parce que tous les clients du

22 Distributeur paient pour les gens qui habitent en

23 région. Bon. Inversement, bien, peut-être que, oui,

24 effectivement, ils sont...

25 (10 h 12)

1 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

2 Indirectement. Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 ... ils sont appelés à peut-être payer des sommes
5 additionnelles plus souvent que les autres, mais en
6 bout de ligne...

7 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

8 En fait, la raison..

9 LA PRÉSIDENTE :

10 ... je voyais mal limiter.

11 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

12 Oui. En fait... en fait, je vous dirais que c'est
13 un constat, là. L'éloignement fait en sorte qu'on
14 est plus loin du réseau, et caetera. Et nous,
15 c'était l'accès au triphasé, là, qui... Évidemment,
16 c'est un sujet qui intéresse et qui interpelle nos
17 producteurs agricoles, l'accès au triphasé parce
18 que ça passe par là si on veut améliorer nos façons
19 de faire, et caetera. Si on veut se brancher des
20 équipements plus performants, si on n'a pas de
21 triphasé évidemment on est un petit peu bloqué.
22 Alors, c'est dans l'accès au triphasé. Iniquité!
23 Bon. Est-ce qu'on est allé un peu fort?

24 Je comprends que du point de vue de la
25 Régie et du Distributeur, évidemment tout le monde

1 paye. Mais la raison pour laquelle on disait ça,
2 c'est qu'on voulait que la Régie et le Distributeur
3 reconnaissent ou... non, comprennent peut-être la
4 situation dans laquelle les producteurs agricoles
5 vivent et dire, « écoutez, dès qu'on s'éloigne du
6 mille mètres (1000 m), bien évidemment, il y a un
7 coût qui est plus élevé ». Ce n'est pas... il y en
8 a des cas. C'était ça le... le commentaire visait
9 à...

10 Et ça allait aussi dans, on veut s'assurer
11 que, quand on parle du service de base, s'il y a un
12 critère de nécessité, bien là on veut... on veut
13 qu'il soit balisé, là. Comprenez-vous que ça va
14 tout dans le même... dans le même commentaire, là.
15 Ça, c'est... c'est un constat qu'on fait, là.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 C'est bon. Une dernière petite question pour
18 revenir à l'histoire de avant deux mille deux
19 (2002), après deux mille deux (2002). S'il y avait
20 une précision dans le texte des Conditions de
21 service à cet effet-là qui clarifierait la
22 situation, cela vous satisferait?

23 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

24 Oui. Tout à fait. Absolument.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 C'est bon. Bien, on vous remercie, Maître Hotte,
3 pour votre argumentation.

4 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

5 Merci beaucoup.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Ça fait plaisir.

8 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

9 Bonne fin de journée.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Bonne fin de journée à vous aussi. On va prendre
12 une pause avant de poursuivre avec la plaidoirie de
13 SÉ/AQLPA, donc de retour à dix heures vingt-cinq
14 (10 h 25).

15 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

16 REPRISE DE L'AUDIENCE

17 (10 h 28)

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Maître Neuman, c'est votre tour. Vous aviez annoncé
20 quatre-vingt-dix (90) minutes initialement. Est-ce
21 que...

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 C'est avant de recevoir certaines lettres il y a
24 quelque temps, donc... Bien, écoutez, je ne veux
25 pas me lancer dans une approximation, mais ce sera

1 moins que... ce sera beaucoup... ce sera moins que
2 quatre-vingt-dix (90) minutes et ce sera... sera
3 plus proche d'une heure et peut-être même moins
4 qu'une heure, ça fait que je...

5 LA PRÉSIDENTE :

6 O.K.

7 Me DOMINIQUE NEUMAN :

8 Mais, je ne veux pas me lancer à promettre une
9 demi-heure si jamais après...

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Oui.

12 Me DOMINIQUE NEUMAN :

13 ... si la demi-heure arrive puis on me dit que mon
14 temps est passé.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Allez, on vous écoute, maître Neuman.

17 PLAIDOIRIE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 Alors, nous avons déposé notre argumentation sur le
19 système de dépôt électronique. O.K. Je m'excuse, je
20 n'ai pas de... je n'ai pas pu faire de copies
21 papier, mais elles pourront être disponibles cet
22 après-midi. Je pourrai déposer les copies papier
23 correspondantes cet après-midi. Pour l'instant,
24 j'ai juste le... ça a été uniquement déposé en
25 version électronique.

1 Mme LOUISE PELLETIER :
2 Vous l'avez déposé sur SDÉ?
3 Me DOMINIQUE NEUMAN :
4 Sur le SDÉ. Oui. J'ai parlé un peu plus tôt à
5 quelqu'un du greffe qui m'a dit que c'est...
6 DISCUSSION HORS DOSSIER
7 Me SIMON TURMEL, régisseur :
8 Maître Neuman, vous avez déposé deux pièces avec
9 votre plan, je crois, Loi d'interprétation et
10 Extraits de décision de la Régie le huit (8) mai.
11 Me DOMINIQUE NEUMAN :
12 Oui.
13 Me SIMON TURMEL, régisseur :
14 Ça va être aujourd'hui ça, hein!
15 Me DOMINIQUE NEUMAN :
16 Oui, oui, oui. C'est pour aujourd'hui. Ce sont...
17 j'ai déposé, en fait, trois pièces. J'avais déposé
18 la Loi d'interprétation.
19 Me SIMON TURMEL, régisseur :
20 Oui.
21 Me DOMINIQUE NEUMAN :
22 Des extraits des décisions de la Régie et le
23 décret, mais qui a été mis dans la preuve, donc
24 c'est peut-être que vous ne le voyez pas sous le
25 même...

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :

2 Non, je ne vois pas le décret, mais on l'a eu le
3 décret.

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 Le décret, C-SÉ/AQLPA-0002, Document 1, et C-
6 SÉ/AQLPA-0037, si mes souvenirs sont bons.

7 Me SIMON TURMEL, régisseur :

8 O.K. Merci.

9 Me DOMINIQUE NEUMAN :

10 Et c'était le décret avec en annexe le Communiqué
11 d'Hydro-Québec que cite dans ses « Attendu » le
12 décret.

13 Me SIMON TURMEL, régisseur :

14 C'est vrai. Merci.

15 Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 Et également j'avais indiqué que je référerai au
17 Sommaire des recommandations qui a déjà été déposé,
18 mais c'est pas nécessaire d'aller chercher cette
19 pièce puisque le sommaire, le tableau avec les
20 différents cas du sommaire sont reproduits dans les
21 sections appropriées de la présente argumentation,
22 donc vous l'avez ici. Et justement, ça a permis de
23 séparer puisque l'ordre numérique des articles
24 n'est pas nécessairement l'ordre logique des
25 thèmes. Ça a permis de les regrouper et de classer

1 ces articles par thèmes.

2 Donc, d'abord, O.K., je vous amène à la...
3 bien, je vous amène à la page 2 qui est le
4 paragraphe 4, pour commencer par une petite
5 parenthèse qui n'est pas dans le texte. Simplement
6 pour vous dire que nous ne sommes pas l'association
7 des compteurs non communicants, que les intérêts de
8 SÉ/AQLPA sont plus larges que la seule question des
9 compteurs non communicants.

10 (10h 33)

11 Et au cours du dossier, on a eu une petite crainte
12 à la fois de voir à la fois la Régie qui, bon, nous
13 a limités, et la limitation est venue graduellement
14 par différentes décisions, à ne traiter que de la
15 situation des compteurs non communicants et de
16 l'option de retrait et en même temps, on craint
17 qu'en faisant ça, à un moment donné, la Régie nous
18 reproche, bien « coudonc » SÉ-AQLPA, ils parlent
19 juste de ça. Oui, mais c'est vous qui nous avez
20 demandé de parler juste de ça. Donc, on ne voudrait
21 pas tomber un peu dans ce cercle. Et nous
22 intervenons avant que les compteurs non
23 communicants existent dans les dossiers d'Hydro-
24 Québec Distribution. Et nous parlons dans les
25 différentes causes tarifaires d'autre chose aussi

1 que les compteurs non communicants.

2 Au paragraphe 4 qui s'étend à partir de la
3 page 2, nous avons passé en revue, je ne vais pas
4 lire le texte intégralement, un peu l'historique
5 des limitations que la Régie a édictées définissant
6 l'item que nous pouvions aborder dans le présent
7 dossier. D'abord, dans sa première décision du
8 treize (13) avril deux mille seize (2016), la
9 décision D-2016-058 au paragraphe 13, qui a été
10 rendue avant la tenue des ateliers de travail, la
11 Régie a autorisé SÉ-AQLPA à loger des
12 représentations s'inscrivant dans « son domaine
13 d'intérêt ». C'était le terme employé par la Régie.

14 Nous nous étions dit à l'époque, et donc
15 c'était avant les séances de travail, que, bien,
16 notre domaine d'intérêt pourrait correspondre à des
17 sujets sur lesquels nous avons déjà été reconnu
18 intervenant par la Régie de l'énergie dans des
19 dossiers antérieurs.

20 Donc, lors des ateliers nous avons couvert
21 à la fois la question des compteurs de mesure,
22 communicants ou non, l'accès à ces compteurs, les
23 causes d'interruption de service dont celles liées
24 au non accès aux compteurs, la fréquence et les
25 frais de relève, les compteurs groupés évidemment,

1 divers frais de service, des enjeux de sécurité,
2 les clauses proposées par Hydro-Québec Distribution
3 limitant sa responsabilité en cas de dommages et,
4 enfin, même les enjeux urbanistiques,
5 environnementaux et de sécurité liés à
6 l'enfouissement des branchements électriques.

7 C'était ce dernier sujet, nous avons même
8 été reconnus spécifiquement là-dessus puisque
9 l'Agence de l'efficacité énergétique, vous vous
10 souvenez, avait des programmes qui allaient dans ce
11 sens-là. Et dans les deux dossiers d'efficacité
12 énergétique de l'Agence, nous avons été reconnus
13 et nous avons parlé de ces sujets avec
14 l'approbation de la Régie.

15 Nous croyons que ce qui était compris comme
16 étant notre domaine d'intérêt était plus large que
17 ce qui est finalement... ce qui s'est finalement...
18 ce qui a finalement été décidé par des décisions
19 ultérieures de la Régie.

20 Puisque le 16 décembre 2016, la Régie a
21 rendu une nouvelle décision D-2016-189 par laquelle
22 elle « limite l'intervention de SÉ-AQLPA aux sujets
23 relatifs à l'option de retrait et aux compteurs non
24 communicants ». Nous avons réduit à partir du seize
25 (16) décembre deux mille seize (2016) le cadre de

1 notre intervention... donc des sujets comme tous
2 les sujets urbanistiques et tout ça, ce n'était
3 plus du tout dans le cadre de notre participation
4 au dossier à partir du seize (16) décembre.

5 Et par la suite, le six (6) mars deux mille
6 dix-sept (2017), la Régie de l'énergie a rendu une
7 nouvelle décision D-2017-024 par laquelle elle
8 rejetait les demandes C-SÉ-AQLPA-0019 et 0020
9 visant à ce qu'il soit ordonné à Hydro-Québec
10 Distribution de répondre à quelque trente-quatre
11 (34) questions ou sous-questions au motif, et
12 c'était le texte de la décision, que « la Régie
13 juge que les autres questions de l'intervenant
14 faisant l'objet de contestations, incluant les
15 questions générales applicables à l'ensemble de la
16 clientèle, dépassent le cadre d'intervention établi
17 dans la décision D-2016-189 ».

18 Le problème auquel nous avons fait face à
19 cette époque, c'est que, parmi les trente-quatre
20 (34) questions qui se trouvaient ainsi refusées, il
21 y en avait qui portaient sur l'information destinée
22 aux clients optant pour des compteurs non
23 communicants; la date de l'entrée en vigueur des
24 CSDÉ; le mode d'abonnement et ses frais; les
25 compteurs groupés; les clauses d'inadmissibilité à

1 l'option de compteur non communicant; et en plus
2 les clauses proposées par Hydro-Québec Distribution
3 limitant sa responsabilité. Il y avait aussi des
4 questions refusées sur les divers types de
5 compteurs communicants dont ceux communicant par
6 téléphone ou par câble; et certaines définitions,
7 notamment afin de situer sous quelle définition
8 fait partie le compteur et son embase.

9 (10 h 38)

10 Donc, nous étions un peu troublés après cette
11 décision. Nous nous sommes demandé, est-ce que tous
12 ces sujets sautent? Est-ce qu'on doit tout, tout
13 retirer, y compris les compteurs groupés, y compris
14 l'information aux optants? Et compte tenu de
15 l'ampleur des sujets qui semblaient ainsi exclus
16 par cette nouvelle décision D-2017-024 (là je suis
17 en haut de la page 4), dont le sujet des compteurs
18 groupés, et comme leur mémoire était déjà
19 substantiellement avancé depuis la décision
20 D-2016-189 de décembre fixant le cadre de leur
21 intervention, SÉ-AQLPA ont déposé ce mémoire lequel
22 couvrait plusieurs des sujets qui apparaissaient
23 visés par l'exclusion de la nouvelle décision
24 D-2017-24 mais qui apparaissaient toutefois aux
25 intervenants comme faisant aussi partie du cadre

1 sur lequel la décision D-2016-189, du seize (16)
2 décembre deux mille seize (2016) les avait
3 autorisés à intervenir. Et, effectivement, le
4 vingt-six (26) avril deux mille dix-sept (2017), la
5 Régie a émis une nouvelle lettre décisionnelle,
6 A-0043, par laquelle elle reconnaît que SÉ-AQLPA
7 sont autorisées à traiter de certains des sujets
8 qui semblaient avoir été exclus par la décision
9 D-2017-024 du six (6) mars deux mille dix-sept
10 (2017), à savoir : Les compteurs groupés et les
11 propositions de SÉ-AQLPA à leur égard afin de
12 rendre possible l'exercice de l'option de compteur
13 non communicant; l'information fournie au client
14 adhérent à l'option de compteur non communicant;
15 les conditions d'admissibilité à l'option de
16 compteur non communicant; la subsistance de
17 compteurs atypiques qui ne sont ni des compteurs à
18 radiofréquence ni des compteurs non communicants.
19 Et il n'est toutefois pas clair si la lettre
20 décisionnelle A-0043 du vingt-six (26) avril deux
21 mille dix-sept (2017) émise par la Régie permet ou
22 non à SÉ-AQLPA de traiter de l'obtention par HQD de
23 l'information lui permettant d'identifier et
24 localiser ces compteurs groupés. La Régie a accepté
25 deux parties du mémoire de SÉ-AQLPA, dans cette

1 lettre, qui traitaient de la question mais en a
2 refusé une troisième de concordance sur ce même
3 sujet. Et, à la présente argumentation, nous
4 présumons donc que la Régie a accepté ce sujet, et
5 nous allons en traiter puisque deux des trois
6 endroits où nous en parlions ont été acceptés.

7 Et par la suite, en audience du trois (3)
8 mai deux mille dix-sept (2017), il n'y eut aucune
9 objection de la part de la Régie à ce que SÉ-AQLPA
10 puissent interroger Hydro-Québec Distribution afin
11 de confirmer sous laquelle des définitions
12 d'équipements faisait partie le compteur, et ce
13 malgré la décision du six (6) mars, qui avait
14 refusé des questions écrites de SÉ-AQLPA à cet
15 égard. Donc, c'est le cadre dans lequel nous vous
16 présentons cette argumentation.

17 À la page 6, nous présentons le plan de
18 l'argumentation, qui... à savoir, nous allons
19 d'abord commencer au chapitre 2, à vous parler de
20 l'obtention d'information par Hydro-Québec. Je
21 passe maintenant à la page 7.

22 Donc, au Québec, en deux mille dix-sept
23 (2017), il existe des abonnés d'Hydro-Québec
24 Distribution dont le compteur se trouve chez eux,
25 ou sur le mur extérieur de leur bâtiment. Mais il

1 existe aussi des abonnés d'Hydro-Québec
2 Distribution dont le compteur se trouve à
3 l'intérieur des locaux privés d'un autre abonné ou
4 dans un autre local auquel ils n'ont pas accès.

5 L'existence d'abonnés d'Hydro-Québec
6 Distribution dont le compteur se trouve à
7 l'intérieur des locaux privés d'un autre abonné ou
8 dans un autre local auquel ils n'ont pas accès
9 n'est pas un problème de relations
10 locataire-propriétaire ou de relations locataire-
11 locataire. Un locataire n'a pas le droit d'accès à
12 des lieux autres que ceux qui lui sont loués. Ce
13 n'est pas un problème de relation locataire-
14 propriétaire ou locataire-locataire. C'est
15 simplement une réalité, au Québec, de deux mille
16 dix-sept (2017).

17 Rien n'exige que le compteur d'un abonné se
18 trouve chez lui. Rien n'exige que le compteur d'un
19 abonné lui soit même accessible si ce compteur se
20 trouve ailleurs. Rien n'exige qu'un abonné ait
21 accès à des endroits autres que chez lui. Si le
22 compteur d'un abonné ne se trouve pas chez lui,
23 rien n'exige même que l'abonné sache où il se
24 trouve, parmi les autres logements et locaux
25 voisins.

1 Je sors de mon texte pour donner l'exemple,
2 dans un sixplex, un locataire du haut peut peut-
3 être se douter que c'est un des locataires du rez-
4 de-chaussée, s'il y en a deux au rez-de-chaussée,
5 chez qui se trouve le compteur mais il ne sait pas
6 lequel et n'a pas à le savoir, il n'y a rien qui
7 l'oblige à savoir lequel des deux locataires du
8 rez-de-chaussée est celui où se trouvera son
9 compteur à lui.

10 (10 h 43)

11 Je reviens à mon texte au paragraphe 13. Il est
12 nécessaire toutefois que le service à la clientèle
13 d'Hydro-Québec Distribution sache, pour chaque
14 abonnement, où se trouve le compteur lui
15 correspondant et, notamment, sache s'il existe des
16 compteurs groupés, dans quel lieu ils se trouvent
17 et qui contrôle l'accès à ce lieu. Le Service à la
18 clientèle de HQD a en effet déjà besoin de ces
19 renseignements pour gérer les situations de
20 compteurs groupés, même sous les conditions de
21 service actuelles, et pour appliquer plusieurs
22 clauses spécifiques de ses conditions de service,
23 parmi lesquelles : Premièrement, il y aura
24 évidemment les dispositions relatives aux compteurs
25 groupés que SÉ-AQLPA proposent au présent dossier

1 et qui sont décrites, que je vais décrire dans
2 quelques minutes. Il y a d'autres articles qu'on a
3 trouvés dans les conditions de service, qui ne sont
4 pas des articles sur lesquels, nécessairement, nous
5 avons des représentations à faire, mais qui
6 illustrent que HQD a besoin de savoir où il y a des
7 compteurs groupés.

8 Donc, il y a l'article 14.3 des CSDÉ
9 proposé par HQD, selon lequel un client peut être
10 tenu à des frais d'innaccessibilité lorsqu'il
11 « refuse ou néglige de donner accès à un
12 compteur », c'est le texte de l'article, pour fins
13 de remplacement. Or, un client ne peut pas
14 « refuser ou néglige de donner accès à un
15 compteur » s'il ne sait pas lui-même où le compteur
16 se trouve ou s'il n'y a pas lui-même accès.

17 L'article 7.2.3 des conditions de service
18 proposé par HQD, selon lequel, lorsque l'accès au
19 compteur est contrôlé par un tiers et qu'Hydro-
20 Québec Distribution a besoin de cet accès pour
21 procéder à une interruption de service, elle doit
22 transmettre un avis à ce tiers.

23 Et l'article 14.5 des conditions de
24 service, selon lequel le client a le statut
25 juridique de « gardien » de l'appareillage de

1 mesure électrique, « sauf si ces équipements sont
2 situés dans un lieu sous le contrôle d'un tiers ».
3 Et, plus généralement, si Hydro-Québec fixe un
4 rendez-vous pour avoir accès à un compteur, elle a
5 besoin de savoir où le compteur se trouve et auprès
6 de qui prendre rendez-vous.

7 De plus, je suis au paragraphe 14, de plus,
8 lorsqu'un même bâtiment comporte plusieurs adresses
9 civiques, le service à la clientèle d'Hydro-Québec
10 Distribution a aussi besoin de connaître la liste
11 de toutes les adresses que comporte ce bâtiment. Là
12 encore, elle a besoin de ces renseignements pour
13 gérer les situations de compteurs groupés (même
14 sous les CSDÉ actuelles) et pour appliquer
15 plusieurs clauses spécifiques des conditions de
16 service, dont encore une fois nos dispositions
17 relatives aux compteurs groupés que nous vous
18 proposons. Je vois que le deuxième boulet est une
19 répétition, si vous voulez rayer le deuxième
20 boulet, c'est le même boulet qui a été répété deux
21 fois.

