RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2017-2018

DOSSIER : R-3980-2016

RÉGISSEURS : Mme LOUISE PELLETIER, présidente

Me LOUISE ROZON
M. BERNARD HOULE

AUDIENCE DU 5 DÉCEMBRE 2016

VOLUME 2

DANIELLE BERGERON et JEAN LAROSE Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me ANNE GARIÉPY procureure de la Régie;

REQUÉRANTE :

Me ÉRIC FRASER Me SIMON TURMEL procureurs d'Hydro-Québec Distribution;

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 (APCHO);

Me STEVE CADRIN

Procureur de l'Association hôtellerie Québec et Association des restaurateurs du Québec (AHQ-ARQ);

Me PIERRE PELLETIER

Procureur de l'Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ);

Me ANDRÉ TURMEL

Procureur de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI);

Me ÉRIC DAVID

Procureur d'Option consommateurs (OC);

Me FRANKLIN S. GERTLER

Procureur du Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROEÉ);

Me DOMINIQUE NEUMAN

Procureur de Stratégies énergétiques et 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-ANDRÉE HOTTE Procureure de l'Union des producteurs agricoles (UPA)

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
LISTE DES ENGAGEMENTS	5
LISTE DES PIÈCES	7
PRÉLIMINAIRES	8
PREUVE DE HQD (suite)	10
Panel 2 - Principes réglementaires, efficience performance, coût de service, investissements, autres revenus et mesures visant les ménages à	
faible revenu	10
JOSÉE PELLETIER	10
LUC DUBÉ	10
JEAN LAPOINTE	11
ÉRIC FILION	11
DENIS-PIERRE SIMARD	11
FRANÇOIS G. HÉBERT	11
INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER	11
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID	23
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD	36
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me NATACHA BOIVIN	47
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL	68
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me CATHERINE ROUSSEAU	100
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE	106
INTERROGÉS PAR Me ANNIE GARIÉPY	142
INTERROGÉS PAR LA FORMATION	149

LISTE DES ENGAGEMENTS

PAGE

- E-1 (HQD) Aviser s'il est possible d'amorcer, sous la forme d'un projet pilote, le financement des conseillers budgétaires, groupes de consommateurs avant la fin de l'année tarifaire actuelle (demandé par UC)
- E-2 (HQD) Refaire les tableaux 2, 3 et 5
 (ajouter aux tableaux les coûts et le nombre de compteurs pour le projet initial) du document intitulé « Suivi des décisions D-2012-127 et D-2014-101 » qui est daté du 3 novembre 2016 et qui s'intitule « Suivi du projet, lecture à distance » au 30 septembre 2016 (demandé par FCEI)
- E-3 (HQD) Fournir la liste des endroits où le projet LAD ne sera pas déployé et vérifier s'il y a quelque chose qui s'ajoute au suivi annuel 2015, identifié aux pages 8 et 9 du suivi annuel du projet lecture à distance deux mille quinze (2015), (demandé par SÉ-AQLPA)
- E-4 (HQD)

 Vérifier à la pièce B-0086, HQD-16,
 Document 10, réponse à la question
 1.27, si la phrase suivante est bien
 exacte « De plus, le Distributeur
 précise également que le suivi du
 projet LAD n'inclut pas le nombre de
 clients qui choisiront l'option de
 compteur non communicant (option de
 retrait) à la suite de l'approbation
 provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ
 et de l'article 12.4 j) des Tarifs. »
 (demandé par SÉ-AQLPA)

 132

E-5 (HQD): Indiquer quelles sont les charges, s'il y a des charges d'incluses, à l'heure actuelle dans le dossier du Distributeur qui permettraient d'être appliquées plus rapidement étant donné qu'il n'y a pas eu de suivi ou de suite positive au centre d'accompagnement pour l'année témoin 2017 (demandé par la formation) 163

E-6 (HQD) Formulation du suivi proposé quant aux sous-projets LAD pour l'avenir (demandé par la Formation) 174

- 7 -

<u>LISTE DES PIÈCES</u>

PAGE

C-FCEI-0037 :

Suivi du projet lecture à distance au 30 septembre 2016 69

A-0039 : Demande de renseignements numéro 7 de

la Régie 175

- 8 -

L'AN DEUX MILLE SEIZE (2016), ce cinquième (5e) 1 2 jour du mois de décembre : 3 4 PRÉLIMINAIRES 5 LA GREFFIÈRE : 6 Protocole d'ouverture. Audience du cing (5) 7 décembre deux mille seize (2016). Dossier R-3980-8 9 2016, demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire deux mille dix-10 11 sept, deux mille dix-huit (2017-2018). Poursuite de l'audience. 12 LA PRÉSIDENTE : 13 14 Oui. Alors, bonjour à tous et à toutes. J'espère 15 que vous avez passé un bon week-end. Ma première question ou mot en débutant est à savoir si nous 16 17 avons eu le plaisir de recevoir les réponses à la 18 DDR numéro 6 de la Régie qui devaient être déposées 19 ce matin en début d'audience? Me ÉRIC FRASER : 20 21 Alors, bonjour Madame la Présidente, Madame, 22 Monsieur les Régisseurs. Les réponses à la DDR numéro 6 ont été déposées dans le SDÉ vendredi à 23 24 une heure tardive, par contre. Elles devraient donc 25 se retrouver publiées dans le SDÉ ce matin, si tout

1	va bien, puis un courriel devrait suivre aussi ce
2	matin auprès des intervenants.
3	LA PRÉSIDENTE :
4	Bon. Alors, nous en prenons bonne note. Nous
5	comptons que le spécialiste qui attendait ces
6	réponses pourra en faire la vérification. Si jamais
7	ça ne l'était pas, parce que je ne les vois pas
8	dans le SDÉ encore, alors peut-être qu'il y a une
9	vérification à faire auprès du greffe. Notre chargé
10	de projet va aller voir ça.
11	Donc, l'intendance étant terminée, nous
12	entamons le panel numéro 2, Maître Fraser.
13	Me ÉRIC FRASER :
14	Exactement. Alors, comme vous pouvez voir, le panel
15	a pris place et un panel de six. Et si on part de
16	ma droite, on a madame Josée Pelletier qui est chef
17	- planification financière et comptabilisation des
18	transactions énergétiques; vous avez monsieur Luc
19	Dubé, chez - cadre financier et réglementaire;
20	monsieur Jean Lapointe qui est contrôleur Hydro-
21	Québec Distribution; monsieur François Hébert,
22	monsieur Éric Filion qui est vice-président -
23	service à la clientèle; et pour terminer, vous avez
24	monsieur Denis-Pierre Simard qui est vice-président
25	- réseau de distribution. Vous avez donc un panel

1	complet pour aborder les chiffres et les opérations
2	qui les accompagnent.
3	Alors, Madame la Greffière, on peut
4	procéder à l'assermentation des témoins, s'il vous
5	plaît.
6	
7	PREUVE DE HQD (suite)
8	
9	Panel 2 - Principes réglementaires, efficience et
10	performance, coût de service, investissements,
11	autres revenus et mesures visant les ménages à
12	faible revenu
13	
14	L'AN DEUX MILLE SEIZE (2016), ce cinquième (5e)
15	jour du mois de décembre, ONT COMPARU :
16	
17	JOSÉE PELLETIER, chef - planification financière et
18	comptabilité des transactions énergétiques, ayant
19	une place d'affaires au 75, boulevard René-Lévesque
20	Ouest, Montréal (Québec);
21	
22	LUC DUBÉ, chef - cadre financier réglementaire,
23	ayant une place d'affaires au 75 boulevard René-
24	Lévesque Ouest, Montréal (Québec);
25	

1		JEAN LAPOINTE, contrôleur - Hydro-Québec
2		Distribution, ayant une place d'affaires au 75
3		boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec);
4		
5		ÉRIC FILION, vice-président clientèle, ayant une
6		place d'affaires au 75 boulevard René-Lévesque
7		Ouest, Montréal (Québec);
8		
9		DENIS-PIERRE SIMARD, vice-président - réseau de
10		distribution, ayant une place d'affaires au 315
11		boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec);
12		
13		FRANÇOIS G. HÉBERT, directeur - affaires
14		réglementaires et environnement, ayant une place
15		d'affaires au 75 boulevard René-Lévesque Ouest,
16		Montréal (Québec);
17		(Sous le même serment)
18		
19		LESQUELS, après avoir fait une affirmation
20		solennelle, déposent et disent :
21		
22		INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :
23	Q.	[1] Alors, merci, Madame la Greffière. On va
24		maintenant procéder à l'adoption de la preuve. Et
25		comme je vous disais, Madame la Présidente, on

- 1 réfère, pour les fins des notes sténographiques et
- pour l'adoption à la pièce B-0113, où toutes les
- 3 pièces sur lesquelles témoignent les témoins, sont
- 4 identifiées de manière précise. Et à cela, on
- 5 ajoute évidemment les réponses qui se retrouvent
- sous HQD-16. Alors, Madame Pelletier, je commence
- 7 avec vous. Je comprends que vous avez participé à
- 8 la préparation des pièces qui sont identifiées à la
- 9 pièce B-0113?
- 10 (9 h 06)
- 11 Mme JOSÉE PELLETIER :
- 12 R. Oui.
- 13 LA PRÉSIDENTE:
- Madame, vous allez devoir parler un petit peu plus
- 15 fort que ça.
- 16 Mme JOSÉE PELLETIER :
- 17 R. Oui.
- 18 LA PRÉSIDENTE :
- J'ai fait vérifier mes oreilles, elles sont
- 20 correctes. Mais rapprochez-vous du micro, s'il vous
- 21 plaît!
- 22 Mme JOSÉE PELLETIER :
- 23 R. C'est parfait. Donc oui.
- 24 Me ÉRIC FRASER :
- 25 Q. [2] Vous avez également participé aux réponses qui

- ont été données sur ces documents?
- 2 R. Oui.
- 3 Q. [3] Vous adoptez le tout pour valoir comme votre
- 4 témoignage écrit en l'instance?
- 5 R. Oui.
- Q. [4] Je vous remercie. Monsieur Dubé, mêmes
- 7 questions. Donc, je comprends que vous avez
- 8 participé à la préparation des pièces qui sont
- 9 identifiées à la pièce B-0113?
- 10 M. LUC DUBÉ:
- 11 R. Oui.
- 12 Q. [5] Vous avez également participé aux réponses qui
- ont été données par le Distributeur aux questions
- sur ces pièces?
- 15 R. Oui.
- 16 Q. [6] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme
- 17 votre témoignage écrit en l'instance?
- 18 R. Oui.
- 19 Q. [7] Je vous remercie. Monsieur Lapointe, mêmes
- 20 questions. Donc, vous avez participé à la
- 21 préparation des pièces qui sont identifiées à la
- 22 pièce B-0113?
- 23 M. JEAN LAPOINTE:
- 24 R. Oui.
- Q. [8] Et également aux réponses qui ont été données

- 1 par le Distributeur sur ces documents?
- 2 R. Oui.
- 3 Q. [9] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme
- 4 votre témoignage écrit en l'instance?
- 5 R. Oui.
- 6 Q. [10] Je vous remercie. Monsieur Filion. Qui lui,
- 7 Madame la Présidente, n'est pas dans son plan cent
- 8 (100) jours. Il est rendu dans son plan de trois
- 9 cents (300) jours. Donc, c'est un nouveau témoin et
- 10 une nouvelle acquisition chez Hydro-Québec
- 11 Distribution. Alors, Monsieur Filion, mêmes
- 12 questions. Donc, qui relève évidemment plus des
- opérations de la vice-présidence clientèle. Je
- 14 comprends que vous avez participé à la préparation
- de ces documents?
- 16 M. ÉRIC FILION:
- 17 R. Oui.
- 18 Q. [11] Également, vous avez participé aux réponses
- 19 qui ont été données aux questions sur ces pièces?
- 20 R. Oui, tout à fait.
- 21 Q. [12] Que vous adoptez le tout pour valoir comme
- votre témoignage écrit en l'instance?
- 23 R. Oui.
- 24 Q. [13] Je vous remercie, Monsieur Filion. Monsieur
- Denis-Pierre Simard, mêmes questions pour vous

- 1 également sur les pièces qui concernent les
- 2 questions liées au réseau de distribution. Je
- 3 comprends que vous avez participé à la préparation
- 4 de ces documents?
- 5 M. DENIS-PIERRE SIMARD:
- 6 R. Oui.
- 7 Q. [14] Que vous avez également participé aux réponses
- 8 qui ont été données aux questions sur ces
- 9 documents?
- 10 R. Oui.
- 11 Q. [15] Et que vous adoptez le tout pour valoir comme
- 12 votre témoignage écrit en l'instance?
- 13 R. Oui.
- 14 Q. [16] Je vous remercie.
- 15 Alors, Madame la Présidente, il n'y aura pas de
- 16 présentation, et les témoins sont disponibles pour
- 17 être contre-interrogés.
- 18 LA PRÉSIDENTE:
- 19 Merci, Maître Fraser. Donc, nous appelons l'ACEF de
- 20 Québec, Maître Falardeau.
- 21 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU:
- 22 Madame la Présidente, bonjour. Denis Falardeau pour
- 23 l'ACEF de Québec. Bonjour.
- Q. [17] Est-ce que vous étiez ici vendredi?

- 1 M. JEAN LAPOINTE:
- 2 R. Oui.
- 3 Q. [18] Simplement pour savoir si j'ai besoin de
- 4 reprendre la totalité de la question que vous
- 5 m'avez invité à poser au panel 2, c'est-à-dire, je
- fais référence à la pièce B-116 (donc le document
- 7 HQD-16, Document 1.5) à sa page 10, plus
- 8 précisément la question 6.1. Est-ce que j'ai besoin
- 9 de résumer?
- 10 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 11 R. Oui, juste un instant, on va récupérer la pièce.
- Oui, pour nous rafraîchir la mémoire, il serait
- bien de reposer la question, Maître Falardeau.
- 14 Me DENIS FALARDEAU:
- 15 O.K.
- 16 Me FRANCOIS G. HÉBERT:
- 17 R. On va juste récupérer. Pouvez-vous répéter le
- 18 numéro de la pièce exacte?
- 19 Me DENIS FALARDEAU:
- 20 Oui, bien sûr.
- Q. [19] C'est la pièce B-116, donc le document HQD-16,
- Document 1.5, à la page 10, et je fais référence à
- la question 6.1. On se souvient, vendredi passé,
- j'avais demandé des explications... Et, là, je fais
- 25 référence au tableau, le tableau qu'il y a

1		immédiatement au-dessus de la question 6.1. On peut
2		remarquer que, pour deux mille dix-huit (2018) et
3		deux mille dix-neuf (2019), il y a quand même un
4		pourcentage assez élevé par rapport aux autres. On
5		parle de deux virgule neuf (2,9 %) et de trois
6		virgule un pour cent (3,1 %) dans la colonne
7		« modalités des dispositions en vigueur », et je
8		demandais au panel 1 d'expliquer justement cette
9		différence-là par rapport aux autres années.
10		M. JEAN LAPOINTE :
11	R.	Merci pour la question, Madame la Présidente. Donc,
12		pour l'année deux mille dix-huit (2018) et l'année
13		deux mille dix-neuf (2019), oui, on voit une
14		augmentation jusqu'à deux point neuf pour cent
15		(2,9 %) en deux mille dix-huit (2018) et trois
16		point un pour cent (3,1 %) en deux mille dix-neuf
17		(2019). Donc, juste peut-être le premier
18		commentaire que j'aurais là-dessus, c'est, ceci
19		tient compte des modalités des dispositions en
20		vigueur et non pas les modalités qui ont été
21		proposées par le Distributeur, la disposition du
22		nivellement climatique.
23		Mais pour répondre à la question
24		précisément. En deux mille dix-huit (2018) et en
25		deux mille dix-neuf (2019), il y a deux éléments

1		qui composent l'augmentation à deux point neuf
2		(2,9 %), trois point un (3,1 %), un, il y a
3		l'indexation de l'électricité patrimoniale et,
4		deuxièmement, il y a aussi l'intégration des
5		nouveaux approvisionnements qu'on a. Donc, dans le
6		fond, on a encore des nouveaux approvisionnements
7		éoliens puis en biomasse qui rentre dans l'année
8		deux mille dix-huit (2018) et deux mille dix-neuf
9		(2019), ce qui fait augmenter le taux à deux point
10		neuf $(2,9)$ puis trois point un pour cent $(3,1 \%)$.
11		(9 h 12)
12	Q.	[20] O.K. Donc, il n'y a pas de nouveaux projets,
13		quoi que ce soit, c'est uniquement, là, l'arrivée
14		de certains faits, certaines prévisions, si je peux
15		dire.
16	R.	Exactement.
17	Q.	[21] O.K. Toujours dans le même document, et là, je
18		vous invite à prendre la page 9 à la question 5.1.
19		À la question 5.1, on vous demandait :
20		Veuillez commenter le fait que le
21		Distributeur anticipait une hausse
22		tarifaire de 1,7 % en 2017 au dernier
23		dossier tarifaire, soit 1,2 % de plus
24		que la hausse de 0,5 % au présent
25		dossier tarifaire selon les modalités

1	actuelles.
2	Et vous répondiez :
3	Le Distributeur tient à rappeler que
4	les ordres de grandeur des hausses
5	tarifaires pour les années suivant
6	l'année témoin correspondent à sa
7	meilleure évaluation en fonction des
8	informations disponibles au moment de
9	la préparation du dossier tarifaire.
10	L'écart de 1,2 % entre la hausse
11	tarifaire de 2017 anticipée lors du
12	dépôt du dossier tarifaire de 2016 et
13	la hausse tarifaire 2017 du présent
14	dossier, selon les modalités
15	actuelles, s'expliquent principalement
16	par
17	Premièrement, il y a l'impact de la hausse
18	tarifaire autorisée versus demandée pour deux mille
19	seize (2016) et là, ça se ventile par la variation
20	des revenus, des ventes deux mille dix-sept (2017).
21	Il y a aussi l'application des PCGR aux États-Unis
22	à compter du dix (10) juillet plutôt que le premier
23	(ler) janvier, et on parle aussi toujours,
24	concernant l'impact des hausses tarifaires, la
25	coupure demandée par la Régie de trente millions

- 20 -

1	(30 M)	touchant	les	charges	d'exploitati	lon ayant	un
2	impact	récurrent	en	deux mil	lle dix-sept	(2017).	

Vous parlez aussi de la mise à jour des différents paramètres et hypothèses dont, notamment, les coûts d'approvisionnement en lien avec la prévision des besoins, les comptes d'écarts tenant compte du réel de deux mille quinze (2015) et de l'année de base deux mille seize (2016) dont le coût de retraite faisant une pression à la baisse et on parle aussi de la révision du taux de la dette.

Est-ce que je me trompe si bon an, mal an,

ça tourne toujours autour de plus ou moins un pour

cent (1 %) la prévision?

M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

- 16 R. De quelle prévision, Maître Falardeau, parlez-vous?
- Q. [22] Bien, excusez-moi, je me suis mal exprimé,
- 18 l'écart.

3

4

5

6

7

8

9

10

11

- 19 R. L'écart entre quelle donnée et quelle donnée?
- Q. [23] Entre le... Bien, comme pour ce qui est de
 cette année, entre ce qui était prévu et le dossier
 précédent. Comme ici, en deux mille dix-sept
 (2017), entre le dossier prévu de l'année passée et
- cette année, bien là, il y a un écart d'un point
- deux (1,2). C'est toujours environ dans le même

- 1 écart?
- 2 M. JEAN LAPOINTE:
- 3 R. Pas nécessairement.
- 4 Q. [24] Non?
- 5 R. Donc, le facteur principal, puis c'est le premier
- item qu'on voit, c'est sûr que si on demande une
- 7 augmentation tarifaire, exemple de un point six
- 8 pour cent (1,6 %) et si on est coupé à un pour cent
- 9 (1 %), ça a un impact direct sur l'année d'après.
- 10 Donc, c'est comme un effet boule de neige. Si on
- 11 n'a pas les... Notre coût de service, c'est une
- demande qui nous donne un revenu requis, qui
- 13 demande une hausse tarifaire. Si ce n'est pas
- 14 accordé, l'année d'après, dans le fond, il y a
- 15 comme l'effet boule de neige qui revient.
- 16 Q. [25] O.K. Donc, il n'y a pas de, comment dire, de
- tendance à plus ou moins un pour cent (1 %), ça
- 18 varie.
- 19 R. Il n'y a aucune corrélation.
- 20 Q. [26] O.K. À votre connaissance, pour justifier une
- 21 hausse tarifaire, toujours à votre connaissance,
- 22 est-ce qu'au Canada ou aux États-Unis vous
- 23 connaissez des organismes réglementaires comme la
- Régie qui permettent une prévision au-delà de
- 25 l'année témoin projetée. Autrement dit, comme ici,

- 22 -

- 1 permettant d'aller au-delà de l'année témoin
- 2 projetée deux mille dix-sept (2017).
- 3 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 4 R. Quand vous dites, Maître Falardeau, qui permettent
- 5 de faire des prévisions...
- 6 Q. [27] Oui.
- 7 R. ... pluriannuelles, c'est ce que vous mentionnez?
- 8 Q. [28] Oui, au-delà, comme ici, on y va deux mille
- 9 dix-sept (2017) projeté, il y a des prévisions,
- 10 mais est-ce qu'il y a des endroits au Canada ou aux
- 11 États-Unis où on peut aller plus loin que ça,
- 12 prévoir des dépenses plus loin que cette année pour
- 13 justifier une augmentation de l'année deux mille
- dix-sept (2017), par exemple.
- 15 R. Écoutez, je ne veux pas vous induire en erreur,
- 16 est-ce que je connais des exemples particuliers?
- Non, qui me viennent à l'esprit, je n'en ai pas à
- 18 l'esprit. Par contre, l'objectif du Distributeur de
- 19 fournir des projections pluriannuelles à la Régie,
- 20 c'est simplement pour démontrer que ses
- 21 propositions sont centrées, notamment dans le cadre
- du présent dossier, et qu'elles permettront ou
- faciliteront d'avoir des hausses tarifaires
- 24 pluriannuelles d'ici cinq ans égales ou inférieures
- 25 à l'inflation. Alors, c'est une information qui est

- 23 -

- 1 fournie à la Régie. Maintenant, on se rappelle
- 2 qu'on est ici pour régler l'année deux mille dix-
- 3 sept (2017), l'année témoin projetée, mais il n'est
- 4 pas hors du commun que la Régie souhaite avoir des
- 5 prévisions sur quelques années.
- 6 (9 h 17)
- 7 Q. [29] Madame, Messieurs, je vous remercie.
- 8 Me DENIS FALARDEAU:
- 9 C'est tout, Madame la Présidente.
- 10 LA PRÉSIDENTE:
- 11 Merci, Maître Falardeau. Alors, Maître David, pour
- 12 Option consommateur.
- 13 Me ÉRIC DAVID :
- 14 Alors, bonjour, Madame la Présidente, Madame la
- Régisseure, Monsieur le Régisseur. Éric David pour
- Option consommateurs. Je vais prendre un petit peu
- moins de temps que ce que j'avais annoncé.
- 18 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID :
- 19 Q. [30] Bonjour au panel ce matin. Il y a
- 20 essentiellement trois sujets que je voulais aborder
- 21 avec le panel. Je vais vous référer... je ne sais
- 22 pas c'est lequel des témoins qui va répondre, mais
- à la pièce HQD-15, document 1. Donc, la cote de la
- 24 Régie, B-56, qui est le suivi des mesures
- 25 concernant les MFR. Et...

- 1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 2 R. Juste un instant, Maître David.
- 3 Q. [31] D'accord.
- 4 R. À quelle page, s'il vous plaît?
- 5 Q. [32] Je suis à la page 6.
- 6 R. Je vous remercie. Alors, nous l'avons.
- 7 Q. [33] D'accord. Alors, je vous réfère d'abord...
- 8 bien, au fond, vous faites le bilan en ce qui
- 9 concerne les ententes de paiement sur deux projets.
- 10 Premièrement, l'entente plus généreuse pour clients
- à très faible revenu. Et on voit, à la ligne 18,
- que vous nous parlez d'un projet pilote qui sera
- 13 réalisé au deuxième trimestre de deux mille dix-
- 14 sept (2017). Ma question, simplement, est-ce que
- 15 cette date tient toujours?
- 16 M. ÉRIC FILION:
- 17 R. Madame la Présidente, oui, la date tient toujours
- puis c'est... en fait, c'est un dossier qui a été
- 19 discuté à la dernière table MFR à la mi-novembre.
- Donc, on a toujours le même engagement.
- 21 Q. [34] Est-ce que vous serez en mesure donc, de
- 22 présenter les résultats du projet pilote lors du
- 23 prochain dossier tarifaire?
- 24 R. Oui, ça serait l'intention. Certainement.
- 25 Q. [35] Maintenant, ma question porte sur le deuxième

- 1 projet, celui de l'effacement graduel de la dette.
- 2 On voit, à la page 7, encore une fois, que vous
- 3 annoncez un projet pilote en deux mille dix-sept
- 4 (2017). Est-ce que vous êtes en mesure de nous
- 5 préciser quand en deux mille dix-sept (2017) que le
- 6 projet pilote aurait lieu? Je suis à la ligne 2 de
- 7 la page 7.
- 8 R. En fait, le projet pilote va durer toute l'année
- 9 deux mille dix-sept (2017) puis, notre intention,
- 10 ça serait de déployer, en début deux mille dix-huit
- 11 (2018), mais il y a certains éléments qu'on doit
- valider dans le projet. Entre autres, le taux de
- respect de cette nouvelle offre à la clientèle puis
- 14 aussi, il y a certains développements informatiques
- qui seraient probablement requis, entre autres, des
- 16 changements à la facture et autres, qu'on va devoir
- 17 évaluer dans le projet pilote.
- Q. [36] Donc, on parle d'un déploiement en deux mille
- 19 dix-huit (2018)?
- 20 R. Oui. En fait, les deux types d'ententes qu'on vient
- 21 de discuter, l'entente qu'on appelle B+, plus
- 22 généreuse, et l'effacement graduel, dans les deux
- 23 cas, c'est des pilotes en deux mille dix-sept
- 24 (2017) avec une possibilité de mise en service en
- deux mille dix-huit (2018).

- Q. [37] O.K. Donc, même question, est-ce que vous
- 2 serez en mesure de présenter les résultats du
- 3 projet pilote concernant l'effacement graduel de la
- 4 dette dans le prochain dossier tarifaire?
- 5 R. Oui, celui-là, je ne suis pas certain qu'il va être
- 6 terminé pour le mois juillet, mais on pourrait
- 7 donner une mise à jour, certainement.
- 8 Q. [38] D'accord. Je vous réfère maintenant à la pièce
- 9 B-27, qui est votre cote HQD-8, document 1.
- 10 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 11 R. À quelle page, Maître David?
- 12 Q. [39] Je suis à la page 14.
- 13 R. Merci.
- 14 Q. [40] Et, plus précisément, le tableau 9, qui fait
- 15 rapport des dépenses de mauvaises créances. On voit
- donc, à la ligne tout en bas, « Total de la dépense
- 17 de mauvaises créances », si on va à l'année deux
- mille quatorze (2014), on avait quatre-vingt-onze
- virgule trois millions de dollars (91,3 M\$);
- 20 quatre-vingt-quatorze virgule cing (94,5), l'année
- 21 suivante; deux mille seize (2016), quatre-vingt-
- 22 sept virgule six millions (97,6 M) et, pour l'année
- deux mille dix-sept (2017), l'année témoin, quatre-
- 24 vingt-dix-huit virgule trois millions (98,3 M), au
- fond, on constate donc que la problématique des

- 27 -

1	mauvaises	créances	ne	s′	améliore	pas.	On	fait	peut-

- être du sur place s'il y a une certaine, disons,
- décroissance... c'est-à-dire une certaine
- 4 augmentation dans les mauvaises créances. Ma
- 5 question c'est : advenant que les deux projets-
- 6 pilotes ne sont pas concluants, quelle sera la
- 7 stratégie du Distributeur? Avez-vous développé donc
- 8 un plan B? Donc la question plus précisément, est-
- 9 ce que le Distributeur compte développer de
- 10 nouvelles initiatives concernant les ententes de
- 11 paiement?
- 12 (9 h 22)
- 13 M. ÉRIC FILION:
- 14 R. Au niveau des... encore là, si je vous réfère à la
- dernière table pour les ménages à faible revenu, on
- 16 parle de ces deux pilotes-là certainement, puis je
- 17 pense que le niveau de confiance est assez élevé,
- puis il y a une très bonne collaboration que je
- 19 voudrais souligner dans cette... dans cette table-
- 20 là, avec toutes les associations de consommateurs.
- 21 Mais pour l'instant, c'est les deux types
- 22 d'ententes additionnelles qu'on entrevoit, là, pour
- la clientèle à faible et très faible revenu.
- 24 Q. [41] D'accord.
- 25 R. Donc il n'y a pas d'autres... d'autres pistes qui

1		sont sur la table présentement.
	_	
2	Q.	[42] O.K. Je vous réfère maintenant à la pièce B-
3		72, votre cote HQD-1, Document 1.2. Donc les
4		réponses du Distributeur à la demande de
5		renseignements numéro 2 de la Régie.
6		Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
7	R.	HQD-15, Maître David?
8	Q.	[43] Non, HQD-16.
9	R.	Ah, 16. Pardon, excusez-moi.
10		M. JEAN LAPOINTE :
11	R.	Pouvez-vous donner la page s'il vous plaît?
12		Me ÉRIC DAVID :
13	Q.	[44] Oui, je suis à la page 127. Donc à partir de
14		la ligne 16, on parle évidemment du Centre
15		d'accompagnement. Bon. Alors je vais citer :
16		Puisqu'aucune candidature n'a été
17		reçue suite à cette deuxième démarche,
18		le Distributeur met fin au processus
19		de mise en place d'un Centre
20		d'accompagnement.
21		Toutefois, le Distributeur poursuit
22		ses démarches en collaboration avec le
23		BEIÉ afin de déployer une offre
24		intégrée en efficacité énergétique par
25		le biais d'un guichet de services

1	unique. Il poursuit également la
2	réflexion, en lien avec la nouvelle
3	politique énergétique du Gouvernement
4	du Québec, sur les actions en
5	efficacité énergétique et les services
6	offerts aux ménages à faible revenu en
7	difficulté de paiement.
8	Autre citation maintenant à la pièce B-116, qui est
9	votre cote HQD-16, Document 1.5. Je peux vous la
10	lire, c'est peut-être pas nécessaire de je pense
11	que vous êtes familier avec le texte.
12	Essentiellement, je cite à partir de la ligne 19.
13	C'est à la page 56 :
14	Le Distributeur est d'avis que les
15	objectifs qui étaient poursuivis par
16	la création du Centre d'accompagnement
17	seront plus faciles à atteindre par la
18	mise en place d'un guichet unique,
19	présentant une offre intégrée et
20	bonifiée avec le BEIÉ, pour les
21	services en efficacité énergétique et
22	en continuant de faire évoluer les
23	initiatives déjà en cours pour les
24	ententes de paiement MFR.
25	Donc ma question c'est : j'aimerais clarifier et

1	préciser	c'est	quoi	les	plans	du	Distributeur
---	----------	-------	------	-----	-------	----	--------------

- 2 concernant l'harmonisation des services MFR.
- 3 D'abord, pourriez-vous préciser l'état d'avancement
- 4 des discussions avec le BEIÉ?
- 5 M. ÉRIC FILION:
- 6 R. Madame la Présidente, certainement. En fait, on
- 7 a... on eu beaucoup de discussions dans les
- 8 dernières semaines puis on a une entente pour
- 9 lancer un projet-pilote aussi en début deux mille
- 10 dix-sept (2017), qui va être conjointement entre
- 11 Hydro-Québec Distribution et le BEIÉ. Puis c'est
- vraiment une offre intégrée pour les ménages à
- faible revenu. Donc un projet-pilote avec environ
- 14 cinquante (50) ménages qui sont déjà qualifiés pour
- 15 Éconologis. Puis les mesures, je vais vous donner
- quelques exemples, là, mais c'est des mesures qui
- 17 vont être combinées. C'est pour ça qu'on parle
- 18 d'intégrer les mesures qui sont offertes par Hydro-
- 19 Québec et par le BEIÉ, qui vont être intégrées pour
- 20 avoir un seul guichet. Donc on parle de
- 21 réfrigérateurs neufs Energy Star, les ampoules DEL,
- le sablier pour la douche, bloc-notes pour les
- 23 conseils en efficacité énergétique. Donc ça, ce
- sont des éléments qu'Hydro-Québec offrait déjà.
- 25 Puis la partie du BEIÉ, on parle de calfeutrage,

1		pomme de douche, thermostats électroniques. Donc ça
2		devient vraiment une offre qui va être intégrée.
3		Puis comme je l'ai dit, on parle de pilote
4		cinquante (50) ménages dans différentes régions qui
5		vont être choisies. Puis par la suite, si c'est
6		concluant, on va lancer ça à plus grande échelle.
7		(9 h 27)
8	Q.	[45] D'accord. Dans votre pièce HQD-16, Document
9		1.2, quand vous indiquez que le Distributeur :
10		poursuit également la réflexion,
11		en lien avec la nouvelle politique
12		énergétique du Gouvernement du
13		Québec
14		pourriez-vous nous faire état de vos réflexions à
15		ce jour?
16	R.	Madame la Présidente, oui, comme on a mentionné
17		vendredi, évidemment, comme tout le monde est en
18		attente de clarification pour savoir ça va être
19		quoi le rôle de Transition énergétique Québec, mais
20		entre-temps, on va progresser avec ce que j'ai
21		mentionné, les offres qui sont déjà disponibles
22		pour offrir un meilleur service à la clientèle MFR.
23	Q.	[46] Bien, c'est justement ça, ma question, c'est
24		est-ce que le Distributeur réfléchit sur comment
25		harmoniser ces services-là à la lumière de la

- 1 création de la TEQ?
- 2 Me FRANÇOIS G. HÉBERT:
- 3 R. Évidemment, TEQ sera créée éventuellement, ou est,
- 4 mais encore faut-il connaître les orientations que
- 5 la TEQ envisagera pour pouvoir s'inscrire, mais ce
- que mon collègue, monsieur Filion, mentionne, c'est
- que dans l'intervalle, évidemment, il y a des,
- 8 différentes mesures qui sont mises en place pour
- 9 pallier, disons, au fait que le Bureau, bien, en
- 10 fait, la Table n'existera pas, et pour pallier
- 11 aussi en attendant que le mandat du BEQ soit, pas
- du BEQ, de Transition énergétique, TEQ, excusez,
- 13 soit clarifié.
- 14 Q. [47] Avez-vous déjà entamé vos discussions avec le
- gouvernement du Québec ou avec des représentants de
- 16 TEQ?
- 17 R. C'est probablement mon collèque, monsieur Zayat,
- qui pourrait vous en informer puisqu'il est, entre
- 19 autres, responsable de l'efficacité énergétique,
- 20 alors il pourrait peut-être vous quider mieux que
- 21 moi sur cette question.
- 22 Q. [48] Au panel 4?
- 23 R. Au panel 4, c'est exact.
- Q. [49] D'accord. Vous avez parlé de projets ponctuels
- 25 que vous comptez mettre sur pied avec le BEIÉ, sauf

1 que le Centre d'accompagnement, c'était quelque 2 chose de plus, c'était vraiment un quichet unique, 3 c'était justement pour rapatrier tous ces 4 programmes d'efficacité énergétique là sous, dans 5 un seul organisme, ou une seule, un seul numéro de 6 téléphone si on veut, est-ce qu'il y a quelque 7 chose que vous envisagez pour remplacer le Centre d'accompagnement à ce niveau-là, je ne parle pas 8 9 des projets ponctuels que vous avez mentionnés mais 10 plutôt une structure? M. ÉRIC FILION: 11 R. Oui, Madame la Présidente. Donc comme vous avez 12 13 mentionné, notre intention était vraiment de lancer 14 le Centre d'accompagnement mais suite aux deux 15 appels d'offres, on a, en fait, on a pris une autre 16 orientation. Mais j'aimerais nous ramener à peut-17 être les trois objectifs qui étaient pour le Centre 18 d'accompagnement. 19 Premièrement, il y avait l'efficacité 20 énergétique, on vient d'en parler, on va aller de 21 l'avant avec un guichet, un guichet unique. Le 22 deuxième volet était vraiment le rôle « conseil 23 budgétaire », puis ça, dans nos dernières 24 discussions avec les associations de consommateurs, 25 évidemment, c'est un rôle qu'ils jouent déjà, puis

1	on a reçu une demande de financement en septembre
2	deux mille seize (2016) qu'on est en train
3	d'étudier avec eux. Puis notre intention, c'est que
4	si c'est concluant, ça serait de déposer ça dans le
5	prochain dépôt tarifaire au mois de juillet. Donc
6	ça, c'est le deuxième volet.

Puis le troisième volet, où il y avait eu peut-être certaines clarifications à apporter, c'était le rôle en termes de recouvrement. Mais ça, c'est un rôle qui va demeurer entièrement avec Hydro-Québec, donc identifier les ménages MFR, la prise d'ententes, le suivi des ententes, c'est quelque chose qu'on va garder avec nos employés.

Q. [50] O.K., donc juste pour être clair, c'est toujours votre intention de créer, de mettre sur pied un guichet unique sur les programmes en efficacité énergétique pour les MFR?

18 R. Oui, certainement. On n'aura pas un guichet pour
19 les trois éléments que je viens de mentionner mais
20 pour l'efficacité énergétique, on va avoir un
21 guichet; pour les conseils budgétaires, ça va être
22 avec les associations de consommateurs.

- Q. [51] O.K., mais vous parlez d'un guichet...
- 24 R. Oui.

7

8

9

10

11

12

13

25 Q. [52] ... à l'intérieur d'Hydro-Québec Distribution?

- 35 -

- 1 R. Pour l'efficacité énergétique, ça va être un
- 2 guichet commun entre le BEIÉ et Hydro-Québec; les
- 3 gens qui vont être sur le terrain pour
- 4 l'administrer vont être des gens du BEIÉ.
- 5 O. [53] O.K.
- 6 R. Mais c'est un effort vraiment conjoint.
- 7 Q. [54] Puis est-ce que ce projet-là va aller de
- 8 l'avant indépendamment de ce qui se passe avec TEQ?
- 9 R. Oui.
- 10 Q. [55] O.K. Dernière ligne de questions. Donc vous
- 11 l'avez abordé brièvement, la question du
- 12 financement des associations de consommateurs, on
- 13 avait lancé cette idée-là dans la cause en deux
- 14 mille quatorze (2014), on en a rediscuté dans la
- 15 cause de, tarifaire de l'année passée, puis la
- Régie, dans sa décision dans 3905, avait invité le
- 17 Distributeur à évaluer cette possibilité. Sauf
- 18 erreur, le Distributeur planifiait de faire le
- 19 financement dans le cadre du Centre
- d'accompagnement, n'est-ce pas?
- 21 (9 h 32)
- 22 R. Oui, c'est ma compréhension.
- 23 Q. [56] O.K. Est-ce que vous pourriez nous indiquer
- comment le Distributeur entend financer les
- 25 associations dans la prochaine année vu la fin du

- 36 -

1 -	nrojet	de	centres	d'	accomr	าลด	mement?
T		α C	CCIICICS	a	accomp	Jac	

- 2 R. En fait, Madame la Présidente, comme j'ai
- 3 mentionné, puis je vais vous ramener juste à la
- dernière table MFR qu'on a eue le quinze (15)
- 5 novembre, des très bonnes discussions. Il y a déjà
- 6 une proposition qui est disponible, qui va être à
- 7 l'étude. On a convenu avec les associations qu'on
- 8 allait faire un petit comité de travail dans les
- 9 prochaines semaines pour bien l'évaluer, bien la
- 10 camper. Puis si c'est concluant, l'intention, c'est
- 11 de soumettre cette demande-là dans le prochain
- 12 dossier tarifaire pour financer les associations à
- partir de deux mille dix-huit (2018).
- Q. [57] D'accord. Et, là, je vous remercie. C'est
- 15 tout.
- 16 LA PRÉSIDENTE:
- 17 Merci, Maître David. Nous appelons maître Sicard,
- 18 Union des consommateurs.
- 19 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :
- 20 Hélène Sicard pour l'Union des consommateurs.
- Bonjour. Bonjour à tous ces membres du panel. Mes
- 22 questions vont être très brèves considérant que les
- 23 sujets ont été largement discutés. Si vous
- 24 m'entendez mal, Madame la Présidente, veuillez le
- 25 mentionner. Je m'entends mal moi-même en ce moment.

- 37 -

		,	
1	T 7\	PRESTDENTE	
T	ДΑ	5 K F O T D F N T F	

- 2 C'est bien. Je vais essayer de ne pas me gêner.
- 3 Me HÉLÈNE SICARD :
- 4 O.K.
- 5 Q. [58] D'une année à l'autre, on revient sur ce
- 6 sujet, mais je vais vous le redemander. Pouvez-vous
- 7 nous rappeler comment Hydro-Québec définit ce
- 8 qu'est un ménage à faible revenu, et me dire où on
- 9 retrouve cette définition?
- 10 M. ÉRIC FILION:
- 11 R. Oui. Madame la Présidente, à ma connaissance, c'est
- 12 une définition qui est faite à partir des données
- de Statistiques Canada. Puis c'est des informations
- 14 qui sont partagées encore là avec les différentes
- associations à la table et aux groupes MFR.
- Q. [59] Là, vous me dites à votre connaissance. Est-ce
- que vous en êtes certain? Parce que ma question
- 18 suivante va être : Est-ce que les clients peuvent
- 19 quelque part, quand ils vont sur le site d'Hydro-
- 20 Québec, retrouver qu'est-ce que c'est un ménage à
- 21 faible revenu ou pouvoir voir, est-ce qu'il se
- 22 qualifie ou pas? Exemple, si quelqu'un a accès à
- l'aide juridique, bien, il va sur Internet puis il
- trouve les balises de « j'ai accès à l'aide
- juridique ou pas ». Après, il rencontre un

1		conseiller qui va lui dire, j'ai besoin de telle et
2		telle information de plus pour vous qualifier. Mais
3		la personne peut aller chercher la base de
4		l'information, à savoir si elle se qualifie ou pas
5		d'elle-même. Est-ce que, pour les ménages ou les
6		personnes que vous qualifiez de faible revenu,
7		c'est possible sur le site d'Hydro-Québec de
8		retrouver cette information?
9	R.	Madame la Présidente, il y a des changements qui,
10		en fait qui vont être en place cette semaine sur
11		notre site web. Puis c'est des changements qui
12		avaient été discutés dans les différents comités.
13		On va avoir une section qui est « options en cas de
14		difficulté de paiement » sur lesquelles les clients
15		vont pouvoir se référer. Puis en fait ça va
16		expliquer tout le processus de recouvrement. Pour
17		nous c'est important d'être vraiment transparent
18		avec la clientèle Puis dans les cas d'entente
19		personnalisée, les clients vont être référés à nos
20		représentants dans les centres d'appels qui sont
21		spécialisés dans ce type d'entente. Puis évidemment
22		il y a tout un processus de validation des revenus
23		qui s'en suit dans l'établissement des ententes de
24		paiement.

Q. [60] O.K. Mais ma question était : Est-ce qu'un

- 39 -

1 client peut aller sur le site et retrouver, par exemple, les balises? Vous me dites que c'est les 2 3 balises de Statistique Canada. Si tel est le cas, est-ce qu'il peut aller sur le site puis les 4 5 retrouver, ou il faut absolument qu'il parle à un représentant pour savoir si, oui ou non, il rentre 6 7 dans ces balises-là? Il pourrait y avoir une petite 8 note. Par exemple, vous donnez une famille, deux enfants, région Montréal, deux adultes, tel revenu. 9 10 Et puis il y a une petite note à la fin, évidemment il y a une discussion à y avoir par rapport aux 11 12 dettes ou autres revenus que la famille pourrait 13 avoir. Mais que les gens puissent suivre, comme on 14 le fait pour l'aide juridique, par exemple. 15 R. Madame la Présidente, comme j'ai mentionné, on essaie d'être de plus en plus transparent dans nos 16 17 communications sur le web pour le bénéfice des 18 clients. Mais en termes vraiment votre question des 19 balises, je ne crois pas que c'est spécifié sur le

22 Q. [61] Vous allez regarder.

en question...

- 23 R. ... pour confirmer, oui.
- 24 (9 h 38)

20

21

25 Q. [62] O.K. Mais est-ce que vous seriez ouverts à le

site web ou que ça va l'être. Mais on va prendre ça

- 1 faire?
- 2 R. On va l'évaluer avec les différents comités de
- 3 travail. Je pense que ça peut être un bon point de
- 4 discussion.
- 5 Q. [63] O.K. Merci. Et je sais que mon collège, maître
- David, vous a posé quelques questions mais je
- 7 voudrais juste confirmer, suite à vos réponses,
- 8 entre autres, à la pièce B-0056, que le
- 9 Distributeur, il n'y aura pas d'autres appels
- 10 d'offres, vous mettez définitivement fin au projet
- de Centre d'accompagnement.
- 12 R. Définitivement, le Centre d'accompagnement dans la
- forme dans laquelle on a fait un appel d'offres à
- deux reprises cet été ne sera pas poursuivi.
- 15 Q. [64] Il y aura les trois groupes dont vous nous
- 16 avez parlé.
- 17 R. C'est ça.
- 18 Q. [65] Le travail conjoint pour l'efficacité
- 19 énergétique avec BEIÉ, les conseils budgétaires qui
- 20 sont donnés entre autres par les associations de
- 21 consommateurs et vous venez de répondre d'ailleurs
- 22 à mon confrère. Il y aura une entente de
- financement quelconque à cet effet-là qui s'en
- 24 vient et qui sera proposée dans la cause tarifaire
- de l'année prochaine.

- 41 -

1	R.	C ′ est	1'	intention.	On	а	reçu	la	demande	il	У	ć
---	----	----------------	----	------------	----	---	------	----	---------	----	---	---

- 2 quelques semaines, c'est en analyse. Il y a un
- 3 petit peu de travail à faire encore entre Hydro-
- 4 Québec Distribution et les associations mais
- 5 l'intention, clairement, c'est de soumettre cette
- 6 demande-là dans le prochain dossier tarifaire.
- 7 Q. [66] Est-ce qu'on peut comprendre que de la part
- 8 d'Hydro-Québec il y a un engagement à financer les
- 9 groupes de consommateurs pour le travail de conseil
- 10 budgétaire qu'ils font? Qu'il s'agit juste
- 11 maintenant de s'entendre sur quel sera le montant
- 12 de ce financement-là?
- 13 R. Oui, comme j'ai mentionné plus tôt, l'objectif
- 14 c'est vraiment d'aider dans la démarche parce qu'on
- pense que ce rôle-là est très important pour la
- 16 clientèle MFR mais maintenant, le moyen dans lequel
- 17 ça va être financé et les montants, bien ça, ça
- reste toujours à l'étude puis à discuter. Ça, je ne
- 19 peux pas m'engager à ça aujourd'hui mais, encore
- 20 là, la dernière rencontre, le quinze (15) novembre,
- 21 il y a un engagement très clair qui a été minuté
- 22 qu'on va créer un petit comité de travail pour
- 23 clarifier les détails. Oui.
- Q. [67] O.K. Si vous allez clarifier les détails cet
- 25 été ou dans les prochains comités qui s'en

1		viennent, est-ce qu'il y a une possibilité ou un
2		désir chez Hydro-Québec, si la Régie vous y
3		autorisait, de commencer à financer ces groupes-là
4		peut-être de façon pilote pour voir les résultats
5		que ça donne avant le prochain dossier tarifaire?
6		Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
7	R.	Évidemment, Maître Sicard, tout dépend des
8		montants. Pour l'instant, ce n'est pas envisagé
9		dans le revenu requis deux mille dix-sept (2017)
10		mais certainement que des projets pilotes
11		pourraient être envisagés mais, pour l'instant, ce
12		qui a été convenu c'était en deux mille dix-huit
13		(2018) donc présenté dans le prochain dossier
14		tarifaire vers le premier (1er) août deux mille
15		dix-sept (2017), parce que ce n'est pas envisagé à
16		l'heure actuelle dans les prévisions budgétaires du
17		Distributeur qui sont soumises à la Régie pour
18		approbation.
19	Q.	[68] Je comprends, Monsieur Hébert, c'est juste que
20		ça fait plusieurs dossiers tarifaires où on en
21		parle puis on reporte et reporte alors j'étais
22		curieuse de voir s'il n'y avait pas une possibilité
23		de commencer ça avant l'hiver, fin de l'hiver deux
24		mille dix-sept (2017), c'est-à-dire on va commencer

l'année deux mille dix-sept (2017), les gens

- 43 -

1 vont	On	nous	annonce	un	hiver	normal	donc	il	V

- aura quand même des frais pour les clients. Oui? Je 2
- 3 vous vois discuter avec monsieur Filion.
- 4 R. Alors, après discussion avec mon collègue,
- 5 évidemment, on peut le regarder puis on vous
- 6 reviendra en engagement mais, encore une fois, les
- 7 budgets sont cristallisés dans notre dossier
- tarifaire, on le comprend tous mais les 8
- 9 discussions, vous faisiez référence au fait que
- c'était remis d'année en année mais mon collèque 10
- 11 vous a mentionné que les discussions s'accélèrent
- de jour en jour avec les différents groupes puis on 12
- 13 a bon espoir que vraiment pour deux mille dix-huit
- 14 (2018) ça sera en place. Mais on va faire une
- 15 vérification puis on vous revient, Maître Sicard.
- 16 Q. [69] O.K. Je vous remercie. Alors, il y a un
- 17 engagement de nous aviser s'il est possible,
- 18 possiblement sous la forme d'un projet pilote,
- 19 d'amorcer le financement des conseillers
- 20 budgétaires, groupes de consommateurs avant la fin
- 21 de l'année tarifaire actuelle pour laquelle on...
- 22 Je vous regarde, Madame Pelletier, voulez-vous
- 23 préciser ce que j'ai...
- 24 LA PRÉSIDENTE :
- 25 Non, non, j'attendais...