22 L'article 5.2.1 des conditions de service
23 proposé par Hydro-Québec, tel qu'amendé par la
24 pièce B-0208, selon lequel un propriétaire peut
25 refuser à l'avance le maintien du service

1 d'électricité pour l'ensemble des lieux de
2 consommation d'un immeuble en particulier ou pour
3 l'ensemble de ses immeubles. Ce qui implique que le
4 service à la clientèle de HQD sache quelle est la
5 liste des adresses civiques et des abonnements
6 associés à chaque bâtiment.

7 Également l'article 8.5 des CSDÉ proposé
8 par HQD, selon lequel les travaux temporaires de
9 sécurisation du réseau de distribution
10 d'électricité réalisés durant les heures normales
11 de travail sont sans frais pour le requérant s'ils
12 visent un bâtiment de quatre logements et moins,
13 destiné à l'usage domestique. Donc, HQD, son
14 service à la clientèle, a besoin de savoir s'il y a
15 quatre logements ou moins dans le bâtiment. Donc,
16 quelles sont les adresses civiques?

17 L'article 14.5 des CSDÉ proposé par Hydro-
18 Québec aussi, selon lequel des modalités de
19 paiement particulières sont offertes si une demande
20 d'alimentation « vise un seul bâtiment, dont tous
21 les abonnements sont admissibles à un tarif
22 domestique ». Donc, là encore, pour appliquer cet
23 article, HQD a besoin de savoir quels sont les
24 abonnements qui se trouvent dans ce même bâtiment.

25 Et finalement, l'article 20.1, qui concerne

1 la définition du branchement du Distributeur, selon
2 lequel un branchement du Distributeur n'alimente
3 qu'un seul bâtiment. Donc, s'il y a plusieurs
4 adresses civiques, HQD a besoin de savoir si toutes
5 ces adresses civiques concernent le même bâtiment
6 ou des bâtiments différents pour pouvoir appliquer
7 cet article.

8 Or, il ressort de la preuve au présent
9 dossier, que le Service à la clientèle d'Hydro-
10 Québec Distribution ignore combien il existe de
11 situation de compteurs groupés et chez qui ils se
12 trouvent. Je suis à la page 10, au paragraphe 15,
13 au milieu de la page. D'abord, le vingt (20)
14 février deux mille dix-sept (2017), dans sa pièce
15 B-0169, HQD-16, Document 7, en réponse à la demande
16 de renseignement numéro 1 de SÉ-AQLPA, Hydro-Québec
17 a d'abord allégué savoir quelle proportion des
18 compteurs non-changés jusqu'à maintenant sont des
19 compteurs groupés, mais tout en refusant de fournir
20 cette information, en prétextant, et vous lirez
21 comme Hydro-Québec nous a répondu, en prétextant
22 faussement que HQD lui posait une question autre
23 que celle qui était posée.

24 Donc, nous avons demandé quelle proportion
25 des compteurs non-changés jusqu'à maintenant sont

1 des compteurs groupés, c'est-à-dire deux compteurs
2 et plus a même endroit, et Hydro-Québec, lisez la
3 réponse, semblait avoir compris qu'on posait une
4 autre question. Donc, elle n'a pas répondu, mais
5 elle a dit dans sa réponse qu'elle a l'information.

6 (10 h 48)

7 C'est le passage que j'ai souligné. Alors, le
8 vingt-trois (23) février deux mille dix-sept
9 (2017), dans sa pièce C-SÉ-AQLPA-0019, SÉ-AQLPA ont
10 réitéré qu'elle demandait exactement l'information
11 qu'HQD dit posséder dans la réponse que je viens de
12 vous montrer et non pas ce qu'Hydro-Québec semblait
13 croire être notre question. Donc, SÉ-AQLPA
14 demandait à ce qu'HQD fournisse cette réponse, et
15 là encore, donc, le texte indique ce que nous avons
16 redemandé à HQD et à la Régie, en demandant une
17 ordonnance de réponse. Et malgré ça, le vingt-huit
18 (28) février deux mille dix-sept (2017), dans sa
19 pièce B-0172, HQD continue de refuser d'indiquer
20 quelle proportion des compteurs non changés jusqu'à
21 maintenant sont des compteurs groupés, vous pouvez
22 lire la réponse. Donc, on a vraiment tout fait pour
23 avoir ce renseignement. Et si je vous dis ça, et je
24 sors de mon texte parce que j'arrive en haut de la
25 page 12, c'est que la meilleure preuve aurait été

1 qu'Hydro-Québec fournisse le chiffre complet. En
2 l'absence de cette meilleure preuve, nous avons
3 une autre preuve, madame Brigitte Blais qui, dans
4 le rapport... dans son rapport écrit, dit qu'elle
5 est en contact, elle a reçu des communications de
6 clients récalcitrants et d'associations, d'où il
7 ressort qu'il y a beaucoup, parmi les
8 récalcitrants, qui ont des compteurs groupés.
9 Madame Blais a appuyé ce témoignage de son
10 affidavit. Elle est revenue sur la question en
11 témoignage oral. Évidemment, la meilleure preuve
12 serait d'avoir la statistique exacte d'Hydro-
13 Québec, mais nous ne l'avons pas. Donc, ce que nous
14 avons, c'est un témoignage de quelqu'un qui est en
15 contact avec les récalcitrants concernés ou leurs
16 associations qui dit oui, il y en a beaucoup qui
17 sont dans cette situation-là.

18 Je reviens à mon texte, à la page 12, en
19 haut de la page. Le six (6) mars deux mille dix-
20 sept (2017), dans sa décision D-2017-0024, la Régie
21 de l'énergie, donc, a refusé d'ordonner à HQD de
22 répondre à la question en mentionnant que
23 c'était... que ça dépassait le cadre
24 d'intervention, mais je viens d'en parler tout à
25 l'heure, quelques pages plus haut, en disant que la

1 Régie semble être revenue là-dessus par la suite
2 dans sa lettre décisionnelle. Puisque le vingt-six
3 (26) avril deux mille dix-sept (2017), dans sa
4 lettre A-0043, la Régie rejette la demande d'Hydro-
5 Québec Distribution d'exclure le sujet des
6 compteurs groupés de l'intervention de SÉ-AQLPA,
7 elle confirme au contraire que ce sujet peut être
8 abordé par SÉ-AQLPA. Je vous mets la citation.

9 Et, plus loin, je suis toujours au bas de
10 la page 12, le premier (1er) mai deux mille dix-
11 sept (2017), en audience, et c'est aux notes
12 sténographiques de cette date en page 42 à 44,
13 madame Johanne Babin, directrice infrastructure de
14 mesurage et solutions technologiques d'Hydro-Québec
15 Distribution affirme ne pas être en mesure de
16 fournir la quantité de compteurs groupés, n'ayant
17 pu en identifier préliminairement que deux mille
18 cinq cent (2 500). Elle-même avoue qu'en
19 accompagnant récemment un installateur chez un
20 client, elle a eu la surprise d'y constater cinq
21 compteurs groupés, ce qu'elle n'avait pas anticipé.
22 Je vous mets le texte de ces extraits des notes
23 sténographiques aux pages que je viens de vous
24 dire, aux pages 42 à 44. Je vous ai souligné les
25 parties de la réponse de madame Babin qui dit

1 ... Quand on parle de compteurs
2 groupés, on parle de compteurs qui ont
3 des adresses différentes. Je sais
4 qu'ils sont groupés, mais je ne sais
5 pas avec lesquels parce que c'est une
6 note qu'on a au dossier. Donc, ce
7 n'est pas codé dans les système ou
8 programmé dans les systèmes.

9 Plus loin, elle dit que parmi quelque chose, et je
10 ne sais pas ce que ça veut dire, quelque chose
11 qu'elle appelle les cas difficile. Je ne sais pas
12 c'est quoi un cas difficile, j'aurais du demander,
13 je m'excuse, mais parmi les cas difficiles, elle
14 dit qu'elle en a deux mille cinq cent (2 500)
15 groupés. Elle n'a pas dit qu'elle est allée voir
16 les dossiers de tous les quelques, je ne sais pas
17 quatre-vingt-dix-huit mille (98 000), je n'ai plus
18 le chiffre, mais quatre-vingt-dix-huit mille
19 (98 000) récalcitrants et qu'elle a vérifié tous
20 les quatre-vingt-dix-huit mille (98 000) pour
21 savoir combien il y en avait et que c'est deux
22 mille cinq cent (2 500) sur quatre-vingt-dix-huit
23 mille (98 000). Elle a dit que c'était deux mille
24 cinq cent (2 500) parmi la chose qu'elle appelle
25 les cas difficiles. Puis on voit plus loin dans les

1 citations que je mets d'elle que tous les cas de
2 clients qui n'ont pas été... qui n'ont pas reçu
3 l'installation ne sont pas nécessairement des cas
4 difficiles, puisque dans le cas qu'elle a visité,
5 il n'y a pas eu de difficulté puisque c'était
6 simplement que la personne n'était pas... ne
7 refusait pas l'accès, simplement que l'accès
8 n'avait pas eu lieu jusqu'à présent. Donc, je ne
9 sais pas ce que c'est qu'un cas difficile.

10 (10 h 53)

11 Mais madame Babin continue : « Donc, comment on les
12 traite? Bien, ça sort dans nos charges de
13 travail. » Et elle donne l'exemple, quelques lignes
14 plus bas, qu'elle a eu la surprise en visitant...
15 en ayant accès, chez un client qui n'avait pas
16 changé son compteur encore, elle a eu la surprise
17 d'en trouver cinq puis et elle les a changés tous
18 les cinq. Et elle continue :

19 Pour être capable de voir c'est quoi,
20 où est-ce qu'ils sont puis ils sont
21 groupés comment, il faudrait qu'on
22 fasse des recherches individuellement
23 dans les systèmes, qu'on déplace les
24 gens pour être capable de voir où ils
25 sont. Ça fait que quand on vous dit

1 que les compteurs groupés, on n'est
2 pas capable de vous donner
3 l'information, on n'est vraiment pas
4 capable de vous la donner.

5 J'ai souligné ça et j'ai mis tous ces éléments
6 d'information notamment pour la raison suivante,
7 parce qu'Hydro-Québec, dans sa plaidoirie, a dit :
8 « Ah, c'est clair, il y en a juste deux mille cinq
9 cents (2500). » Quand je lis ça, ce n'est pas clair
10 qu'il y en a juste deux mille cinq cents (2500).
11 Ils en ont trouvé un premier groupe de deux mille
12 cinq cents (2500), mais ce n'est pas clair que
13 c'est deux mille cinq cents (2500) sur les quatre-
14 vingt-neuf mille (89 000). Et le deux (2) mai deux
15 mille dix-sept (2017), en audience, et c'est aux
16 notes sténographiques, aux pages... attendez, là je
17 pense qu'il y a une erreur de pagination... oui,
18 excusez, s'il vous plaît, enlevez les mots... c'est
19 à la dernière ligne de la page 13, les mots « pages
20 42 et 43 » puisque les vraies pages sont indiquées
21 plus loin. Donc, madame Babin ajoute encore :

22 Mais ce que je dis, c'est que dans le
23 dossier du client, c'est marqué qu'il
24 y a un compteur groupé. Mais comme ils
25 ont tous des adresses différentes, je

1 ne suis pas capable de savoir qui est
2 groupé avec qui, à moins que je me
3 rende sur les lieux.

4 Et plus loin, toujours à la page 115, 115, 116 des
5 notes sténographiques du deux (2) mai :

6 S'il est possible que, dans les deux
7 mille cinq cents (2500), là-dedans,
8 j'aie quatre compteurs qui sont
9 groupés, je ne sais pas à quelle
10 adresse, je vais le voir quand je vais
11 me déplacer.

12 Et elle recite l'exemple de sa visite des cinq
13 compteurs, elle dit qu'il avait cinq adresses, donc
14 ce qui explique qu'elle ne savait pas qu'il y avait
15 cinq compteurs groupés, mais elle a changé tous les
16 cinq compteurs. Puis incidemment, je me permets
17 d'ajouter un petit élément sur lequel je vais
18 revenir plus tard, pour changer cinq compteurs, le
19 service à la clientèle d'Hydro-Québec Distribution,
20 incluant madame Babin, qui s'est joint à
21 l'installateur, a eu besoin de contacter une
22 personne, de prendre un rendez-vous et d'avoir
23 accès une fois. Elle n'a pas eu, et c'est tout à
24 fait correct, là, elle n'a pas eu à prendre cinq
25 rendez-vous avec cinq personnes différentes pour

1 avoir cinq accès différents. Puis il y en aurait un
2 des cinq qui aurait dit : « Oui, je vous donne
3 accès », « Non, je ne vous donne pas l'accès. »
4 Non, l'accès, c'est à l'endroit où les compteurs
5 groupés se trouvent. Une seule personne donnait
6 l'accès et il y a eu une seule visite, une seule
7 intervention.

8 Donc, je suis maintenant au paragraphe 16,
9 à la page 14, au milieu de cette page. Donc, nous
10 vous soumettons que ce manque d'information de la
11 part du service à la clientèle d'Hydro-Québec
12 Distribution l'empêche d'appliquer plusieurs de ses
13 Conditions de service, tant actuelles que celles
14 proposées par HQD, ou même par SÉ-AQLPA. Donc, le
15 sommaire de nos recommandations, qui se trouve déjà
16 dans le document que nous avons déposé il y a
17 quelques semaines qui porte le titre de « Sommaire
18 des recommandations », donc c'est le même texte,
19 mais ce sont des extraits, comme c'est écrit à
20 chaque fois, c'est des extraits de chacun des
21 articles concernés. Donc, nous vous proposons, à
22 l'annexe 1, au CSDÉ, de spécifier que l'information
23 fournie par le client inclut notamment celle
24 relative aux particularités d'emplacement du
25 compteur extérieur, intérieur, groupé, sur l'accès.

1 Et de spécifier, c'est l'article 2.1, qu'une fois
2 l'abonnement réalisé, la confirmation par HQD des
3 principales caractéristiques de l'abonnement et de
4 tout changement en cours d'abonnement doit inclure
5 l'information sur le type de compteur qui se trouve
6 installé, communicant, non communicant, extérieur,
7 intérieur, ou groupé chez autrui ou autre. Et là-
8 dessus, je sors de mon texte pour faire une petite
9 remarque sur quelque chose qui a été ressorti à
10 l'audience. Il a été ressorti que lorsque c'est un
11 compteur non communicant, Hydro-Québec, dans sa
12 confirmation d'abonnement, spécifie que vous avez
13 en ce moment un compteur non communicant, vous avez
14 X nombre de jours pour décider de le garder ou de
15 ne pas le garder. Mais lorsque ce n'est pas un
16 compteur non communicant, il n'y a rien d'écrit. Et
17 tous les clients ne savent pas que le silence
18 signifie que ce n'est pas un compteur non
19 communicant. Puis en plus il y a quelques compteurs
20 résiduels qui restent qui sont ni l'un ni l'autre
21 qui sont des compteurs unidirectionnels. Il peut y
22 avoir des compteurs électromécaniques qui
23 n'auraient pas été changés encore.

24 (10 h 58)

25 Donc, c'est tellement simple d'avoir un

1 code dans le système, en présumant qu'Hydro-Québec
2 a ce code dans son propre système, et d'avoir une
3 écriture automatique sur la confirmation d'abonné
4 disant : quelle sorte de compteur vous avez? Et si,
5 comme on le souhaite, en généralisant la
6 modification à l'annexe 5 que nous proposons, si,
7 comme on le souhaite, Hydro-Québec commence à avoir
8 de l'information exacte dans ses systèmes quant à
9 savoir qui est groupé... enfin quel compteur est
10 groupé avec qui et se trouve chez qui, ce serait
11 une information aussi qui apparaîtrait et qui
12 apparaîtrait notamment parce que si elle est
13 fausse, le client peut dire, non, moi, je n'ai pas
14 un compteur groupé, vous m'avez mis compteur
15 groupé, moi, il n'est pas groupé, il est chez moi,
16 venez voir.

17 À l'article 3.1, nous avons proposé, mais
18 je sais qu'Hydro-Québec dans une réponse à une
19 demande de renseignements récente a fait une autre
20 proposition qui vise le même objectif et qui est
21 formulé différemment. Nous avons proposé de
22 spécifier à l'article 3.1... L'article 3.1, c'est
23 celui qui dit que votre offre de base, c'est le
24 compteur communicant, et si vous voulez un compteur
25 non communicant, vous pouvez faire autre chose.

1 Simplement de spécifier, dans cet article,
2 c'est l'endroit qui nous semblait le plus logique,
3 une phrase qui est la phrase, le texte intégral, la
4 phrase proposée est dans le texte intégral de notre
5 mémoire qui dit qu'il subsiste aussi d'autre chose,
6 d'autres compteurs qui sont ni l'un ni l'autre.
7 Simplement de le dire, pour éviter une mauvaise
8 interprétation. Parce que cette mauvaise
9 interprétation, c'est quelque chose qui nous hante
10 depuis les séances de travail, parce que, en tout
11 cas, vous, vous n'étiez pas là, mais à l'époque,
12 dans les séances de travail, les définitions des
13 compteurs communicants et non communicants
14 n'étaient pas celles qu'Hydro-Québec vous présente
15 aujourd'hui.

16 Et à l'époque, le non communicant incluait
17 le compteur unidirectionnel. Et on s'est opposé à
18 ça dans les séances de travail. Et on a gagné que
19 ça ne le soit plus. Mais pour éviter qu'à un moment
20 donné que quelqu'un ne sache pas comment
21 interpréter les Conditions de service et qu'il
22 dise, bien, j'ai soit A, soit B, si ce n'est pas A,
23 c'est donc B. Ce serait utile de spécifier qu'il y
24 a cette autre sorte de compteur qui existe... enfin
25 qu'il y a d'autres sortes. J'ai mentionné compteur

1 électromécanique et unidirectionnel. Je ne sais pas
2 s'il y a d'autres sortes qui... si on devrait
3 mettre « et caetera ». Et aussi, à l'article 20.1,
4 de mettre la définition du compteur à communication
5 unidirectionnelle.

6 Dans une réponse récente à une DDR... Et
7 c'est une réponse à un engagement. C'était B-206
8 (HQD-19, Document 9). C'était la réponse aux
9 engagements 11 et 13. Hydro-Québec a proposé une
10 autre technique juridique pour arriver au même
11 objectif, qui était de dire que, dans certaines
12 régions, enfin dans les régions où le déploiement
13 n'a pas encore eu lieu, le compteur unidirectionnel
14 est réputé être un compteur communicant.

15 Je ne suis pas tout à fait sûr que ça
16 marche avec tous les articles d'écrire quelque
17 chose comme ça. Et il faudrait quand même informer
18 le client de ce qu'il a chez lui. Peut-être qu'un
19 client... Je pose une hypothèse. Peut-être qu'un
20 client trouverait acceptable d'être exposé aux
21 radiofréquences d'un compteur à communication
22 unidirectionnelle, qui émet moins de
23 radiofréquences. Et donc ne choisira pas l'option
24 de retrait dans ce cas-là.

25 Donc, il serait utile qu'il sache qu'est-ce

1 qui... Pour moi, ça me semble être beaucoup plus
2 simple d'appeler les choses par leur nom, de ne pas
3 avoir une définition qui dit que, à l'intérieur de
4 la définition de A, il y a quelque chose qui n'est
5 pas A, mais on va le mettre quand même dans
6 certains cas. Et tous les clients qui liront ça ne
7 sauront pas nécessairement, est-ce que je suis dans
8 une zone où le déploiement n'a pas encore eu lieu.
9 Les clients, ce n'est pas écrit, ils ne le savent
10 pas nécessairement tous. Nous réitérons donc nos
11 propositions qui sont dans ces deux articles 3.1 et
12 20.1 pour régler le cas des compteurs autres.

13 (11 h 03)

14 Je passe à la page 16, au paragraphe 18.
15 J'aborde maintenant l'information fournie par
16 Hydro-Québec au client, dont le client adhérent à
17 l'option de compteur non communicant. SÉ-AQLPA ont
18 soumis en preuve que l'information actuellement
19 diffusée par Hydro-Québec Distribution aux optants
20 des compteurs non communicants ne rassemblait pas
21 en un même lieu convivial les différentes clauses
22 leur étant applicables et, de plus, colorait cette
23 information de propos visant à déconseiller une
24 telle option. C'était à la fois dans les parties de
25 texte du mémoire qui sont en préambule, qui sont

1 avant le grand tableau et aussi madame Blais aussi
2 a élaboré là-dessus dans son témoignage oral.

3 Donc, c'est dans cette perspective que
4 SÉ-AQLPA ont recommandé aux CSDÉ de spécifier
5 qu'une brochure serait envoyée par Hydro-Québec
6 Distribution aux optants des compteurs non
7 communicants et aussi aux clients récalcitrants
8 rassemblant cette information. Compte tenu de
9 l'expérience passée de telle communication,
10 SÉ-AQLPA cherchent un moyen de s'assurer que cette
11 brochure soit bien complète et rigoureuse. Alors, à
12 cet égard, trois moyens nous semblent possibles ou
13 une combinaison de ceux-ci. Soit de bien énumérer
14 dans l'article des CSDÉ la liste du contenu que
15 doit comporter une telle brochure. Et, quand vous
16 regarderez, c'est ce que nous proposons
17 effectivement au long dans le texte de notre
18 mémoire sous l'article 2.1. L'autre option ce
19 serait d'adopter la brochure comme étant une annexe
20 aux CSDÉ, ce qui serait toutefois inhabituel. Et
21 nous avons pris bonne note des réserves que la
22 formation a exprimées quant à cette possibilité.
23 Troisième option, ce serait, à tout le moins, de
24 requérir que HQD dépose, à titre de suivi de la
25 décision, copie de cette brochure à la Régie et que

1 celle-ci puisse, après avoir reçu des commentaires
2 éventuels des intervenants, elle-même exprimer ses
3 propres commentaires au Distributeur quant au
4 caractère adéquat et complet de la brochure.

5 Ce que nous voulons éviter c'est que
6 l'existence de la brochure soit prescrite par la
7 CSDÉ et que, quelque temps plus tard, on voie cette
8 brochure et qu'elle ait des failles, les failles
9 que nous craignons, et qu'on n'ait pas de forum
10 pour parler de ces failles. Que l'information
11 serait... si c'est un copier-coller des pages
12 correspondantes du site Web actuel sur l'option de
13 compteur non communicant, il y a des choses qui
14 manquent ou il faut les chercher à différents
15 endroits, ils ne sont pas rassemblés au même
16 endroit.

17 Donc, ce que nous souhaitons c'est avoir un
18 des trois... une des trois manières possibles ou
19 une combinaison des trois manières possibles pour
20 qu'au final, on s'assure que la brochure est
21 informative et complète. Donc, nous nous en
22 remettons à la Régie quant au choix entre ces trois
23 moyens.

24 Et nous mettons, au milieu de la page 17,
25 les trois articles... en fait, les quatre passages

1 visés de notre mémoire. À l'article 2.1... donc,
2 l'article 2.1 spécifie que le client de l'option
3 recevrait une brochure et l'article 2.1
4 spécifierait le contenu de cette brochure, les
5 éléments qui devraient être dedans. À l'article
6 3.1, nous proposons même de spécifier que chacune
7 des factures d'électricité ainsi que les
8 caractères... pardon. Oui, ainsi que les
9 caractéristiques de l'abonnement transmises au
10 client par HQD spécifient si le compteur en place
11 est un compteur communicant ou non communicant ou
12 un autre type de compteur. 11.1 est de concordance.
13 Et, à l'Annexe 1, au mémoire, nous avons proposé un
14 modèle de brochure. Mais ce n'est qu'un modèle, ce
15 n'est pas une proposition ferme, c'était pour vous
16 donner une idée de ce à quoi ça pourrait
17 ressembler.

18 Je passe maintenant à la page 18, au
19 paragraphe 22. Je vais vous parler des compteurs
20 groupés. En fait, ce que je nomme, pour être plus
21 exact, des compteurs de plusieurs clients qui sont
22 groupés chez un des clients. D'abord, en vous
23 posant la question et en se posant la question :
24 Pourquoi l'option de compteur non communicant
25 existe? Quel avantage vise-t-elle à procurer et à

1 qui? Il y a lieu de se demander pourquoi l'option
2 de compteur non communicant existe? Cela est
3 d'autant plus requis que, le onze (11) décembre
4 deux mille treize (2013), le gouvernement du Québec
5 a émis son décret D.1326-2013 de préoccupations
6 économiques, sociales et environnementales,
7 invitant la Régie à considérer, dans les Tarifs et
8 conditions, les préoccupations exprimées par
9 l'Assemblée nationale dans une motion adoptée à
10 l'unanimité, qui essentiellement disait que
11 l'Assemblée nationale demande à Hydro-Québec
12 d'évaluer d'autres options afin de ne pas pénaliser
13 financièrement ses clients qui ne veulent pas de
14 compteur intelligent et de leur offrir le choix
15 d'un autre type de compteur sans leur imposer des
16 frais punitifs qui, à l'époque, étaient de cent
17 trente-sept dollars (137 \$) à l'installation et de
18 deux cent six dollars (206 \$) annuellement.

19 (11 h 08)

20 Les règles d'interprétation d'un acte de
21 législation délégué, tel qu'un règlement ou un
22 décret sont les mêmes que celles applicables à
23 l'interprétation des lois. Je suis en haut de la
24 page 19, au paragraphe 24. Entre autres, pour
25 interpréter un tel texte, l'on doit déterminer quel

1 était le but visé par ce texte, en d'autres termes
2 la chose à laquelle il visait à remédier ou
3 l'avantage qu'il visait à conférer. Je vous cite
4 l'article 41 de la Loi d'interprétation, selon
5 lequel :

6 Toute disposition d'une loi est
7 réputée avoir pour effet

8 Alors, différentes choses possibles et l'une
9 d'elles c'est de :

10 procurer quelque avantage.

11 Une telle loi reçoit une
12 interprétation large, libérale, qui
13 assure l'accomplissement de son objet
14 et l'exécution de ses prescriptions
15 suivant leurs véritables sens, esprit
16 et fin.

17 De même, il y a lieu de vérifier pourquoi la Régie
18 elle-même a créé l'option de compteur non
19 communicant. Et je suis au paragraphe 26. La
20 réponse nous apparaît évidente : l'option de
21 compteur non communicant a été créée par la Régie
22 afin de permettre à un client de choisir de ne pas
23 être exposé aux émissions de radiofréquences d'un
24 compteur communicant.

25 Il nous semble donc couler de source que la

1 raison d'être d'une telle option consiste à
2 permettre au client qui serait exposé à des
3 émissions de radiofréquences d'un compteur
4 communicant de choisir de ne pas l'être.

5 Le lieu visé par la non-émission de
6 radiofréquences permise par cette émission,
7 excusez... permise par ce compteur, si vous
8 remplacez le mot « émission » par « ce compteur »,
9 est nécessairement le lieu de consommation du
10 client, c'est-à-dire le lieu où il serait exposé
11 aux émissions de radiofréquences si le compteur
12 était communicant.

13 C'est cette raison d'être de l'option de
14 compteur non communicant... cette raison d'être
15 était tellement évidente aux décideurs que sont le
16 gouvernement du Québec et la Régie de l'Énergie, et
17 même à Hydro-Québec, qu'ils ont spontanément, il
18 faut ajouter le mot « affirmé » après le mot
19 « spontanément », affirmé que cette option visait à
20 éviter les émissions de radiofréquences des
21 compteurs chez le client ou dans sa résidence.

22 Alors, je vous cite un des Attendu du
23 Décret que j'ai mentionné tout à l'heure, du
24 gouvernement du Québec, dans ces Attendu, il est
25 question du fait que les clients ne souhaitent pas

1 que soit installé un compteur de nouvelle
2 génération à leur résidence. Et, ce faisant, Hydro-
3 Québec utilisait cette expression-là, les clients
4 qui ne souhaitent pas que soit installé un compteur
5 de nouvelle génération à leur résidence.

6 La Régie, dans les deux décisions qui ont
7 porté sur les tarifs d'option, dans ces deux
8 décisions, mentionne que, au paragraphe 164 de sa
9 Décision D-2012-128, elle parle du nombre
10 d'adhérents à l'option de retrait, par rapport au
11 nombre de clients « chez qui » Hydro-Québec
12 installera un compteur de nouvelle génération.

13 Plus loin, paragraphe 187, on parle de
14 l'installation d'un compteur non communicant « chez
15 le client », de même, dans la Décision D-2014-164,
16 on parle des clients « chez qui » un CNG a déjà été
17 installé ou de la relève « chez les clients » ayant
18 adhéré à l'option de retrait.

19 Si je vous mets toutes ces citations, ce
20 n'est pas pour vous dire que la Régie a décidé
21 obligatoirement que l'option s'exerce chez le
22 client. Au contraire, la Régie ne l'a pas décidé,
23 elle était consciente qu'il y avait un problème de
24 compteurs groupés et ne l'a pas résolu. Et ce n'est
25 pas non plus pour vous dire que le gouvernement du

1 Québec a décrété que c'était à la résidence.

2 Ce que je veux vous souligner, par ça,
3 c'est que c'était tellement évident pour le
4 gouvernement du Québec, Hydro-Québec et la Régie,
5 qu'ils n'ont même pas pu s'empêcher de mentionner,
6 comme c'est, c'est venu spontanément que c'était un
7 compteur à la résidence. Parce que c'est tellement
8 évident, et c'est là que je reviens à la raison
9 d'être de l'option, que la raison d'être de
10 l'option ou l'avantage que le Décret, qui est un
11 acte de législation délégué, visait à conférer,
12 c'était de permettre à ce que les clients chez qui
13 il y aurait un compteur communicant ne seront pas
14 exposés à ces émissions de fréquences et donc,
15 qu'ils puissent choisir un compteur non
16 communicant. C'était tellement évident que, même si
17 Hydro-Québec savait que ce n'était pas ça qu'il
18 voulait, puisqu'ils font une proposition qui ne
19 résout pas le problème des compteurs groupés. Et la
20 Régie savait que ça ne s'appliquait pas aux
21 compteurs groupés, mais c'est tellement évident
22 qu'il faudrait continuellement torturer les phrases
23 pour ne jamais mettre que c'est chez le client, ne
24 jamais mettre que c'est dans sa résidence et, dans
25 ces citations, le gouvernement, Hydro-Québec et la

1 Régie, n'ont même pas pu s'empêcher de le dire.

2 (11 h 13)

3 Je reviens au texte, je suis à la page 21,
4 paragraphe 29. Nous en concluons que
5 l'impossibilité de facto des clients ayant des
6 compteurs groupés chez eux, donc, ils sont dans
7 leur cuisine, leur chambre à coucher, par exemple,
8 d'opter de les rendre non communicants est
9 incompatible avec la raison d'être de cette option
10 et, notamment, du décret du gouvernement du Québec
11 requérant d'évaluer d'autres options afin de ne pas
12 pénaliser financièrement ces clients qui ne veulent
13 pas de compteurs intelligents et de leur offrir le
14 choix d'un autre type de compteur sans leur imposer
15 des frais punitifs. Ce n'est pas compatible avec la
16 raison d'être de cette option. Cela n'a pas de sens
17 et nous n'avons jamais eu, que ce soit dans ce
18 dossier ou dans n'importe quel dossier, nous
19 n'avons jamais eu connaissance d'aucun cas où un
20 client ait payé des frais d'installation pour
21 changer un des six compteurs qui se trouve chez
22 lui, mais pas les autres. Un ou deux ou trois, mais
23 pas la totalité. Nous n'avons aucun cas connu où
24 qui que ce soit ait fait ça, parce que ça n'aurait
25 aucun sens. Ce n'est pas pour ça que l'option

1 existe.

2 Je reviens au paragraphe 30, nous
3 soumettons respectueusement que le décideur de
4 l'option doit être le client chez qui le ou les
5 compteurs se trouvent. C'est la raison d'être de
6 l'option. Il n'est pas logique que la décision
7 d'exposer ou non un client à des émissions de
8 radiofréquences d'un compteur relève d'un client
9 autre que celui chez qui le compteur se trouve qui,
10 lui, serait privé de tout pouvoir décisionnel à ce
11 sujet. Cela est contraire à la raison d'être de
12 l'option. La personne concernée par la raison
13 d'être de l'option n'est pas en soi le titulaire de
14 l'abonnement, c'est le client qui serait exposé aux
15 émissions de radiofréquences par la présence du
16 compteur chez lui.

17 Je vous amène à ma page 22, au paragraphe
18 31. Les CSDE prévoient déjà des cas où le décideur
19 n'est pas nécessairement l'abonné. C'est le cas,
20 par exemple, de la décision d'effectuer des travaux
21 sur l'installation électrique. L'article 20.1 des
22 conditions de service proposé par Hydro-Québec
23 propose même d'élargir la notion de client pour
24 tenir compte de tels cas en prévoyant la
25 possibilité d'être client du service de travaux

1 sans être client du service d'électricité. Le
2 remplacement d'un compteur communicant par un
3 compteur non communicant est un cas semblable où le
4 décideur de ces travaux de remplacement n'a pas
5 nécessairement à être l'abonné du service
6 d'électricité. Certes, si un client chez qui un
7 compteur se trouve décide de le rendre non
8 communicant, cela privera l'abonné visé par ce
9 compteur d'un mesurage en temps réel et aussi de la
10 possibilité de recevoir sur son espace client
11 internet des courbes et de l'information en temps
12 réel sur sa consommation. Certes, le mesurage en
13 temps réel et l'information de consommation en
14 temps réel aurait été souhaitable et SÉ-AQLPA les
15 ont elles-mêmes encouragées. Mais la Régie doit
16 faire un choix. Elle doit déterminer si la
17 possibilité offerte à un client de ne pas être
18 exposé aux émissions de radiofréquences du compteur
19 chez lui est ou non plus importante que la
20 possibilité pour un autre client d'obtenir le
21 mesurage et l'information de consommation en temps
22 réel. Nous soumettons respectueusement que le
23 premier est plus important que le second.

24 Je suis au bas de la page 22, l'avant-
25 dernier... à peu près cinq lignes avant la fin. La

1 possibilité offerte à un client de ne pas être
2 exposé aux émissions de radiofréquences des
3 compteurs chez lui a été requise par un décret
4 gouvernemental. Pas le mesurage et l'information de
5 consommation en temps réel. Si je vous mets cette
6 phrase-là, c'est parce que j'ai bien entendu la
7 plaidoirie d'Hydro-Québec Distribution qui, sur un
8 autre sujet, a dit, bien telle chose n'a pas fait
9 l'objet de propos du gouvernement dans sa politique
10 énergétique, donc vous devez... donc, c'est
11 moins... c'est moins un enjeu d'intérêt public
12 parce que le gouvernement n'en a pas parlé.

13 (11 h 17)

14 Bien moi je peux resservir le même
15 argument, que le gouvernement a émis un décret où
16 il a parlé du fait d'assurer un accès aux compteurs
17 non communicants. Il n'a pas émis de décret pour
18 promouvoir le mesurage et l'information de
19 consommation en temps réel. Même si nous
20 reconnaissons que ce sont des choses très
21 importantes, mais s'il faut choisir entre les deux,
22 nous soumettons que c'est la non-exposition aux
23 émissions de radiofréquences qui doit être
24 priorisée.

25 Je passe à la page 23 sur ce point

1 également pour vous souligner que durant les
2 décennies d'existence d'Hydro-Québec, jusqu'à très
3 récemment, le mesurage et l'information de
4 consommation en temps réel n'étaient pas
5 disponibles. Même durant les quatre premières
6 années de déploiement des compteurs de lecture à
7 distance, Hydro-Québec ne fournissait toujours pas
8 au client l'information de consommation en temps
9 réel. Et même à l'avenir, Hydro-Québec Distribution
10 ne prévoit pas déployer de tels compteurs dans
11 certaines régions plus éloignées. Donc, Hydro-
12 Québec elle-même n'a pas mis la priorité là-dessus
13 pendant au moins quatre ans et dans certaines
14 régions, elle ne met pas la priorité du tout sur
15 cet aspect-là.

16 À l'inverse, si l'on suivait le modèle de
17 raisonnement envisagé par Hydro-Québec associant
18 nécessairement l'abonné à son compteur, même s'il
19 se trouve chez un autre client, ça amènerait le
20 résultat absurde que madame Babin a indiqué en
21 audience, et malheureusement je n'ai pas la page,
22 mais c'était le deux (2) mai, selon lequel un
23 client qui n'a pas accès à son compteur et ignore
24 chez qui... et pourrait même ignorer chez qui il se
25 trouve, pourrait se faire facturer des frais

1 d'inaccessibilité à ce compteur.

2 Vous vous souviendrez - je sors de mon
3 texte - vous vous souviendrez que madame Babin a
4 dit qu'elle était en processus d'envoyer bientôt
5 des... de facturer bientôt des frais
6 d'inaccessibilité et comme elle n'a pas de données
7 permettant de bien différencier où le compteur de
8 qui se trouve, s'il y a une accessibilité, elle
9 enverra des avis à tous les... prenons un sixplex,
10 à tous les six abonnés visés par six compteurs
11 groupés. Et si elle n'a toujours pas accès, parce
12 qu'un des abonnés refuse, elle va facturer des
13 frais d'inaccessibilité à tous les six. C'est la
14 logique à laquelle mène ce type de raisonnement qui
15 consiste à associer l'option à l'identité de
16 l'abonné plutôt qu'au lieu où se trouve le
17 compteur.

18 Je vous amène à la page 24 pour vous parler
19 maintenant... Donc, ce que nous avons cherché à
20 établir jusqu'à présent, jusqu'avant la page 24,
21 c'est que le décideur devait être le client chez
22 qui le compteur se trouve. Nous abordons maintenant
23 la question de savoir « Sur la base de quelle
24 moyenne les tarifs de compteurs non communicants
25 devraient-ils être établis? » Sur la base de la

1 moyenne par abonnement ou la moyenne par lieu
2 d'intervention? »

3 Nous vous soumettons d'abord que tout tarif
4 est nécessairement basé sur une moyenne des coûts.
5 Si on ne recourait pas à une telle moyenne, Hydro-
6 Québec Distribution serait dotée de milliers, voire
7 de millions de tarifs différents. L'enjeu consiste
8 à déterminer, donc, sur quelle base il est juste et
9 raisonnable d'établir une moyenne juste et
10 raisonnable parce que la loi dit que les tarifs
11 doivent être justes et raisonnables.

12 Jusqu'à présent, les frais d'installation
13 de compteurs non communicants, les frais de relève
14 et les frais d'inaccessibilité ont été établis sur
15 la base d'un tarif moyen par compteur. Nous
16 soumettons respectueusement qu'il serait plus
17 logique et juste, et raisonnable d'établir de tels
18 frais sur la base d'un tarif moyen par emplacement
19 de compteur. Je suis au paragraphe 37, à la
20 deuxième ligne. Donc, un tarif moyen par
21 emplacement de compteur. En effet, si, par exemple,
22 dans un sixplex, tous les six compteurs sont au
23 même endroit, un seul rendez-vous, un seul
24 déplacement d'employé d'Hydro-Québec, un seul accès
25 et une seule intervention sont requis. Le modèle

1 actuel établissant un tarif moyen par compteur a
2 pour effet, de facto, d'empêcher l'exercice de
3 l'option de compteur non communicant dans le cas
4 des compteurs groupés, c'est-à-dire s'il faut
5 multiplier par le nombre de compteurs les frais
6 d'installation initiaux, et ça, c'est sans compter
7 les frais mensuels de relève.

8 (11 h 22)

9 Je suis à la page 25, en haut. La Régie et
10 Hydro-Québec Distribution adoptent déjà le modèle
11 d'un tarif unique par intervention plutôt qu'un
12 tarif unique par abonnement dans le cas de travaux
13 aux installations électriques. Ainsi, en audience,
14 Hydro-Québec Distribution a confirmé que les coûts
15 de travaux sur un raccordement du Distributeur à
16 une maison ne sont pas... seront chargés qu'une
17 seule fois, même si ce raccordement vise plusieurs
18 abonnements dans la même maison.

19 J'ai reproduit, mais semble-t-il, il y a un
20 problème de couleur, en tout cas... Mais, c'est
21 exactement le schéma que madame la régisseuse Rozon
22 avait déposé au cours der l'audience. C'est le
23 schéma A-0047 sur lequel nous avons interrogé le
24 panel 2 d'Hydro-Québec Distribution, ça a été...
25 nous avons une courte question qui portait là-

1 dessus et qui nous a confirmé que le raccordement
2 du Distributeur, c'est-à-dire ce qui est la ligne
3 horizontale qui est par-dessus le toit de la
4 maison. S'il y a des travaux à faire, par exemple,
5 s'il faut l'allonger, le client, puis en
6 l'occurrence le client sera probablement le
7 propriétaire, va payer qu'une seule fois. Il ne va
8 pas payer une fois pour chaque abonné qu'il y a
9 dans la maison.

10 Nous soumettons donc respectueusement que
11 les frais d'installation de compteurs non
12 communicants, les frais de relève et les frais
13 d'inaccessibilité devraient être établis sur la
14 base d'un tarif moyen... excusez, je... il y a eu
15 un lapsus, c'est par emplacement de compteur, il
16 faut remplacer le mot « compteur » par
17 « emplacement de compteur » sinon je... Donc, je
18 suis à la dernière ligne de la page 25, au bas
19 de... par emplacement de compteur.

20 Donc, ça nous amène aux recommandations
21 suivantes qui sont à la page 26. D'abord, l'article
22 3.1, à l'article 3.1, il serait spécifié que c'est
23 le client chez qui le compteur se trouve qui décide
24 s'il sera communicant ou non.

25 À l'article 3.2.1, donc c'est là que nous

1 proposons d'énoncer la règle par laquelle ce client
2 pourrait décider de remplacer l'ensemble des...
3 enfin, du ou des compteurs qui se trouvent à
4 l'intérieur de son logement ou dans une chambre de
5 compteurs immédiatement adjacente, donc l'ensemble
6 de ces compteurs, à ses frais, mais en ne payant
7 qu'une seule fois ces frais. Nous proposons de
8 garder les frais mensuels de relève, mais c'est dit
9 plus loin que les frais de relève eux aussi sont
10 payables une seule fois.