1	Me HÉLÈNE SICARD :
2	Ça va?
3	LA PRÉSIDENTE :
4	de voir si vous aviez fini pour être sûre que
5	madame la greffière avait bien
6	Me HÉLÈNE SICARD :
7	Alors, ça va être l'engagement numéro 1?
8	
9	E-1 (HQD) Aviser s'il est possible d'amorcer,
10	sous la forme d'un projet pilote, le
11	financement des conseillers
12	budgétaires, groupes de consommateurs
13	avant la fin de l'année tarifaire
14	actuelle (demandé par UC)
15	
16	LA GREFFIÈRE :
17	1, oui.
18	LA PRÉSIDENTE :
19	Engagement numéro 1.
20	(9 h 44)
21 Ç	Q. [70] et vous avez également, à la pièce B-56,
22	HQD-15, Document 1, à la page 6, vous parlez d'un
23	programme où il y aura un traitement plus favorable
24	pour les gens à très faible revenu. Et on comprend,

du détail qui est donné, que ces gens-là sont les

- gens qui sont à cinquante pour cent (50 %) des
- 2 revenus prévus pour les MFR. J'ai bien compris?
- 3 C'est ce que vous appelez « les très faibles
- 4 revenus », les très faibles revenus seraient les
- 5 gens qui sont à cinquante pour cent (50 %) du seuil
- 6 de MFR?
- 7 M. ÉRIC FILION:
- 8 R. Oui. Madame la Présidente, pour répondre à la
- 9 question, pour cette entente... l'entente, encore
- 10 là, qu'on appelle B+, entente plus généreuse pour
- 11 clients à très faible revenu, ça se base sur cinq
- pour cent (50 %) et moins du seuil de faible revenu
- 13 selon Statistique Canada.
- 14 Q. [71] O.K. Alors, les clients qui veulent savoir
- s'ils ont accès à ce programme doivent aller
- 16 consulter Statistique Canada pour voir où ils se
- 17 classent...
- 18 R. Dans le cas... Oui. Pardon.
- 19 Q. [72] Vous pouvez y aller.
- 20 R. J'allais dire, dans le cadre du pilote, c'est nos
- gens qui vont identifier ces clients à travers les
- demandes qu'on reçoit. C'est nous qui allons
- 23 filtrer ça selon les critères qui ont été établis,
- 24 oui.
- 25 O. [73] Alors, les gens ne peuvent pas, eux, venir

- 46 -

- 1 vous voir et dire : « Écoutez, j'ai regardé... »,
- 2 une association de consommateurs qui a un client,
- 3 là, venir vous voir et dire : « Écoutez, j'ai
- 4 regardé le budget de cette personne-là, elle se
- 5 classe, selon nous, dans votre cinquante pour cent
- 6 (50 %) du revenu MFR et vous devriez la recevoir
- dans votre projet », c'est vraiment juste vos gens
- 8 qui prennent cette décision?
- 9 R. Je pense que ces discussions-là, entre les
- 10 associations et les gens d'Hydro-Québec
- Distribution, se font de façon courante. Mais il
- faut juste cadrer le pilote. Le pilote, ça va être
- 13 pour cent (100) clients puis on va avoir un groupe
- 14 témoin également pour valider l'efficacité de la
- mesure... en fait, en termes de taux de respect des
- 16 engagements pour les clients et de satisfaction de
- 17 la clientèle. Donc, ça va être un nombre limité
- pour le pilote mais, encore là, comme j'ai
- 19 mentionné, si les associations avec qui on
- 20 travaille en partenariat veulent référer des gens,
- 21 ça peut être considéré aussi.
- 22 Q. [74] O.K. Je vous remercie.
- 23 Ça termine mes questions, Madame la Présidente.
- 24 LA PRÉSIDENTE :
- 25 Merci, Maître Sicard. Nous appelons maître Cadrin

- 1 pour l'AHQ-ARQ. Il est absent. On reviendra peut-
- être un peu plus tard. APCHQ, maître Boivin.
- 3 Me NATACHA BOIVIN:
- Bonjour, Madame la Présidente. Bonjour à tous.
- 5 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me NATACHA BOIVIN:
- 6 Q. [75] Je vais essayer de... vous êtes complètement
- 7 en arrière, mes questions s'adressent à vous.
- 8 Alors, Monsieur Denis-Pierre Simard, vice-président
- 9 réseau de distribution, je vais d'abord vous
- demander, est-ce que vous avez pris connaissance de
- 11 notre mémoire, celui de l'APCHQ, qui se trouve à la
- 12 pièce C-APCHQ-11?
- 13 M. DENIS-PIERRE SIMARD:
- 14 R. On m'avait soumis le résumé, Madame la Présidente.
- 15 Q. [76] Parfait. Je vais quand même vous y référer
- pour mes premières questions, mes premières deux
- 17 questions. Donc, la pièce C-APCHQ-0011, à la page
- 18 15. Alors, il y a deux figures... Est-ce que vous
- 19 voulez prendre le temps de les retrouver?
- 20 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 21 R. Oui, juste un instant, Maître.
- 22 Q. [77] Oui.
- 23 R. Nous l'avons sous les yeux, Maître.
- 24 Q. [78] Parfait. Alors, il y a deux figures, Figure 2
- et 3, que vous voyez sur cette page 15. Ce sont des

1	graphiques qui ont été produits par l'APCHQ sur la
2	base des données qui ont été fournies par le
3	Distributeur dans la pièce HQD-2, Document 1, page
4	16. Donc, c'est une reprise graphique des
5	informations qui ont été données. Ce qu'on voit,
6	sur ces deux graphiques, c'est une augmentation
7	importante des délais de prolongement de réseaux en
8	souterrain et une relative stabilité au niveau
9	aérien.
10	Je vous rappelle, mise en contexte, la
11	décision D-2016-33, où la Régie a souligné, et je
12	cite :
13	La Régie constate qu'à court terme le
14	Distributeur doit remédier à
15	l'augmentation des délais de
16	prolongement de réseaux, notamment en
17	aérien.
18	Alors, ma question, ma première question : Comment
19	pouvez-vous expliquer les performances qu'on voit
20	ici et, surtout, quels sont les plans d'action qui
21	ont été mis en place depuis cette demande de la
22	Régie pour donner suite à ça et pourquoi les
23	résultats ne sont pas nécessairement visibles sur
24	le terrain?
25	(9 h 49)

1	IΛI		-PTERRE	STMARD	
L	IvI •	DENTO-	-	SIMARD	

19

20

21

22

23

24

25

R. Alors, Madame la Présidente, je vois bien, au 2 3 niveau des figures, la perception de croissance. On 4 voit qu'on a des données, des résultats qui 5 couvrent une très large période, deux mille douze 6 (2012) à deux mille seize (2016). En deux mille 7 quinze (2015) et deux mille quatorze (2014) c'està-dire, il y a eu des travaux importants qui ont 8 9 été faits et on adressait justement ce qu'on 10 appelle le délai moyen brut par rapport à la réalisation des travaux, c'est-à-dire la période 11 qui débute lorsqu'on reçoit la demande jusqu'à ce 12 13 que les travaux soient complétés, c'est-à-dire 14 incluant la période où le client lui-même des travaux à réaliser pour nous permettre, nous, de 15 réaliser notre tâche. 16 17

En deux mille quatorze (2014), les délais comme ceux qui vous sont présentés ici ont diminué. Lorsqu'on parle des gens de... au niveau des promoteurs, nos engagement ont diminué de vingt... entre vingt (20 %) et vingt-cinq pour cent (25 %), selon qu'on est sur l'aérien ou le souterrain, par rapport aux informations qui étaient transmises aux clients. Je vous rappellerai que lorsqu'on parle de demandes concernant les promoteurs, il y a tout

1	près de, entre cinquante (50 %) et soixante pour
2	cent (60 %) des délais qui sont générés par des
3	tâches sous la responsabilité des clients.
4	En deux mille quinze (2015), après qu'on
5	ait baissé nos engagements par rapport à chacune
6	des demandes au niveau de l'aérien et du
7	souterrain, on a été interpellé, il y a eu
8	l'arrivée de monsieur Éric Martel, nouveau
9	président d'Hydro-Québec à ce moment-là, qui nous a
10	demandé pour l'évaluation de la qualité du service
11	qu'on donne à nos clients, de faire évoluer
12	l'indicateur délai moyen brut vers un autre
13	indicateur, qui est celui de : je reçois une
14	demande, je prends un engagement et je dois prendre
15	les moyens nécessaires pour répondre à cet
16	engagement-là auprès de nos demandeurs et de nos
17	clients.
18	Alors on a créé en deux mille seize
19	(2016) le début du Centre de gestion du soutien
20	technique aux clients a été créé. On avait
21	d'ailleurs présenté cette évolution-là à des
22	membres de l'APCHQ, monsieur Bernier entre autres,
23	et monsieur Simoneau, et un représentant des
24	entrepreneurs, qu'on avait rencontrés à la fin deux
25	mille quinze (2015) pour expliquer comment Hydro-

Québec Distributeur entendait répondre aux enjeux qu'on devait adresser avec les gens représentés par l'APCHQ.

En deux mille seize (2016), avril deux mille seize (2016), on a mis en place ce qu'on appelle le Centre de gestion du soutien technique aux activités client. Les... le soutien technique aux activités client traite trois axes : qualification des travaux, c'est-à-dire bien comprendre ce que, entre autres, l'entrepreneur va vouloir qu'on fasse comme travaux; la coordination des travaux, c'est-à-dire aider tant notre client que nous à bien connaître les actions qui doivent être réalisées et en faire un suivi pour être capable de part et d'autre de tout mettre en oeuvre pour compléter les travaux le plus rapidement possible; et un ordonnancement de ce qu'on appelle des travaux techniques.

Lorsqu'on a mis cette activité-là en application en avril deux mille seize (2016), à chaque année pour tous les types de clients on a une même courbe : cent pour cent (100 %) des demandes sont réalisées à l'intérieur des délais prescrits parce qu'on n'a pas beaucoup de demandes. En deux mille quinze (2015), les chiffres étaient

cent pour cent (100 %) en janvier... c'est-à-dire en deux mille seize (2016), cent pour cent (100 %) en janvier, quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) en février et soixante-dix-huit pour cent (78 %) en mars. Le premier (1er) avril, on a mis en place le CGSTAC et les résultats ont été à chaque mois, sauf un, à plus de quatre-vingt-neuf pour cent (89 %). Et aujourd'hui, en novembre deux mille seize (2016), nos résultats pour novembre sont à quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) du respect des engagements.

Cette méthodologie-là, qui implique plusieurs joueurs dont le dernier est le Centre de gestion du soutien technique aux activités client, va s'appliquer ou s'applique en fait depuis la troisième semaine de novembre aux gens de l'APCHQ, c'est-à-dire tous les promoteurs ont maintenant accès, c'est-à-dire que toutes leurs demandes cheminent à travers le Centre de gestion du soutien technique aux activités client. Et on a la certitude, comme pour toutes les natures qui sont déjà intégrées à travers ce processus-là, que les mêmes résultats, les mêmes évolutions vont se répercuter au niveau des gens de l'APCHQ, comme pour en deux mille dix-sept (2017) ça va se

- 1 répercuter pour tous les clients d'Hydro-Québec
- 2 puisqu'en avril deux mille dix-sept (2017) toutes
- 3 les natures de traitement des demandes clients vont
- 4 être prises en charge selon ces nouvelles modalités
- 5 là.
- 6 Q. [79] Donc, si je comprends bien votre réponse, on
- 7 devrait voir une amélioration relativement à court
- 8 terme, encore plus que ce que vous nous annoncez
- 9 qui s'est produit entre le mois d'avril et le mois
- de novembre, étant donné que depuis novembre les
- 11 promoteurs font partie du Centre aussi, puis ils
- ont le même système de gestion?
- 13 (9 h 54)
- 14 R. En fait, tout à fait et pour vous rappeler, je ne
- sais pas si vous avez vu les chiffres, mais on
- 16 s'attend d'avoir la même évolution que ce qu'on a
- 17 vu pour les demandes actuellement mesurées. En deux
- mille quinze (2015), on est passés de cinquante-
- 19 cing pour cent (55 %) de respect de nos engagements
- 20 à, aujourd'hui, plus de quatre-vingt-dix pour cent
- 21 (90 %) du respect de nos engagements, et on a la
- 22 certitude que la même amélioration va s'appliquer
- 23 aux gens de l'APCHQ, Madame la Présidente.
- Q. [80] Question de compréhension maintenant. Je vais
- vous référer à la réponse qu'Hydro-Québec

- 1 Distribution a donnée à notre question 1.1, donc
- qui se retrouve à la pièce B-0077, HQD-16, Document
- 3 4, à la page 3.
- 4 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 5 R. C'est bien HQD-16, Document 4, page 3?
- 6 Q. [81] Exactement.
- 7 R. Votre question?
- 8 Q. [82] Alors ma question, c'est : on parle de deux
- 9 nouveaux indicateurs, l'indicateur Délai moyen de
- 10 prolongement de réseau aérien sur le délai
- d'attente client et Délai moyen de prolongement de
- 12 réseau souterrain sur le délai d'attente client.
- 13 Est-ce que vous pouvez nous expliquer le nouveau
- 14 concept de « délai net »? Vous parliez de « délai
- brut » tantôt, là on est « délai net ».
- 16 M. DENIS-PIERRE SIMARD:
- 17 R. En fait, évidemment, le Distributeur, Madame la
- 18 Présidente, veut bien évaluer sa performance; en
- 19 plus d'accompagner le client dans sa démarche, on
- veut vraiment voir de quelle façon on peut
- 21 améliorer la productivité à l'intérieur de notre
- 22 organisation pour ce qui est pur à nous,
- 23 particulièrement sur les axes de l'ingénierie et
- 24 sur l'axe au niveau des travaux des monteurs, au
- 25 niveau de la réalisation des travaux.

Alors c'est important pour nous d'être capables de se doter d'une façon de bien être capables de compartimenter, segmenter les causes de délais dans la réalisation de nos travaux, tant des causes qui pourraient être des éléments associés aux responsabilités des clients, parfois les servitudes, parfois des clients décident de faire leurs propres travaux de végétation.

Alors on veut être capables de voir comment on peut globalement améliorer la performance de livraison de services en segmentant bien chacune des tâches qu'on a à réaliser. Alors ces indicateurs-là vont nous permettre de réaliser cet objectif-là en travaillant, comme monsieur Murray en a parlé vendredi, on souhaite avoir un délai requis par le client et un engagement par Hydro-Québec, et on veut réussir à réduire le delta entre le délai requis pour le client et l'engagement qu'Hydro-Québec est capable de prendre en travaillant de façon conjointe à bien adresser chacune des phases de réalisation d'un projet qui, entre autres pour les gens de l'APCHQ, représentent plusieurs activités distinctes.

Alors c'est pour permettre de faire cette segmentation-là qu'on utilise ce type

- d'indicateurs, Madame la Présidente.
- Q. [83] Dans notre mémoire, on a regardé, suite à
- 3 votre réponse, on a tenté d'analyser ce
- 4 qu'exprimaient ces deux indicateurs à la lumière de
- 5 cette nouvelle donnée, est-ce que vous avez pris
- 6 connaissance de l'analyse que nous avons faite dans
- 7 notre mémoire?
- 8 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 9 R. Vous êtes à quelle page de votre mémoire, Maître?
- 10 Q. [84] En fait, à la pièce, à la page 11... oui...
- 11 pièce C-APCHQ-0011, page 11.
- 12 M. DENIS-PIERRE SIMARD:
- 13 R. En fait, je voudrais revenir à partir du moment où
- on a vraiment remis en question la valeur du délai,
- 15 que ce soit le délai net ou que ce soit le délai
- moyen brut, et qu'on veut travailler sur un
- 17 engagement; on a beaucoup plus travaillé pour voir
- 18 comment, dans les prochaines mois, prochaines,
- 19 années, on pourrait faire évoluer la situation.
- 20 Effectivement, je l'ai lue mais je ne
- voulais pas nécessairement porter une attention
- 22 particulière sur ces éléments-là puisque plusieurs
- 23 éléments, avec l'avènement du CGSTAC, vont faire
- que le modèle d'application de la prise en charge
- des demandes client pour le groupe que vous

1	représentez,	comme	tous	les	autres	clients,	vont
2	évoluer de fa	açon ir	nporta	ante.			

3 D'ailleurs, le vingt (20) décembre, nous avons une rencontre avec les représentants de 4 5 l'APCHQ, on a une demi-journée pour justement 6 présenter les façons de faire qu'Hydro-Québec entend mettre en oeuvre pour répondre à leurs 7 besoins et entendre les enjeux de l'organisation, 8 9 entre autres de l'APCHQ comme d'autres 10 organisations, pour bien nous permettre de répondre 11 aux enjeux qui nous sont présentés et être capables de bien déterminer comment, à titre de partenaires, 12 13 on peut réussir à atteindre les objectifs conjoints 14 qu'on cible ensemble.

15 (9 h 59)

16

17

18

19

20

21

2.2

23

24

25

Q. [85] Est-ce que je dois comprendre votre réponse comme de celle de monsieur Murray que vous êtes prêts à vous engager à travailler particulièrement sur les indicateurs, de façon à ce qu'ils représentent bien les composantes qu'on veut évaluer?

R. Tout à fait, Madame la Présidente. De plus, que ces indicateurs à l'origine ont déjà été discutés avec des gens de plusieurs groupes représentant les clients et le rendez-vous avec l'APCHQ va être le

- 1 vingt (20) décembre. Comme on a d'autres rendez-
- 2 vous avec plusieurs autres groupes et que, oui,
- 3 nous sommes intéressés à établir des indicateurs de
- 4 performance qui vont nous convenir de part et
- 5 d'autre.
- 6 Q. [86] Ce qu'on cherche... ce qu'on cherche à
- 7 identifier ici, c'est vraiment le délai total des
- 8 travaux d'HQD et je comprends qu'Hydro-Québec fait
- 9 aussi des travaux pendant le délai attente client,
- 10 c'est ce qui ressortait de votre réponse. C'est que
- 11 non seulement il y a des travaux qui se font avant,
- 12 ils se font après, mais ils se font aussi, certains
- 13 travaux, pendant le délai d'attente client. Puis ce
- qu'on n'est pas capable d'identifier dans votre
- indicateur, c'est la totalité du délai des travaux
- 16 d'Hydro-Québec Distribution pour être capable d'en
- 17 mesurer l'efficacité. Est-ce qu'on se trompe dans
- notre analyse ou on a bien...
- 19 R. Je suis...
- 20 Q. [87] ... on a bien saisi la problématique?
- 21 R. Je suis tout à fait d'accord avec vous, Madame la
- 22 Présidente. C'est pour cette raison qu'on est
- justement à établir de nouveaux indicateurs avec
- l'avènement du CGSTAC, les indicateurs qu'on mesure
- depuis avril deux mille seize (2016) avec déjà

- 1 plusieurs types de clientèles.
- 2 (10 h 01)
- 3 Q. [88] Je continue maintenant sur les fameux délais
- 4 nets. On a, encore une fois, produit des
- 5 graphiques, que vous retrouvez à la page 18 de
- 6 notre mémoire. Alors, figures 6 et 7. On a
- 7 construit ces graphiques-là pour tenter de
- 8 comprendre l'évolution de la nouvelle donnée, qui
- 9 est le délai net, dont on vient de parler. On
- 10 constate que les délais nets, pour le souterrain et
- 11 l'aérien, sont en croissance depuis deux mille
- douze (2012). Tantôt vous avez parlé d'une
- amélioration mais c'est sûr que c'est sur une
- longue période mais quand même. Il y a une
- 15 augmentation quand même constante depuis cinq ans,
- 17 R. En fait, au niveau de la prise en charge de la
- 18 réalisation, dans le délai net il y a l'activité
- 19 d'ingénierie puis il y a l'activité de réaliser. On
- 20 avait un centre de gestion des activités de
- 21 distribution, qui a été créé en deux mille treize
- 22 (2013). Le centre de gestion des activités de
- 23 distribution vise à ordonnancer les travaux des
- 24 réalisateurs, c'est-à-dire les employés métiers
- 25 lignes, les monteurs, les jointeurs, qui font les

travaux soit dans le souterrain ou soit dans l'aérien. De plus, on a intégré les travaux du centre de gestion des activités de distribution, pour le réalisateur, à la fin deux mille treize (2013), début deux mille quatorze (2014), au niveau des monteurs et des jointeurs.

Malgré le fait que nous renouvelions plus de quinze pour cent (15 %) de tous nos employés métiers lignes à chaque année, donc je prends des gens de plus de trente (30) ans d'expérience, qui sont remplacés par des gens de première année, on a toujours réussi à réduire nos délais d'intervention. C'est-à-dire, quand les monteurs arrivent pour réaliser les travaux et compléter leurs travaux au niveau de l'électrique, nos délais sont égaux sinon meilleurs que ce qu'ils n'ont jamais été. Quand on parle des métiers lignes.

Quand on parle de l'ingénierie,

l'ingénierie était gérée de façon distincte, c'està-dire par territoires, dans cinq territoires

différents, parfois de façon différente. Et le...

si je pourrais dire, le corollaire du Centre de

gestion des activités de distribution, pour le

réalisateur, a été mis en place le premier (1er)

avril deux mille seize (2016). À partir de ce

1	moment-là, nos activités d'ingénierie, de
2	qualification des travaux et d'ordonnancement de
3	toutes les tâches qui doivent être réalisées, ont
4	commencé à s'améliorer de façon importante.
5	Malheureusement, encore pour les
6	représentants les membres de l'APCHQ qui, eux,
7	vont avec qui on a débuté, à partir de la mi-
8	novembre. Alors, les anciens résultats étaient
9	je vous dirais qu'au niveau des délais nets, les
10	écarts qu'on pourrait considérer comme négatifs
11	étaient plus associés aux travaux d'ingénierie
12	parce que le Centre une activité pour laquelle
13	le Centre de gestion du soutien technique aux
14	clients répond aujourd'hui. Et pour le reste des
15	activités, nos chiffres nous disent qu'au niveau du
16	réalisateur, on a toujours été en amélioration au
17	niveau de nos travaux. Et on a la certitude qu'en
18	deux mille dix-sept (2017), l'ensemble de ces
19	indicateurs-là va évoluer de façon très positive,
20	Madame la Présidente.
21 Q	. [89] Je vais passer maintenant à une partie du
22	témoignage de monsieur Murray qui a mentionné à
23	plusieurs reprises une transformation
24	organisationnelle qui a touché près de soixante
25	pour cent (60 %) du personnel et un besoin de

1		stabiliser l'organisation. Vous avez entendu cette
2		réponse-là. Est-ce qu'on a bien compris ses propos?
3	R.	Tout à fait, Madame la Présidente.
4	Q.	[90] Est-ce que vous pouvez nous expliquer,
5		brièvement, en quoi consistent les transformations
6		organisationnelles et depuis quand elles ont cours?
7	R.	Je vous dirais qu'au cours des cinq dernières
8		années, il y a eu deux types de transformations. Il
9		y a une transformation, comme je vous ai expliqué
10		tout à l'heure, un fort pourcentage de personnel
11		qui part à la retraite. Donc, des gens avec une
12		expérience très importante remplacés par des
13		nouveaux.
14		Le deuxième type de transformation qu'on a
15		rencontré est sur le modèle où, afin de nous
16		assurer de toujours avoir une priorisation adéquate
17		des travaux sur lesquels nous devons intervenir,
18		par rapport à notre capacité, c'est-à-dire
19		s'assurer que tous les employés de la vice-
20		présidence vont être mis à pied d'oeuvre sur ces
21		bons travaux-là, on a fait la création du Centre de
22		gestion des activités de distribution et la

création du Centre du soutien technique aux

activités clients. Et ces changements-là se sont

déroulés au cours des quatre ou cinq dernières

23

24

1		années. Et on est avec la création du Centre du
2		soutien technique, c'est à partir de ce moment-là,
3		avec l'intégration de toutes les demandes au cours
4		des prochaines années, qu'on parle de
5		stabilisation. Donc, nous permettre d'aller
6		récupérer tous les bénéfices qu'on a la certitude
7		d'aller chercher par ce nouveau modèle
8		organisationnel là pour répondre à l'ensemble de
9		notre mission, c'est-à-dire, bien sûr, les demandes
10		clients, mais aussi les travaux de pérennité, les
11		travaux de croissance, les travaux pour le respect
12		des normes, et le service essentiel de répondre aux
13		pannes et aux appels de service qu'on a à chaque
14		jour de tous nos clients.
15		(10 h 06)
16	Q.	[91] Est-ce que vous pensez que de telles
17		transformations peuvent être faites sans affecter
18		le niveau de service?
19	R.	En fait, je vous avouerai que c'est très complexe.
20		Mais le mandat que j'avais en plus des On a
21		transformé à mes yeux un enjeu clé par le départ
22		d'une multitude de personnes. Comme je vous parlais
23		tantôt, juste au niveau des métiers lignes,
24		remplacer quinze pour cent (15 %) de tous nos

employés à chaque année, c'est un enjeu important.

1		On a transformé cet enjeu-là important par une
2		opportunité où on a vraiment rebâti nos façons de
3		faire les choses, je pense, avec beaucoup
4		d'efficience et en maintenant, je ne prétendrai pas
5		qu'on a tout amélioré nos indicateurs de qualité,
6		mais malgré cela, on a réussi à les maintenir à un
7		niveau tout à fait comparable avec ce qui existait
8		avant deux mille douze (2012).
9	Q.	[92] Une dernière ligne de questions. Après ça,
10		j'aurai terminé. Je vous amène encore à la réponse
11		que vous nous avez donnée à notre question 2.2.1
12		qu'on retrouve à la pièce B-77 (HQD-16, Document
13		4), le même document que tantôt, à la page 11. Je
14		voulais juste être certaine d'avoir bien compris.
15		Donc, on voit les natures de travaux qui sont
16		mesurés par le nouvel indicateur, taux de respect
17		de la date de livraison pour les demandes à
18		intervenants multiples. On a abordé le sujet un
19		petit peu tantôt. Donc, actuellement, l'indicateur
20		délai moyen de raccordement simple en aérien mesure
21		cinquante pour cent (50 %) des demandes de
22		raccordements; que le nouvel indicateur va en
23		mesurer un complément de vingt pour cent (20 %). Et
24		je comprends que, dans ce vingt pour cent (20 %),
25		s'ajoutent les promoteurs immobiliers depuis

- 1 novembre cette année. C'est ça?
- 2 R. C'est bien ca, Madame la Présidente.
- 3 Q. [93] Donc, vous mentionnez que le nouvel indicateur
- 4 taux de respect de la date de livraison pour les
- 5 demandes à intervenants multiples évoluera par
- 6 l'ajout d'autres natures de travaux, donc pas juste
- 7 les promoteurs mais aussi toutes sortes d'autres
- 8 natures de travaux. C'est exact?
- 9 R. Tout à fait.
- 10 Q. [94] Est-ce que vous êtes d'accord avec moi que ce
- 11 nouvel indicateur là, dans le fond, il mesure des
- 12 choses très différentes, par exemple, le
- 13 raccordement d'une entrée électrique, les travaux
- près des lignes électriques, les prolongements de
- 15 réseau, donc toutes sortes de natures d'importance
- 16 très différentes?
- 17 R. En fait ils ont été choisis de façon organisée. On
- souhaitait par le choix des indicateurs qu'on a
- 19 pris pour les premières natures qu'on a suivies à
- 20 travers ce modèle-là, on voulait qu'elles
- 21 représentent un certain volume des demandes qu'on
- recevait. On voulait qu'elles représentent des
- 23 natures avec un certain niveau de complexité. On
- voulait qu'elles représentent des demandes pour
- 25 lesquelles nous avions souvent des échecs, c'est-à-

dire dans le respect de nos engagements. Et or
--

- 2 voulait également intégrer des indicateurs qui
- 3 avaient un lien avec la santé et la sécurité des
- 4 travailleurs qui ont à intervenir près des lignes.
- 5 Alors, c'est de cette façon-là qu'on a fait le
- 6 choix des onze (11) indicateurs, des onze (11)
- 7 natures qui sont suivies à travers cet indicateur-
- 8 là.
- 9 Q. [95] Je comprends qu'ils ont un certain
- 10 dénominateur commun dans ce que vous me dites, ces
- 11 natures de travaux, mais quand même il y a une
- différence assez importante entre le raccordement
- d'une entrée électrique puis le prolongement d'un
- 14 réseau?
- 15 R. C'est ce qui donne un niveau de complexité
- intéressant pour tester de façon complète le modèle
- 17 pour l'appliquer à différents types de travaux. Il
- 18 ne faut pas prendre des travaux tous de même type.
- 19 Il faut prendre des travaux de différents domaines
- 20 pour être capable de bien tester ce qu'on est en
- 21 train de mettre en place pour l'ensemble de nos
- 22 clients.
- 23 Q. [96] Ce que je voudrais bien comprendre c'est
- 24 qu'est-ce qu'un amalgame de nature si différente va
- 25 mesurer quel... en fait, plutôt, qu'est-ce que

- 67 -
- 1 l'indicateur va mesurer avec un amalgame de mesures
- 2 aussi différentes? Qu'est-ce qu'on va aller
- 3 chercher comme...
- 4 R. En fait, ce qu'on mesure c'est pour deux mille
- 5 seize (2016), c'est le pourcentage de réussite de
- 6 respect de notre engagement envers un client pour
- 7 différentes types de demandes, comme vous les avez
- 8 définies.
- 9 Q. [97] O.K.
- 10 R. C'est ce pourcentage-là que ça nous donne, Madame
- 11 la présidente.
- 12 Q. [98] Ça termine mes questions, je vous remercie.
- 13 LA PRÉSIDENTE :
- 14 Merci, Maître Boivin. Alors, Maître Pelletier pour
- 15 l'AQCIE-CIFQ.
- 16 (10 h 12)
- 17 Me PIERRE PELLETIER :
- Nous n'aurons pas de questions pour le panel 2
- 19 finalement.
- 20 LA PRÉSIDENTE :
- Bien, merci, Maître Pelletier. La Régie a été
- informée par maître Cadrin, qui a communiqué au
- 23 greffe qu'ils n'ont pas de questions, AHQ-ARQ n'a
- pas de questions. Alors, Maître Turmel pour la
- 25 FCEI.

- 1 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :
- Q. [99] Bonjour, Madame la Présidente, bonjour aux
- Régisseurs, André Turmel pour la FCEI. Alors donc,
- 4 tel que nous l'avions annoncé, nous devrions être à
- 5 l'intérieur de nos trente (30) minutes. Alors je
- 6 suggère, si vous voulez, on va commencer. Peut-être
- 7 qu'on arrivera à un moment où on pourra aller à la
- 8 pause, si vous pensez que c'est approprié. Mais
- 9 bon, donc... donc je viens de déposer à madame la
- 10 greffière, pour que nous l'ayons tous, puis on
- 11 pourra la coter, Madame la Greffière, pendant
- que... prenez votre temps. C'est donc un suivi du
- 13 projet lecture à distance, donc ça fait partie des
- 14 suivis des décisions D-2012-127 et D-2014-101, qui
- est le suivi du projet lecture à distance au trente
- 16 (30) septembre deux mille seize (2016). C'est un
- 17 document que nous avons... que vous avez dans le
- 18 dossier de la Régie, mais aux fins de travailler
- ensemble ce matin j'ai cru utile de déposer ce
- document, donc qu'on va coter sous la cote FCEI.
- 21 LA GREFFIÈRE :
- 22 37. 37.
- 23 Me ANDRÉ TURMEL:
- 24 37 déjà, quand même.

1 C-FCEI-0037 : Suivi du projet lecture à

distance au 30 septembre 2016

- 4 LA GREFFIÈRE:
- 5 Oui.
- 6 Me ANDRÉ TURMEL :
- 7 O.K.
- 8 Q. [100] Alors bonjour aux panelistes. Donc
- 9 simplement, hier... vendredi, nous avons discuté
- 10 avec votre nouveau président de HQD, monsieur
- Murray et monsieur Hébert, sur un peu l'état des
- 12 lieux à l'égard des LAD, de l'installation LAD. Et
- je peux bien vous donner la référence notes sténo,
- mais vous vous en souviendrez, là, avec... c'est
- vendredi, aux pages... notes sténo, page 203 et
- 16 suivantes, lorsque je discutais avec monsieur
- Murray sur... c'est 202, pardon, et suivantes. Je
- 18 demandais un peu l'état des lieux sur où nous en
- 19 étions à l'égard des LAD et monsieur Murray, pages
- 20 202-203 nous répond qu'au moment où il nous parlait
- 21 vendredi, il restait pour l'année deux mille seize
- 22 (2016), six mille (6000) compteurs à installer;
- pour l'année deux mille dix-sept (2017), cinquante
- 24 mille (50 000) compteurs à installer. Et pour
- 25 l'année deux mille dix-huit (2018), soixante-trois

- 1 mille (63 000) compteurs à installer. Ceci a été
- 2 discuté, Monsieur Hébert. Je vous vous vois
- dubitatif, là, mais c'était vendredi, vous vous en
- 4 souviendrez.
- 5 Me FRANÇOIS G. HÉBERT:
- 6 R. Je ne reconnais pas votre expression, mais...
- 7 Q. [101] Dubitatif. Vous semblez douter.
- 8 R. Non, pas du tout.
- 9 Q. [102] O.K. Ça va.
- 10 R. Je sais qu'on en a discuté.
- 11 Q. [103] Oui, oui, c'est les mêmes... en tout cas.
- 12 R. Oui, oui.
- 13 Q. [104] Donc on peut s'y référer. Et donc, fort de
- 14 ces chiffres-là qui nous donnent cent dix-neuf
- 15 mille (119 000) compteurs à installer, c'était
- le... c'étaient les chiffres de monsieur Murray.
- 17 Alors je vous demanderais de prendre donc le
- 18 document que je viens de vous passer, le suivi que
- 19 vous avez communiqué à la Régie au tout début
- 20 novembre... c'est daté du trois (3) novembre deux
- 21 mille seize (2016). Et allons ensemble au tableau
- 22 3. Les tableaux 2 et 3. J'essaie de réconcilier ce
- qui apparaît être une incohérence, mais il y a
- 24 certainement une explication. Donc dans le suivi
- 25 trimestriel du trente (30) septembre deux mille

1	seize (2016), on nous indique, et tableau 3 le
2	tableau 2, on indique pour l'année deux mille seize
3	(2016) cent trente (130) compteurs étaient prévus
4	être installés et au trente (30) septembre, au
5	tableau 3, on voit dans la colonne P-4, là, vingt-
6	sept mille (27 000) compteurs qu'il restait à
7	installer. Et ce faisant, évidemment nous arrivions
8	en fin d'année, selon votre suivi de trois (3)
9	novembre, à trois millions huit cent vingt-cinq-
LO	mille (3 825 000), qui était le périmètre, on se
11	souviendra le fameux chiffre, là. Il y a quand même
12	beaucoup de compteurs, trois millions huit cent
13	vingt-cinq mille (3 825 000). Alors j'essaie juste
L 4	de réconcilier ces données communiquées très,
L5	très il n'y a pas longtemps et celles
L 6	communiquées par monsieur le président de HQD.
L7	M. JEAN LAPOINTE :

- 18 R. O.K. Je vais vous faire la conciliation.
- 19 Q. [105] Parfait.
- 20 R. Le projet LAD, quand on a parti le projet LAD, on
- parle de l'année... les premiers estimés ont été 21
- 22 bâtis en deux mille dix (2010) puis, dans le fond,
- en deux mille douze (2012) on a fait d'autres 23
- 24 estimés également. On avait dit à ce moment-là
- qu'il y avait... qu'il allait y avoir trois 25

- 1 millions huit cent vingt-cing mille (3 825 000)
- 2 compteurs qui allaient être installés. Ce chiffre-
- 3 là, dans le fond, n'incluait pas la croissance,
- 4 O.K., qu'il allait y avoir entre l'année deux mille
- 5 douze (2012) et aujourd'hui.
- 6 (10 h 17)
- 7 Donc si on regarde au total, O.K., le
- 8 projet LAD comme tel c'est vraiment trois millions
- 9 huit cent vingt-cing mille (3 825 000) compteurs,
- 10 plus cent dix-neuf mille (119 000) compteurs que
- 11 monsieur Murray vous a parlé, donc dans le fond, la
- sommation de tous les compteurs qu'on va avoir
- 13 installés, c'est de l'ordre de trois millions neuf
- 14 cent quarante-quatre mille (3 944 000) compteurs.
- Q. [106] Qui est le trois millions huit cent vingt-
- 16 cing (3 825 000), plus cent dix-neuf mille
- 17 (119 000)?
- 18 R. Exactement.
- 19 Q. [107] O.K.
- 20 R. Exactement. Donc si on regarde le projet comme tel,
- juste vous faire un bref historique, on voit
- 22 d'ailleurs, sur le tableau 2 sur lequel vous
- discutiez tantôt, donc on a installé environ un
- 24 million (1 M) de compteurs en deux mille treize
- 25 (2013), un point cinq million (1,5 M) de compteurs

- 1 en deux mille quatorze (2014), un point deux
- 2 (1,2 M) en deux mille quinze (2015), pour arriver à
- 3 trois point sept millions (3,7 M). Et là, cette
- 4 année, on a cent trente mille (130 000) compteurs
- 5 qu'on finalise en deux mille seize (2016), donc
- 6 c'est pour ça, dans le fond, on va atteindre le
- 7 chiffre de trois millions huit cent vingt-cing
- 8 mille (3 825 000) compteurs à la fin de l'année.
- 9 Q. [108] O.K. Mais donc est-ce que, juste pour
- 10 m'assurer, est-ce qu'il n'aurait pas fallu
- 11 corriger, bien, le tableau 2 parce que quand on
- 12 lit, quand on lit, bien, le suivi du trois (3)
- 13 novembre, c'est comme si on arrivait à la fin du
- 14 projet, trois huit cent vingt-cing (3 825 000), il
- n'aurait pas fallu ajouter une année, deux mille
- 16 dix-sept (2017), pour convenir de ce qu'on vient
- 17 d'échanger?
- 18 R. Le projet qu'on a fait approuver, dans le fond,
- 19 c'est trois millions huit cent vingt-cinq mille
- 20 (3 825 000) compteurs qu'on avait à ce moment-là à
- 21 échanger.
- 22 O. [109] Oui.
- 23 R. Le reste, le cent dix-neuf mille (119 000), c'est
- les compteurs, dans le fond, les nouveaux abonnés
- 25 qui sont arrivés depuis ce temps-là. Donc on a

1		vraiment un projet qu'on a fait approuver de trois
2		millions huit cent vingt-cinq mille (3 825 000)
3		compteurs, pour un montant de projets incluant
4		charges et investissements d'à peu près neuf cent
5		quatre-vingt-dix-huit millions (998 M\$), donc c'est
6		sur ça, si on veut comparer des pommes avec des
7		pommes, il faut se comparer au trois millions huit
8		cent vingt-cinq mille (3 825 000).
9	Q.	[110] O.K., juste pour bien, je veux comprendre ce
10		que vous me dites, mais donc comme le périmètre, il
11		était « gelé », entre guillemets, à trois huit cent
12		vingt-cinq (3 825 000), et que nous sommes
13		maintenant à trois neuf cent et près de cinquante
14		(3 950 000), est-ce que là, donc, dans le fond, il
15		faut approuver ces, donc ce coût-là nécessairement
16		au périmètre et l'approuver à l'intérieur de
17		l'année, bien, comment dire, de la demande de cette
18		année, est-ce que c'est ça dont on parle?
19	R.	Non, non, parce qu'on ne vient pas faire approuver
20		à chaque fois qu'on change des compteurs dans le
21		futur. Exemple, dans l'année, je ne sais pas, deux
22		mille vingt (2020), deux mille vingt et un (2021),

Q. [111] Dans l'année, dans l'année régulière, là.

23

25 R. Exactement, c'est du régulier, là, on parle d'un

deux mille vingt-deux (2022), on ne viendra pas...

- 75 -

- 1 projet de trois millions huit cent vingt-cinq mille
- 2 (3 825 000), on fait ce projet-là; ensuite, ça
- 3 tombe dans les activités de base.
- 4 Q. [112] O.K. Un instant... Juste pour bien
- 5 comprendre, donc du périmètre initial de trois
- 6 millions huit cent vingt-cing mille (3 825 000),
- 7 c'est des compteurs identifiés, là, il y avait un
- 8 périmètre fermé, mais évidemment, on fait le suivi,
- 9 mais aujourd'hui, donc, finalement, on, notre
- 10 regard, quand on marque trois millions huit cent
- vingt-cing mille (3 825 000), ce n'est pas les
- mêmes compteurs parce qu'il s'en est rajouté là-
- 13 dedans cent dix-neuf mille (119 000) en cours de
- 14 route?
- 15 R. Exactement.
- 16 Q. [113] C'est ça. Puis juste m'assurer, est-ce que je
- 17 comprends que certains des compteurs qui sont
- indiqués comme installés dans le dernier suivi
- 19 trimestriel, là, quand vous marquez ces chiffres-
- là, c'est « installés », dans les faits, est-ce
- 21 qu'ils sont, est-ce que certains ne sont pas
- 22 physiquement installés, ou sont, quand on dit
- 23 « installés », c'est vraiment, là, vissés,
- installés physiquement et non pas, en anglais ils
- 25 disent « deemed to be », considérés installés?

- 1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT:
- 2 R. Pouvez-vous être un peu plus précis, Maître Turmel,
- 3 vous mentionnez, peut-être nous référer à un
- 4 tableau puis à des...
- 5 Q. [114] Bien, dans le suivi que je vous ai passé...
- 6 R. Oui, le tableau 3, vous êtes au tableau 3 ou?
- 7 Q. [115] Tableau, bien, tableau 2.
- 8 R. Oui.
- 9 Q. [116] On arrive au total, au trente (30) sep...
- 10 bien, au trente (30) septembre deux mille seize
- 11 (2016), on va arriver à trois millions huit cent
- vingt-cing (3 825 000), les chiffres qu'on voit là
- donc, c'est marqué, le tableau, c'est « Nombre de
- 14 compteurs installés et prévus », bon, la question
- que je vous pose, c'est : au moment où nous sommes,
- là, est-ce que les chiffres qu'on voit, là, le
- 17 trois huit cent vingt-cing (3 825 000) sont-ils
- 18 installés physiquement à demeure, comme on...
- 19 M. JEAN LAPOINTE:
- 20 R. Exactement. Donc, oui, ils sont installés, donc si
- vous reprenez le tableau 1, on voit trois millions
- 22 sept cent quatre-vingt-dix-huit mille (3 798 000)
- au trente (30) septembre installés.
- 24 Q. [117] Oui.
- 25 R. Puis si vous reprenez le tableau 3, à T-4, vous

- 77 -

- 1 voyez qu'il restait vingt-sept mille (27 000) à
- 2 installer en T-4, pour le total de trois millions
- 3 huit cent vingt-cing mille (3 825 000).
- 4 Q. [118] O.K., parfait. Parfait. Peut-être juste une
- 5 vérification pendant qu'on y est, je vous
- 6 demanderais de prendre la pièce B-0040, qui est
- 7 HQD-9, Document 5.1; on se demande si ce n'était
- pas une erreur typographique, là, dans HQD-9,
- 9 Document 5.1, le tableau 4, vous me dites quand
- 10 vous y êtes. Et là, j'ai...
- 11 (10 h 22)
- 12 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 13 R. À la page 7, Maître Turmel?
- 14 Q. [119] Attendez un instant. À la page 7 il y a, pour
- 15 l'année deux mille douze (2012), on voit deux mille
- 16 (2000) alors que dans les autres on voit toujours
- 17 un vingt mille (20 000). Est-ce qu'il est possible
- que ça soit une erreur typographique? On essayait
- de concilier. On pourra vérifier. Ce n'est pas
- 20 majeur mais ça perturbait notre compréhension des
- 21 chiffres.
- M. JEAN LAPOINTE:
- 23 R. En effet, quand on le regarde, on a de la
- 24 difficulté à se l'expliquer nous autres même donc
- je pense peut-être que c'est le deux, il manque un

- 78 -

- 1 zéro au bout.
- 2 Q. [120] On pourra le vérifier.
- 3 R. On pourra le vérifier, oui.
- 4 Q. [121] Puis vous le confirmerez. D'accord.
- 5 R. Parfait.
- 6 Q. [122] O.K. Maintenant...
- 7 LA PRÉSIDENTE :
- 8 A-t-on besoin d'un engagement?
- 9 Me ANDRÉ TURMEL:
- Non, ce n'est pas un engagement. C'est juste une
- 11 vérification pour ne pas faire du papier pour rien.
- 12 LA PRÉSIDENTE :
- 13 Alors, vous allez nous revenir...
- 14 Me ANDRÉ TURMEL:
- D'ici la fin de la matinée, si c'est possible.
- 16 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 17 R. Rapidement.
- 18 LA PRÉSIDENTE :
- 19 C'est bien.
- 20 Me ANDRÉ TURMEL :
- 21 Q. [123] Alors, toujours maintenant dans la question
- du, si on utilise le suivi que je vous ai passé
- tout à l'heure, si on regarde le tableau, si on va
- plus loin au tableau 5, donc à la page 8 de 15,
- pour l'année deux mille dix-sept (2017), le tableau

- 5 en haut de page, on voit qu'il n'y a pas, à
- 2 l'égard des, il n'y a aucun coûts, finalement, il y
- a des tirets pour deux mille dix-sept (2017) en
- 4 achat et installation de compteurs pour deux mille
- 5 dix-sept (2017).
- 6 Là, on vient d'avoir cet échange. Là, vous
- 7 nous dites qu'il y aura en deux mille dix-sept
- 8 (2017), deux mille dix-huit (2018) et deux mille
- 9 dix-neuf (2019) alors j'essaie de, encore là, de
- 10 confirmer : quand vous nous dites qu'il n'y a pas
- 11 de coûts pour deux mille dix-sept (2017), qu'est-ce
- qu'on doit comprendre par rapport à ce que vous
- venez de nous dire? J'essaie de...
- 14 M. JEAN LAPOINTE:
- 15 R. O.K. Je vais vous clarifier la situation.
- 16 Q. [124] O.K.
- 17 R. Donc, ce qu'on dit, dans le fond, ça, on parle du
- 18 projet LAD.
- 19 Q. [125] Oui.
- 20 R. Donc, on dit qu'en deux mille dix-sept (2017), il
- 21 n'y aura aucun investissement qui va être fait en
- deux mille dix-sept (2017). Ce qu'on parlait
- 23 tantôt, les cent dix-neuf mille (119 000)
- compteurs, dans le fond, ce qu'on dit c'est qu'ils
- vont se retrouver dans les activités de base.

1	Donc, si vous voulez retrouver les coûts
2	reliés au cent dix-neuf mille (119 000) compteurs,
3	vous devez aller dans les investissements, dans les
4	activités de base, en maintien des actifs, et vous
5	allez voir une augmentation de l'enveloppe
6	demandée, de l'enveloppe de base en maintien des
7	actifs au niveau mesurage qui va passer d'un
8	montant d'à peu près neuf millions (9 M),
9	habituellement, à un montant de vingt et un
LO	millions (21 M). Vous allez voir ça, je peux vous
L1	montrer la pièce si vous voulez mais vous allez
L2	avoir, dans les activités de base, une augmentation
L3	des investissements dans l'enveloppe plus petit que
L 4	dix millions (10 M), pour les projets plus petits
L5	que dix millions (10 M).
L 6	Q. [126] Bien peut-être Ce n'est pas que je suis
L7	Thomas mais vous voulez me le montrer, on peut
L8	peut-être le regarder ensemble au sens

- 19 R. Ça va me faire plaisir.
- Q. [127] La pièce, c'est HQD-8, Document 2, c'est ça que...
- 22 R. Donc, ça va être dans le HQD, Document 9... C'est-23 à-dire HQD-9, Document 5, donc page 10 de 37, 24 tableau 6. Donc, sur la ligne « mesurage et
- relève » c'est là que ça va passer les charges.

- Q. [128] Faites juste nous l'expliquer peut-être parce
- que là, je ne suis pas capable d'accéder à mon
- 3 tableau. Parfois on clique dans le fichier Régie
- 4 puis on n'est pas capables de cliquer sur, pas
- 5 capables d'avoir accès à la pièce. Mais juste peut-
- 6 être nous expliquer, on est rendus là, nous
- 7 expliquer la démarche un peu.
- 8 R. La démarche étant?
- 9 Q. [129] La démarche comptable, qu'est-ce qu'on voit?
- 10 Vous venez de nous dire où on devait se rendre...
- 11 R. O.K.
- 12 Q. [130] ... juste nous expliquer...
- 13 R. Exact.
- 14 Q. [131] ... ce qu'on doit comprendre.
- 15 R. Donc, en gros, comment je pourrais vous le
- sommariser? Donc, le projet LAD avant était un
- 17 projet de plus grand que dix millions (10 M).
- 18 Q. [132] Oui.
- 19 R. Donc, il était dans l'enveloppe plus grand que dix
- 20 millions (10 M). Là, le projet étant terminé,
- 21 toutes les activités qui vont se passer dans le
- futur vont se passer dans les activités de base
- donc dans les projets qui sont plus petits que dix
- 24 millions (10 M). Donc, vous avez l'enveloppe
- 25 globale qu'on fait approuver une fois par année à

- 1 la Régie. Donc, on a une enveloppe globale cette
- 2 année de cinq cent cinquante-six millions (556 M)
- dans laquelle il y a un montant pour le mesurage et
- 4 la relève.
- 5 Q. [133] O.K. Donc, les cent dix-neuf mille (119 000)
- 6 compteurs additionnels, est-ce qu'ils sont là-
- 7 dedans?
- 8 R. Exactement.
- 9 Q. [134] O.K.
- 10 (10 h 28)
- 11 R. Ça devient pour nous autres une activité de base.
- Juste vous rappeler peut-être les chiffres que j'ai
- donnés tantôt en termes de projet LAD. Notre
- projet, on a... on a installé trois point... trois
- millions huit cent vingt-cinq mille (3 825 000)
- 16 compteurs. Là on est rendu à des petits chiffres
- 17 comme tels. Ca fait que, dans le fond, on a... on a
- 18 fermé le bureau de projets. On a transféré ça dans
- 19 les activités de base. Donc, c'est les gens, les
- gens, on va dire, pas de projets, mais les gens de
- la base qui s'occupent du déploiement de ces cent
- 22 dix-neuf mille (119 000) compteurs qui nous restent
- 23 à faire.
- Q. [135] O.K. Puis si on revient compléter, là, donc
- au tableau 5, au suivi, là où on voyait pour deux

- 1 mille dix-sept (2017) qu'il n'y avait pas de coût,
- juste confirmer qu'il n'y aura pas d'autres
- 3 coûts... bien, évidemment ça c'est déposé au début
- 4 novembre, mais aujourd'hui, au moment où on se
- 5 parle... Pardon. Je vais vous laisser échanger.
- 6 R. Oui. Peut-être juste confirmer, là.
- 7 Q. [136] Oui.
- 8 R. C'est que, dans le montant que vous voyez de vingt
- 9 et un millions (21 M\$), je parle des cent dix-neuf
- mille (119 000) compteurs. Mais, il faut comprendre
- que ces cent-dix-neuf mille (119 000) compteurs-là,
- tel que monsieur Murray l'a dit, ils ne se feront
- pas nécessairement dans l'année deux mille dix-sept
- 14 (2017) seulement. Il y en a en deux mille dix-sept
- 15 (2017), deux mille dix-huit (2018), c'est juste...
- 16 Q. [137] Cinquante mille (50 000) en dix-sept (17)...
- 17 R. Exactement.
- 18 Q. [138] ... et soixante mille (60 000), sauf erreur,
- en deux mille dix-huit (2018).
- 20 R. Exactement. Donc, la portion de l'argent qu'on a en
- 21 deux mille dix-sept (2017), c'est la portion des
- 22 cinquante mille (50 000) des cent dix-neuf mille
- 23 (119 000) qu'on va installer.
- 24 Q. [139] C'est une belle gymnastique quand même à
- 25 faire, hein. Il faut...