11 L'article 3.2.3 est de concordance avec ce
12 que nous proposons à 3.2.1.

13 À l'article 4.1.1, nous avons apporté une
14 nuance à ce que nous avons soumis dans le texte de
15 notre mémoire. Dans le texte de notre mémoire, nous
16 avons proposé, parce qu'il fallait trouver comment
17 est-ce qu'on va résoudre la question de
18 l'autorelève. On proposait que ce serait le client
19 chez qui le compteur se trouve qui ferait toutes
20 les autorelevés. Et c'est peut-être délicat qu'un
21 abonné autorelève un autre abonné, donc il y a
22 peut-être d'autres options.

23 Nous ne voulons pas... ce n'est pas quelque
24 chose de dogmatique que nous proposons. Nous sommes
25 sûrs qu'il y a un moyen de trouver une solution. On

1 ne va pas bloquer tout le reste à cause de ça. On
2 va sûrement trouver un moyen de régler le cas des
3 auto... enfin, des relève qu'Hydro-Québec cherche
4 à réduire à une seule par année par elle. On va
5 sûrement trouver un moyen de régler ça.

6 Donc, une des possibilité, c'est que
7 l'abonné chez qui les compteurs se trouvent fasse
8 toutes les autorelevés, mais c'est peut-être
9 délicat, donc peut-être qu'il y a d'autres
10 solutions.

11 À l'article 14.3 alinéa 5, nous avons
12 proposé de bien spécifier que les frais
13 d'inaccessibilité ne seraient applicables qu'une
14 seule fois en cas de non-accès à plusieurs
15 compteurs groupés. Et que c'est évidemment la
16 personne chez qui les compteurs se trouvent, donc
17 c'est celle qui présumément refuse l'accès qui sera
18 facturée et non pas tous les autres qui peuvent
19 même ne pas savoir où il est, le compteur.

20 Donc, nous avons proposé, donc c'est un
21 ajout qui n'était pas dans le texte initial de
22 notre mémoire, mais nous avons cru bon de le
23 spécifier après les propos tenus en audience par
24 madame Babin qui proposait de facturer tout le
25 monde pour l'inaccessibilité.

1 (11 h 27)

2 À l'article 20.1, donc nous sommes d'accord
3 avec la définition de « client » qui, justement,
4 dont l'élargissement va dans le sens que nous
5 proposons. Et nous avons, toujours dans la dernière
6 case du tableau de la page 27, donc les différents
7 tarifs, les différents frais afférents que nous
8 proposons. D'abord, pour les fins de concordance,
9 d'enlever l'expression vague de « frais
10 d'intervention » pour pouvoir différencier les
11 frais d'installation sur lesquels il y aurait
12 certaines règles des autres frais d'intervention.

13 Les règles pour l'installation... J'ai
14 gardé le texte qui dit qu'ils sont réduits...
15 qu'ils seraient supprimés ou réduits à quinze
16 dollars (15 \$). Mais je ne vous en ai pas encore
17 parlé. Je vous en parle à partir de la page
18 suivante. Mais ces frais d'installation seraient
19 payables une seule fois. Les frais de déplacement
20 sans intervention, donc il n'y a aucun changement.
21 Frais d'inaccessibilité de compteur de quatre-
22 vingt-cinq dollars (85 \$), aucun changement. Mais
23 nous ajouterions qu'ils seraient applicables une
24 seule fois en cas de compteurs groupés. Frais de
25 relève, aucun changement, mais ils seraient

1 applicables une seule fois en cas de compteurs
2 groupés. Et nous avons proposé des frais de relève
3 additionnelle si le client du compteur non
4 communicant omet d'effectuer son autorelevé. Et là
5 encore, ce serait applicable une seule fois en cas
6 de plusieurs compteurs groupés.

7 Donc, je passe à la page 28 au paragraphe
8 41, pour vous parler du montant du tarif
9 d'installation de compteur non communicant. La
10 question que je vous pose c'est : dans quels cas
11 certains coûts de clients individuels doivent-il
12 être socialisés?

13 SÉ-AQLPA sont les premiers à promouvoir le
14 respect de la vérité des coûts, le principe de
15 l'utilisateur-payeur. Nous l'avons fait dans
16 beaucoup de dossiers. Le respect de cette même
17 vérité des coûts n'est toutefois pas incompatible
18 avec la possibilité que certains coûts soient
19 socialisés. Ce n'est pas à proprement parler une
20 dérogation au principe de la vérité des coûts, bien
21 qu'Hydro-Québec Distribution, je les ai entendus
22 avant-hier, Hydro-Québec Distribution plaide
23 certaines de ses propres socialisations de coûts
24 comme constituant des dérogations au principe de
25 l'utilisateur-payeur.

1 Je me souviens d'avoir entendu Hydro-Québec
2 qui avait dit, vous savez, le principe
3 d'utilisateur-payeur, ce n'est pas un dogme, il
4 peut y avoir des exceptions. Il parlait d'autres
5 sujets, pas des sujets dont je parle maintenant.
6 Mais au niveau du cadre théorique, je préfère vous
7 dire que les cas de socialisation ne sont pas des
8 dérogations.

9 Et je continue la deuxième partie du
10 paragraphe 42. Nous préférons plutôt poser le
11 principe que les coûts qui sont socialisés
12 résultent d'un choix réglementaire, parfois basé sur
13 des considérations économiques, sociales,
14 environnementales, d'équité ou, plus généralement,
15 de justesse et raisonabilité. C'est le régulateur
16 qui décide que certains coûts doivent être
17 socialisés et, une fois cette décision prise, ces
18 coûts deviennent les vrais coûts de tous.

19 La Régie et Hydro-Québec reconnaissent déjà
20 de nombreux coûts socialisés. D'abord, les coûts
21 plus élevés du service en région sont payés par
22 tous -ce que madame le régisseur Rozon a mentionné
23 il y a quelques instants d'ailleurs- pas seulement
24 chez Hydro-Québec Distribution, mais également chez
25 Gaz Métro et Gazifère, une fois que le réseau est

1 installé.

2 Il y a également le déficit des réseaux
3 autonomes d'Hydro-Québec Distribution qui est payé
4 par tous; les coûts de gestion plus difficile de
5 certains clients, les coûts des ententes de
6 paiement avec les ménages à faible revenu, les
7 mauvaises créances de toutes les catégories de
8 clients, tout cela est déjà payé par tous. Les
9 programmes commerciaux, les programmes d'efficacité
10 énergétique et le CASEP de Gaz Métro sont payés par
11 tous. Ils peuvent être alloués par catégorie, mais
12 ils sont payés par d'autres personnes que les
13 personnes seules qui en bénéficient. Sinon ce ne
14 serait pas des programmes. Si chacun payait le coût
15 de ce qu'il reçoit, il n'y aurait pas de
16 programmes.

17 L'enfouissement de réseau en certaines
18 zones denses est déjà payé par tous selon la
19 proposition d'Hydro-Québec Distribution. Et
20 certains intervenants voudraient, quant à eux,
21 étendre de telles zones. Les travaux de
22 réaménagement d'installation autour d'une piscine
23 seraient en partie socialisés et donc payés par
24 tous, selon la proposition de HQD. Les frais de
25 sécurisation temporaire d'un immeuble de quatre

1 logements ou moins seraient aussi payés par tous,
2 selon la proposition de HQD. Les coûts du projet de
3 compteurs communicants (lecture à distance) sont
4 payés par tous, y compris par les clients des zones
5 éloignées où le déploiement ne se fera pas.

6 (11 h 32)

7 Et, aussi, la Régie a connaissance d'office d'un
8 fait de notoriété publique, à savoir que, suite à
9 un avis de la Régie du bâtiment du Québec
10 avertissant du risque de proximité entre les
11 compteurs communicants et les bombonnes de propane
12 extérieures, Hydro-Québec Distribution a dû
13 désactiver la fonction débranchement-rebranchement
14 à distance de tous ces compteurs extérieurs et
15 procéder à la vérification de la localisation de
16 chacun d'eux avant de pouvoir rétablir cette
17 fonction. Donc, c'était des coûts, des coûts de
18 déplacement, de vérification puis, là encore, ce
19 coût a été socialisé et assumé par tous.

20 Je présume que la Régie a connaissance
21 d'office de ce fait, qui est de notoriété. De toute
22 façon, si la Régie n'avait pas connaissance de ce
23 fait, ça faisait partie d'une des pièces, que nous
24 ne citons pas, c'était une des références qui se
25 trouvaient dans l'Annexe 3 de notre mémoire mais

1 dont on ne parle pas, mais il y avait cette
2 mention-là, incidemment, sur ce sujet-là. Avec la
3 référence, là.

4 Je suis à la page 30. Dans leur mémoire,
5 SÉ-AQLPA proposent de socialiser également les
6 coûts d'installation de compteurs non communicants.
7 Il s'agit, en effet, de coûts relativement faibles
8 du point de vue d'Hydro-Québec mais élevés du point
9 de vue du client. Ces coûts pourraient, par
10 ailleurs, davantage être réduits si l'option à de
11 tels compteurs pouvait se faire par libre-service.
12 Le décret gouvernemental D.1326-2013 invite aussi
13 la Régie à réduire les frais payables par les
14 optants afin de faciliter l'exercice de l'option.

15 La preuve révèle qu'un des motifs de refus
16 d'accès des clients dits « récalcitrants » tient
17 aux frais élevés pour les clients de remplacement
18 de leur compteur. C'est dans le témoignage de
19 madame Blais, qui se trouve dans les parties
20 introductives du mémoire et qui sont appuyées de
21 son affidavit, et qu'elle a également... sur lequel
22 elle est également revenue dans son témoignage
23 oral.

24 Il nous semble donc que l'option de
25 compteur non communicant pourrait être qualifiée de

1 seconde offre de base et, selon le même principe
2 que la Régie et Hydro-Québec appliquent pour
3 socialiser d'autres coûts, c'est les coûts que j'ai
4 énumérés plus haut, être eux-mêmes socialisés et
5 faire partie du revenu requis payé par tous.

6 Subsidiairement, le tarif d'installation de
7 compteur non communicant pourrait être réduit à
8 quinze dollars (15 \$), ce qui correspond au coût
9 d'appel téléphonique calculé par Hydro-Québec en un
10 tel cas, et qui se trouve dans sa preuve. Tel
11 qu'indiqué dans notre mémoire, il serait loisible à
12 la Régie d'accorder aux clients ayant déjà assumé
13 des frais d'installation un crédit, comme la Régie
14 l'avait déjà effectué lors d'une baisse antérieure
15 de ces frais au dossier R-3854-2013, phase 2, à la
16 décision D-2014-164.

17 Avant d'énumérer les recommandations, je
18 veux attirer votre attention sur d'autres exemples
19 de coûts socialisés. C'est la liste qu'a fournie
20 l'APCHQ dans son propre mémoire. Elle a trouvé
21 d'autres régulateurs, notamment pour la téléphonie
22 ou l'accès Internet haute vitesse en région, qui
23 était un coût qui ne bénéficiait qu'aux gens de
24 régions mais qui était assumé par tous. Et il y
25 avait deux autres exemples dans ça, il y avait

1 l'exemple de l'uniformité tarifaire régionale
2 électrique, que je viens de mentionner. Il y avait
3 un troisième exemple, qui était aussi dans le
4 mémoire de l'APCHQ.

5 Donc, à la page 31, j'en arrive à nos
6 recommandations. Donc, nous proposons, à l'article
7 3.2.1, la gratuité de l'installation d'un compteur
8 non communicant ou, subsidiairement, la réduction
9 de ce frais à quinze dollars (15 \$), vu la
10 suppression que nous avons déjà proposée de
11 l'obligation d'adhésion téléphonique, ce qui
12 éliminera un coût inutile, et vu que tous les
13 clients paient déjà, par leurs tarifs, des coûts
14 d'installation de compteurs communicants, y compris
15 des coûts de remplacement de compteurs non
16 communicant par des compteurs communicants. Oui, ça
17 c'était l'autre exemple qui est fourni dans notre
18 mémoire. Que lorsqu'on remplace un compteur non
19 communicant par un communicant, c'est gratuit pour
20 le client. Mais l'inverse, qui est la même
21 démarche, n'est pas gratuite.

22 Et, pour éviter tout malentendu, SÉ-AQLPA
23 précisent n'avoir - il faut enlever le mot
24 « n'ont » à la première ligne du deuxième
25 paragraphe de 3.2.1, à la fin - n'avoir aucun

1 désaccord avec les frais de déplacement sans
2 intervention de cent soixante dollars (170 \$)
3 proposés par HQD, mais seulement en prise de
4 rendez-vous avec le client pour une plage de trois
5 heures. Donc, ça c'est des cas éventuels de
6 récalcitrants.

7 (11 h 37)

8 Et SÉ-AQLPA propose de garder les frais mensuels de
9 relève. Et nous reprenons, donc, les prix que j'ai
10 couverts également il y a quelques minutes dans un
11 autre chapitre, les prix qui sont proposés.

12 À la page 32, je vous propose des moyens de
13 réduire le coût pour HQD de l'option de compteur
14 non communicants et la rendre plus conviviale pour
15 l'optant. C'est la question de l'accès au libre-
16 service. Donc, je suis en page 32, au paragraphe
17 46. Nous proposons que l'exercice de l'option de
18 compteur non communicant puisse être exercé au même
19 moment que l'abonnement. En effet, cela est déjà
20 permis pour l'option de mode de versements égaux
21 qui, elle aussi, est sujette à des conditions
22 d'admissibilité. De plus, lors d'un abonnement,
23 diverses options tarifaires auxquelles les clients
24 peuvent s'inscrire sont également sujettes à des
25 conditions d'admissibilité, mais dans tous les cas,

1 c'est après réception de la demande d'abonnement
2 qu'Hydro-Québec Distribution vérifiera si les
3 conditions d'admissibilité sont remplies ou non et
4 selon le cas, en avisera le client dans sa
5 confirmation d'abonnement. Il n'y a pas de raisons
6 de procéder différemment dans le cas de l'option au
7 compteur non communicant. L'élimination de
8 l'obligation d'exercer l'option de vive voix
9 éliminera, par ailleurs, des coûts. D'où, à la page
10 33, nos recommandations, donc ils le disent à trois
11 endroits différents parce que c'était à trois
12 endroits différents des CSDÉ qu'il fallait
13 l'écrire, par concordance, que l'option de compteur
14 non communicant peut être effectuée au moment de
15 l'abonnement et qu'elle peut être faite par tous
16 les moyens, c'est-à-dire par écrit ou par
17 téléphone. Et je ne veux pas rentrer là-dedans,
18 mais je sais qu'il y a eu des variations de textes
19 sur le sens du mot écrit « téléphone », mais en
20 tout cas, ça serait... ce qu'on vise, c'est, dans
21 tous les cas, que tous les moyens de s'abonner
22 soient également des moyens d'opter.

23 À la page 34, nous énumérons nos
24 propositions visant à simplifier les conditions
25 d'admissibilité à l'option de compteur non

1 communicant. Nous proposons d'abord la suppression
2 de la condition d'admissibilité D à cette option
3 qui est le fait de ne pas avoir eu d'interruption
4 effective durant les derniers vingt-quatre (24)
5 mois vu que nécessairement, cette cause
6 d'interruption aura déjà cessé d'exister, elle aura
7 déjà été résolue au moment de l'exercice de
8 l'option. Et on a vu, et ça avait été repris dans
9 le témoignage d'Hydro-Québec Distribution - je sors
10 de mon texte - on avait vu qu'Hydro-Québec
11 Distribution elle-même dit que la quasi totalité
12 des cas d'interruption se résolvent en deux jours.
13 Donc, c'est souvent des gens qui auraient pu
14 conclure une entente ou qui avaient l'argent, mais
15 qui ont tardé à payer et qui auraient pu régler ça.
16 Donc, ce n'est pas substantiellement des personnes
17 qui sont dans des situations différentes des
18 personnes qui concluent des ententes d'étalement de
19 paiements. Peut-être que, et d'autres intervenants
20 cherchent à améliorer les moyens de communiquer aux
21 clients qui auraient des difficultés le fait qu'ils
22 ont des possibilités de conclure une entente, de
23 leur faciliter l'exercice de cette option et
24 ultimement, c'est peut-être de cette manière-là que
25 ça va se régler la réduction du nombre

1 d'interruption puisque comme on l'a vu, une fois
2 que le client est interrompu, il règle son problème
3 après deux jours. Et de toute façon, tout le monde,
4 en principe, a besoin d'être raccordé à Hydro-
5 Québec, on ne peut pas... Même s'il y a quelques
6 maisons idéales déconnectées de tout et
7 autosuffisantes, il y en a peut-être une poignée,
8 mais la quasi totalité des gens ont besoin d'être
9 raccordés. Donc, il nous semble que le fait qu'il y
10 ait une existence d'interruption durant les
11 derniers vingt-quatre (24) mois, c'est quelque
12 chose qui peut se régler autrement par les
13 recommandations que vous font différentes autres
14 associations pour que les gens se rendent à
15 l'entente de paiement plutôt qu'à l'interruption.
16 Et ça ne devrait pas être une cause
17 d'inadmissibilité au compteur non communicant, de
18 la même manière qui, aujourd'hui, enfin, avant que
19 les compteurs communicants et non communicants
20 existent, les interruptions devaient se faire
21 manuellement, donc par visite sur les lieux, puis
22 ça se faisait. Donc, les gens qui optent pour des
23 compteurs non communicants ne sont pas des gens
24 différents qui expriment, qui représentent un
25 risque, un risque de crédit différent des gens, de

1 la masse des abonnés d'Hydro-Québec qui existaient
2 jusqu'il y a quatre ans, et qui avaient uniquement
3 des compteurs électromécaniques.

4 (11 h 42)

5 Toujours à l'article 3.2.1, nous proposons la
6 suppression ou, subsidiairement, la reformulation
7 de la condition d'admissibilité E à cette Option,
8 c'est-à-dire de ne pas avoir d'historique de
9 manipulation ou dérangement du compteur. Ce que
10 nous souhaitons ici, c'est de codifier dans le
11 texte ce sur quoi Hydro-Québec Distribution nous
12 ont rassurés, ils nous ont dit : « Ne vous
13 inquiétez pas, les mots qui sont employés dans
14 cette condition E ne seront pas utilisées pour
15 interpréter que les gens qui ont pu, dans le passé,
16 barricader des compteurs ou refuser l'accès, soient
17 visés par ce cas. Bien, autant le mettre
18 clairement.

19 Et, pour éviter que l'article soit mal
20 interprété, puis là je fais une parenthèse. Depuis
21 l'arrêt Suncor de la Cour d'appel, malheureusement,
22 la Régie de l'énergie n'a plus compétence exclusive
23 pour entendre des plaintes sur des différends, sur
24 l'application des conditions de servie. Donc, s'il
25 y avait une plainte, ce n'est pas nécessairement un

1 régisseur ici, de la Régie, qui l'entendra. Ça
2 pourrait, un jour, aboutir devant les tribunaux
3 judiciaires. Don, mieux vaut être clairs quand on
4 exprime des choses pour éviter qu'un juge mal
5 informé de tout ce qu'on fait aujourd'hui décide, à
6 tort, qu'un client qui a barricadé son compteur
7 rentre dans le cas d'inadmissibilité E.

8 Je ferme la parenthèse pour Suncor,
9 simplement pour mentionner, pour que ce soit la
10 connaissance des trois membres de La Formation que,
11 dans le dossier 3972, nous avons proposé à la Régie
12 de recommander au gouvernement de contrecarrer
13 Suncor et de rétablir l'exclusivité de la
14 juridiction de la Régie.

15 À l'article 3.2.2, nous proposons
16 d'harmoniser cet article 3.2.2 à l'article déjà
17 existant, déjà proposé par Hydro-Québec
18 Distribution, qui est 5.1.3. L'article 3.2.2 traite
19 de la question de savoir qu'est-ce qui déclenchera
20 le fait qu'Hydro-Québec Distribution va retirer un
21 compteur non communicant? Dans le texte proposé par
22 Hydro-Québec Distribution, à 3.2.2, elle propose,
23 si le service d'électricité est interrompu, point.
24 Ce que nous proposons, c'est par analogie avec ce
25 qu'Hydro-Québec propose déjà à 5.1.3, c'est-à-dire

1 si le service a été interrompu pendant trente (30)
2 jours et de spécifier à l'adresse concernée. Donc,
3 s'il y a une interruption et qui se règle, comme ça
4 semble très souvent le cas, en un ou deux jours, le
5 client ne va pas perdre son compteur non
6 communicant qui est déjà installé chez lui. C'est
7 seulement si l'interruption dure pendant trente
8 (30) jours, de la même manière que l'article 5.1.3
9 dit qu'après ce délai de trente (30) jours, Hydro-
10 Québec Distribution pourrait faire plus que lui
11 enlever son compteur, elle pourrait résilier son
12 abonnement.