- 1 R. Oui.
- Q. [140] Parfait. O.K. J'allais dire, donc quand c'est
- 3 une gymnastique difficile, est-ce qu'un suivi plus
- 4 serré vous apparaît d'intérêt?
- 5 R. Le projet pour nous autres, les cent dix-neuf mille
- 6 (119 000) compteurs, là, c'est des activités
- 7 normales.
- 8 Q. [141] Je comprends.
- 9 R. C'est pas... c'est pas spéciales, c'est normales,
- 10 c'est notre pain puis notre beurre à tous les
- jours.
- 12 Q. [142] On me demande de vérifier avec vous. Mais,
- les cent dix-neuf mille (119 000) compteurs, dont
- 14 monsieur Murray disait qu'ils étaient parmi les
- difficiles mais, en même temps, est-ce que ce sont
- tous des compteurs difficiles ou là-dedans il y a
- de la croissance usuelle?
- 18 M. ÉRIC FILION:
- 19 R. Madame la Présidente, donc les cent dix-neuf mille
- 20 (119 000) compteurs qu'on appelle les « cas
- 21 difficiles » en fait, il y a deux catégories, il y
- 22 a environ... Bien, la première catégorie, c'est
- quand on a fait le déploiement massif, donc le
- 24 projet LAD, c'est des clients qui ne nous ont pas
- donné accès finalement à leurs installations, ça,

1		c'est une portion. L'autre portion, c'est des
2		endroits où on est passé, encore une fois, dans le
3		déploiement massif, mais il y avait des enjeux
4		techniques avec l'embase ou autre qui étaient la
5		responsabilité du client qui ne nous permettaient
6		pas de faire les travaux de remplacement de
7		compteur. Donc, c'est vraiment les deux catégories
8		principales qu'on retrouve dans le cent dix-neuf
9		mille (119 000).
10	Q.	[143] Pardon. Parlant d'enjeux techniques de
11		manière générale, au moment où on se parle, parce
12		que c'est une chose de c'est un défi technique,
13		je conviens, de les installer. C'est fait. Bravo!
14		Il semble que ça a bien fonctionné. Maintenant,
15		est-ce qu'il y a je pose la question d'une
16		manière ouverte, est-ce qu'il y a d'autres enjeux
17		en ce moment? Est-ce qu'il y a des problématiques
18		techniques ou est-ce que tout baigne? Est-ce qu'il
19		n'y a pas de surprise qui se pointe au niveau
20		techniques, au niveau logiciel, au niveau
21		simplement pour s'assurer qu'on est bien, qu'on
22		a acheté la voiture, on l'a essayée. Maintenant,
23		est-ce qu'elle performe comme elle devait performer
24		de manière générale?

R. Donc, si on parle spécifiquement des compteurs

- 1 nouvelles générations, la flotte est en très bonne
- 2 santé, ça va très bien. C'est sûr, comme n'importe
- 3 quel équipement, des fois il peut y avoir des
- 4 enjeux, là, mais rien de significatif pour
- 5 l'ensemble de la province.
- 6 Q. [144] O.K. Donc, rien ne... il y a des enjeux, mais
- 7 rien en termes de coûts, de coûts et...
- 8 R. Vous parlez de coûts ou de techniques?
- 9 Q. [145] Bien, les deux. Bien, technique, mais ça peut
- 10 être significatif au niveau technique, mais il peut
- 11 y avoir... il peut y avoir pas d'impact ou peu
- 12 d'impact au niveau des coûts, puisque c'est les
- 13 coûts qu'on regarde ici, là. Moi, je m'intéresse
- 14 aux enjeux techniques qui ont des impacts certains
- 15 à l'égard des coûts ici.
- 16 R. Non, il n'y a pas d'impact significatif.
- 17 Q. [146] Parfait. O.K. Excellent. Maintenant, Monsieur
- 18 Hébert, donc vendredi quand on discutait avec
- 19 monsieur Murray à l'égard du démantèlement de
- 20 l'équipe projet, à l'égard des compteurs restants,
- 21 bien c'est ce que vous avez mentionné, je pense,
- 22 qu'il était prévu le démantèlement. Est-ce que j'ai
- 23 bien compris? Oui?
- 24 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 25 R. Oui. Puis mon collègue monsieur Filion pourrait

- 1 abonder ou ajouter à ce que j'ai mentionné.
- 2 M. ÉRIC FILION:
- 3 R. Oui, certainement. Madame la Présidente, oui, le
- 4 projet IMA a été démantelé entre le mois d'août et
- 5 le mois d'octobre puis maintenant l'équipe est
- 6 complètement de retour aux opérations de base, donc
- 7 dans la structure organisationnelle puis les outils
- 8 qu'on utilise également pour faire les suivis.
- 9 (10 h 33)
- 10 Q. [147] Donc, vous venez de nous dire que ça a été
- donc démantelé... bien, physiquement, on n'a pas
- démantelé les... août et septembre, ils ne sont
- plus là. Pourtant, vous avez donc une demande à la
- 14 Régie, dans les textes, d'autorisation. À cette
- fin, il m'apparaît un peu surprenant de...
- finalement, vous avez pris sur vous de prendre une
- 17 décision avant l'autorisation de la Régie. Est-ce
- que c'est ça qu'il faut comprendre?
- 19 R. D'autorisation, une demande à cette fin, pouvez-
- vous préciser votre question? Je n'ai pas compris.
- 21 Q. [148] Donc, vous avez une demande précise à l'égard
- de mettre fin au suivi, à l'égard du projet, n'est-
- ce pas, c'est une demande de régulation, et vous
- 24 nous informez que vous avez déjà fait comme si la
- 25 Régie vous avait donné le O.K. en procédant au mois

1		d'août, septembre au démantèlement de l'équipe ou
2		des équipes?
3	R.	Bien, le démantèlement, on parle de deux choses
4		différentes. Le démantèlement, c'est une décision
5		opérationnelle qui a été prise par les gens qui
6		sont responsables du déploiement de LAD. Et, nous,
7		on parle ici d'un rapport de suivi à la Régie. Ce
8		que l'on a dit essentiellement vendredi, et que je
9		répète aujourd'hui, c'est compte tenu du fait que
10		l'ensemble des compteurs, les trois point huit
11		millions (3,8 M) de compteurs, trois millions huit
12		cent vingt-cinq (3,825 M) compteurs ont été
13		déployés, c'est à la demande initiale, on demande
14		d'être relevé de l'obligation de déposer des
15		rapports trimestriels. Ces rapports trimestriels-là
16		prennent quand même beaucoup de temps. Mais j'ai
17		également mentionné que si la Régie souhaitait
18		avoir un rapport ponctuel dans le cadre du suivi
19		que et c'est des rapports habituellement qu'on
20		fournit dans le cadre du rapport annuel, des
21		rapports de suivi de projets d'investissement,
22		bien, ça nous fera plaisir de le faire. Mais il n'y
23		a plus lieu, selon nous, puis on le soumet
24		respectueusement à la Régie, de déposer des
25		rapports trimestriels sur un projet qui, à toutes

1	C '		1	7 / 1 /	i	
1	Ilns	pratiques,	est	complete	, est	termine.

- 2 Q. [149] Merci. Madame la Présidente, est-ce qu'on...
- 3 avec votre permission, on pourrait arrêter pour la
- 4 pause. J'en ai peut-être pour dix à quinze (10-15)
- 5 minutes, mais tout dépend de la discussion, ça peut
- 6 être plus court ou plus long. Alors, je me
- demandais si c'était approprié pour vous.
- 8 LA PRÉSIDENTE :
- 9 Une pause santé à dix heures trente (10 h 30) est
- 10 toujours appréciée, Maître Turmel.
- 11 Me ANDRÉ TURMEL:
- 12 Merci.
- 13 LA PRÉSIDENTE:
- 14 Donc nous revenons à, quinze (15) minutes, onze
- heures moins dix (10 h 50).
- 16 SUSPENSION DE L'AUDIENCE
- 17 REPRISE DE L'AUDIENCE

- 19 (10 h 55)
- 20 LA PRÉSIDENTE :
- 21 Maître Turmel ou peut-être certains intervenants
- qui tentent d'accéder par le site Internet de la
- Régie au dossier, c'est erratique. Il y en a pour
- qui ça fonctionne, d'autres ça ne fonctionne pas.
- Alors, moi, ça ne fonctionne pas, d'autres ça

- fonctionne. Alors on y travaille, il semblerait. Et
- je ne parle pas du SDÉ encore.
- 3 Me ÉRIC FRASER:
- 4 D'où l'importance des copies papier.
- 5 LA PRÉSIDENTE :
- Ou peut-être repartir vos systèmes, peut-être que
- 7 ce sera réglé, repartir Explorer, revenir sur le
- 8 site. C'est la technologie, on n'y peut rien.
- 9 Maître Fraser?
- 10 Me ÉRIC FRASER :
- 11 Oui, alors dans le cadre du contre-interrogatoire
- de maître Turmel, nous nous étions engagés, en fait
- 13 les témoins s'étaient engagés à éclaircir
- 14 l'apparition d'un 2 au tableau 4 de la pièce HQD-9,
- Document 5.1, page 7 concernant LAD. Alors,
- 16 monsieur Lapointe a réponse.
- 17 Me JEAN LAPOINTE:
- 18 R. Donc, Madame la Présidente, on a regardé pendant la
- 19 pause les différents tableaux et, dans le fond, si
- 20 on revient au suivi trimestriel, on voyait dans la
- 21 première colonne vingt mille (20 000), qui étaient
- 22 les travaux préparatoires. Donc, vingt mille
- 23 (20 000) compteurs de nouvelle génération
- installés. Donc, ces vingt mille (20 000)
- 25 compteurs-là, les travaux préparatoires ont été

- faits dans l'année deux mille onze (2011).
- 2 Donc, si on regarde l'autre document, qui
- 3 était HQD-9, Document 5.1 à la page 7 de 11, qui
- 4 était le tableau 4, ce tableau-là part de l'année
- 5 deux mille douze (2012). O.K. Donc, il y a eu dix-
- 6 huit mille (18 000) de ces vingt mille (20 000)
- 7 compteurs-là ou dix-huit mille (18 000) vieux
- 8 compteurs qui ont été retirés en deux mille onze
- 9 (2011) et deux mille (2000) qui ont été retirés en
- deux mille douze (2012). C'est pour ça qu'on voit
- 11 deux mille (2000) en deux mille douze (2012), alors
- que les travaux préparatoires, là, sur le tableau 2
- du suivi trimestriel, on voit vingt mille (20 000),
- 14 mais on ne montre pas l'année nécessairement, mais
- 15 c'est l'année deux mille onze (2011) que ça a été
- 16 fait.
- 17 Me ANDRÉ TURMEL:
- 18 Q. [150] Donc, le 2 est exact, mais s'explique comme
- 19 vous l'avez fait.
- 20 R. Exactement.
- Q. [151] D'accord. Merci beaucoup. Alors, Madame la
- 22 Présidente, la pause a été bonne. J'ai quelques
- 23 questions en terminant, là. Monsieur Hébert,
- vendredi, juste... ce que j'ai retenu de notre
- 25 échange avec vous et monsieur Murray, c'est qu'à

- 1 l'égard de... parce que... ce que vous avez
- 2 affirmé, c'est parce que les équipes allaient être
- 3 démantelées que vous aurez de la difficulté à
- 4 suivre les coûts. C'est ce que... c'est ce que...
- 5 page 203, 204, on a retenu. 203, 204. Je peux vous
- 6 le relire si vous voulez. Je peux vous le relire.
- 7 Oui, relisez-le. Voulez-vous ma... mon ordi?
- 8 LA PRÉSIDENTE:
- 9 On nous informe que les copies papier des notes
- 10 sténographiques vont être livrées tardivement
- 11 aujourd'hui.
- 12 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 13 R. Je regarde vraiment les notes sténographiques, là.
- 14 Q. [152] Je n'en doute pas, je n'en doute pas. Donc,
- Monsieur Hébert, simplement... puis ça peut-être
- 16 permettre d'expliquer ce que vous avez dit
- 17 vendredi, mais globalement, donc parce que vous
- avez, on a bien compris depuis ce matin, procédé au
- 19 démantèlement des équipes en août et en septembre,
- 20 nous, on avait compris vendredi, puis je vous
- 21 demande de confirmer aujourd'hui, vous nous disiez
- 22 que c'était à cause de ce démantèlement-là, ça sera
- 23 plus difficile de faire un suivi des coûts. Est-ce
- que c'est ce que vous avez dit?
- 25 R. Bien, essentiellement, peut-être pas seulement le

1		suivi des coûts, mais c'est qu'il y avait plusieurs
2		types de suivi qui étaient faits, qui seront peut-
3		être plus difficiles à faire. Mais je vais faire un
4		pas en arrière. C'est compte tenu du fait que le
5		projet doit se terminer le trente et un (31)
6		décembre deux mille seize (2016), ce que l'on
7		demande dans un souci d'allégement de la
8		réglementation aussi, maintenant que la Régie est
9		bien au fait que le projet s'est déployé de
10		façon bien, en fait, comme on l'avait envisagé
11		il y a quelques années et que les coûts sont au
12		rendez-vous, même la rentabilité du projet est au-
13		delà de ce que nous avions présenté à l'époque. Ce
14		que l'on mentionne, c'est qu'on aimerait être
15		relevé de l'obligation de déposer des rapports
16		trimestriels, mais que si la Régie souhaite avoir
17		un autre suivi pour l'année deux mille seize
18		(2016), l'an prochain, ça nous fera plaisir, on le
19		fera pour deux mille quinze (2015), dans le rapport
20		annuel en fait, deux mille seize (2016), dans le
21		rapport annuel deux mille dix-sept (2017), mais
22		c'est par souci d'allégement de la réglementation,
23		essentiellement.
24	Q.	[153] Donc, je retiens de ce que vous me dites,
25		c'est que, si par ailleurs la Régie refusait votre

- demande faire le suivi, vous allez quand même
- 2 pouvoir respecter l'exigence de la Régie de faire
- 3 un suivi sur les coûts?
- 4 R. Certainement. De toute façon, vous savez que les
- 5 résultats sont au rendez-vous, mais ça nous fera
- 6 plaisir de le faire.
- 7 Q. [154] Parfait. Donc, vous serez capable. Alors,
- 8 puisque vous êtes capable et j'ai compris de notre
- 9 conversation ce matin, c'est que le périmètre
- 10 autorisé des trois millions huit cent vingt-cinq
- mille (3 825 M) et les suivis que vous avez fournis
- 12 au trois (3) novembre deux mille seize (2016), donc
- 13 c'est la... qu'on a déposée, C-FCEI-37, j'ai
- 14 compris ce matin que ce trois millions huit cent
- vingt-cinq mille (3 825 M)-là comprenait à la fois
- des compteurs dits périmètre à l'époque adoptés
- 17 dans le projet et des nouveaux compteurs qui se
- sont ajoutés en cours de route, qui est la
- 19 croissance qu'on a dite. Alors, j'aimerais
- simplement vous demander comme engagement de
- 21 reproduire, à l'égard des tableaux 2, 3 et 5,
- finalement, les mêmes chiffres, mais pour donner
- les coûts eu égard au projet initial.
- Parce que, tout à l'heure, vous avez dit
- 25 que ce qu'on voyait là, dans le suivi, il y avait

- 1 le périmètre initial et des compteurs ajoutés.
- 2 M. JEAN LAPOINTE:
- 3 R. Je comprends votre question, mais si vous voulez
- qu'on rafraîchisse le tableau 2, 3, c'est correct.
- 5 O. [155] Oui.
- 6 R. Mais le tableau 5, il faut comparer des pommes avec
- 7 des pommes, là.
- 8 Q. [156] Je suis d'accord avec vous.
- 9 R. Je veux dire, je ne peux pas comparer un chiffre
- 10 total... un nouveau chiffre total à trois millions
- 11 neuf cent quarante-quatre mille (3 944 M) compteurs
- 12 avec trois millions huit cent vingt-cinq mille
- 13 (3 825 M), là.
- 14 Q. [157] Je comprends, mais est-ce qu'on peut, à la
- 15 limite... C'est ce qu'on recherche, comparer des
- pommes avec des pommes. Comparer les coûts du
- 17 projet initial tels qu'autorisés versus le suivi du
- 18 projet initial, si on peut faire ça, je pense que
- 19 vous êtes capable de le faire, d'une part. Et si
- vous êtes capable, en plus, d'ajouter le coût total
- 21 du projet initial plus la croissance, on va voir un
- peu, là... on aura une meilleure compréhension. Ce
- qu'on recherche c'est pommes avec pommes, oranges
- avec oranges.
- 25 R. Mon commentaire là-dessus, si on regarde le projet

14

15

16

17

18

19

20

21

2.2

23

24

25

1 au total, je pense qu'on le voit au tableau 5. Au 2 total, ce projet-là va nous avoir coûté neuf cent 3 trente-neuf millions (939 M) par rapport à neuf 4 cent quatre-vingt-dix-huit millions (998 M). On est cinquante-neuf millions (59 M\$) favorable. Même si 5 6 on rajouterait les cent vingt-neuf mille (129 000), 7 on va être favorable quand même dans le projet, là. (11 h 04) 8 Q. [158] Je n'ai pas de problème. 9 10 R. C'est juste comme vous me posez la question, je 11 veux continuer à comparer des pommes avec des 12

pommes. Donc, trois millions huit cent vingt-cinq mille (3,825 M) avec trois millions huit cent vingt-cinq mille (3,825 M) compteurs. Si on compare trois millions neuf cent quarante-quatre (3,944 M) avec trois millions huit cent vingt-cinq (3,825 M) puis on fait des conclusions, pour moi, ça va être des conclusions qui vont être erronées.

Q. [159] Puis je ne veux pas avoir un dialogue avec vous là-dessus, mais ce qu'on demande simplement, c'est que vous dites être efficace, sans doute, avoir été inférieur au coût, peut-être. Est-ce que vous êtes inférieur au coût de cinquante millions (50 M\$), de trente millions (30 M\$)? Ce n'est pas non significatif. C'est simplement ça. Donc, je

1	comprends que vous pourriez faire simplement, entre								
2	guillemets, remettre les pendules à l'heure et on								
3	verra la différence. C'est possible?								
4	Me ÉRIC FRASER :								
5	Madame la Présidente, si la Régie estime cette								
6	information-là utile, on va la fournir. Puis je								
7	pense que les témoins ont dit qu'ils seraient								
8	capables. Par contre, je vais quand même Je ne								
9	vois pas personnellement l'utilité de la fournir								
10	dans le dossier tarifaire présentement si, compte								
11	tenu de la teneur du témoignage de monsieur								
12	Lapointe, mais c'est l'essentiel de mon								
13	commentaire.								
14	Me ANDRÉ TURMEL :								
15	Ça m'apparaît, Madame la Présidente, pertinent. On								
16	est Il y a une demande de, pas de dissolution de								
17	suivi, mais il y a une demande pour rayer le suivi.								
18	Ça nous importe. Il y a des coûts. On veut								
19	simplement suivre les coûts jusqu'à On arrive à								
20	la fin du projet. Et pourquoi à onze heures								
21	moins ou à minuit moins cinq, on viendrait dire,								
22	on a suivi quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) de								
23	la vie du projet et cinq pour cent (5 %) à la fin,								
24	ce n'est plus nécessaire. Ils ont fait un bon								
25	travail. Faisons un bon travail jusqu'à la fin et								

Τ	comparons les pommes avec les pommes. Donc un
2	engagement
3	LA PRÉSIDENTE :
4	Engagement numéro 2 que vous allez reformuler.
5	Me ANDRÉ TURMEL :
6	Oui, bien sûr. Donc, c'est refaire, refaire les
7	tableaux 2, 3 et 5 du document intitulé « Suivi des
8	décisions D-2012-127 et D-2014-101 » qui est daté
9	du trois (3) novembre deux mille seize (2016) et
LO	qui s'intitule « Suivi du projet, lecture à
L1	distance » au trente (30) septembre deux mille
L2	seize (2016).
L3	LA PRÉSIDENTE :
L 4	Les refaire à quelles fins?
L 5	Me ANDRÉ TURMEL :
L 6	Voilà! Bien, c'est ça qu'on me disait rapidement.
L 7	C'est bien beau, mais Beau titre. Mais aux fins
L8	de, comment dire, ajouter aux tableaux les coûts et
L 9	le nombre de compteurs pour le projet initial, tel
20	qu'adopté, et également, si c'est possible de le
21	faire, les coûts totaux qui seraient la somme des
22	projets initiaux plus l'ajout, la croissance des
23	compteurs. Les coûts totaux et le nombre de
24	compteurs. Ouf!

Τ	Me FRANÇOIS G. HEBERT :
2	R. Il y aura peut-être, Madame la Présidente, une
3	petite difficulté quant aux cent quelque mille
4	compteurs qui sont installés dans les activités
5	courantes. C'est de retracer ces coûts-là me semble
6	être en fait difficile, mais on va regarder ce
7	qu'on peut faire, puis on mettra les réserves qui
8	s'imposent dans la réponse. Mais je comprends
9	l'objectif demandé.
10	
11	E-2 (HQD) : Refaire les tableaux 2, 3 et 5
12	(ajouter aux tableaux les coûts et le
13	nombre de compteurs pour le projet
14	initial) du document intitulé « Suivi
15	des décisions D-2012-127 et D-2014-
16	101 » qui est daté du 3 novembre 2016
17	et qui s'intitule « Suivi du projet,
18	lecture à distance » au 30 septembre
19	2016 (demandé par FCEI)
20	
21	Me ANDRÉ TURMEL :
22	Merci. Ça termine nos questions.
23	LA PRÉSIDENTE :
24	Merci. Merci, Maître Turmel. Nous allons à l'UMQ.
25	Est-ce que maître Rousseau est ici? Oui.

- 1 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me CATHERINE ROUSSEAU:
- 2 Bonjour. Catherine Rousseau pour l'Union des
- 3 municipalités du Québec. Bonjour aux membres du
- 4 panel.
- 5 Q. [160] Mes questions vont porter essentiellement sur
- 6 le plan des investissements. Simplement pour une
- 7 petite mise en contexte. Dans la décision
- D-2016-033, la Régie se déclarait satisfaite des
- 9 explications fournies par le Distributeur en ce qui
- 10 a trait aux grandes lignes de son processus de
- 11 planification des investissements, mais elle lui
- demandait également de l'informer de toute
- modification à son processus. Et dans sa preuve, et
- là, je vous réfère à la pièce B-0039, c'est le
- document HQD-9, Document 5, c'est à la page 6.
- Alors, la réponse du Distributeur était qu'il n'y
- 17 avait aucun changement significatif qui avait été
- 18 apporté à son processus. Ma question est : Comment
- 19 définissez-vous un changement significatif à vos
- 20 procédures ou processus de planification?
- 21 (11 h 09)
- M. DENIS-PIERRE SIMARD:
- 23 R. Alors, pour ce qui est des investissements, Madame
- 24 la Présidente, comme ca a été présenté à la table
- 25 technique de deux mille quinze (2015), on utilise

- 101 - Me Catherine Rousseau

- 1 la grille avec les matrices de priorisation pour
- 2 tous nos travaux de maintenance et
- d'investissements sur le réseau. La façon de
- 4 réaliser notre planification et la priorisation de
- 5 nos travaux n'a pas changé. Bien sûr, si nous
- 6 avions à changer de méthode et que ça amenait des
- 7 changements importants sur les résultats de notre
- 8 planification, évidemment, on considérerait que
- 9 c'est significatif, mais puisque notre méthode est
- 10 toujours la même, on peut... on en conclut qu'il
- 11 n'y a aucun changement significatif.
- 12 Q. [161] Ce que je cherche à savoir, c'est comment
- vous faites pour établir qu'un changement est
- 14 significatif et qu'il mérite d'être porté à
- 15 l'attention de la Régie versus un changement qui ne
- 16 l'est pas?
- 17 R. Moi, je dirais, Madame la Présidente, que lorsque
- la méthodologie n'évolue pas et que les tendances
- 19 de ce que... des résultats de nos plans
- 20 d'investissements suivent des courbes logiques en
- 21 fonction de cette méthodologie-là, ça demeure
- 22 significatif. Et, s'il y avait des écarts,
- 23 évidemment, on établirait que c'est non
- significatif. C'est-à-dire, s'il y avait des
- 25 écarts, on établirait que c'est significatif.