13 Et, à 3.2.2, nous proposons aussi de
14 spécifier que l'historique de blocage d'accès au
15 compteur ou d'emboîtement du compteur n'est pas un
16 cas qui amènerait Hydro-Québec Distribution à
17 pouvoir enlever un compteur non communicant.

18 (11 h 47)

19 5.1.2, ce que nous proposons, nous
20 proposons de régler quelque chose de très
21 spécifique. En cas de décès de client, d'un client,
22 le successeur, on sait déjà, il a le droit de
23 garder l'abonnement, il y a une période transitoire
24 où l'abonnement continu d'exister et le successeur
25 doit se manifester et exprimer qu'il souhaite

1 continuer l'abonnement. Ce qu'on voudrait éviter
2 c'est que la nouvelle personne, le successeur, que
3 cette personne ait elle-même un motif
4 d'inadmissibilité, on pourrait penser à différentes
5 situations où le conjoint du locataire décédé, ce
6 conjoint, lui, aurait un historique d'interruption
7 au cours des derniers vingt-quatre (24) mois. Donc
8 s'il devient l'abonné, tout d'un coup, on lui dira
9 ah, vous, vous ne pouvez plus garder votre
10 compteur. Ce qu'on souhaiterait, c'est que, c'est
11 une question d'humanité, que s'il y a un décès, que
12 la personne qui continue l'abonnement puisse garder
13 le compteur sans avoir à repasser à travers le test
14 si jamais vous gardez une ou plusieurs des
15 conditions d'inadmissibilité que nous avons
16 mentionnées, qu'elle puisse automatiquement garder
17 le compteur non communicant.

18 Aussi, à 6.1.1, nous avons proposé quelque
19 chose qui a semblé attirer l'attention de la Régie
20 puisque la Régie a posé des demandes de
21 renseignements à quelques intervenants là-dessus.
22 Que si, malgré tout, il y a des situations
23 d'inadmissibilité qui persistent, inadmissibilité
24 aux compteurs non communicants, qu'une des options,
25 plutôt que de dire carrément non au client qui,

1 présumément, poserait un risque économique à Hydro-
2 Québec, qu'Hydro-Québec puisse lui dire, ah, vous
3 pouvez quand même l'avoir si vous faites un dépôt.
4 Et je ne veux pas rentrer sur le montant du dépôt.
5 Bien, j'avais présumé que ce serait le montant des
6 frais d'installation et des frais de relève, mais
7 on propose de les abolir. Si jamais ils ne sont pas
8 abolis, bien ce serait dépôt de ça. Mais Hydro-
9 Québec a dit, non, non, non, non, c'est les frais
10 du risque du coût d'intervention s'il y a un
11 débranchement. Alors ça pourrait être ça, le dépôt.
12 Ça pourrait... l'idée, ce serait un dépôt qui
13 résoudrait le risque qu'Hydro-Québec Distribution
14 allègue que certains clients pourraient poser,
15 risque économique qu'ils pourraient leur poser.

16 Et je vous dis ça en gardant à l'esprit,
17 aussi, que dans toutes ces conditions
18 d'admissibili... d'inadmissibilité, il n'y a aucune
19 règle qui interdit un client qui opterait pour les
20 compteurs non communicants à consommer beaucoup. Il
21 pourrait faire gonfler sa facture beaucoup plus que
22 les cent quarante (140 \$) ou les cent soixante-dix
23 dollars (170 \$) dont on parle ici. Surtout cent
24 soixante-dix (170), ou cent quarante (140) par an.
25 Il n'y a aucune règle. Et un client qui, tout d'un

1 coup, se mettrait à consommer beaucoup, à avoir
2 beaucoup d'équipements chez lui représenterait
3 aussi un risque accru pour Hydro-Québec
4 Distribution. Supposons que c'est un client qui a
5 eu une interruption au cours des vingt-quatre (24)
6 derniers mois. Il a le droit de consommer, il a le
7 droit de rester abonné. Alors c'est quoi la logique
8 de dire qu'il n'y a aucune limite quant à
9 l'accroissement de consommation que ce même client
10 pourrait avoir, mais, pour avoir un compteur non
11 communicant, ah, là, non, on ne lui permet pas.

12 7.1.1, c'est également l'article... un
13 autre article où on vous demanderait de codifier la
14 règle selon laquelle le blocage ou le refus d'accès
15 d'un compteur n'est pas un cas... là, ce serait un
16 cas d'interruption. 7.1.1, c'est un cas
17 d'interruption.

18 Finalement, je vous propose de réduire, je
19 suis à la page 36, d'autres irritants qui se
20 trouvent encore dans les conditions de service.

21 3.2.1, c'est l'article... c'est le méga article,
22 vous remarquerez que c'est presque... dans chaque
23 chapitre, c'est presque toujours lui que je cite en
24 premier parce que c'est un très long article, nous
25 vous avons proposé dans le texte du mémoire

1 d'énoncer l'obligation pour Hydro-Québec
2 Distribution d'offrir une réponse et d'installer le
3 compteur non communicant dans un délai de dix (10)
4 jours et non pas la moyenne de cinq semaines qui
5 prévaut actuellement. Et Hydro-Québec a été un
6 petit peu vague en disant que si le client insiste,
7 ah là, il l'aura plus vite. Alors il faudrait que
8 le client sache que s'il n'insiste pas, il ne
9 l'aura pas, il faudrait qu'il attende cinq
10 semaines, et il faudrait qu'il exprime quelque
11 chose, et je n'ai pas eu la réponse, je ne sais pas
12 quels sont les mots magiques qu'il doit prononcer
13 pour que le préposé à la clientèle le fasse passer
14 plus vite, mais surtout dans un contexte où ce dont
15 il est question, c'est que des gens ne veulent pas
16 être exposés aux radiofréquences d'un compteur, à
17 tort ou à raison, mais il y a des gens qui font ce
18 choix-là, attendre cinq semaines, c'est un peu
19 beaucoup.

20 (11 h 52)

21 À 4.1.2 et 4.5, nous supprimons la
22 recommandation antérieure que nous avons logée de
23 permettre, en cas d'estimation de consommation d'un
24 compteur non communicant, de répartir le solde dans
25 un délai de douze (12) mois. Nous avons comparé ça

1 avec l'option MVE, mais effectivement ça ne
2 s'applique pas tout à fait, donc nous retirons
3 cette recommandation, donc 4.1.2 et 4.5.

4 O.K. 5.1.2, c'est un doublon puisque je
5 l'avais déjà mentionné à la section précédente et
6 donc il reste 14.3 alinéa 5. C'est une erreur, je
7 pense, clairement de rédaction de l'article sur les
8 frais d'inaccessibilité qu'Hydro-Québec
9 Distribution propose puisque le texte est formulé
10 en prenant pour acquis que c'est un compteur
11 communicant qui va être installé chez la personne
12 qui aurait refusé l'accès. Alors qu'on sait bien,
13 dans toutes les conditions de service, le client
14 peut aussi avoir opté pour un compteur non
15 communicant, donc il suffirait de rectifier
16 l'article. Nous avons proposé un texte de
17 rectification.

18 Pour toutes nos propositions, nous avons
19 proposé des textes exacts, quels mots changer et à
20 quel endroit de l'article. Et donc pour chacune des
21 propositions, nous avons un texte.

22 Donc, ça termine mes représentations et je
23 vous remercie beaucoup.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Maître Neuman. Non, Maître Turmel. Pas de question?

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :

2 Non.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 J'aurais seulement une question, Maître Neuman. Au
5 paragraphe 30, page 21, quand vous dites que :

6 La personne concernée par la raison
7 d'être de l'option n'est pas, en soi,
8 le titulaire de l'abonnement. C'est le
9 client qui serait exposé aux émissions
10 de radiofréquence [...]

11 Est-ce que votre recommandation irait jusqu'à
12 permettre, par exemple, à une personne qui habite
13 dans un immeuble et que le compteur de l'autre
14 immeuble est près de sa fenêtre, il pourrait
15 demander qu'un compteur non communicant soit
16 installé à l'immeuble voisin?

17 Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 C'est pas quelque chose que nous avons recommandé.
19 Peut-être qu'il y a quelqu'un qui aurait une
20 réflexion là-dessus, mais ça ne fait pas partie de
21 nos recommandations.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 O.K. C'est vraiment plus aux compteurs groupés.

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :

25 Oui, c'est ça. Oui. Évidemment, là on pourrait

1 parler de toutes sortes d'autres hypothèses, mais
2 nous n'avons pas voulu étendre...

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Jusque-là.

5 Me DOMINIQUE NEUMAN :

6 Si au moins on peut commencer, on peut commencer
7 par régler le problème des compteurs groupés, ce
8 serait... ça résoudrait beaucoup de choses puisque,
9 comme je l'ai mentionné, beaucoup des
10 récalcitrants... Hydro-Québec donne l'exemple du
11 fait que depuis qu'il y a maintenant des pénalités
12 pour un refus d'accès, que ça va vite, que les
13 gens... les gens prennent des rendez-vous et que
14 souvent ils acceptent des compteurs communicants.

15 Bien, je comprends, s'il fallait payer six
16 fois... six fois quatre-vingt-cinq dollars (85 \$),
17 il n'y a pas beaucoup de gens qui vont faire ce
18 choix-là, donc ça peut être compréhensible.

19 Me SIMON TURMEL, régisseur :

20 Une question m'est venue. En fait, je l'avais la
21 question, j'ai retiré mon onglet, je l'ai remis, je
22 l'ai retiré, mais je voulais voir avec vous la
23 question des compteurs groupés. Les six ou cinq ou
24 quatre compteurs qui se trouvent dans le même
25 logement ou appartement, la possibilité qu'Hydro

1 envoie des frais... pas des frais, pardon... oui,
2 des frais, mais aussi un avis d'interruption ou
3 quoi que ce soit pour non-accès aux compteurs, ne
4 croyez-vous pas que cette situation-là va faire
5 l'objet d'une discussion avec le locataire qui va
6 dire, « écoutez, moi, vous venez de m'envoyer ça
7 puis je ne crois... j'aurais bien voulu vous donner
8 l'information, mais il ne se trouve pas chez moi
9 puis c'est bloqué en bas », ce qui va permettre
10 ultérieurement de documenter ou de connaître s'il y
11 a véritablement un problème ou un enjeu?

12 Me DOMINIQUE NEUMAN :

13 O.K. Je ne sais pas si c'est ça la question que
14 vous me posez, mais... enfin. Ce que je comprends,
15 c'est que si vous me parlez du fait qu'Hydro-Québec
16 devrait mettre à jour ses dossiers, évidemment
17 parce que c'est seulement les nouveaux abonnés qui
18 éventuellement spécifieront l'information dans leur
19 annexe, dans leur formulaire de l'annexe 1. Tous
20 les millions d'abonnés qui existent déjà, il va
21 falloir trouver un moyen pour Hydro-Québec de
22 mettre les codes qu'il faut dans son système
23 informatique.

24 Donc, évidemment s'il y a ce genre de
25 situation, s'il y a un client qui n'a pas de

1 chose dans notre société en deux mille dix-sept
2 (2017) qu'un client habite à quelque part et que
3 son compteur ne soit pas chez lui. Ça existe, il y
4 a des gens comme ça. Il y a des endroits comme ça.
5 Me SIMON TURMEL, régisseur :
6 Ça répond. Merci.
7 Me DOMINIQUE NEUMAN :
8 Bien. Merci.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 Merci, Maître Neuman. Cela termine votre
11 argumentation.
12 Me DOMINIQUE NEUMAN :
13 Merci. Je vous remercie beaucoup.
14 LA PRÉSIDENTE :
15 Il est midi (12 h 00).
16 Me SIMON TURMEL :
17 Effectivement.
18 LA PRÉSIDENTE :
19 On va prendre une pause lunch, donc treize heures
20 quinze (13 h 15).
21 Me SIMON TURMEL :
22 Très bien. Nous serons prêts à répliquer.
23 LA PRÉSIDENTE :
24 C'est bon. Et ce sera la fin avec la réplique du
25 Distributeur.

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :
2 Merci bien.
3 Me SIMON TURMEL :
4 Je vous remercie.
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Bon lunch.
7 SUSPENSION DE L'AUDIENCE
8 REPRISE DE L'AUDIENCE
9 (13 h 16)
10 LA PRÉSIDENTE :
11 Maître Turmel.
12 Me SIMON TURMEL :
13 Oui.
14 LA PRÉSIDENTE :
15 On vous écoute.
16 RÉPLIQUE PAR Me SIMON TURMEL :
17 Bonjour. Encore une fois, nous nous échangerons le
18 micro maître Tremblay et moi. Au début, on pensait
19 répliquer chacun une phrase un à tour de rôle, mais
20 ça aurait été peut-être un petit peu long, on a
21 abandonné l'idée.
22 Donc, je comprends que c'est rendu la
23 réplique finalement, le moment favori de tous parce
24 que ça signifie que la fin de l'audience approche.
25 Mais, en même temps, ce sera le début du travail,

1 pas le début, mais ce sera le début d'une prochaine
2 étape pour la Régie. On va essayer d'être quand
3 même assez rapide, assez bref. Il y a plusieurs
4 sujets qu'on veut aborder, mais on va être le plus
5 rapide et concis possible, tout en disant ce qu'on
6 a à dire malgré tout. Et tout comme finalement ma
7 plaidoirie, c'est quand même plusieurs plusieurs
8 plusieurs points, donc ça peut peut-être avoir
9 l'air un petit peu décousu, mais... Bon. On n'a pas
10 le choix.

11 Donc, je vais peut-être simplement revenir
12 d'entrée de jeu sur l'article 13.1.1 en réponse à
13 une question que madame la régisseuse Pelletier
14 m'avait posée relativement à la date d'entrée en
15 vigueur des... l'entrée en vigueur pour les entrées
16 de quatre cents ampères (400 A), l'option de
17 compteur non communicant.

18 J'avais erronément mentionné qu'il y avait
19 une erreur dans le plan d'argumentation
20 relativement à 13.1.1. Il n'y a pas d'erreur. En
21 fait, ce qu'on ne veut pas... Bien, à 13.1.1, à ce
22 stade, c'est l'approbation permanente. C'est plutôt
23 de rajouter... parce que 13.1.1 s'applique
24 uniquement aux entrées pour les clients qui ont des
25 entrées de deux cents ampères (200 A) actuellement,

1 donc c'est... pour les frais d'inaccessibilité.
2 Donc, c'est ajouter également le tout pour les
3 entrées de quatre cents ampères (400 A) considérant
4 notre demande d'ajouter l'option de retrait pour
5 les entrées de quatre cents ampères (400 A)
6 monophasées sans puissance facturée. C'est
7 simplement pour faire la corrélation à cet effet.

8 Deuxième sujet, « Relève annuelle ». Donc,
9 le Distributeur soumet justement le Distributeur
10 réitère sa demande pour faire baisser la relève de
11 trois à une fois et non pas une fois par mois comme
12 je l'avais mentionné, mais une fois annuellement.

13 En fait, on pense déjà que c'est une
14 proposition créée aussi dans le sens du décret.
15 Maître Neuman vous a déposé le décret 13-26-2013.
16 Bon. On pense que c'est une proposition qui va dans
17 le sens de ce décret-là. On a également démontré,
18 je pense, les estimations du Distributeur sont
19 bonnes, le processus d'estimation pour les factures
20 est éprouvé. Donc, on est rendu à un stade
21 justement où les lectures annuelles sont possibles.

22 Et également, regardez, pour ces clients-
23 là, les clients qui ont un compteur non communicant
24 puis qui auraient besoin d'une seule lecture
25 annuelle, regardez il y a toujours des possibilités

1 d'avoir le MVE qui aide à lisser les paiements et
2 également, différentes ententes de paiement, on ne
3 reviendra pas là-dessus, mais que si jamais il
4 devait y avoir un solde important, je pense que ce
5 sont différents éléments ici qui font en sorte que
6 tous les outils nécessaires pour en arriver à une
7 relève annuelle sont présents et sont là.

8 Puis voilà, c'est ça. Le lien avec le
9 décret 1326 c'est justement, c'est que ça ferait
10 baisser les frais pour l'adhérent au compteur non
11 communicant.

12 Prochain sujet, la non-interruption
13 hivernale. Le Distributeur a été un petit peu
14 surpris justement de la position d'UC dans le cadre
15 du présent dossier. En fait, dans le cadre surtout
16 de la plaidoirie qu'UC a faite parce qu'on comprend
17 finalement UC ne veut pas s'arrêter juste à deux
18 mois supplémentaires, mais on semble... il
19 semblerait que ce soit simplement une étape vers
20 une période de non-interruption annuelle. Donc, le
21 Distributeur a été un petit peu surpris de cet
22 élément.

23 (13 h 20)

24 Le Distributeur a été un petit peu surpris
25 aussi en écoutant les intervenants qui ont discuté

1 de ce sujet-là. J'ai quasiment eu l'impression que
2 l'article 76.2 ne faisait que de la figuration dans
3 la Loi alors que ce n'est pas le cas. L'article
4 76.2 est présent dans la Loi sur la Régie de
5 l'énergie. Puis cet article-là fixe la période pour
6 l'ensemble des distributeurs d'électricité.

7 Donc, c'est la Loi qui fixe la période de
8 non-interruption hivernale, pas juste pour le
9 Distributeur, pas juste pour Hydro-Québec
10 Distribution, mais pour l'ensemble des
11 distributeurs d'électricité. Donc, cet article-là
12 exprime... Finalement, c'est l'intention du
13 législateur qui est exprimée dans le cadre de cet
14 article-là. C'est le législateur qui voulait que la
15 période soit fixée à la période mentionnée à
16 l'article. Donc, le Distributeur soumet que la
17 Régie ne peut s'écarter de cet article 76.2 de la
18 Loi sur la Régie. Et même si la Régie devait avoir
19 un doute, aucun élément de preuve ne permet d'aller
20 là où les intervenants veulent, c'est-à-dire
21 ajouter deux mois à la période de non-interruption
22 hivernale.

23 Puis à cet effet, bon, je n'ai pas des
24 copies, mais je vais vous citer un extrait de la
25 décision D-2001-259 à la page 28 où, finalement, le

1 même débat a eu lieu à cette époque. Je comprends
2 qu'à l'époque, l'article 76.2 n'était pas en
3 vigueur, mais peu importe, le même débat sur la
4 période de non-interruption hivernale a eu lieu.
5 Puis j'ai l'impression en lisant ça que ça a dû
6 être à peu près les mêmes questions, puis à peu
7 près les mêmes débats, puis les mêmes arguments qui
8 ont été amenés que maintenant. Puis je vais vous
9 lire la citation au complet.

10 Pour la Régie, il ne s'agit pas tant
11 de définir, en toute objectivité, la
12 durée de l'hiver, mais plutôt de
13 déterminer la période durant laquelle
14 Hydro-Québec ne peut exercer son droit
15 d'interruption de service. Dans le
16 cadre de l'octroi d'un droit aux
17 abonnés, le tiers d'une année est
18 justifié pour le moment compte tenu
19 qu'il n'y a eu aucune preuve mettant
20 en doute la gestion responsable et
21 adaptée aux conditions climatiques
22 pratiquée par Hydro-Québec.

23 Encore une fois, dans le cadre de notre dossier, il
24 n'y a eu aucune preuve de la part des intervenants
25 qui est venue mettre en doute la gestion

1 responsable et adaptée de la part du Distributeur.

2 En fait, au contraire, je vous dirais que,
3 puis j'écoutais le témoignage de madame Fournier,
4 je pense qu'on est rendu beaucoup plus loin dans
5 les outils dont le Distributeur dispose pour
6 adapter ses décisions pour prolonger justement ou
7 pour décider à quel moment on va commencer à
8 interrompre. L'exemple qui me vient en tête ou
9 l'élément qui me vient en tête par ici, c'est
10 notamment la possibilité maintenant de gérer par
11 code postal, de tenir compte des codes postaux pour
12 pouvoir y aller de cette façon-là.

13 Donc, le Distributeur soumet ou réitère
14 finalement ce qu'on avait dit en plaidoirie
15 principale qu'il n'y a aucun élément qui a été
16 avancé, que des souhaits, aucun élément concret,
17 aucune problématique pour changer cette période.

18 Le procureur d'OC, maître David, a soutenu
19 que, on nous a fait... on nous a expliqué comment
20 ça se passe en Ontario. Puis il nous a mentionné ou
21 fait état d'une décision de la Commission de
22 l'énergie de l'Ontario, l'OEB, puis également d'une
23 décision d'Hydro One pour cet hiver, donc l'hiver
24 qui vient de se terminer. Il nous a mentionné que
25 ces éléments-là constituaient des éléments de

1 preuve dont la Régie devait tenir compte au
2 présent dossier.

3 Mais ce que je retiens des explications que
4 maître David nous a données, tout d'abord qu'il n'y
5 a aucun équivalent à 76.2 en Ontario. Il y a un
6 nouvel article, mais c'est tout récent. Mais c'est
7 surtout que l'OEB n'a pas encore fait l'examen, n'a
8 pas encore fait le débat sur la période ou sur la
9 durée de la période hivernale et j'ai le goût... je
10 vais citer mon confrère ici, aux pages 64 et 65 des
11 notes sténographiques d'hier.