- 102 - Me Catherine Rousseau

- 1 Excusez-moi.
- 2 Q. [162] Et cette méthodologie à laquelle vous
- 3 référez, j'imagine qu'elle est documentée?
- 4 R. Oui, Madame la Présidente, elle est documentée,
- 5 telle que les documents l'ont présentée lors de la
- table technique de deux mille quinze (2015).
- 7 Q. [163] Je vais poursuivre. Alors, je demeure
- 8 toujours dans le même document, HQD-9, document 5,
- 9 plutôt, à la page suivante, qui est la page 7. On
- 10 mentionne que la majorité des investissements à
- impact main-d'oeuvre sont réalisés par la main-
- 12 d'oeuvre à l'interne. Ma question est : Existe-t-il
- des situations où l'équilibre, qui est établi en
- 14 planification, peut être rompu entre les besoins du
- réseau et la force d'un travail qui est disponible?
- 16 R. On établit notre plan d'investissements en lien
- 17 avec notre capacité en fonction de moyennes
- 18 historiques, à chaque année, en fonction de projets
- de plus de dix millions (10 M) qui sont établis et
- 20 en fonction de projets spéciaux qui sont établis.
- 21 Lorsqu'on regarde la capacité, on engage toujours
- 22 un certain nombre de monteurs à l'interne pour
- 23 faire face aux écarts qu'il pourrait y avoir entre
- la planification et les exigences du réseau. Que ce
- soit pour des pannes ou autres interventions, on a

- 103 - Me Catherine Rousseau

- 1 toujours trois axes. On a le temps supplémentaire,
- on a les employés temporaires qui peuvent être
- 3 embauchés et on a des contrats-cadres avec
- 4 plusieurs groupes d'entrepreneurs au Québec.
- 5 Alors, avec ces moyens-là, il n'est jamais
- 6 arrivé qu'on tombe en écart et qu'on tombe en
- 7 incapacité par rapport à des travaux prioritaires
- 8 sur le réseau.
- 9 Q. [164] Et quel serait l'impact des diminutions
- 10 d'effectifs au poste d'ingénieur et de métiers
- lignes, en deux mille dix-sept (2017), sur la
- 12 pérennité du réseau? Je vous réfère, au besoin, à
- 13 la pièce 0028.
- 14 R. Actuellement, je peux déjà vous dire que
- 1' impact... s'il y avait des impacts, ce serait
- soit des impacts au niveau des travaux
- 17 d'ingénierie. Actuellement, notre capacité nous a
- toujours permis de rencontrer nos obligations. De
- la façon qu'on peut le faire avec les employés
- 20 métiers lignes, Madame la Présidente, on a la
- 21 possibilité d'avoir des services de technologues et
- 22 d'ingénieurs à travers des firmes. Et, s'il y avait
- 23 un écart entre notre capacité interne et les
- besoins du réseau, évidemment, nous prendrions
- 25 contact et nous irions chercher la capacité

- 104 - Me Catherine Rousseau

- 1 nécessaire à travers ces firmes-là pour avoir des
- 2 techniciens et des ingénieurs pour nous permettre
- 3 de rencontrer nos obligations.
- 4 Q. [165] Donc, simplement pour être certaine, là, que
- 5 je comprends bien. Ce n'est jamais arrivé qu'il y
- 6 ait de problèmes, là, pour répondre à la demande,
- 7 mais disons que par hypothèse que ça arrivait, je
- 8 comprends que votre plan B ce serait de faire
- 9 affaire plutôt avec la main-d'oeuvre externe?
- 10 (11 h 15)
- 11 R. Le plan B serait effectivement de faire affaire
- 12 avec la main-d'oeuvre externe pour des urgences,
- 13 mais notre préparation et notre planification du
- 14 plan de main-d'oeuvre tient compte de croissance
- potentielle de travaux. D'ailleurs, à l'intérieur
- 16 même du cadre du plan d'affaires deux mille dix-
- sept (2017), on avait évalué un besoin additionnel
- au niveau des technologues pour l'année en venir en
- 19 fonction de l'évolution, justement, de notre modèle
- de prise en charge des... particulièrement des
- 21 demandes clients et de nos travaux en maintenance
- 22 et en investissement.
- 23 Q. [166] Et j'ai une dernière question. Est-ce que
- vous êtes en mesure de nous indiquer quels sont les
- 25 besoins d'entretien du réseau de distribution qui

- 105 - Me Catherine Rousseau

4			^ .	,		7	C C ' ' C
⊥	peuvent	aisement	etre	assumes	par	les	effectifs

- 2 externes et de la même façon, quels sont ceux qui
- 3 requièrent que la main-d'oeuvre affectée soit
- 4 plutôt celle qui est à l'interne? Et là,
- 5 évidemment, là, je fais référence à la connaissance
- 6 du réseau.
- 7 R. Évidemment, en fonction des types de projets, c'est
- 8 plutôt les types de projets et les types
- 9 d'informations qu'on doit considérer, Madame la
- 10 Présidente, dans la prise de décision, à qui va
- 11 être attribué la responsabilité de réaliser une
- 12 tâche technique. Il faut se rappeler, bien sûr que
- 13 les ingénieurs ou les techniciens viennent des
- 14 firmes ou viennent d'Hydro-Québec, ce sont des gens
- qui, à l'origine, ont la même expérience alors...
- 16 et la même formation c'est-à-dire, pas la même
- 17 expérience, mais la même formation, alors lorsque
- des travaux requièrent des connaissances
- spécifiques, on voit assurer le développement des
- 20 compétences chez nos ressources techniques pour,
- bien sûr, prendre en charge ces types de travaux-
- 22 là. Et lorsque des travaux sont des travaux qui
- 23 mettent en cause des actions plus simples et plus
- 24 génériques, si je peux dire, c'est facile de les
- 25 attribuer à des firmes.

- 1 D'ailleurs, à l'intérieur de la province on
- 2 a plusieurs groupes et firmes qui sont habilités à
- 3 prendre charge de certaines activités techniques du
- 4 côté d'Hydro-Québec.
- 5 Q. [167] Merci. Pour moi, ça complète.
- 6 LA PRÉSIDENTE :
- 7 Merci, Maître Rousseau. Alors, nous appelons
- 8 maintenant maître Marie-Andrée Hotte pour l'Union
- 9 des producteurs agricoles.
- 10 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :
- 11 Q. [168] Bonjour. Bonjour, Madame la Présidente,
- 12 Madame la Régisseure, Monsieur le Régisseur. Au
- 13 panel, bonjour, mes collègues. Mes questions vont
- 14 probablement s'adresser à monsieur Denis-Pierre
- 15 Simard. C'est en rapport avec une ligne de
- 16 questions de ma consoeur de l'APCOH, Monsieur
- 17 Simard, qui concerne particulièrement les délais
- nets. Je vous réfère, juste pour fins de mise en
- 19 contexte, à la pièce HQD-16, Document 4, page 3,
- qui constitue les réponses du Distributeur à la
- 21 demande de renseignements numéro 1 de l'APCHQ. Ça
- va, Monsieur Simard?
- 23 R. Oui.
- Q. [169] Bon. Dans le préambule, on fait référence,
- là, à un ancien dossier tarifaire, et il y a un

- 107 - Me Marie-Andrée Hotte

- 1 tableau où, en rubrique, en voit « Délai moyen de
- 2 prolongement du réseau aérien. Délai d'attente
- 3 client. » Et là, il y a une série de données pour
- deux mille douze (2012), deux mille treize (2013),
- 5 deux mille quatorze (2014), deux mille quinze
- 6 (2015), deux mille seize (2016), et caetera. Je
- 7 comprends, là, que ce résultat-là, on ne voit pas
- 8 le délai net dans ce tableau-là. Et quand je dis
- 9 « délai net », là, vous me corrigerez-là, le délai
- 10 net serait le délai qui serait attribuable au
- 11 Distributeur seulement, à moins que j'aie mal
- 12 compris, là.
- 13 R. Non, vous avez raison parce qu'on ne peut pas faire
- la soustraction d'un par rapport à l'autre
- puisqu'il y a des activités concurrentes qui se
- 16 produisent.
- 17 Q. [170] O.K. Est-ce que je dois comprendre, parce que
- 18 vous avez parlé délai brut, délai net, puis que
- vous essayez, dans la mesure du possible, de
- 20 connaître la performance du Distributeur par
- 21 rapport à ses propres délais, est-ce que vous êtes
- 22 capable, vous venez peut-être de répondre à ma
- 23 question, est-ce que vous êtes capable de
- 24 l'extraire dans un tableau et de dire : voici le
- 25 délai net attribuable du Distributeur? Sinon,

- 108 - Me Marie-Andrée Hotte

- 1 pourquoi?
- 2 R. Alors, Madame la Présidente, aujourd'hui, on n'a
- 3 pas les données pour le faire. Comme je l'ai
- 4 signifié tout à l'heure, on est à travailler, à
- 5 segmenter vraiment les tâches qui sont à réaliser
- dans le cadre de toutes nos demandes client à
- 7 travers ce qu'on appelle le processus alimenté.
- 8 Alors, toutes les tâches, qu'elles soient
- 9 exclusives au client ou qu'elles soient exclusives
- 10 à Hydro-Québec, qu'elles se réalisent de façon
- 11 concurrente entre le client et Hydro-Québec, on va
- 12 être capable de segmenter, je crois, à partir de
- deux mille dix-sept (2017), l'ensemble des tâches
- 14 parce qu'on est en train d'établir des délais
- prévisibles pour chacun des segments. Alors à ce
- 16 moment-là, ce sera beaucoup plus facile d'établir
- 17 une performance de part et d'autre.
- 18 (11 h 20)
- 19 Q. [171] Je vous remercie. Mon autre question est en
- 20 rapport avec la réponse d'Hydro-Québec à la demande
- de renseignements numéro 5 de la Régie, HQD-16,
- Document 1.5.
- 23 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 24 R. À quelle page?
- 25 Q. [172] Oui, à la page 4.

1	R.	Merci.
2	Q.	[173] En fait, ça commence à la page 3, mais je
3		vais vous en faire la lecture pour les fins de ma
4		question. Alors, à la réponse, vous indiquez :
5		Les délais réels sont demeurés
6		relativement stables de 2013 à 2015.
7		Le Distributeur constate effectivement
8		une réduction des délais réels en 2016
9		pour les demandes traitées au Centre
10		de gestion des services techniques aux
11		clients. Cette amélioration de la
12		performance étant récente, le
13		Distributeur est d'avis qu'un suivi de
14		l'évolution des délais réels sur une
15		plus longue période de temps est
16		requis avant de réviser les délais
17		annoncés.
18		Et ma question c'est par rapport au paragraphe qui
19		suit.
20		Par ailleurs, le Distributeur tient à
21		préciser qu'à compter de 2017, le
22		délai annoncé aux clients pour
23		certains types de demandes sera
24		personnalisé en fonction de
25		l'évaluation effectuée par un

- 110 - Me Marie-Andrée Hotte

1	L	responsable	du	CGSTAC.

- 2 Qu'est-ce qu'on entend par « personnalisé »?
- 3 M. DENIS-PIERRE SIMARD:
- 4 R. Alors, Madame la Présidente, dans les trois rôles
- 5 que joue le Centre de gestion du soutien technique
- 6 aux activités clients, il y a une première activité
- 7 qui est la qualification des travaux. La
- 8 qualification des travaux entraîne une
- 9 communication directe entre une ressource technique
- 10 et le client pour bien établir les tenants et
- 11 aboutissants de sa demande. Sur cette base-là, nous
- 12 allons vraiment établir une durée prévisible pour
- 13 le client sur une base personnelle. On ne donnera
- 14 plus des engagements par nature, mais vraiment par
- demande. Et c'est pour cette raison qu'on parle de
- demande personnalisée.
- 17 Aujourd'hui, exemple, une nature 135 va
- avoir, exemple, un premier engagement de cent
- 19 quatre-vingt-neuf (189) jours. On ne donnera plus
- 20 de données types génériques pour une nature, on va
- 21 vraiment aller vers un engagement précis pour le
- demandeur.
- 23 Q. [174] Selon ce qui est demandé.
- 24 R. Selon ce qui est demandé. Et on va prendre, comme
- 25 j'ai dit tout à l'heure, le requis par le client et

écembre 2016 Contre-interrogatoire - 111 - Me Marie-Andrée Hotte

PANEL 2 - HQD

- 1 l'engagement d'Hydro-Québec pour essayer de
- 2 travailler, à faire la corrélation entre les deux
- données.
- Q. [175] Je vous remercie, je n'ai pas d'autres
- 5 questions.
- 6 LA PRÉSIDENTE:
- 7 Merci Maître Hotte. Alors le ROEÉ, Maître Gertler.
- 8 Si vous permettez, Maître Gertler, il semblerait
- 9 que maître Rousseau ait une sous-question. Par
- galanterie, il va vous laisser aller, j'en suis
- 11 convaincue.
- 12 Me CATHERINE ROUSSEAU:
- Oui, bonjour, excusez-moi, Catherine Rousseau pour
- 14 l'Union des municipalités du Québec. Simplement une
- 15 petite précision et là, je reviens à la
- méthodologie à laquelle on référait tout à l'heure
- 17 qui vous permet d'établir ce qu'est un changement
- 18 significatif. Pouvez-vous m'indiquer où je peux
- 19 trouver ce document qui fait état de cette
- 20 méthodologie?
- 21 Me ÉRIC FRASER :
- 22 Madame la Présidente, j'ai posé la même question.
- 23 C'est suivi de la décision D-2015-018 qui se
- retrouve à la sous-section « Suivis » de la section
- 25 « Audiences » du site de la Régie.

- 1 Me CATHERINE ROUSSEAU:
- 2 Merci beaucoup.
- 3 Me ÉRIC FRASER:
- 4 Il n'y a pas de quoi.
- 5 LA PRÉSIDENTE :
- 6 Merci. Alors Maître Gertler.
- 7 Me FRANKLIN S. GERTLER:
- 8 Bonjour, maître Gertler pour le ROEÉ. Je n'ai pas
- 9 de questions, mais je profite juste de ma place
- dans l'ordre pour vous vous poser des questions sur
- la suite des événements pour savoir si on devrait
- 12 prévoir que notre équipe soit toute là pour le
- panel 4. Est-ce qu'on pense commencer le panel 4
- cet après-midi pour me donner la chance de prévenir
- 15 les gens.
- 16 LA PRÉSIDENTE:
- Oui. Bien, écoutez, maître Fraser peut offrir une
- partie de la réponse, mais la partie que je vous
- offrirais c'est non, le panel 4 va être demain
- 20 matin.
- 21 Me FRANKLIN S. GERTLER:
- 22 O.K.
- 23 LA PRÉSIDENTE :
- Tous les membres de la Régie ici, on a plusieurs
- 25 autres dossiers qui roulent en même temps puis on a

- 113 - Me Marie-Andrée Hotte

- 1 besoin des fins de journée pour reprendre notre
- 2 souffle dans nos autres dossiers. Alors, si on
- 3 termine plus tôt, bien on terminera un peu plus
- 4 tôt.
- 5 Me FRANKLIN S. GERTLER:
- 6 Merci beaucoup.
- 7 LA PRÉSIDENTE :
- 8 C'est bien. Merci Maître Gertler de la précision.
- 9 Alors, Maître Neuman, SÉ-AQLPA.
- 10 (11 h 25)
- 11 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :
- Bonjour, Madame la Présidente. Bonjour, Madame,
- 13 Monsieur les régisseurs. Bonjour, messieurs, dames.
- 14 Dominique Neuman, pour Stratégies énergétiques et
- 15 l'Association québécoise de lutte contre la
- 16 pollution atmosphérique.
- 17 Q. [176] J'ai plusieurs questions qui concernent le
- suivi du Projet LAD. Nous avons soulevé certains
- 19 aspects de ce suivi et également qui ont été repris
- 20 il y a quelques instants dans les questions de la
- 21 FCEI. Je comprends que vous proposez à la Régie,
- 22 mais une proposition qui n'a pas, sur laquelle la
- Régie n'a pas encore statué, vous proposez de
- 24 mettre fin au suivi, de sorte que tous les coûts
- 25 futurs de ce projet ne fassent plus partie de cette

1		boîte, de cette catégorie qu'est le Projet LAD, et
2		soient dorénavant parmi les investissements et/ou
3		les charges courantes d'Hydro-Québec Distribution.
4		Je voudrais passer en revue, juste pour
5		être sûr donc de vous poser clairement les
6		questions pour avoir clairement une réponse quant à
7		ce qui est inclus et ce qui n'est pas inclus
8		maintenant et ce que vous proposez de changer.
9		D'abord, dans les coûts du Projet LAD, est-
10		ce qu'il est correct de comprendre que les coûts
11		des compteurs non communicants, de leur
12		installation, ne font pas partie des coûts du
13		Projet LAD, et ce depuis le début, est-ce que c'est
14		correct ou est-ce que je me trompe?
15		Mon dieu, je ne pensais pas que j'allais
16		créer toute cette commotion.
17		Me ÉRIC FRASER :
18		Non, il n'y a pas de commotion, il y a une
19		communication.
20		Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
21	R.	On se souviendra, Madame la Présidente, qu'à
22		l'origine, l'installation de compteurs non
23		communicants n'était pas prévue au projet, alors
24		c'est venu lorsque le Distributeur a offert
25		l'option de retrait. Maintenant, est-ce que les

- 1 coûts sont captés distinctement pour l'installation
- des compteurs non communicants, et c'est la raison
- 3 pour laquelle je discutais avec mes collègues, je
- 4 ne crois pas que ce soit capté directement.
- 5 Évidemment, il y a plusieurs dizaines de
- 6 milliers de compteurs non communicants qui ont été
- 7 installés mais... juste un instant...
- 8 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- 9 Q. [177] Oui, excusez-moi, juste une précision, ma
- 10 question portait sur les coûts d'achat de l'actif
- 11 et de son installation, c'était ces deux aspects-là
- 12 que...
- 13 R. Comme on voit... bien, mon collègue, monsieur
- 14 Lapointe, va ajouter une précision.
- 15 M. JEAN LAPOINTE:
- 16 R. Donc les coûts, si on regarde au tableau 2, je
- 17 reviens au tableau 2 du suivi, donc du total de
- trois millions huit cent vingt-cing mille
- 19 (3 825 000), on voit les soixante-dix-huit mille
- 20 (78 000) qu'on appelle « compteurs CNC », donc les
- 21 compteurs non communicants font partie autant du
- 22 nombre de compteurs installés que les coûts de
- 23 projets.
- Q. [178] O.K., donc dans le coût du, le coût du Projet
- 25 LAD, coût qui fait l'objet d'un compte de frais

- 1 reportés, cela inclut le coût d'achat et
- d'installation des compteurs non communicants, est-

- 116 -

- 3 ce que j'ai bien compris votre réponse?
- 4 Me FRANÇOIS G. HÉBERT:
- 5 R. Il y a peut-être un compte de frais non reportés,
- 6 là, ça prendrait une précision, là.
- 7 Q. [179] Le compte de frais reportés du Projet LAD,
- 8 est-ce que ce, le compte du Projet LAD inclut ce
- 9 coût-là? Je ne veux pas juste savoir si vous donnez
- 10 l'information dans le rapport du suivi, je veux
- 11 savoir est-ce que le coût inclut cet aspect-là.
- 12 M. JEAN LAPOINTE:
- 13 R. Donc, oui, mais on ne parle pas de, vous parlez de
- compte de frais reportés, là, c'est juste le coût
- de projet.
- 16 O. [180] Oui.
- 17 R. Ma réponse, c'est : le coût de projet inclut les
- 18 CNC.
- 19 Q. [181] O.K., d'accord. Et quand vous dites « inclut
- les CNC », ça inclut l'achat et l'installation ou
- 21 pour l'installation, vous n'aviez pas encore la
- 22 réponse?
- 23 R. Ça inclut, c'est inclusif.
- Q. [182] C'est inclusif, les deux sont inclus?
- 25 R. Les deux.

- 1 (11 h 30)
- Q. [183] D'accord. Je comprends qu'il y a quelque cent
- 3 vingt-neuf mille (129 000) clients qui sont
- 4 récalcitrants et pour lesquels les installations
- 5 n'ont pas été faites de quelque... de l'un ou
- 6 l'autre des deux groupes de compteurs, c'est exact?
- 7 Oui?
- 8 M. JEAN LAPOINTE:
- 9 R. C'est exact, cent dix-neuf mille (119 000).
- 10 Q. [184] Oui, cent dix-neuf mille (119 000). Oui.
- 11 Avant de passer à ceux-là, je voudrais juste
- 12 vérifier quelque chose concernant les réseaux
- autonomes. Est-ce que vous pouvez préciser... O.K.,
- 14 préciser quelles sont vos intentions quant au
- Projet LAD ou à son inapplication dans les réseaux
- 16 autonomes? Et est-ce qu'il y a d'autres régions du
- 17 Québec, des zones éloignées quelconques, où le
- 18 Projet LAD ne serait pas déployé?
- 19 M. ÉRIC FILION:
- 20 R. Oui. Madame la Présidente, donc dans les réseaux
- 21 autonomes, les compteurs nouvelle génération ne
- seront pas déployés et il y a quelques régions
- 23 éloignées aussi. Puis ça, on pourrait fournir le
- 24 détail au besoin, entre autres, sur la Basse-Côte-
- Nord.

- 1 Q. [185] Vous voulez dire la Basse-Côte-Nord en plus
- 2 des réseaux autonomes de la Basse-Côte-Nord, c'est
- 3 bien ce que vous avez dit?
- 4 R. Oui, ce que j'ai dit, c'est les réseaux autonomes
- 5 et quelques zones ou régions éloignées outre les
- 6 réseaux autonomes.
- Q. [186] Oui. Si vous pouvez, juste pour qu'on ait les 7
- endroits exacts, fournir la liste, prendre un 8
- 9 engagement de fournir la liste des endroits où ne
- 10 seront pas déployés le Projet LAD ou ne sera pas
- 11 déployé le Projet LAD.
- Me ÉRIC FRASER : 12
- 13 Si l'information est utile. Je trouvais que la
- 14 réponse étant quand même suffisante, là, les
- 15 réseaux autonomes et la Basse-Côte-Nord, là, mais
- 16 si la Régie souhaite avoir l'information...
- 17 LA PRÉSIDENTE :
- 18 Bien, écoutez, la Basse-Côte-Nord, il y en a
- 19 quelques-uns là-dedans qui sont dans les réseaux
- 20 autonomes, dans les classifications de réseaux
- 21 autonomes? Il me semble.
- 2.2 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- 23 Oui. Mais, il vient de dire que c'est en plus... en
- 24 plus des réseaux...

5 décembre 2016

- Me ÉRIC FRASER : 1
- 2 Il a dit « réseaux autonomes et Basse-Côte-Nord ».
- 3 Me DOMINIQUE NEUMAN :
- 4 ... en plus des réseaux autonomes de la Basse-Côte-
- Nord. 5
- Me ÉRIC FRASER : 6
- 7 On va prendre l'engagement.
- 8 Me DOMINIQUE NEUMAN :
- 9 Et en plus de ça, il y a d'autres endroits à la
- Basse-Côte-Nord. 10
- LA PRÉSIDENTE : 11
- 12 Parfait. Engagement numéro 3.
- Me ÉRIC FRASER : 13
- 14 Engagement numéro 3.
- 15 Me DOMINIQUE NEUMAN :
- 16 Je ne sais pas où s'arrête la Basse et la Haute-
- 17 Côte-Nord, ça fait que...
- 18 LA PRÉSIDENTE :
- 19 Alors, la liste des régions ou endroits où les
- 20 compteurs... le Projet LAD n'est pas déployé.
- Me ÉRIC FRASER : 21
- 22 Voilà!
- 23 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- 24 O.K.

Fournir la liste des endroits où le 1 E-3 (HQD): 2 projet LAD ne sera pas déployé et 3 vérifier s'il y a quelque chose qui 4 s'ajoute au suivi annuel 2015, identifié aux pages 8 et 9 du suivi 5 6 annuel du projet lecture à distance 7 deux mille quinze (2015), (demandé par 8 SÉ-AOLPA)

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

Q. [187] Donc, je vais revenir aux cent dix-neuf mille (119 000) clients récalcitrants. Je comprends que, notamment suite à une décision interlocutoire qui a été rendue dans le dossier 3964 et qui vous autorise à faire certaines démarches, notamment à demander des frais d'inaccessibilité pour ces clients-là, que vous avez entrepris de donner des avis à ces clients-là.