12 (13 h 25)

13 Et je cite :

14 Et ça n'a pas pris de temps que la
15 Commission a exercé son pouvoir. Le
16 lendemain de l'adoption du projet de
17 loi, la Commission a rendu la décision
18 qui vous a été déposée. Bon, cette
19 décision, essentiellement, c'est une
20 ordonnance qui s'applique à tous les
21 distributeurs d'énergie de l'Ontario
22 mais elle est temporaire de nature.
23 Parce qu'elle ne parle que de l'hiver
24 deux mille dix-sept (2017) et elle ne
25 parle que de la fin de la période de

1 la trêve hivernale; pourquoi? Parce
2 qu'elle a été rendue le vingt-trois
3 (23) février, donc l'hiver était déjà
4 entamé [...] elle a parlé pour l'année
5 en cours [...]. Après ça, qu'est-ce
6 qui va arriver? Bien, la décision en
7 parle, elle dit : « Il y a un
8 processus en cours, de
9 consultation... »

10 Donc, c'est des ordonnances provisoires qui n'ont
11 pas fait l'objet de débat. Le débat sur la période
12 de non-interruption hivernale, en Ontario, n'a pas
13 encore eu lieu. Donc, il n'y a rien à tirer, de
14 l'avis du Distributeur, justement, de ces éléments-
15 là en Ontario. En fait, j'ai même l'impression
16 qu'avec notre article 76.2 puis la période qui est
17 inscrite à l'article 76.2, on est peut-être en
18 avance sur l'Ontario par rapport à cette question.

19 Puis, encore une fois, on le rappelle, si
20 jamais les associations de consommateurs ont des
21 problèmes particuliers, des éléments particuliers
22 dont ils veulent discuter, il y a toujours des
23 forums de discussions, des tables de discussions,
24 justement, qui existent avec le Distributeur puis
25 le Distributeur le rappelle et soutient que c'est

1 peut-être le forum approprié s'il y a des cas de
2 l'une, des cas particuliers sur cette question.

3 Puis, également, toujours sur la même
4 question, regardez, on va rappeler également, puis
5 ça a été mentionné, il y a eu des ententes de
6 paiement qui sont disponibles pour les clients,
7 justement. Il y a toujours des ententes de paiement
8 très avantageuses qui sont disponibles. Donc, sur
9 ce point, en conclusion, le Distributeur soumet que
10 la Régie ne peut modifier la période prévu à
11 l'article 76 et il n'y a eu aucune preuve qui met
12 en doute la gestion responsable du Distributeur sur
13 cette question.

14 Prochain sujet, c'est mon préféré, l'Annexe
15 1. D'abord, on parle de l'Annexe 1 mais j'ai
16 l'impression qu'il y a eu un petit peu... qu'il y a
17 eu un petit peu de confusion sur l'Annexe 1. En
18 fait, l'Annexe 1, ce n'est pas un formulaire. Ce
19 n'est pas un formulaire. J'ai l'impression que
20 plusieurs intervenants, qui venaient, avaient
21 l'impression que l'Annexe 1 c'est un formulaire.
22 Non. C'est la liste des informations qui sont
23 nécessaires.

24 Ceci étant, le Distributeur croit qu'il est
25 important justement de conserver une seule annexe.

1 Bon, parce que déjà, dans les textes, on fait
2 référence... il y a certains articles où on fait
3 référence à l'Annexe 1, donc si on devait commencer
4 à avoir une scission de l'Anne 1 part types de
5 tarifs, par types d'usages ou par types de clients,
6 bon, on s'entend qu'on aurait... ça serait presque
7 exponentiel, justement, le nombre d'annexes qu'on
8 aurait aux Conditions de service puis il faudrait,
9 à ce moment-là, que les différents articles fassent
10 référence à toutes sortes d'annexes différentes. Ce
11 qui serait finalement contre-productif puis irait à
12 l'encontre de la simplification que l'on recherche.

13 Également, il faut se rappeler que,
14 lorsqu'un client veut faire une demande
15 d'abonnement au service d'électricité, que ce soit
16 téléphone, Web, ce qu'on demande c'est les
17 renseignements qui doivent être mis à jour. C'est
18 ça qui est important. C'est ça qui est demandé. On
19 ne demandera pas à un client résidentiel, au
20 téléphone, l'intensité nominale ou les puissances
21 raccordées. Plusieurs de ces éléments-là c'est des
22 éléments qu'on retrouve dans la DA/DT puis que le
23 Distributeur va avoir et n'a pas besoin de ravoir à
24 chaque demande d'abonnement. Mais, pour le
25 Distributeur, c'est important que l'ensemble des

1 renseignements qui sont nécessaires se retrouve
2 listé dans une annexe. Mais ça n'est pas plus un
3 formulaire.

4 (13 h 29)

5 Correction de factures. Sur cette question,
6 bon, le Distributeur rappelle que sa proposition a
7 d'abord et avant tout comme objectif de simplifier
8 le travail et d'apporter une uniformité dans le
9 travail, autant pour la correction que pour la
10 détermination de la durée de la correction. Ça a
11 été mentionné, le trente-six (36) mois de crédit
12 répond à la majorité des cas. Puis le douze (12)
13 mois de débit, lui, correspond à un cycle annuel,
14 donc ça vient un peu empêcher, je veux dire, peut-
15 être les disparités saisonnières, considérant que
16 ça permet d'avoir une année complète.

17 Mais une chose qui est importante pour le
18 Distributeur, puis je désire le souligner, c'est
19 que c'est dans... pour le cas des débits, que ce
20 soit la même période dans les différents cas de
21 débits, ça c'est particulièrement important pour le
22 Distributeur, donc qu'on n'ait pas différentes
23 périodes de débits. Puis le Distributeur demande
24 également d'approuver les exclusions qui sont
25 demandées par le Distributeur, donc le dernier bloc

1 de l'article. Puis je comprends que ça n'a pas
2 vraiment fait l'objet de contestations, justement,
3 les exclusions demandées par le Distributeur dans
4 le dernier bloc.

5 Prochain sujet, date de facturation. Ce que
6 le Distributeur offre, c'est déjà plus généreux que
7 ce qui est demandé par la FCEI relativement à la
8 date de facturation. La FCEI demandait, dans un
9 premier temps, que ça soit offert aux clients
10 facturés avec plus de cent kilowatts (100 KW) et le
11 reste des clients, en deuxième temps. Or, comme les
12 clients au tarif M et G-9 sont facturés avec plus
13 ou moins soixante-cinq kilowatts (65 KW), on offre
14 le choix de dates à plus de clients.

15 Puis en ce qui concerne, justement, le
16 choix de date pour les clients qui ont des tarifs M
17 puis G-9, le Distributeur a commencé à accorder le
18 choix de date lorsque le client en fait la demande.
19 Puis pour les autres, éventuellement, ça arrivera.

20 Frais libres-services. Par rapport aux
21 frais libres-services, le Distributeur soumet que
22 la gratuité qu'il propose, lorsque l'Espace client
23 est utilisé, est une mesure essentielle pour
24 transformer la façon dont les clients s'adressent
25 au Distributeur. Et les clients s'adressent de plus

1 en plus au Distributeur de cette façon.

2 Donc, sur cette question, on a entendu
3 toutes sortes de choses, bon, Internet ce sont les
4 jeunes qui utilisent ça, les personnes âgées n'ont
5 pas accès à Internet, ni MFR. Bon, regardez, le
6 Distributeur va vous demander qu'on... on va... on
7 va mettre de côté les préjugés ou les idées
8 préconçues, j'ai l'impression qu'on a entendu
9 beaucoup, justement, d'idées ou de préjugés
10 préconçus qui n'étaient pas appuyés par la preuve
11 de dire que les personnes âgées n'utilisent pas
12 Internet, ce n'était pas appuyé par la preuve.

13 Donc, le Distributeur va inviter,
14 justement, la Régie, quand elle va regarder les
15 propositions, notamment la question des libres-
16 services, à mettre de côté ces préjugés sur
17 lesquels la position de certains intervenants
18 s'appuyait.

19 Puis toujours pour les libres-services,
20 qu'est-ce que la preuve a démontré? Que, regardez,
21 deux dollars (2 \$), ce n'est pas cher le coût que
22 ça coûte pour le Distributeur, ce n'est pas cher.
23 L'ACEF de Québec a tenté d'ajouter différents
24 coûts, mais ce n'était pas appuyé par la preuve.

25 Puis pour l'efficacité, pour le

1 changement... pour l'efficacité d'une telle mesure,
2 le Distributeur va vous inviter à lire la pièce
3 HQD-4, Document 5, qui est finalement le suivi du
4 pilote. Puis quand on lit le suivi du pilote, ça
5 vient confirmer, justement, l'efficacité d'une
6 telle mesure pour modifier... on dit modifier le
7 comportement de la clientèle, mais en même temps,
8 c'est de plus en plus s'adapter à ce que la
9 clientèle désire aussi.

10 (13 h 34)

11 Choix de tarif. Bon, le Distributeur a pris
12 bonne note de ce que la FCEI et UPA ont dit
13 relativement au choix de tarif et verra ce qu'il
14 peut ajouter comme indication quant au fait qu'un
15 client peut être admissible dans différents tarifs
16 dans le résumé des principales conditions de
17 service. Le résumé des principales conditions de
18 service, on s'entend, c'est un document qui évolue.
19 C'est un document qui évolue, donc c'est un
20 document qui permet effectivement pour le
21 Distributeur de s'acquitter de ses obligations de
22 renseignements, puis également c'est un document
23 qui va être envoyé à l'ensemble des clients
24 annuellement, pas uniquement aux nouveaux clients.
25 Donc, c'est intéressant, justement, de garder

1 justement ce document-là, puis de l'envoyer année
2 après année afin de sensibiliser, afin d'informer
3 justement les clients quant aux Conditions de
4 services et aux différents éléments aux Conditions
5 de service.

6 Prochain sujet, entente de paiement. J'ai
7 écouté la plaidoirie de mon confrère maître
8 Falardeau hier relativement à la définition,
9 entente de paiement, mais définition d'entente de
10 paiement, c'est ce dont je vais parler. J'ai
11 entendu la plaidoirie de maître Falardeau
12 relativement à la définition d'entente de paiement.
13 Le Distributeur soumet que la définition qu'il
14 propose dans l'engagement, je pense que
15 l'engagement additionnel, ce n'était pas un
16 engagement qui avait un numéro, c'était
17 l'engagement additionnel, que c'est une définition
18 qui est nécessaire pour tenir compte de la réalité
19 actuelle. Parce que ce n'est pas dans toutes les
20 ententes de paiement, puis c'est mentionné
21 également dans l'engagement, dans le texte qui
22 accompagne la proposition de définition, ce ne sont
23 pas toutes les ententes de paiement qui font une
24 projection de la consommation. Il y a des ententes
25 de paiement qui sont à court terme, donc avant la

1 prochaine facture, également certaines ententes
2 personnalisées, justement, où toute la consommation
3 n'est pas comprise, pour certaines situations
4 particulières. Donc, la définition proposée dans
5 l'engagement additionnel est celle qui reflète ce
6 qu'est une entente de paiement et elle adéquate.

7 Question des dépôts maintenant, ce sera
8 bref sur cette question. Simplement rappeler que,
9 pour la période de quarante-huit (48) mois
10 proposée, la période de quarante-huit (48) mois,
11 bien, la Régie s'était déjà prononcée dans le R-
12 3439-2000, Décision D-2001-259, à la page 18 et en
13 était arrivé à la conclusion, justement, que cette
14 période de quarante-huit (48) mois était justifiée,
15 compte tenu du risque propre aux entreprises
16 commerciales. Quant aux autres éléments soulevés
17 par la FCEI, regardez, le Distributeur soumet,
18 justement, que les discussions auxquelles justement
19 la Régie avait invité le Distributeur et la FCEI il
20 y a quelques années et qui se poursuivent,
21 constituent le forum pour en discuter.

22 SÉ-AQLPA. Bon. Je vais vous admettre que
23 c'est un petit peu difficile de répliquer, de
24 répliquer à la plaidoirie qu'on a entendue de SÉ-
25 AQLPA ce matin. C'est difficile de répliquer à une

1 réécriture complète ou presque complète des
2 Conditions de service, mais c'est surtout encore
3 plus difficile de répliquer à ce qui semble
4 remettre en question plusieurs décisions de la
5 Régie ou plusieurs principes sur lesquels la Régie
6 s'était prononcée, tant les dossiers sur LAD que
7 sur l'Option de retrait.

8 J'écoutais mon confrère et ça semblait être
9 presque une remise en question du corpus de
10 décisions de la Régie relativement à ces questions-
11 là, notamment, on voulait presque, en tout cas de
12 ma compréhension, on voulait que l'Option de
13 retrait fasse maintenant un peu partie de l'offre
14 de base, il y avait plusieurs éléments. Donc,
15 regardez, on ne repassera pas sur chaque article ou
16 chaque proposition de SÉ-AQLPA, on va épargner ça.
17 Donc, le Distributeur invite la Régie à tenir
18 compte, justement, qu'elle s'est prononcée sur
19 plusieurs des grands principes dans le cadre des
20 dossiers qui concernent LAD et qui concernent
21 l'Option de retrait et que je ne crois pas que le
22 présent dossier était un forum pour tout remettre
23 ces principes-là en question.

24 (13 h 39)

25 Puis également, peut-être juste rappeler que,

1 regardez, madame Babin l'a dit en témoignage, bien,
2 pour les derniers compteurs, là, ça va bien.

3 Oui, peut-être une dernière chose pour ma
4 part. La proposition de l'UPA d'avoir le tarif D
5 par défaut. J'ai l'impression qu'avec cette
6 proposition-là que le tarif D soit par défaut pour
7 les clients de l'UPA, à un moment donné, c'est
8 habiller Paul pour déshabiller Pierre, ou enfin je
9 ne sais plus trop c'est quoi l'expression, là, mais
10 on viendrait quand même probablement créer d'autres
11 problèmes parce que ce n'est pas nécessairement
12 tous les clients qui sont représentés par l'UPA qui
13 sont admissibles au tarif D. Il peut y avoir des
14 clients qui font de la transformation. Donc, ça
15 impliquerait qu'on vienne... En mettant par défaut
16 certains clients, on obligerait à mettre par défaut
17 un client à un tarif auquel il n'est pas
18 admissible. Donc, c'est une solution qui aurait
19 comme... Ou c'est une proposition qui aurait comme
20 effet de venir créer peut-être davantage de
21 problèmes que d'en régler.

22 Si vous voulez m'attendre simplement un
23 instant, vérifier s'il y avait autre chose. Oui,
24 juste pour revenir sur la question de la période de
25 non-interruption hivernale. Peut-être simplement de

1 rappeler justement aussi... Regardez, il y a un
2 balisage complet à l'engagement numéro 4. C'est
3 assez pertinent. Il y a beaucoup d'enseignements
4 qui démontrent que, justement, on va beaucoup plus
5 loin que beaucoup d'autres utilités relativement à
6 cette période.

7 Puis la question du rebranchement à la
8 demande du client. Bon. Au niveau du texte, bon,
9 c'est plus clair qu'avec l'accord du client. Puis
10 l'idée, c'est simplement d'éviter de réalimenter
11 des locaux qui sont vacants. Mais le Distributeur
12 rappelle qu'il envoie préalablement...
13 préalablement différentes lettres aux clients qui
14 sont concernés, qui sont interrompus, puis valide
15 également les locaux pour lesquels il n'a pas eu de
16 réponse. Donc ça.

17 Puis un autre élément. J'aurais peut-être
18 dû commencer par ça, mais bon. Je vais terminer par
19 ça. C'est ça. Simplement un petit rappel. Au début
20 du dossier, le Distributeur avait proposé à peu
21 près quelque chose comme cent soixante-sept (167)
22 propositions. Il y en a près de cent vingt (120)
23 qui ont été discutées en atelier, qui ont fait
24 l'objet de formulaires. Puis suite à ça, il y en a
25 peut-être une trentaine qui ont fait l'objet de

1 modifications de la part du Distributeur. Donc, ça
2 démontre justement l'efficacité du processus puis
3 de voir le cheminement qui a été fait dans le cadre
4 du présent dossier.

5 Donc, c'était tout pour ma part. Je vais
6 laisser la place à mon collègue maître Tremblay
7 pour la suite des choses, à moins que l'on me
8 demande de rester.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Mon collègue maître Simon Turmel a des questions
11 pour vous.

12 Me SIMON TURMEL :

13 Très bien.

14 Me SIMON TURMEL, régisseur :

15 Bonjour. Je vais y aller en vrac également. Je dis
16 « en vrac », mais ça ne sera pas un gros vrac vu
17 que j'ai deux ou trois questions.

18 Me SIMON TURMEL :

19 Un petit vrac.

20 Me SIMON TURMEL, régisseur :

21 Oui.

22 Me SIMON TURMEL :

23 Un petit vrac.

24 Me SIMON TURMEL, régisseur :

25 Bon. J'ai saisi que l'annexe 1, ce ne sont que les

1 informations qui visent un petit peu de tout que
2 vous désirez obtenir.

3 Me SIMON TURMEL :

4 Exact.

5 Me SIMON TURMEL, régisseur :

6 Et ça va se traduire de façon séparée, de façon
7 plus claire, de façon plus adaptée à la clientèle
8 dans un formulaire quelconque qui va se trouver sur
9 Internet lorsqu'on va ouvrir la page personnelle
10 pour demander un abonnement? Est-ce que je
11 comprends bien?

12 Me SIMON TURMEL :

13 Bien, le formulaire va... C'est ça. Ça va être les
14 questions ou les éléments pour lesquels on va avoir
15 besoin des informations qui vont être demandées. On
16 sait par rapport à une adresse. On va déjà le
17 savoir dans nos systèmes quand on va avoir reçu la
18 DADT du maître électricien que c'est une entrée de
19 200 ampères.

20 Me SIMON TURMEL, régisseur :

21 Non, mais allez-y plus simple. Je déménage le
22 premier (1er) juillet, j'arrive au 15 rue, je ne
23 sais pas quoi, puis là j'ouvre la page Internet, je
24 dis « je veux me brancher ». Il n'y a pas de
25 monsieur ou de madame qui me parle. Qu'est-ce qui

1 se passe?

2 Me SIMON TURMEL :

3 Sur la page Internet?

4 Me SIMON TURMEL, régisseur :

5 Oui, oui. Vous voulez que ce soit le virage. Alors,

6 on laisse faire le téléphone.

7 Me SIMON TURMEL :

8 On laisse faire le téléphone.

9 Me SIMON TURMEL, régisseur :

10 Oui.

11 (13 h 44)

12 Me SIMON TURMEL :

13 Oui. Oui. Je n'étais pas sûr c'était quoi la

14 première question. La réponse c'est oui.

15 Me SIMON TURMEL, régisseur :

16 O.K., ça va être adapté à la clientèle.

17 Me SIMON TURMEL :

18 Oui. Oui, oui. C'était ça la question ! Je

19 confirme. Oui.

20 Me SIMON TURMEL, régisseur :

21 Puis j'ai entendu quelques témoignages, hier et

22 aujourd'hui, plaidoiries, pour ajouter des sections

23 ou des informations ou des questions plus précises,

24 que je ne trouvais pas non intéressantes, au

25 contraire, à titre d'exemple : Est-ce qu'il peut y

1 avoir des cases qui vont dire, « Si vous êtes un
2 transformateur dans le domaine agricole, bien, vous
3 risquez de... »? C'est-tu quelque chose que vous
4 avez travaillé, envisagé depuis que vous l'avez
5 entendu au cours des derniers...

6 Me SIMON TURMEL :

7 De rajouter...

8 Me SIMON TURMEL, régisseur :

9 Des sections plus adaptées à des situations, styles
10 ce qu'on a entendu cette semaine en matière
11 agricole. Le témoin disait : « Bien, écoutez, si on
12 nous disait... pour nous permettre de faire le
13 choix... », vu que le choix relève d'eux-mêmes,
14 « ... pour nous permettre de faire le choix, ce
15 serait intéressant qu'on nous dise que, si nous
16 faisons de la transformation, nous passons au tarif
17 G. Si vous ne faites pas de transformation... », il
18 me semble, vu que vous dites que l'information...
19 le devoir d'information va se limiter au formulaire
20 que vous envoyez, il n'y a pas d'interaction avec
21 le citoyen par une personne. Est-ce que ce n'est
22 pas quelque chose que vous trouvez qui est
23 intéressant? Je vous pose la question mais pas
24 besoin de me répondre nécessairement mais, en tout
25 cas, pour... bien, oui, me répondre vu que j'ai

1 posé une question. Mais, tout au moins d'y
2 réfléchir. Avez-vous trouvé que ça pouvait être
3 quelque chose d'intéressant?

4 Me SIMON TURMEL :

5 Je vais admettre que j'aime bien les questions
6 auxquelles on n'a pas besoin de répondre mais si
7 vous voulez que je vous réponde, vous allez me
8 donner...

9 Me SIMON TURMEL, régisseur :

10 J'essaie de semer des pensées.

11 Me SIMON TURMEL :

12 Vous m'excuserez, ça fait longtemps que je ne me
13 suis pas abonné moi-même au service d'électricité.
14 Regardez, quand vous allez sur le formulaire, vous
15 allez avoir plein de petits points... il y a
16 différentes cases, il peut y avoir plein de petites
17 cases puis, au bout de la case, il y a des petits
18 points d'interrogation. Donc, vous cliquez sur le
19 point d'interrogation puis là ça va vous donner de
20 l'information par rapport aux informations des
21 différentes cases, qu'est-ce que ça signifie
22 l'information que vous avez besoin de remplir ou
23 pourquoi vous avez besoin de cette information-là.
24 Donc, il y a des petites points d'interrogation au
25 bout des cases. Par rapport à l'usage? Par rapport

1 à l'usage, oui, oui, c'est ça, c'est ça, des points
2 d'interrogation par rapport à l'usage.

3 Me SIMON TURMEL, régisseur :

4 Donc, ça va aider, ça va informer puis ça va
5 permettre de guider.

6 Me SIMON TURMEL :

7 C'est ça.

8 Me SIMON TURMEL, régisseur :

9 Merci.

10 Me SIMON TURMEL :

11 Pour les autres...

12 Me SIMON TURMEL, régisseur :

13 Oui, allez-y, pour les autres?

14 Me SIMON TURMEL :

15 Les autres éléments, il y a aussi toujours le petit
16 résumé envoyé annuellement qui...

17 Me SIMON TURMEL, régisseur :

18 Oui. Oui.

19 Me SIMON TURMEL :

20 ... est un élément important à...

21 Me SIMON TURMEL, régisseur :

22 Qu'on reçoit en annexe à notre facture et qu'on
23 doit conserver.

24 Me SIMON TURMEL :

25 Conserver et même lire, je rajouterais.

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :

2 Oui.

3 Me SIMON TURMEL :

4 Le conserver, ça ne change rien si vous ne le lisez
5 pas.

6 Me SIMON TURMEL, régisseur :

7 Oui. L'entente de paiement. Maître Falardeau a
8 parlé de la définition de l'entente de paiement et
9 j'avais saisi le même enjeu. Lorsque vous allez à
10 l'article actuel, c'est plus simple pour moi, parce
11 que vu que vous reproduisez sensiblement la même
12 chose, qui est à la page 10 des conditions de
13 service actuelles, en vigueur. La dernière phrase
14 se lit comme suit :

15 L'entente de paiement doit permettre
16 d'acquitter la dette et le coût de
17 consommation prévue pour le terme de
18 l'entente.

19 Votre engagement, votre proposition additionnelle
20 était que vous allez plutôt mettre « peut »,
21 l'entente de paiement peut permettre d'acquitter?

22 Me SIMON TURMEL :

23 Exact.

24 Me SIMON TURMEL, régisseur :

25 Moi, quand je voyais « peut », c'est que ça laisse

1 une latitude, une discrétion au Distributeur. Quand
2 c'est « doit », il doit l'offrir. Ça ne veut pas
3 dire qu'on va le considérer. Ça se peut que le
4 client dise : « Non, non, attends une minute, moi,
5 je veux payer tout de suite. » Mais, au moins, pas
6 de discrétion du Distributeur, il doit l'offrir.
7 Alors, pourquoi baisser d'un cran cette fois-ci?
8 Pourquoi en enlever un petit peu au client sur
9 cette façon-là?

10 Me SIMON TURMEL :

11 En fait, au contraire, on n'en enlève pas au
12 client. C'est simplement qu'il y a beaucoup... en
13 fait, l'offre d'entente de paiement, depuis que...
14 la définition qu'on trouve ici est beaucoup plus
15 large qu'à cette époque. Ce ne sont pas toutes les
16 ententes de paiement pour lesquelles il y a le coût
17 de la consommation qui va être inclus dedans. Comme
18 ça avait été mentionné en témoignage, des fois il
19 peut y avoir certaines ententes de paiement qui
20 vont être à très court terme. Quelqu'un reçoit sa
21 facture puis il dit : « Je ne suis pas capable de
22 la payer aujourd'hui... »

23 Me SIMON TURMEL, régisseur :

24 On dit la même chose. On dit la même chose. Moi,
25 c'est le « doit » et le « peut ».

1 (13 h 49)

2 Le « doit » n'empêche pas le fait de ne pas choisir
3 de l'inclure. J'ai fait beaucoup de négations. Le
4 fait de dire « doit », l'entente de paiement
5 « doit » permettre d'acquitter la dette, c'est que
6 vous devez l'offrir.

7 Me SIMON TURMEL :

8 Absolument.

9 Me SIMON TURMEL, régisseur :

10 Ça se peut que le client dise : « Non, non, je n'en
11 veux pas. » Mais là, vous dites « peut »
12 maintenant.

13 Me SIMON TURMEL :

14 Oui.

15 Me SIMON TURMEL, régisseur :

16 Oui. O.K. On s'est parlé aussi, c'est... mais en
17 tout cas, je cherchais la différence pourquoi un
18 « doit », un « peut », parce qu'Hydro-Québec
19 pourrait décider de ne pas l'offrir.

20 Me SIMON TURMEL :

21 Parce que si on met « doit », ça impliquerait qu'on
22 ne peut pas nécessairement offrir ces ententes-là
23 court terme qui sont avant... dont l'échéance est
24 avant la prochaine facture.

25

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :
2 O.K. Dans ce sens-là, c'est le sens que vous voulez
3 dire, O.K.
4 Me SIMON TURMEL :
5 C'est dans ce sens-là.
6 Me SIMON TURMEL, régisseur :
7 O.K. Dans ce cas-là, vous ne pouvez pas le faire?
8 Me SIMON TURMEL :
9 Ou on ne doit pas le...
10 Me SIMON TURMEL, régisseur :
11 On ne doit pas le faire, c'est ça. J'ai une
12 dernière question, mais je ne sais pas à qui elle
13 s'adresse. On avait parlé de la question des décès
14 et de transferts de comptes, personne autorisée, la
15 définition de personne autorisée. Est-ce que
16 c'était maître Tremblay ou vous?
17 Me SIMON TURMEL :
18 Regardez, vous pouvez peut-être poser la question,
19 on va y réfléchir puis on verra qui y répondra.
20 Me SIMON TURMEL, régisseur :
21 Je me posais la question, bien s'était posé hier la
22 définition d'une personne autorisée et je me
23 disais, j'aurais peut-être dû la poser avant ou
24 bien, bien avant. Est-ce qu'on n'est pas en train
25 de jouer dans les définitions prévues au Code

1 civil, l'encadrement du Code civil du Québec par
2 rapport à qui gère les comptes? Est-ce qu'on n'est
3 pas en train de créer une problématique
4 additionnelle?

5 Me SIMON TURMEL :

6 En ajoutant une définition pour personne autorisée?

7 Me SIMON TURMEL, régisseur :

8 En prévoyant qu'une personne autorisée peut décider
9 quand il y a un transfert de compte alors que tout
10 ça est déjà encadré, j'ose croire, dans le Code
11 civil du Québec pour tout ce qui est autre facture,
12 la succession s'en occupe?

13 Me SIMON TURMEL :

14 Oui, mais ici, je pense qu'on peut voir la personne
15 autorisée... je pense que ce n'est pas
16 incompatible, ça va être la personne autorisée en
17 fonction des règles qui sont prévues ou qui vont
18 faire en sorte, au Code civil, qu'une personne va
19 être autorisée, exécuteur testamentaire, par
20 exemple.

21 Me SIMON TURMEL, régisseur :

22 O.K. Alors moi, je... O.K. Ça va, c'est correct.

23 Merci bien.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Une précision, Maître Turmel, par rapport à

1 l'article 76.2, selon votre analyse, la Régie
2 n'aurait pas compétence pour élargir cette période
3 qui est fixée à l'article 76.2, bien qu'il soit
4 situé dans une section de la loi où on parle des
5 obligations des distributeurs, puis qu'il y a
6 d'autres dispositions dans la loi qui nous donnent
7 quand même le pouvoir de fixer les Conditions de
8 service et tout, mais votre point, c'est qu'il n'y
9 a même pas de marge de manoeuvre, selon vous?

10 Me SIMON TURMEL :

11 La période de non-interruption a été encadrée par
12 l'article 76.2 et c'est, effectivement, c'est
13 l'intention, c'est la volonté du Législateur que ce
14 soit la période mentionnée, précisée, indiquée à
15 cet article.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 O.K. Tous les autres distributeurs aussi, oui.

18 Me SIMON TURMEL :

19 Et les autres distributeurs, oui.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Tous les autres, oui, oui, non, c'est ça, ça je
22 comprends, ce n'est pas juste le Distributeur qui
23 est touché.

24 Juste une précision, pour ce qui est de
25 l'option de retrait pour les clients qui ont une

1 entrée électrique de quatre cents ampères (400 A),
2 vous demandez, si possible, que ce soit une entrée
3 en vigueur avant septembre?

4 Me SIMON TURMEL :

5 Exact.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Ça pourrait être une entrée en vigueur plus tôt?

8 Me SIMON TURMEL :

9 Ah, oui.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Il n'y a pas de... oui, c'est ça.

12 Me SIMON TURMEL :

13 Toujours, effectivement, il n'y a pas... En fait,
14 l'idée du premier (1er) septembre, c'est qu'on veut
15 aussi avoir reçu les compteurs. C'était...

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Ah, O.K.

18 Me SIMON TURMEL :

19 C'est vraiment... c'est vraiment... c'est aussi...

20 LA PRÉSIDENTE :

21 O.K. Bon, bien c'était...

22 Me SIMON TURMEL :

23 Voilà. C'est ça.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 O.K. Ça répond à ma question.

1 Me SIMON TURMEL :

2 C'est aussi simple que ça.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 O.K. Pour la révision de la procédure d'examen des
5 plaintes, si jamais la Régie décidait de procéder
6 en phase 2 avec une telle révision, juste préciser,
7 peut-être, si c'est possible, à quel moment le
8 Distributeur serait en mesure de faire, par
9 exemple, une séance de travail avec les
10 intervenants à ce sujet-là?

11 Me SIMON TURMEL :

12 Regardez, je pense, deux mille dix-sept (2017), je
13 pense qu'on oublie ça, je pense que, et la Régie,
14 et le Distributeur ont des agendas, en deux mille
15 dix-sept (2017), assez chargés. Probablement
16 dans...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Début deux mille dix-huit (2018)?

19 Me SIMON TURMEL :

20 Début deux mille dix-huit (2018), premier tiers de
21 deux mille dix-huit (2018), je vous dirais.

22 (13 h 55)

23 LA PRÉSIDENTE :

24 O.K. Peut-être juste une autre. En lien, je crois
25 que c'est l'UPA qui avait fait cette demande, en

1 lien avec l'article 8.4.1, pour l'histoire du
2 réseau de la ligne aérienne triphasée. Est-ce que
3 l'ajout du critère technique qui se retrouve... est
4 quelque chose qui est...

5 Me SIMON TURMEL :

6 Je vais utiliser mon...

7 LA PRÉSIDENTE :

8 ... une bonne idée pour vous?

9 Me SIMON TURMEL :

10 Je vais utiliser mon ricochet pour envoyer la
11 question à maître Tremblay.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 O.K. Ah! Oui, c'est vrai. Ça, c'est à vous.

14 Me SIMON TURMEL :

15 Oui, c'est ça. Ce serait... Oui, oui.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Ah! C'est bon. C'est bon. Excellent.

18 Me SIMON TURMEL :

19 Il désire parler lui aussi.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci, Maître Turmel. Maître Tremblay.

22 RÉPLIQUE PAR Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

23 Alors, bonjour à nouveau. Alors, merci de nous
24 accommoder pour cette réplique en deux temps. C'est
25 très très apprécié. Je vais, si vous voulez bien,

1 répondre en premier lieu à votre question pour que
2 ce soit réglé tout de suite.

3 En fait, ce qu'on voulait démontrer avec le
4 contenu du formulaire de la RBQ, la DADT, là, il
5 appartient à la RBQ, mais il sert à la fois pour
6 déclarer des travaux aux fins de la juridiction de
7 la RBQ et c'est ce même formulaire qui est transmis
8 à Hydro-Québec également.

9 Ce qu'on voulait démontrer tout simplement,
10 c'est que si le client a besoin pour son moteur,
11 par exemple, d'une alimentation à une tension
12 triphasée, bien la déclaration l'indique, le
13 formulaire l'indique.

14 Et ensuite de ça, si on transpose ça du
15 côté de la réalité du réseau, bien on vérifie si
16 cette tension-là est disponible devant l'adresse du
17 client ou à l'adresse de service. Alors si, par
18 exemple, le client demande une tension triphasée,
19 mais que devant chez lui il n'y a que de la tension
20 monophasée, bien il va être nécessaire d'installer
21 une tension triphasée. On va partir du dernier
22 endroit du réseau où il y a une tension triphasée
23 et on va l'amener jusqu'à l'adresse de service du
24 client. Donc, nécessaire, mais ça veut dire, est-ce
25 qu'il y a une tension triphasée ou s'il n'y en a

1 pas.

2 Je rappelle que si la tension est déjà
3 disponible à l'adresse de service, à l'adresse où
4 on veut alimenter une nouvelle charge, il n'y a pas
5 de frais pour le client si sa charge est inférieure
6 à cinq (5) MVA. C'est aussi une règle, alors...
7 Mais, dans la mesure où... on appelle ça un client
8 « débordeur », donc si la tension est disponible,
9 mais qu'il faudrait faire des travaux, ce petit
10 client-là en bas de cinq (5) MVA ne paiera pas.

11 Mais, c'est tout simplement une question de
12 constater s'il y a une tension triphasée ou pas à
13 l'endroit où le client aura à alimenter sa charge,
14 donc c'est simple. Quand on dit il y a une
15 nécessité de, je n'ai pas le texte exact, mais il y
16 a nécessité de modifier le réseau pour installer
17 une tension triphasée, bien c'est une question
18 d'observation, une question de fait : y a-t-il ou
19 non à cet endroit-là la tension triphasée? Si oui,
20 bien, le client y a droit sans frais, sinon bien il
21 faut passer au travers de la... de la méthode, là,
22 de calcul de la contribution qui est présentée dans
23 les conditions de service. Ça vous va?

24 Donc, de mon côté, quelques brefs
25 commentaires. J'ai moins de sujets que mon

1 confrère. Premier point, c'est de façon assez
2 générale, c'est la question de ce qu'on appelle
3 l'interruption des locaux vacants. C'est un
4 vocabulaire... Moi, j'espère qu'on ne parlera plus
5 de locaux vacants parce que, ça, c'est un
6 vocabulaire d'avant l'IMA, hein! Littéralement, les
7 employés d'Hydro-Québec vérifiaient si un local
8 était vacant pour savoir si on pouvait ou pas
9 l'interrompre. On sait que ça prenait beaucoup de
10 visites sur les lieux.

11 Aujourd'hui, avec l'IMA, c'est plus aisé,
12 là. On veut, nous, aller vers une relation
13 distributeur d'électricité à un client. On sait que
14 les conditions de service qu'on regarde
15 aujourd'hui, on l'a dit souvent, c'est un contrat
16 réglementé dont les termes sont fixés par la Régie.
17 Mais, on veut livrer de l'électricité à un client.
18 Si on n'a pas de client, bien il ne devrait plus y
19 avoir de livraison d'électricité. La technologie
20 nous permet d'être beaucoup plus rigoureux sur
21 cette question-là et on a parlé de perte au bas mot
22 de trois millions de dollars (3 M\$) par année pour
23 l'ensemble de ces fameux locaux dit vacants. J'aime
24 mieux dire des locaux ou des lieux de consommation
25 sans abonnement, si on veut utiliser le vocabulaire

1 que l'on vous propose.

2 (14 h 00)

3 Et je ne reviendrai pas sur toute la preuve
4 que vous avez entendue sur la facilité avec
5 laquelle le client peut maintenant contacter le
6 Distributeur pour conclure un abonnement, le Web,
7 le téléphone, le libre-service, et caetera. Donc,
8 si une personne veut être le client d'Hydro-Québec,
9 il sait comment faire, il s'abonne et avec l'IMA on
10 est en mesure de, si le service avait été
11 interrompu par exemple, de remettre le service
12 très, très rapidement, je pense que c'est la
13 journée même ou le lendemain, de mémoire. Donc,
14 c'est là qu'on veut s'en aller. Donc,
15 effectivement, ne pas avoir de livraison
16 d'électricité sans avoir un client à l'autre bout
17 qui accepte de la recevoir et qui accepte
18 évidemment d'en payer le coût. Le prix, devrais-je
19 dire.

20 Ce n'est pas une position qui est absolue
21 cependant, là, il y a d'autres considérations qu'on
22 veut tenir en compte, mais c'est ce vers quoi on
23 veut tendre. Et c'est ce qui se manifeste aussi,
24 là, par notre proposition pour la question des
25 résiliations des abonnements par les locataires.

1 Vous avez vu notre proposition initiale, c'était
2 très rigoureux sur les règles que je viens de vous
3 expliquer, là. Pas d'abonné, pas de service; avec
4 abonné, avec service. Alors, il y a un pas qui a
5 été fait, je pense, parce qu'à un moment donné les
6 changements doivent se faire à un rythme qui est
7 peut-être acceptable, là, pour ce que j'appellerais
8 le marché, pour la clientèle. Alors, la
9 proposition, on l'a fait évoluer et c'est toujours
10 celle qui apparaît dans l'engagement numéro 9.
11 C'est notre proposition et on la maintient, c'est
12 ce que je veux vous dire en réplique, parce que
13 j'ai pris connaissance de, évidemment, j'ai écouté
14 l'argumentation orale de la CORPIQ, j'ai pris
15 connaissance de leurs commentaires écrits
16 également, ce matin.

17 Je, tout simplement, en précision, je
18 voulais ajouter, parce qu'on s'était laissés sur
19 l'argumentation principale avec un certain flou.
20 Donc, dans tous les cas, la responsabilité de payer
21 la facture, ça va être au propriétaire au moment où
22 cette consommation-là a eu lieu. Donc, qu'il y ait
23 eu ou pas mise à jour des informations, là, je
24 voulais, dans le fond, je réponds « oui » à votre
25 question que vous me posiez la dernière fois, donc

1 locataires par son déguerpissement et
2 son désabonnement.

3 Bon. De un, je trouve aussi que ça brosse un
4 portrait assez sombre des locataires, parce que
5 tout ce qu'on a entendu dire des locataires ici
6 c'est qu'ils déguerpissent, puis mettent fin,
7 devançant de leur propre chef la date de fin de
8 leur bail et déguerpissent. Bon. Je ne sais pas
9 jusqu'à quel point c'est représentatif, je sais que
10 la CORPIQ en a toujours fait un grand cas.

11 Deux choses là-dessus. Premièrement, ce
12 qu'on voit également de la preuve de la CORPIQ,
13 c'est que les assureurs des propriétaires exigent
14 que le service d'électricité soit maintenu dans un
15 immeuble. Les assureurs. N'est-ce pas là une
16 preuve, si on en avait besoin, que c'est la
17 responsabilité du propriétaire de veiller à ce que
18 son immeuble soit alimenté en tout temps en
19 électricité? Et ce propriétaire-là, il a toujours
20 l'option d'être le client d'Hydro-Québec aussi,
21 hein? On n'en a jamais parlé, là, mais il y a des
22 propriétaires au Québec qui sont le client d'Hydro-
23 Québec et dont le prix du loyer, à ce moment-là,
24 qui est chargé au locataire, comprend le prix de
25 l'électricité. Ça existe, il y a même une loi pour

1 encadrer ça, vous la connaissez, c'est la Loi M-37.

2 (14 h 04)

3 Alors, ça c'est toujours l'option que le
4 propriétaire peut toujours prendre s'il a le
5 moindre doute. Puis deuxième option, bien, on met à
6 sa disposition, puis je pense que c'était en
7 réponse très valable aux prétentions de la CORPIQ
8 des dernières années, là, ceux qui sont aux prises
9 avec des problèmes chroniques, là, ou occasionnels
10 de locataires qui quittent les lieux prématurément,
11 ils ont un outil très performant qui fait le
12 travail, leur envoie des alertes le jour même ou le
13 lendemain, des courriels. Ils peuvent changer ça à
14 tout moment gratuitement sur le web. Je pense qu'on
15 oublie que cet outil-là, qui est maintenant
16 implanté, c'est bon, c'est performant puis ça
17 remplit le besoin des propriétaires qui ont des
18 doutes. Et ceux qui ne veulent pas l'utiliser,
19 bien, peuvent toujours soit le faire par téléphone,
20 c'est accessible également, ou devenir le client
21 responsable du paiement d'électricité pour ce
22 compte.