Est-ce qu'il est exact de comprendre que dans les avis que vous donnez à ces clients-là pour qu'ils exercent un choix, pour qu'ils... est-ce que vous leur spécifiez qu'ils ont le choix entre les deux catégories de compteurs ou est-ce que vous indiquez seulement qu'ils ont un certain délai ou qu'ils doivent se prononcer vite pour choisir le compteur de type communicant? Donc, est-ce que vous

- 121 -

1 s	pécifiez	1'	option	qui	est	disponible	ď	avoir	un
-----	----------	----	--------	-----	-----	------------	---	-------	----

- 2 compteur non communicant dans ces avis que vous
- 3 leur transmettez?
- 4 M. ÉRIC FILION:
- 5 R. Alors, Madame la Présidente, oui, peut-être juste
- donner un peu de contexte. Suite à la décision qui
- 7 a été rendue en juillet pour les frais
- 8 d'inaccessibilité, on a lancé un projet pilote,
- 9 puis je vais en profiter juste pour vous donner
- 10 rapidement le statut.
- 11 Donc, au premier (ler) décembre, on a
- 12 envoyé trois mille cinq cents (3500) lettres qui
- 13 font référence aux options qui sont disponibles,
- donc les compteurs communicants et les compteurs
- non communicants. Donc, il y a toute une démarche
- 16 avec plusieurs lettres dans le respect de nos
- 17 clients. Puis présentement, sur les trois mille
- 18 cinq cents (3500) lettres envoyées à des clients,
- on a soixante-douze pour cent (72 %) de réponses
- favorables ou soit qu'on a installé le compteur
- 21 nouvelle génération ou on a une prise de rendez-
- 22 vous. Donc, c'est un succès, en fait, plus grand
- 23 que ce qu'on avait anticipé au lancement du pilote
- en juillet.
- 25 Q. [188] O.K. Mais, ma question, c'était : dans les

- 122 -

1	lettres,	donc	les	trois	mille	cina	cents	(3500

- lettres que vous avez envoyées, est-ce que vous
- 3 spécifiez l'option de retrait qui est disponible
- 4 aux clients?
- 5 R. La réponse est oui.
- 6 Q. [189] C'est spécifié. C'est spécifié dans la
- 7 lettre.
- 8 R. Oui. J'ai un exemple de lettre ici où on dit :
- 9 Nous vous rappelons que vous pouvez
- 10 toutefois demander l'installation d'un
- 11 nouveau compteur non communicant.
- Donc, c'est une des options, à moins que le client
- 13 soit dans une condition où il ne soit pas éligible
- pour un compteur non communicant. Donc, par
- 15 exemple, en recouvrement.
- 16 (11 h 36)
- 17 Q. [190] O.K. Puis aussi, ce serait le cas des clients
- domestiques de deux cents ampères (200 A) et plus,
- de plus que deux cents ampères (200 A)?
- 20 R. Pour l'instant, je sais qu'il y a un dossier qui va
- 21 être traité à la Régie pour les quatre cents
- 22 ampères (400 A). Sans puissance, il n'y a
- 23 présentement pas d'option de retrait ou de compteur
- 24 non communicant. Mais, ça, ça va faire... c'est une
- 25 décision qui est à venir probablement en deux mille

- 123 -

- dix-sept (2017). Donc, le CNC est offert juste pour
- les deux cents ampères (200 A) et moins.
- 3 Q. [191] Décision qui est offerte en deux mille dix-
- 4 sept (2017), je comprends que c'est votre intention
- 5 de l'offrir en deux mille dix-sept (2017)... en
- deux mille dix-sept (2017), d'amender l'offre
- 7 d'option de retrait pour que ce soit offert
- 8 dorénavant également aux quatre cents ampères
- 9 (400 A), c'est bien cela?
- 10 R. Bien, comme j'ai mentionné, c'est un dossier qui va
- 11 être traité à la Régie, donc dépendamment de la
- 12 décision, c'est possible que ça devienne une
- 13 option.
- 14 Q. [192] Je vois que, dans vos suivis de projets, de
- façon systématique, vous ne prévoyez pas que des
- 16 clients vont... qu'une proportion de clients vont
- 17 choisir les compteurs non communicants. Est-ce que
- 18 vous pouvez expliquer cela?
- 19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 20 R. Pouvez-vous répéter votre question? Excusez, Maître
- Neuman.
- 22 Q. [193] Oui. La prévision que vous faites des
- compteurs non communicants est toujours de zéro.
- 24 C'est comme si, dans votre prévision, vous ne
- 25 prévoyez pas qu'il y aura des compteurs non

- 1 communicants?
- 2 R. Vous faites référence au tableau 3, Maître Neuman,
- de la... du suivi des rapports LAD?
- 4 Q. [194] Attendez, je vais vérifier avec mon analyste.
- 5 Oui. C'est bien ce tableau, oui.
- 6 R. Alors, on a analysé le tableau. Pouvez-vous...
- 7 excusez-moi, répétez encore votre question,
- 8 pourquoi on ne prévoit pas d'installation de
- 9 compteurs non communicants?
- 10 Q. [195] Oui. Oui, dans la prévision, que la prévision
- 11 est toujours de zéro?
- 12 M. ÉRIC FILION:
- 13 O. [196] Donc, on discutait. Peut-être qu'il aurait dû
- 14 y avoir un petit chiffre, là, mais, évidemment, il
- 15 n'y a pas de matérialité. Au quatrième trimestre,
- on entrevoit... puis là je n'ai pas le tableau
- 17 devant moi mais je crois que c'est vingt-sept mille
- 18 (27 000) installations de compteurs nouvelle
- 19 génération. On sait que, sur la masse des trois
- 20 point huit millions (3.8 M) de compteurs, le
- 21 pourcentage d'option de retrait est à deux pour
- cent (2 %). Donc, sur une base de vingt-sept mille
- 23 (27 000), ça va donner possiblement un très petit
- chiffre.
- 25 Q. [197] O.K. Alors, je reviens à la question du fait

1	que vous souhaitez que le suivi prenne fin, prenne
2	fin cette année et qu'il n'y ait plus de suivi du
3	projet pour les années futures. Est-ce que ce
4	serait quand même faisable pour Hydro-Québec de
5	continuer de comptabiliser, comme elle l'a fait
6	jusqu'à maintenant, le projet, ses différentes
7	composantes, d'autant plus qu'il y a bon, on a
8	mentionné cent dix-neuf mille (119 000) clients
9	récalcitrants, on est le cinq (5) décembre, on ne
10	sait pas quel sera le chiffre exact pour l'année
11	suivante. Mais est-ce que le chiffre est
12	relativement faible mais c'est les clients les plus
13	difficiles, donc peut-être ceux qui entraînent un
14	certain coût peut-être plus supérieur à ce
15	qu'auraient coûté des clients les clients, en
16	moyenne, jusqu'à maintenant. Donc, ce serait si
17	compliqué que ça pour qu'Hydro-Québec continue le
18	suivi jusqu'à ce que la totalité des cas, la
19	totalité des clients aient été couverte?
20 F	R. Je pense que la position qu'on a donnée par rapport
21	à ça, Madame la Présidente, c'est vraiment en lien
22	avec un souci d'efficience. Donc, pour le
23	déploiement massif, évidemment on avait toute une
24	équipe en place puis des systèmes de suivi plus
25	plus élaborés. Pour les cas plus difficiles qui

1 demeurent, c'est à très petite échelle, on parle de 2 quarante (40) à cinquante mille (50 000) par année. 3 Puis, ça, ça va être fait à même nos opérations 4 puis avec des outils beaucoup plus simples, voire 5 des chiffriers Excel. Donc, pour moi, étant donné 6 la nature de la volumétrie, je ne crois pas que 7 c'est pertinent, d'un point de vue d'efficience, de 8 développer avec l'équipe d'informatique des 9 nouveaux outils pour ce suivi-là.

10 Q. [198] Ma question ne portait pas sur un nouvel 11 outil informatique; ça portait sur le suivi sous la forme selon laquelle il existe déjà. L'idée c'est 12 13 de fournir l'information à la Régie, aux 14 intervenants ou au public pour qu'on ait le 15 portrait. Ça veut dire que, selon... s'il n'y a 16 plus de suivi, c'est-à-dire tous ces cas-là 17 tomberont un petit peu... bon, ce sera dans une grande masse de coûts, de coûts qui inclura ça mais 18 19 qui inclura d'autre chose. Il n'y aura plus moyen 20 de voir où on en est, à moins de faire la démarche 21 exceptionnelle de faire des demandes de 22 renseignements à l'occasion dans un dossier, mais c'est pas plus simple de continuer le suivi sous la 23 24 forme... sous sa forme actuelle? Je ne parle pas de 25 nouveaux outils informatiques.

- 127 -

1	(11)	h	41)
---	------	---	-----

- R. Madame la Présidente, comme j'ai mentionné, étant 2 3 donné qu'on arrive à la fin du projet, les trois 4 point huit deux cinq millions (3,825 M) de compteurs, l'infrastructure qui est l'organisation, 5 6 mais aussi les outils, là, dans nos systèmes ne 7 seront plus en place, alors qu'on retourne aux opérations de base. C'est pour cette raison-là 8 9 qu'on dit que... parce que dans... juste pour 10 clarifier, dans les opérations de base il va y avoir les cent dix-neuf mille (119 000) cas 11 12 difficiles, mais il y a aussi d'autres compteurs 13 qu'on change pour d'autres raisons, à même 14 l'exploitation normale. Donc c'est pour ça que si 15 on voulait faire un suivi de ces cas-là à l'écart 16 de l'ensemble de nos opérations, bien il faudrait 17 développer des nouveaux outils étant donné qu'on 18 n'est plus dans le... dans le Projet LAD en tant 19 que tel. Oui, puis ce serait fait de... 20 présentement, ça va être fait de façon manuelle, 21 comme je l'ai expliqué. Puis les nouveaux outils, 22 bien ça demanderait des développements puis des investissements. 23
- Q. [199] Mais corrigez-moi si je me trompe, n'avezvous pas déjà identifié les cent vingt-neuf mille

- 128 -

- 1 (129 000) ou cent dix-neuf mille (119 000) clients
- 2 qu'il reste? Vous les avez déjà?
- 3 R. Oui, on a les clients, mais pour faire un suivi,
- 4 comme j'ai mentionné, étant donné que ces
- 5 installations-là, ces travaux-là vont être faits à
- 6 même nos exploitations de base, les isoler
- 7 demanderait des développements informatiques.
- 8 Q. [200] Oui. Une question concernant votre suivi
- 9 trimestriel au trente (30) septembre deux mille
- seize (2016). Au tableau 4 de la page 7 de ce
- 11 suivi, est-ce que ce tableau incluait les frais des
- cent vingt-neuf mille (129 000) ou cent dix-neuf
- mille (119 000) clients récalcitrants? J'appelle...
- 14 j'utilise le terme « clients récalcitrants », c'est
- peut-être récalcitrants, négligents ou autres, là,
- mais j'utilise ce terme de façon générique.
- 17 M. JEAN LAPOINTE:
- 18 R. Le tableau 4 c'est les coûts totaux qui ont été
- 19 autorisés. Ça a été autorisé avec les trois
- 20 millions huit cent vingt-cinq mille (3 825 000)...
- 21 dans le fond, c'est des coûts totaux autorisés au
- 22 départ du projet, qui n'incluaient pas les cent...
- les cent dix-neuf mille (119 000) de croissance.
- Q. [201] Et donc par sa nature, est-ce que ça incluait
- le type de cas dont on parle ici, les clients

- 1 récalcitrants qui nécess... nécessairement, il
- devait y en... être prévu qu'il y aurait des
- 3 clients à la fin qui resteraient.
- 4 R. Le... ce montant-là incluait une mosaïque de
- 5 clients, les difficiles, les pas difficiles.
- 6 Q. [202] O.K. Donc ça incluait cette catégorie-là.
- 7 O.K. Puis aussi aux tableaux 5, 6, 7 et 8 des pages
- 8 et 9. Donc aux colonnes deux mille seize (2016)
- 9 prévu et deux mille dix-sept (2017) prévu, donc
- 10 est-ce que ces... ces tableaux incluent le
- 11 règlement des cent dix-neuf mille (119 000) cas de
- 12 clients récalcitrants?
- 13 R. Donc juste le tableau 6 et 7, dans le fond, c'est
- un « split » par phase 1 et phases 2 et 3. Donc je
- reviens à... pour répondre à votre question, je
- reviens au tableau 5 parce que le tableau 6 et 7
- 17 est juste un... un différent « split ». Donc le
- 18 tableau 5, donc si vous regardez la colonne totale,
- 19 là, qui est l'avant... l'avant-dernière colonne, le
- 20 neuf cent trente... neuf cent trente-neuf millions
- 21 (939 M) au total, ça inclut les trois... trois
- 22 millions huit cent vingt-cing mille (3 825 000) des
- 23 installations qu'on a faites en réalité ou qu'on va
- finaliser au trente et un (31) décembre deux mille
- 25 seize (2016).

- 1 Q. [203] O.K. Dans la pièce B-86, HQD-16, Document 10,
- 2 page 31, en réponse à notre question 1... à la
- 3 question 1.27.
- 4 (11 h 47)
- 5 R. Vous êtes à quelle page, Maître Neuman?
- 6 Q. [204] Page 31.
- 7 R. La question 1.28, c'est ça?
- 8 Q. [205] 1.27.
- 9 R. Donc, à la page 30, qui débute à la page 30?
- 10 Q. [206] Oui, oui. Vous dites, je lis une phrase:
- De plus, le Distributeur précise
- 12 également que le suivi du projet LAD
- n'inclut pas le nombre de clients qui
- 14 choisiront l'option de compteur non
- 15 communicant (option de retrait) à la
- suite de l'approbation provisoire de
- 17 l'article 13.1.1 des CSÉ et de
- 18 l'article 12.4 j) des Tarifs.
- 19 J'essaie de concilier cette réponse avec ce que
- vous avez dit aujourd'hui, il y a quelques
- 21 instants.
- 22 R. Maître Neuman, on va prendre l'engagement de
- 23 vérifier et on va vous revenir. Alors, si vous
- 24 pouvez form...
- 25 Q. [207] De vérifier quoi?

1	R.	Bien,	votre	question.

- Q. [208] Oui, la compatibilité entre cette phrase et
- 3 ce que vous nous avez dit selon laquelle...
- 4 R. C'est ce que j'avais compris qui était votre
- 5 question.
- 6 Q. [209] ... les compteurs non communicants sont
- 7 inclus au projet.
- 8 R. C'est ce que j'avais compris qui était votre
- 9 question alors je vais vous laisser la reformuler.
- 10 Q. [210] O.K. Alors, pouvez-vous vérifier, à la pièce
- 11 B-0086, HQD-16, Document 10, réponse à la question
- 12 1.27, si la phrase suivante est bien exacte et,
- ouvrez les quillemets « De plus, le Distributeur
- 14 précise également que le suivi du projet LAD
- n'inclut pas le nombre de clients qui choisiront
- 16 l'option de compteur non communicant (option de
- 17 retrait) à la suite de l'approbation provisoire de
- 18 l'article 13.1.1 des CSÉ et de l'article 12.4 j)
- 19 des Tarifs » fermez les quillemets.

20

- 21 E-4 (HQD) Vérifier à la pièce B-0086, HQD-16,
- Document 10, réponse à la question
- 23 1.27, si la phrase suivante est bien
- 24 exacte « De plus, le Distributeur
- 25 précise également que le suivi du

PANEL 2 - HQD Contre-interrogatoire
- 132 - Me Dominique Neuman

1	projet LAD n'inclut pas le nombre de
2	clients qui choisiront l'option de
3	compteur non communicant (option de
4	retrait) à la suite de l'approbation
5	provisoire de l'article 13.1.1 des CSÉ
6	et de l'article 12.4 j) des Tarifs. »
7	(demandé par SÉ-AQLPA)
8	
9	O.K. Donc, je pense que j'ai couvert les
10	différentes questions. Je vais juste vérifier
11	visuellement avec mon analyste si Donc, je pense
12	que Non, j'ai couvert les différentes questions
13	donc ça complète mes questions. Je vous remercie
14	bien.
15	LA PRÉSIDENTE :
16	Merci Maître Neuman. Maître Fraser?
17	Me ÉRIC FRASER :
18	Oui, simplement pour compléter. On a pris un
19	engagement numéro 3. Je vais donner la réponse. La
20	réponse se retrouve dans le suivi annuel du projet
21	lecture à distance deux mille quinze (2015),
22	exactement aux pages 7 et 8. Donc, l'engagement 3
23	serait répondu.
24	LA PRÉSIDENTE :
25	Est-ce qu'il est trop difficile de nous le citer?

1	Ça nous éviterait d'aller le chercher étant donné
2	que vous l'avez dans les mains.
3	Me ÉRIC FRASER :
4	Oui, oui tout à fait.
5	Tel qu'annoncé dans le cadre du
6	dossier tarifaire 2016-17, le
7	Distributeur a procédé à une analyse
8	de la stratégie de déploiement dans
9	les réseaux autonomes du Nunavik, de
10	Schefferville, de la Basse-Côte-Nord,
11	de la Haute-Mauricie et de l'Île
12	d'Anticosti.
13	Les résultats de cette analyse
14	conduisent le Distributeur à décider
15	de ne pas procéder, pour le moment, au
16	déploiement d'environ 7600 compteurs
17	de nouvelle génération dans le secteur
18	Boréal et dans le secteur de la Basse-
19	Côte-Nord à l'est du village de La
20	Romaine, tel qu'illustré à la figure
21	2.
22	Et ensuite de ça, on a les raisons qui motivent
23	cette décision. Et à la figure 2, on a Je ne
24	vous ferai pas de dessin mais on a une
25	identification des réseaux autonomes et des deux

- 134 -

- 1 villages de la Basse-Côte-Nord. Il y a la Romaine,
- 2 il y a Blanc-Sablon et on voit aussi l'Île
- 3 d'Anticosti, je crois, qui est identifiée.
- 4 LA PRÉSIDENTE:
- 5 Merci Maître Fraser.
- 6 Me ÉRIC FRASER:
- 7 Bien, il n'y a pas de quoi.
- 8 LA PRÉSIDENTE :
- 9 Je pense qu'on va aller le consulter quand même.
- 10 Me DOMINIQUE NEUMAN :
- 11 Oui, c'est ça. Juste une précision parce que, si
- j'ai bien compris, Blanc-Sablon et la Romaine sont
- encore des réseaux, bien, la Romaine est encore un
- réseau autonome donc... Et j'avais cru comprendre
- de la réponse que le témoin a fournie il y a
- quelques instants qu'il y avait d'autres endroits
- 17 sur la Basse-Côte-Nord en plus des réseaux
- 18 autonomes. Donc, il me semblait qu'il y avait une
- 19 certaine ambiguïté là-dessus. Donc l'engagement
- 20 sera répondu de toute façon, ça va être vérifié?
- 21 (11 h 52)
- 22 M. ÉRIC FILION:
- 23 R. Oui, on va s'en tenir à la réponse dans le
- document.
- Q. [211] O.K., alors donc il n'y a pas d'endroit autre

- 135 -

- que les réseaux autonomes, est-ce que c'est bien
- 2 ça?
- 3 Me ÉRIC FRASER :
- 4 Oui, c'est quand même une réponse qu'on a donnée en
- 5 deux mille seize (2016), là, donc le onze (11)
- 6 avril, dans le suivi, il y a l'identification de
- 7 tous les réseaux autonomes; ça me semble complet,
- 8 oui.
- 9 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- Mais je veux juste savoir puisque le témoin a dit
- tout à l'heure qu'il y avait d'autres endroits sur
- la Basse-Côte; s'il n'y en a pas, bien, qu'il le
- 13 précise, ou s'il y en a encore, qu'on vérifie.
- 14 Me ÉRIC FRASER :
- Bien, écoutez, engagement numéro 3, on va vérifier
- 16 s'il y a quelque chose qui s'ajoute au suivi annuel
- 17 2015, qui a été identifié aux pages 8 et 9.
- 18 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- 19 Q. [212] O.K. Madame la Présidente, j'avais une
- 20 dernière question que j'avais omis de poser, en
- 21 fait qui concerne le suivi du projet LAD aussi mais
- 22 quant à un autre aspect, et ce serait souhaitable
- 23 si on pouvait avoir une mise à jour de ce que, du
- 24 calendrier qui est prévu quant au déploiement des
- 25 autres fonctionnalités du Projet LAD, et plus

- particulièrement la possibilité pour les clients
 d'avoir un feed-back.
- 3 Je sais que la question avait été également
- 4 posée au panel 1 mais ce qu'on souhaiterait avoir,
- 5 c'est un vrai calendrier parce que, enfin, d'avoir
- des dates puisque ça fait plusieurs années qu'on
- 7 nous dit : « C'est pour bientôt » et l'année
- 8 suivante, ce n'est toujours pas fait et c'est
- 9 encore pour bientôt. Ça fait que si on pouvait
- 10 avoir un engagement plus précis du Distributeur à
- 11 réaliser cette fonctionnalité-là.
- 12 Me FRANCOIS G. HÉBERT :
- 13 R. Est-ce que vous parlez, lorsque, votre question
- n'est pas claire, un « feed-back », est-ce que vous
- 15 avez en tête un portrait de la consommation?
- Q. [213] Oui, c'est ça, un portrait de la consommation
- 17 sur leur page client...
- 18 R. Mon collèque, monsieur Filion, va répondre à votre
- 19 question.
- 20 Q. [214] D'accord.
- 21 M. ÉRIC FILION:
- 22 R. Donc, Madame la Présidente, pour le portrait de
- consommation, qui est soutenu par les compteurs
- 24 nouvelle génération, le portrait est déjà
- disponible, on va commercialiser ça dans les

- 137 -

1	prochaines semaines pour le faire connaître par nos
2	clients. Mais vous pouvez aller sur, comme client
3	d'Hydro-Québec, vous pouvez aller sur votre espace
4	client et déjà avoir accès à un portrait de
5	consommation pour les clients résidentiels, les
6	tarifs D, DT et G sans puissance.
7	Donc c'est un nouvel outil, très
8	intéressant, qui donne la consommation à la
9	journée, au mois et à l'année; il y a des
10	possibilités de la regarder en dollars, en
11	kilowattheures, faire des comparatifs dans le
12	temps, donc c'est un outil très pertinent, qui va
13	aussi pointer nos clients vers des trucs
14	d'efficacité énergétique.
15 Ç	2. [215] C'est disponible depuis quand, et ça l'est
16	pour tous les clients, si je comprends votre
17	réponse?
18 F	R. Non, ma réponse, c'est que c'est disponible
19	présentement, on va le commercialiser dans les
20	prochains jours pour que ça soit connu des clients,
21	mais c'est déjà disponible sur notre site web

Q. [216] O.K. Et la date où vous allez, comme vous dites, le commercialiser, c'est prévu pour quand?

Hydro-Québec pour les clients du D, DT et G sans

22

23

puissance.

1	D	CIC	· c +	\circ n	décembre	001117	millo	00170	(2016)
L	ĸ.	\cup	らし	en	decembre	aeux	шттте	Serze	$(\angle \cup \bot \cup)$.

Q. [217] D'accord. O.K., j'avais une dernière question 2 sur les clients récalcitrants. Suite... suite à la 3 décision interlocutoire de la Régie, dans le 4 5 dossier R-3964, concernant l'adoption provisoire de 6 l'article 13.1.1, lorsque les témoins d'Hydro-7 Québec avaient témoigné à cette occasion, on avait eu l'impression, et c'est ca que j'aimerais vous 8 9 demander de confirmer ou d'infirmer, que, en 10 pratique, même si l'article est adopté, en 11 pratique, qu'il y aura une certaine souplesse 12 d'application de cet article, à l'effet qu'on 13 séquencera les interventions d'abord pour les 14 clients dont le compteur électromécanique, qu'ils 15 ont déjà, a un sceau échu et que ceux dont le sceau 16 n'est pas échu, qu'on les placera plus loin dans la séquence d'interventions, de manière à ce qu'on ne 17 18 traite pas similairement les clients dont le sceau 19 est échu, dont le compteur a un sceau échu, et ceux 20 dont le sceau n'est pas échu. 21 Notre compréhension, c'est qu'il y avait 2.2 une certaine, un certain « séquençage » dans 23 l'application de vos interventions sur ces cent 24 vingt-neuf mille (129 000) ou cent dix-neuf mille

(119 000) clients récalcitrants, est-ce que j'ai

25

- 139 -
- bien compris?
- 2 (11 h 57)
- 3 R. Donc, Madame la Présidente, pour répondre à la
- 4 question, oui, c'est ce qu'on fait dans la
- 5 pratique. Par exemple, les sceaux échus avec
- 6 Mesures Canada, ça demeure la priorité numéro un.
- 7 S'il y a des enjeux de sécurité également par
- 8 rapport aux installations, c'est une priorité pour
- 9 nous et nos clients. Donc, on y va avec ça en
- 10 premier. Puis après ça, on continue dans la liste
- 11 des cas difficiles qui doivent être remplacés.
- 12 Q. [218] Et dans ce séquençage, est-ce que ce
- séquençage se situe au niveau des lettres ou de ce
- qui vient après les lettres? C'est-à-dire est-ce
- que les lettres ont été envoyées à tout le monde?
- 16 Tous les cent dix-neuf ou cent vingt mille (119-
- 17 120 000) clients récalcitrants ou est-ce que vous
- les séquencez, vous séquencez les lettres elles-
- mêmes pour les envoyer plus tard quant aux clients
- 20 dont le sceau n'est pas échu?
- 21 R. Donc, pour clarifier le point que j'ai fait plus
- 22 tôt, sur les cent dix-neuf mille (119 000) cas, en
- 23 deux mille seize (2016) on a envoyé trois mille
- 24 cinq cents (3500) lettres, donc oui, pour répondre
- 25 à votre question, il y a une priorisation qui se

- 1 fait dans nos opérations.
- 2 Q. [219] Est-ce qu'il y a un moyen pour le client de
- savoir, par exemple, en téléphonant au service à la 3
- clientèle d'Hydro-Québec, quand le sceau de son 4
- 5 compteur va échoir?
- 6 R. Écoutez, c'est une bonne question, mais, moi, je
- 7 n'ai pas l'information ici. C'est quelque chose
- 8 qu'on pourrait valider en suivi.
- Me FRANÇOIS G. HÉBERT : 9
- 10 Dans la mesure où la Régie souhaite ou juge utile
- 11 cette information-là.
- 12 Me DOMINIQUE NEUMAN :
- 13 Oui, puisque ça permet de voir comment est
- 14 opérationnalisée ces... sont opérationnalisées ces
- 15 dernières interventions auprès des cent dix-neuf
- 16 mille (119 000) clients qui restent.
- 17 Me ÉRIC FRASER :
- 18 Les témoins ont été très généreux dans leur
- 19 réponse.
- 20 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- 21 Oui. Oui.
- Me ÉRIC FRASER : 2.2
- 23 On est dans les opérations, on n'est vraiment pas
- 24 dans le dossier tarifaire.