23 Alors de venir nous dire que les
24 propriétaires ne sont pas capables de comprendre
25 qu'ils ont des droits et obligations au Québec, je

1 pense que c'est un préjugé. On a encore une fois
2 parlé d'une personne âgée qui n'avait pas accès à
3 Internet. C'est un préjugé. Et on n'est pas
4 d'accord à ce que ce soit considéré comme un fait
5 établi que les gens qui ont moins de revenus n'ont
6 pas accès à Internet, puis les gens qui sont plus
7 âgés n'ont pas accès à Internet.

8 Mon collègue l'a dit, ce n'est pas supporté
9 par la preuve. Puis je pense que nos vies
10 quotidiennes nous le démontrent. Moi, ma mère est
11 beaucoup plus à l'aise avec son iPad que moi, à
12 titre d'exemple. Puis elle a soixante-douze (72)
13 ans. Je ne sais pas si elle serait...

14 Mme LOUISE PELLETIER :

15 Faites-vous-en pas, j'ai une tante de quatre-vingt-
16 douze (92) qui est très à l'aise aussi avec sa
17 tablette.

18 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

19 Voilà! C'est ce que je voulais dire. On connaît des
20 gens qui sont versés avec Internet. On en connaît
21 qui sont moins versés. Mais, ça, je ne pense pas
22 qu'on peut mettre les gens, les clients dans des
23 catégories.

24 Et je reviens aussi sur la Loi M37. Ça,
25 c'est bien plus important. Je pense qu'on nous

1 présentait le cas d'un nouveau propriétaire, un
2 naïf, là. Mais c'est grave de dire ça parce que...
3 Je prends le cas de la Loi M37. Ce propriétaire-là
4 peut être responsable des sommes impayées pour les
5 comptes d'électricité, si l'immeuble était sous la
6 Loi M37, des sommes impayées qui ont été accumulées
7 par des propriétaires précédents et pas seulement
8 le dernier. Ça peut être plusieurs propriétaires
9 avant, même en cas de faillite de ce propriétaire-
10 là.

11 Donc, les propriétaires qui achètent... les
12 gens qui achètent des immeubles, bien, ils doivent
13 avoir un minimum d'informations. Et on reçoit des
14 demandes des notaires régulièrement qui veulent
15 savoir si tel et tel immeuble est assujetti à la
16 Loi M37. Ils veulent savoir s'il y a des sommes
17 dues.

18 Alors, de déresponsabiliser les
19 propriétaires, de les présenter comme des personnes
20 qui ne sont pas capables de s'informer puis de
21 comprendre leurs droits et obligations, je pense
22 que, encore une fois, c'est un préjugé puis ce
23 n'est pas fondé sur la preuve. Oui, il peut y avoir
24 toutes sortes de cas anecdotiques, j'en conviens.
25 Mais est-ce que c'est la règle générale? Je pense

1 que vous n'êtes pas en mesure, je vous le soumets
2 respectueusement, de conclure cette chose-là.

3 Donc, finalement, tout ça, beaucoup de mots
4 pour dire que le propriétaire, ce qu'on offre
5 également, puis c'est dans la proposition, vous le
6 savez, ce qu'on offre au propriétaire qui ne veut
7 pas prendre de risque, c'est tout simplement de
8 donner ses coordonnées au Distributeur. Ce n'est
9 pas un geste complexe. C'est facile. Ça peut se
10 faire d'une multitude de façons technologiques ou
11 non. Ça peut même se faire par lettre. Ça peut se
12 faire par fax. Ça peut se faire par toutes les
13 façons possibles et imaginables. Ce seul geste-là
14 va mettre le propriétaire à l'abri de tous les maux
15 qui nous sont décrits au niveau de la protection
16 des immeubles par la CORPIQ.

17 Ce propriétaire, le propriétaire qui ne
18 prendrait même pas la peine de contacter Hydro-
19 Québec alors qu'il a la responsabilité en vertu de
20 son contrat d'assurance de maintenir le service
21 d'électricité sur les lieux. Bien, là, à un moment
22 donné, je pense qu'on a atteint la limite des
23 conditions de service puis du rôle d'Hydro-Québec.
24 Rôle d'Hydro-Québec, on le sait, c'est un rôle
25 important, fournisseur de service d'électricité.

1 (14 h 09)

2 Mais d'aller chercher... d'aller exercer à
3 la place des propriétaires leurs obligations de
4 base, je pense que la question du contrat
5 d'assurance, c'est assez illustratif, à mon avis,
6 et c'est l'avis du Distributeur, on va trop loin à
7 ce moment-là. C'est pourquoi on pense, notre
8 proposition, elle est bonne.

9 Sur l'UPA, un bref commentaire parce que je
10 pense que ma consœur a mentionné la question de la
11 limite de mille mètres (1000 m) pour les
12 prolongements de réseau, dans son argumentation. Je
13 prends la peine de préciser que pour aller
14 jusqu'à... en plus du cent mètres (100 m) qui est
15 sans frais. Pour aller jusqu'à mille mètres
16 (1000 m), c'est cinq cents kilowatts (500 kW) de
17 puissance qu'il faut avoir. C'est beaucoup, là.
18 C'est un demi-mégawatt (1/2 MW). Je ne veux pas
19 introduire de la preuve là-dessus mais, autrement
20 dit, cinq cents kilowatts (500 kW) à deux dollars
21 (2 \$)... à deux mètres (2 m) par kilowatt, ça fait
22 mille mètres (1000 m). C'est une grosse charge.
23 Alors, vraiment, est-ce qu'on a vraiment des cas où
24 on atteint ce niveau de puissance là? J'en doute,
25 mais je ne veux pas aller plus loin pour ne pas...

1 ne pas perturber le processus d'administration de
2 la preuve.

3 Bon. Au niveau du souterrain, c'est le
4 dernier sujet, l'équipe du Distributeur était assez
5 désolée d'entendre les critiques sur sa
6 participation au groupe de travail puisque ce
7 groupe-là, et c'est dans la preuve, je vais vous
8 donner la référence, a fait conjointement, là, des
9 travaux sur des hypothèses de soixante (60) MVA au
10 kilomètre carré, cinquante (50) et quarante (40)
11 MVA au kilomètre carré. Ce sont les trois cas qui
12 ont été présentés. L'APCHQ parlait, elle, plus tôt
13 dans sa preuve, d'un équivalent de vingt (20) MVA
14 au kilomètre carré.

15 Alors, dans la preuve vous avez... alors, à
16 la pièce... et je fais simplement donner les
17 références, là, c'est parce que c'est toujours ma
18 pièce en liasse, là, ma préférée chaque fois que je
19 répons à une question de maître Simon Turmel.
20 Alors, c'est HQD-5, Document 2, et vous aurez ça à
21 l'Annexe A.4.1. Et là ici, bien, on a... vous allez
22 constater qu'il y a trois cases, chacune... au bas
23 de la page, chacune divisée en neuf sous-cases où
24 on voit le soixante (60), le cinquante (50) et le
25 quarante (40) MVA. Et il y avait également, dans

1 cette page-là, de l'Annexe A.4.1, une répartition
2 des tâches entre les différents participants.

3 Et je vous réfère également à la première
4 partie de cette pièce, HQD-5, Document 2, à la page
5 31 de 37, au niveau de la conclusion. Vous allez
6 voir, au tableau 4, l'impact économique qui a été
7 évalué selon divers scénarios. Toujours de soixante
8 (60), cinquante (50) et quarante (40) MVA au
9 kilomètre carré. Donc, les études, elles ont été
10 faites. Le Distributeur a participé activement et
11 de bonne foi, ce n'est pas parce que, dans le cadre
12 des audiences, une partie arrive avec une nouvelle
13 proposition que, soudainement, bien, il faut... il
14 faut faire la preuve à la place de l'intervenant.
15 Je pense que c'est un principe que la Régie connaît
16 bien. Mais je pense que la preuve qui a été... en
17 fait, les travaux faits par le Distributeur et la
18 preuve qu'on a administrée démontrent que le
19 travail a été fait au niveau de l'analyse de
20 différents scénarios de densités.

21 (14 h 13)

22 En ce qui concerne la question de réduction
23 des coûts, j'ai trouvé ça habile, là, de la part de
24 ma consœur de l'APCHQ, en disant : Bien, si on
25 fait plus de souterrain, peut-être que le coût

1 unitaire va baisser. Bon. Attention. Je prends à
2 Montréal, par exemple, c'est un organisme... c'est
3 la Ville de Montréal par le biais de la CSEM qui
4 coordonne toute la question des travaux
5 souterrains. Donc, c'est pas toujours que le
6 Distributeur. Et même quand on n'est pas à
7 Montréal, souvent les promoteurs choisissent, je
8 pense que la Régie le sait au-travers des
9 différents dossiers de plainte que vous avez eu à
10 examiner, choisissent de faire eux-mêmes les
11 travaux civils. Le client a toujours l'option de
12 faire lui-même les travaux civils. Ils font eux-
13 même les travaux civils et c'est ça le gros du coût
14 dans le réseau souterrain, l'excavation,
15 l'installation des massifs.

16 Oui, le Distributeur va venir tirer sur les
17 câbles dans les massifs qui vont être construits,
18 mais le gros des coûts, c'est souvent le promoteur
19 lui-même qui le réalise. On présume qu'il le fait,
20 à ce moment-là, aux meilleurs coûts possibles.
21 Donc, ce n'est pas que la responsabilité d'Hydro-
22 Québec de construire des réseaux souterrains au
23 Québec.

24 Et toujours sur le souterrain, là j'ai
25 l'impression que plusieurs intervenants ont

1 malheureusement tenté de démoniser le réseau
2 aérien. Je ne sais pas pourquoi on est venu se
3 livrer à de tels commentaires devant vous. Les
4 poteaux contribueraient à l'étalement urbain, les
5 poteaux seraient nuisibles à la sécurité publique!
6 Excusez-moi. Et nuiraient également à la canopée
7 urbaine, donc empêcherait les arbres de pousser.

8 Écoutez, là, je veux bien, là, mais j'ai
9 deux observations. Il y a quelque... je pense,
10 c'est l'an dernier, je suis allé reconduire mon
11 garçon à la fête d'une de ses amies, c'est dans le
12 quartier Cité-Jardin à Montréal. Magnifique
13 quartier avec une canopée très très haute. Et je
14 croyais que c'était alimenté en souterrain, mais
15 non c'est en aérien avant-lot. C'est juste que les
16 arbres sont tellement matures qu'on ne le voit pas
17 le réseau.

18 Alors, on peut montrer des photos avec des
19 poteaux visibles et on peut montrer aussi du réseau
20 avec des arbres. Vous le voyez quand vous vous
21 promenez à Montréal. Il y a des rues plus boisées
22 que d'autres. Est-ce que le réseau a empêché les
23 arbres de pousser? Je pense que... Je ne veux même
24 pas aller plus loin que ça là-dessus, cette preuve-
25 là... Et en plus, on veut vous convaincre d'aller

1 en phase 2 sur la base de cette preuve très
2 superficielle et très très peu probante, à l'effet
3 de toutes ces nuisances qu'amènerait le réseau
4 aérien avec les poteaux. À sa face même, je pense,
5 c'est pas fondé.

6 Quand je suis revenu du bureau hier,
7 j'étais au coin de Sainte-Catherine et du boulevard
8 Saint-Laurent. Il n'y a pas de poteau de
9 distribution d'électricité. Il y a des lampadaires,
10 c'est aussi gros qu'un poteau. Il y a des bornes-
11 fontaines. Il y a un poteau pour signaler la
12 présence de la borne-fontaine. Il y a des feux de
13 circulation.

14 Alors, de dire que un poteau est plus
15 nuisible que d'autres choses à la sécurité, c'est
16 pas probant, c'est superficiel et je pense que de
17 s'engager sur une phase 2 là-dessus, je pense que
18 ça ne serait pas justifié.

19 Je conclurais avec l'analogie de la tarte à
20 la citrouille. Alors, une personne que je connais
21 dit toujours « si c'était bon, ça se saurait. »
22 Alors, c'est un peu la même chose pour le réseau
23 aérien. Si c'était dangereux, ça se saurait, on
24 entendrait souvent parler de personnes qui se
25 blessent, ce n'est pas le cas.

1 Ça conclut les sujets techniques. Alors, il
2 me reste à faire un commentaire sur le rôle de la
3 Régie. En fait, ce dont vous êtes saisie ici, c'est
4 de fixer des conditions de service d'électricité.

5 Vous n'avez pas entendu et vu mon collègue,
6 maître Simon Turmel et moi-même, nous objecter à
7 des questions, même si ça débordait à certains
8 moments. Je pense que ça a permis des débats qui
9 étaient intéressants.

10 De là à conclure, comme une de mes
11 consoeurs, que la Régie acquiert alors une
12 juridiction de consentement ou une juridiction par
13 défaut... Bon. À voir votre réaction, je vais
14 arrêter là mon commentaire. Je pense que ce n'est
15 pas fondé.

16 (14 h 17)

17 On a parlé de sujets beaucoup plus larges
18 que la seule condition de service, et si vous vous
19 souvenez de la présentation, au tout début du panel
20 1, il y avait un schéma où il y avait un cercle, on
21 écrit « Conditions de service » puis « Service à la
22 clientèle », c'est un cercle plus grand. Et je
23 pense que ce qu'on démontre ici, par l'ensemble du
24 dossier qui a été administré devant vous depuis ces
25 derniers jours, c'est justement l'absence de

1 nécessité de surcodifier, là, aller codifier les
2 heures d'ouverture, le contenu des formulaires.

3 Je pense qu'à un moment donné, ce n'est pas
4 requis. Si ça n'allait pas bien, ça serait peut-
5 être une autre chose, vous pourriez dire : « Oui,
6 je veux fixer des conditions de service plus
7 précises », ça c'est une juridiction que vous
8 auriez certainement.

9 Mais dans l'état actuel des choses, par
10 exemple, la publication de votre abonnement, on en
11 a parlé beaucoup, les formulaires sur Internet,
12 c'est des éléments qui sont vivants. C'est adapté
13 au fur et à mesure qu'on reçoit du « feed back » de
14 nos clients, des plaintes, bon, et caetera. Alors,
15 ça vit. Voulez-vous vraiment prescrire le contenu
16 de ces formulaires-là, de ces publications-là? Je
17 vous sou mets très respectueusement qu'il n'y a pas
18 de besoin, dans le présent dossier, qui a été
19 exprimé.

20 Alors si la Régie a des préoccupations et
21 elle veut inviter le Distributeur à approfondir
22 certains sujets, évidemment, je vous invite à le
23 faire. N'allez pas, c'est notre proposition,
24 jusqu'à imposer des ordonnances dans les domaines
25 qui relèvent plus du service à la clientèle et non

1 pas des Conditions de service. C'est ce que je vous
2 soumetts très respectueusement.

3 Il me reste à vous remercier, membres de la
4 formation et toute l'équipe de la Régie, personnel
5 de soutien. Je remercie également mes collègues et
6 tous les intervenants, les procureurs des
7 intervenants, on a eu beaucoup de preuves
8 détaillées qui, comme avocat, ont facilité aussi
9 notre travail. Alors, encore une fois, merci et si
10 vous avez des questions, je suis disponible pour y
11 répondre.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Merci, Maître Tremblay. Bien moi non plus je n'ai
14 pas de questions.

15 Me JEAN-OLIVIER TREMBLAY :

16 Merci.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Alors, merci beaucoup, Maître Tremblay, c'est moi
19 maintenant qui a le petit mot de la fin. Vous êtes
20 moins nombreux qu'au premier jour, mais j'espère
21 qu'il y en a qui nous écoutent. Alors, cela termine
22 la présente audience et on tient, à notre tour, à
23 remercier tous les participants.

24 Je pense qu'on peut dire qu'on a eu une
25 audience constructive et une audience qui porte sur

1 un dossier, comme je ne soulignais au tout début,
2 d'une grande importance pour tous les clients du
3 Distributeur. Et on a presque eu du plaisir à tenir
4 cette audience-là, alors il faut le faire.

5 Mais on a aussi appris des choses
6 intéressantes. Par exemple, on sait maintenant que
7 notre collègue, Louise Pelletier, elle ne peut pas
8 rajeunir son conjoint, mais qu'elle ne se gêne pas
9 pour l'actualiser en lui proposant des lunettes
10 modernes, par exemple. Tel est d'ailleurs un des
11 défis à relever dans le cadre de l'adoption du
12 nouveau texte des Conditions de service, soit
13 l'actualiser en tenant compte des nouvelles
14 technologies et des nouvelles tendances.

15 On a aussi appris qu'un client qui a un
16 gros coffret de branchements puis une petite
17 puissance, il est dans le trouble. Blague à part,
18 nous prenons bonne note, entre autres, de la
19 satisfaction de presque tous les participants à
20 l'égard du déroulement de ce dossier, notamment en
21 ce qui a trait à la tenue des séances de travail,
22 ainsi que des formulaires de positionnement qui ont
23 été complétés par tous les participants à la fin de
24 chacune des séances. Vous l'avez souligné, Maître
25 Tremblay, ça a permis au Distributeur d'être à

1 l'écoute, d'avoir une ouverture et de modifier
2 plusieurs de ses propositions.

3 (14 h 21)

4 Inévitablement, toute cette démarche
5 préalable à l'audience, ça a aidé à réduire le
6 nombre d'enjeux et à faire en sorte que l'audience
7 se déroule, se déroule très bien.

8 On aimerait aussi souligner le fait, puis
9 ça, ça s'adresse peut-être, ça d'adresse davantage
10 aux intervenants, mais pour leur dire qu'on trouve,
11 en fait, qu'on apprécie entendre des témoins qui
12 travaillent sur le terrain, je ne sais pas si on
13 peut dire qu'ils sont à pied d'oeuvre? Comme par
14 exemple, madame Thibault de l'ACEF du Sud-Ouest,
15 madame Bellefeuille, de Bellefeuille d'Option
16 consommateurs, c'est bien d'avoir des spécialistes,
17 des analystes, mais c'est aussi apprécié d'avoir
18 des gens qui travaillent au quotidien avec vos
19 clients, les clients du Distributeur.

20 Alors, comme on veut prolonger le plaisir,
21 il y a eu l'idée d'une phase 2 qui a été soulevée
22 pour finaliser le traitement de certains enjeux.
23 Alors, on peut immédiatement vous annoncer la tenue
24 d'une autre phase pour revoir la procédure d'examen
25 des plaintes du Distributeur.

1 Comme vous le savez, cette procédure doit
2 être approuvée par la Régie, en vertu de l'article
3 87 de la Loi, celle qui est actuellement en vigueur
4 date de plusieurs années. Il a été précisé que le
5 Distributeur voulait, était en train de la revoir,
6 donc on tenait à vous l'annoncer immédiatement,
7 comme ça vous pouvez vous préparer en conséquence
8 tout de suite, et on prend bonne note des
9 disponibilités du Distributeur et nous allons fixer
10 ultérieurement un échéancier pour le traitement de
11 cette phase.

12 En ce qui a trait aux autres sujets qui ont
13 été identifiés et qui pourraient faire l'objet d'un
14 suivi, dans le cadre d'une autre phase ou dans le
15 cadre d'une phase 2, nous allons délibérer à tête
16 reposée et rendre une décision à cet effet dans les
17 meilleurs délais.

18 Pour ce qui est de la décision sur le fond
19 quant aux conditions de service, on a pris bonne
20 note du délai nécessaire pour une entrée en vigueur
21 le premier (1er) avril deux mille dix-huit (2018),
22 des Conditions de service.

23 Alors, maintenant, je tiens à remercier mes
24 collègues avec qui j'ai beaucoup de plaisir à
25 travailler. Notre équipe de spécialistes et notre

1 avocat, maître Alexandre de Repentigny, Madame
2 Claire Larouche, Messieurs Charles-Philippe Saint-
3 Pierre, Michel Archambault, François Lessard et
4 Pierre Assat. Nos greffières, on a eu la chance
5 d'en avoir deux, dont une plus présente, Isabelle
6 Thaleyssat et Johanne Lebus, ainsi que nos
7 sténographes. On les oublie des fois, mais ils font
8 un travail qui est vraiment essentiel et parfois
9 même ils nous aident à corriger des mots qu'on ne
10 dit pas correctement.

11 Également, je salue le travail de tous les
12 membres de l'équipe du Greffe, Mesdames Natalie
13 Eccles, Josée Morneau, Claudette Lévesque, Nadia
14 Braccio, ainsi que Pierre Methé, notre secrétaire
15 par intérim, toutes ces personnes qui travaillent
16 dans l'ombre, mais jouent un rôle important lors
17 des audiences. Alors, on vous remercie tous encore
18 une fois et on vous dit à la prochaine.

19

20 FIN DE L'AUDIENCE

21

1

2

SERMENT

3

4

Nous, soussignés, DANIELLE BERGERON et CLAUDE

5

MORIN, sténographes officiels, certifions sous

6

notre serment d'office que les pages qui précèdent

7

sont et contiennent la transcription fidèle et

8

exacte des notes prises dans cette cause au moyen

9

de la sténotypie.

10

11

Et nous avons signé :

12

13

14

15

DANIELLE BERGERON

16

Sténographe officielle

17

18

19

20

21

JEAN LAROSE

22

Sténographe officiel