5 décembre 2016

1 Me DOMINIQUE NEUMAN: 2 Oui. Oui. Oui. Me ÉRIC FRASER : 3 4 Je ne pense pas qu'on est obligé de prendre un 5 engagement là-dessus. 6 Me DOMINIQUE NEUMAN: 7 Quant à nous, c'était ma dernière question, la 8 dernière des dernières, comme on disait. 9 Me ÉRIC FRASER : 10 Bien, je ne le sais pas parce que c'était la 11 dernière il y a dix (10) minutes, là, donc... 12 Me DOMINIQUE NEUMAN : 13 Oui. Oui. 14 LA PRÉSIDENTE : 15 Bon. Bien, on va clarifier le tout, je pense. Je ne 16 suis pas certaine que la Régie a besoin de cette 17 information-là dans le présent dossier. Peut-être 18 sera-t-il intéressant de le savoir quand on 19 arrivera dans le 3964, mais je ne vois pas 20 actuellement ce qu'on en fera de plus. Je pense que 21 le sujet LAD est amplement chargé comme il est là. 22 Alors, non, je ne vois pas et c'est partagé par mes collègues. Donc, la Régie, elle, elle trouve qu'on 23 24 n'en a pas besoin, Maître, même si vous pensiez

qu'on en aurait besoin.

25

- 1 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- 2 O.K. Alors, ça complète mes questions et je vous
- 3 remercie beaucoup, Madame la Présidente...
- 4 LA PRÉSIDENTE:
- 5 C'est bien.
- 6 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- 7 ... et Madame, Monsieur les Régisseurs.
- 8 LA PRÉSIDENTE :
- 9 Merci, Maître Neuman.
- 10 Me DOMINIQUE NEUMAN :
- 11 Et Messieurs, Dames.
- 12 LA PRÉSIDENTE:
- Oui. Merci. Nous allons prendre la pause repas et
- nous revenons à treize heures (13 h 00).
- 15 SUSPENSION
- 16 (13 h 01)
- 17 REPRISE DE L'AUDIENCE
- 18 LA PRÉSIDENTE :
- Bonjour à tous. Nous procédons avec les questions
- 20 de la Régie. Maître Gariépy.
- 21 Me ANNIE GARIÉPY:
- 22 Merci, Madame la Présidente.
- 23 INTERROGÉS PAR Me ANNIE GARIÉPY:
- Q. [220] Bonjour aux membres du panel. Le privilège
- 25 d'arriver à la fin comme ça c'est qu'il y a

beaucoup de questions qui ont été posées par les intervenants. Donc, j'aurai probablement quelques questions pour vous, Monsieur Filion, puis ça va être en poursuite des questions qui ont été posées par mes confrères et consoeurs. Dans un premier temps, je voudrais parler avec vous de la mesure d'effacement graduel de la dette pour les MFR.

Je voulais, dans un premier temps, dans la preuve du Distributeur, là, à la... vous n'avez pas besoin d'aller voir la pièce, là, c'est une phrase que je vais vous extraire, là, à la pièce HQD-15, document 1, qui est le B-0056, le Distributeur indiquait que... je vous cite :

Suite à une analyse réalisée par le Distributeur, il a été déterminé qu'il y aurait des coûts d'adaptation des systèmes informatiques importants à prévoir pour radier au fur et à mesure une portion de la dette à chaque paiement. Afin de déterminer si cette initiative encouragera le client à se rendre au terme de l'entente, le Distributeur souhaite tester cet effacement sur un échantillon de clients pour vérifier l'efficacité de

1		cette mesure, avant une éventuelle
2		implantation. Un projet pilote serait
3		réalisé en 2017.
4		En fait, moi, c'est l'emploi du conditionnel que je
5		voulais voir avec vous. Est-ce que ça sera réalisé
6		ou est-ce que, éventuellement, peut-être, ça serait
7		réalisé?
8		M. ÉRIC FILION :
9	R.	O.K. Madame la Présidente, oui, le projet pilote va
10		être réalisé. Puis, juste en complément à ce que
11		vous avez dit, les défis techniques qu'il y a par
12		rapport au projet, c'est vraiment relié au système
13		comptable puis aussi, peut-être, éventuellement,
14		des changements sur la facture pour les suivis de
15		l'entente. Mais, outre ces défis techniques là, on
16		veut surtout s'assurer de l'efficacité de la mesure
17		en termes de taux de respect des engagements.
18	Q.	[221] Merci. J'aimerais également vous entendre sur
19		le changement qui a été annoncé. Dans le fond,
20		l'année dernière, le Distributeur bon, vous,
21		vous n'étiez pas là mais le Distributeur avait
22		présenté à la Régie que c'était une initiative
23		qu'il trouvait intéressante, qu'il souhaitait
24		vérifier les enjeux techniques mais qu'il
25		n'entrevoyait pas le besoin d'un projet pilote pour

1	aller	de	1' a	vant	et	que	се	serait	une	mesure	qui
2	serait	. mi	se	de l	' ava	ant 1	rapi	dement.			

- Pouvez-vous m'expliquer qu'est-ce qui a

 changé à ce point dans les enjeux techniques ou

 dans autre chose qui fait que, tout d'un coup, il y

 a un projet pilote qui est mis sur pied maintenant

 et qu'on repousse d'autant l'entrée en vigueur de

 cette mesure?
- 9 R. Donc, Madame la Présidente, évidemment, je n'ai pas 10 l'historique, comme vous avez mentionné. Ce projet-11 là ainsi que l'entente plus généreuse, pour nous, c'est des priorités. C'est des priorités qui sont 12 13 discutées à la table MFR. Pourquoi ça a été 14 reporté? Je ne peux pas répondre à ça, là, mais je 15 peux vous... en fait, vous garantir, vous donner 16 mon engagement que le pilote va être lancé en début 17 deux mille dix-sept (2017).
- Q. [222] Merci, Monsieur Filion. Est-ce qu'il y a
 quelqu'un d'autre qui pourrait compléter pour nous
 expliquer pourquoi, tout d'un coup, le projet
 pilote est devenu essentiel alors que, l'année
 passée, vous n'entrevoyiez pas que c'était
 nécessaire?
- 24 R. Donc, la raison, par exemple, du pilote, si on ne 25 parle pas du délai, si on parle de la raison, c'est

1 vraiment pour les enjeux ou les défis techniques, comme j'ai mentionnés, là, d'être capable de 2 3 capturer ces radiations-là dans nos systèmes 4 comptables mais surtout d'être capable de modifier 5 la facture pour que ce soit représentatif et simple 6 à utiliser pour les clients, dans l'éventualité, là, où on lance le projet à plus grande échelle. 7 (13 h 6) 8 Q. [223] D'accord, je vous remercie. Est-ce que le 9 10 Distributeur, bon, j'ai vu en réponse à une demande 11 de renseignements de l'ACEF de Québec que vous 12 entrevoyiez l'étalement du projet pilote sur un 13 horizon de un an, puis tout à l'heure, ce matin, en 14 contre-interrogatoire, vous avez fait une réponse à 15 l'effet que vous seriez en mesure de faire une 16 reddition de compte à la Régie pour le prochain dossier tarifaire. 17 18 Ce que je voulais savoir, c'est : est-ce qu'il est envisageable, puisque c'était l'intention 19 20 du Distributeur de mettre de l'avant cette mesure 21 de façon rapide, est-ce qu'il est envisageable, 22 advenant que le projet pilote est concluant, là, 23 dans les premières analyses du projet pilote, 24 d'envisager de mettre en place la mesure avant la

fin effective de un an du projet pilote ou ce n'est

- 1 pas possible?
- 2 R. En fait, bien, juste pour reconfirmer, oui, à
- 3 l'été, on va donner un état d'avancement du projet.
- 4 Mais le thème qui va vraiment définir le
- 5 calendrier, c'est le développement informatique,
- donc c'est pour ça que le projet, suite à un pilote
- 7 concluant, là, l'intention, c'est d'être en
- 8 service, de faire la mise en service en T1 deux
- 9 mille dix-huit (2018).
- 10 Q. [224] Si je comprends bien votre réponse... si je
- 11 comprends bien votre réponse, ce que vous me dites,
- 12 c'est que, indépendamment du projet pilote, les
- enjeux techniques font qu'on ne pourrait pas
- 14 envisager une mise en place dans trois mois,
- 15 admettons?
- 16 R. En effet, le pilote, c'est vraiment de valider le
- 17 taux de succès, le taux d'engagement des clients,
- mais ce qui va définir le calendrier, c'est le
- 19 développement informatique.
- 20 Q. [225] Je vous remercie. Maintenant, je voudrais
- 21 revenir sur les réponses que vous avez offertes à
- 22 propos du financement des associations, là, pour la
- prévision budgétaire, l'aide budgétaire aux
- 24 clientèles MFR. Est-ce que j'ai bien compris que
- vous avez dit avoir reçu une proposition relative

- 1 au financement des associations en novembre deux
- 2 mille seize (2016)?
- 3 R. En fait, on a reçu une proposition en septembre
- deux mille seize (2016), qu'on a commencé à
- 5 regarder avec les associations, surtout lors de la
- 6 rencontre, la Table MFR qui a eu lieu à la mi-
- 7 novembre.
- 8 Q. [226] O.K. Puis vous avez parlé de mettre sur pied
- 9 un comité de travail pour voir comment instrumenter
- 10 cette proposition-là ou voir comment vous pouviez
- 11 vous rejoindre, est-ce que l'ensemble des
- 12 associations qui sont sur la table de travail vont
- 13 être présentes sur le comité, sans comité
- 14 restreint?
- 15 R. Oui, ça va être l'ensemble des associations. Puis,
- 16 en passant, on a recu la demande... là, je ne veux
- 17 pas me tromper, je pense c'est Union Consommateurs,
- mais une fois qu'il y aura un pilote concluant, ça
- va être lancé à travers toutes les associations
- 20 pour couvrir toute la clientèle.
- 21 Me ANNIE GARIEPY:
- Je vous remercie. Écoutez, ça complète les
- 23 questions que j'avais pour vous. Merci beaucoup.
- 24 LA PRÉSIDENTE :
- Merci, Maître Gariépy. Alors maintenant, pour la

1		Formation, monsieur Houde?
2		INTERROGÉS PAR LA FORMATION :
3		M. BERNARD HOULE :
4		Oui. Bernard Houle, pour la Formation.
5	Q.	[227] J'aurais une petite question à poser
6		concernant le Centre d'accompagnement. Au départ,
7		le Centre d'accompagnement visait à coordonner
8		l'ensemble des services du Distributeur vis-à-vis
9		les MFR; ce matin, on apprend que les mesures
10		dédiées à l'efficacité énergétique seraient faites
11		à l'intérieur d'un bureau conjoint HQD avec le
12		BEIÉ, qu'il y aurait une entente avec les
13		associations de consommateurs pour offrir des
14		conseils budgétaires, et le recouvrement se ferait
15		à l'interne.
16		Est-ce que le Distributeur a déjà envisagé
17		de créer un centre d'accompagnement à même ses
18		ressources, ou à l'interne, de manière à coordonner
19		l'ensemble des services du Distributeur aux MFR?
20		M. ÉRIC FILION :

21 R. Donc, Monsieur le Régisseur, à ma connaissance, on 22 avait fait les appels de propositions pour faire ça 23 à l'extérieur de nos, de notre cadre. Mais il 24 faudrait que je me renseigne si ça a déjà été 25 réfléchi pour être fait à l'interne. Mais en bout

- de ligne, ce que je voulais dire ce matin, c'est
- 2 qu'on va quand même offrir le service mais
- 3 l'efficacité, donc l'efficacité énergétique, ça va
- 4 être le guichet unique, qui était l'intention
- 5 initiale; les autres services vont être segmentés
- 6 puis on va travailler avec les associations pour
- 7 faciliter la vie des clients.
- 8 Q. [228] Mais, disons, à l'interne, j'imagine qu'il y
- 9 a une coordination qui se fait sur l'ensemble des
- 10 services dédiés aux MFR?
- 11 R. Pardon, je n'ai pas compris la question.
- 12 Q. [229] Bien, à l'interne, à même vos... disons,
- j'imagine qu'il y a une coordination de l'ensemble
- 14 des opérations dédiées aux MFR qui se fait à
- 15 l'interne, il y a une coordination de vos services
- a l'interne, j'imagine?
- 17 R. Oui, certainement, Monsieur le Régisseur, on a des
- 18 représentants qui sont formés spécialement pour
- 19 supporter ce type de clientèle-là. On a également
- 20 un guichet unique pour les associations de
- 21 consommateurs pour les MFR, donc ça, c'est déjà en
- 22 place, mais on n'offre pas, par exemple, des
- services de conseils budgétaires qui sont souvent
- 24 requis pour beaucoup plus que la facture d'Hydro-
- 25 Québec.

- 1 Q. [230] Merci.
- 2 (13 h 11)
- 3 LA PRÉSIDENTE:
- 4 Maître Rozon?
- 5 Me LOUISE ROZON:
- 6 Q. [231] Oui, merci. Louise Rozon pour la formation.
- 7 Alors bonjour à tous les membres du panel. J'ai une
- 8 question un peu plus générale, probablement pour
- 9 vous, Monsieur Filion. Bon, on voit que les
- 10 indicateurs de performance au niveau de la qualité
- du service semblent donner de meilleurs résultats
- 12 depuis quelques temps.
- 13 Est-ce que pour accroître la satisfaction
- de votre clientèle vous avez songé à faire renaître
- ou revivre l'ombudsman qui existait jadis au sein
- 16 d'Hydro-Québec pour traiter les plaintes, pas
- 17 nécessairement les plaintes reliées à l'application
- 18 des conditions de service qui relèvent de la Régie,
- mais en ce qui a trait à la satisfaction du
- 20 personnel, le comportement qui peut être jugé
- 21 inadéquat, en fait, qui seraient très larges. Je
- 22 veux juste voir si vous avez réfléchi à cette
- 23 option éventuellement.
- 24 M. ÉRIC FILION:
- 25 R. Madame la Régisseure, le travail qu'on a fait par

rapport aux plaintes, c'est vraiment avec, en fait, avec l'équipe de la Régie pour voir comment on pouvait mieux traiter les plaintes avant qu'elles soient déposées à la Régie. Donc, on a mis en place deux comités d'examen à l'interne - un qui est avant le dépôt à la Régie, l'autre après.

Pour faciliter le processus, on va également donner un petit peu plus d'autonomie à nos gens qui viennent traiter ces dossiers-là à la Régie mais il n'y a pas de démarches qui ont été entreprises pour avoir un ombudsman, comme vous dites, à l'extérieur.

Q. [232] Une question plutôt pointue en ce qui a trait au fameux suivi du projet LAD. Vous avez dit que c'était plutôt difficile de faire certains des suivis qui étaient jadis demandés. Pouvez-vous donner des exemples et, aussi, si la Régie convenait que c'est opportun de maintenir un suivi, vous avez mentionné qu'il y aurait des coûts mais est-ce que c'est des coûts démesurés? C'est parce qu'on est saisis, quand même, d'une demande. Vous demandez de cesser le suivi, on pourrait peut-être décider de maintenir le suivi au moins pour une autre année.

4				_
	IV/I	JEAN	LAPOTNT	և՝ •
_	T _a T •	OHAN	$\square \square \square \square \square \square \square \square$	۔ نا

13

14

15

16

17

18

R. Je pense que tout dépend de ce qui est demandé 2 3 comme information. Si vous voulez avoir un suivi 4 sur les cent dix-neuf mille (119 000) compteurs qui 5 nous restent puis savoir, avec ce qu'on a proposé 6 comme déploiement, exemple, si on dit « On en fait cinquante mille (50 000) en deux mille dix-sept 7 (2017) » puis vous voulez avoir un suivi sur les 8 9 cinquante mille (50 000), si on en a fait cinquante 10 (50), cinquante-trois mille (53 000), c'est des 11 choses qui peuvent se faire.

Ce qui est plus compliqué, c'est un peu ce que je disais ce matin, on essaie de, les cent dixneuf mille (119 000) qui nous restent difficile d'accès sont au-dessus du trois millions huit cent vingt-cinq mille (3,825 M) compteurs. Donc, on veut juste s'assurer qu'on calcule les bonnes choses, qu'on compare les bonnes choses.

Q. [233] Je vais laisser ma collègue qui a une très

bonne connaissance de ce projet LAD peut-être

ajouter quelques questions par rapport à ça. Je

vous amènerais au mémoire de l'AQCIE-CIFQ à la page

22. En fait, cet intervenant propose l'examen d'un

critère pour évaluer la raisonnabilité des

investissements totaux dans la catégorie maintien

1		des actifs. Alors, j'aimerais juste avoir votre
2		point de vue quant à cette recommandation de
3		l'AQCIE-CIFQ. Est-ce que vous êtes ouverts à
4		discuter d'un tel critère, bien que ce soit
5		difficile d'avoir un critère pour évaluer la
6		raisonnabilité des investissements mais
7		(13 h 17)
8		M. DENIS-PIERRE SIMARD :
9	R.	Alors, Madame la Présidente, comme je vous ai dit
10		plus tôt, je pense qu'on a des méthodes assez
11		innovatrices puis bien structurées de faire nos
12		évaluations au niveau des investissements, qu'est-
13		ce qui est bon, qu'est-ce qui est moins bon. Pour
14		deux mille dix-sept (2017), on est à travailler
15		déjà depuis quelques mois à un indicateur potentiel
16		qu'on va étudier durant l'année deux mille dix-sept
17		(2017) sur l'état de santé du réseau.
18		Alors, on fait un regroupement assez
19		important de différents éléments qu'on peut
20		constater sur le réseau de distribution par des
21		analyses de données. Et en faisant une corrélation
22		entre ces différents éléments-là, on va établir un
23		état de santé du réseau, un diagnostic. Et on veut
24		regarder la possibilité d'utiliser cette plate-

forme-là pour faire une corrélation avec les

25

1		investissements à venir, dans un avenir rapproché
2		ou dans un avenir à plus moyen terme. Et on pense
3		qu'à échéance, cet indicateur-là pourrait servir
4		aussi de reddition sur la valeur des
5		investissements qu'on a faits par rapport à qu'est-
6		ce qu'on souhaitait couvrir par ces
7		investissements-là.
8		Alors, la réponse est : oui, il y a un
9		potentiel, on est en train de l'analyser.
10		Maintenant, ça va se faire sous forme de projet
11		pilote et on pourra émettre des conclusions de
12		cette démarche-là, j'imagine, sur une prochaine
13		cause tarifaire.
14		Me LOUISE ROZON :
15	Q.	[234] Et j'imagine que vous allez faire cette
16		réflexion-là pas nécessairement en vase clos, mais
17		en invitant les intervenants qui sont intéressés
18		par ce type d'indicateur de performance?
19	R.	Alors, évidemment, tout en étant convaincu que la
20		matrice qu'on utilise est excellente, donc qui peut
21		servir d'une plate-forme d'échange très
22		intéressante avec les différents intervenants, oui,
23		comme pour les différents services qu'on donne à
24		nos clients.

On a démontré, je pense, beaucoup

1		d'ouverture à rencontrer différentes organisations,
2		soit pour les demandes clients ou soit pour ce
3		dossier-là. Et de la même façon, on va accepter de
4		travailler avec ces différents partenaires-là. Le
5		seul élément, c'est qu'au départ, on ne veut pas
6		arriver avec une page blanche. Je pense qu'il y a
7		une valeur ajoutée d'avoir déjà des éléments pour
8		bâtir les discussions puis les rendre utiles et
9		efficaces.
10	Q.	[235] Parfait. Une dernière question et je vous
11		amènerais, ça, c'est le rapport de SÉ-AQLPA à la
12		page 29, c'est concernant le projet la Romaine, le
13		village de la Romaine, où le Distributeur demande
14		un investissement additionnel de deux point un
15		millions (2,1 M\$). SÉ-AQLPA se questionne sur
16		l'opportunité d'un tel investissement dans la
17		mesure où ce village sera prochainement raccordé au
18		réseau principal. Qu'est-ce que vous avez à nous
19		dire par rapport à cette recommandation?
20	R.	Alors, ici, on parle vraiment des travaux qui sont
21		faits pour les parcs à carburant. Bien qu'on ait
22		effectivement l'intention de raccorder le réseau
23		de le village de la Romaine au réseau principal,
24		cette démarche-là va quand même prendre quelques

années. Et entre-temps, nous devons assurer de

25

- 1 remplir nos obligations pour rencontrer les normes
- du RBQ pour maintenir nos permis au niveau de ces
- 3 parcs-là. Alors, oui, nous sommes dans l'obligation
- de poursuivre cette démarche-là, bien sûr, en
- 5 regard de l'environnement et de nos obligations
- 6 légales envers la RBQ.
- 7 Q. [236] Quand vous dites « ça va prendre quelques
- 8 années », avez-vous un...
- 9 R. J'y vais de mémoire, là, je crois qu'on espère un
- 10 raccordement... on planifie un raccordement pour
- fin deux mille dix-neuf (2019).
- 12 Q. [237] O.K. C'est bien. Alors, je n'aurai pas
- 13 d'autres questions. Merci beaucoup.
- 14 LA PRÉSIDENTE:
- 15 Q. [238] Monsieur Simard, seulement une précision.
- Vous dites fin deux mille dix-neuf (2019) pour
- 17 raccorder le village de la Romaine au réseau
- 18 intégré?
- 19 R. C'est bien... c'est bien ce que je pense.
- 20 Q. [239] Bien. Même si le projet n'a pas été encore
- 21 produit à la Régie, mais je pense qu'il est prévu
- 22 en début de deux mille dix-sept (2017), c'est bien
- 23 ça?
- 24 R. Tout à fait.
- 25 Q. [240] Le projet d'autorisation d'investissements.

- 1 R. Tout à fait, Madame la Présidente.
- Q. [241] Bien. Merci. J'ai différentes questions et je
- 3 vous les soumets en vrac, comme elles arrivent.
- 4 J'aimerais un élément de clarification et
- 5 probablement plus à monsieur Filion. Et ça concerne
- 6 la question du financement des associations, le
- 7 centre d'accompagnement.
- 8 Déjà l'année dernière, on avait parlé de ce
- 9 centre d'accompagnement. On sait bien que les
- 10 évaluations, la préparation du dossier tarifaire,
- 11 elle commence de bonne heure, on finit à peine et
- que vous êtes déjà dedans. Alors, aux mois de mai
- et juin, on prévoit un paquet de choses. On prévoit
- 14 les budgets pour un tas d'activités. C'est présenté
- 15 au mois d'août.
- On a su que, par exemple, l'appel d'offres
- pour le centre d'accompagnement est en cours.
- 18 C'était un projet que vous aviez qui, normalement,
- 19 aurait dû aboutir dans l'année deux mille dix-sept
- 20 (2017), hein! Alors, je m'interroge.
- 21 (13 h 23)
- 22 Je croyais qu'il y avait déjà un budget, des
- 23 charges de prévues dans le dossier qui concernaient
- ce centre d'accompagnement, les montants qu'on
- 25 aurait pu donner aux associations ou au centre

d'accompagnement, que c'était déjà prévu comme tel. Et ma question, bien : Ils sont où? Est-ce que ça ne serait pas un coussin qui pourrait être utilisé justement s'ils sont là dans l'ensemble du dossier? Moi, je ne suis pas la comptable de la formation, à savoir dans quelle ligne et dans quelle rubrique je retrouverais ces quelques peut-être millions qui sont prévus? Ça ne pourrait pas être considéré pour mettre en place plus rapidement et pas encore attendre une autre année? Parce que c'est à ça que... c'est là où on va finir.

Encore une autre année où vous allez nous présenter ça pour le dossier tarifaire deux mille dix-huit (2018) et on décidera en deux mille dix-huit (2018). Et, là, bien, ça va être mis en application encore plus tard. Or, c'est juste ça que je me demande. Je pensais qu'il y avait déjà quelque chose, moi, dans la demande qu'on avait maintenant devant nous étant donné, quand ça a été préparé, soumis à la Régie puis avant les DDR, avant qu'on commence, bien, tout ça était en route, puis qu'il y avait un appel d'offres, oui, mais on ne savait pas les résultats. Tout ça est bien récent, là. C'est ça. Il n'y a pas moyen de trouver un petit coussin à quelque part?

- 1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 2 R. Madame la Présidente, on va vérifier cet élément
- 3 plus micro là qui est important par ailleurs. Et
- 4 pour ce qui est d'un délai additionnel, bien, rien
- 5 n'empêchera dans l'éventualité où il n'y avait rien
- de prévu dans le budget, rien n'empêcherait le
- 7 Distributeur en cours d'année ou en cours de route
- 8 de vous demander la permission d'établir un budget
- 9 particulier s'il y avait une entente avec les
- interventions ou les... avec les associations
- 11 plutôt de consommateurs. Mais on va vérifier. C'est
- une bonne question. Comme c'est probablement un
- montant plus micro. On va le vérifier avec plaisir.
- 14 Q. [242] Parfait. Est-ce que vous voulez l'avoir en
- 15 engagement?
- 16 R. Oui.
- 17 Q. [243] Maître Fraser n'aime pas du tout les
- 18 engagements, là, mais...
- 19 R. On va le prendre en engagement.
- 20 Me ÉRIC FRASER :
- 21 Ça dépend lesquels.
- 22 LA PRÉSIDENTE :
- Ah bien, vous êtes plus conciliant avec les nôtres.
- 24 C'est bon.

1	Me ÉRIC FRASER :
1	
2	On pourrait dire ça.
3	LA PRÉSIDENTE :
4	On peut dire ça. Donc, on est rendu à l'engagement
5	numéro 5, je pense. De voir s'il n'y a pas un
6	budget de -je n'allais pas utiliser un bon mot, et
7	je vais me retenir- d'inclus à quelque part dans le
8	dossier tarifaire actuel qui permettrait une mise
9	en place plus rapide, et possiblement qu'il y a un
10	petit coussin, il y en a dans différents items, ils
11	ne sont pas camouflés, mais ils sont plus durs à
12	trouver
13	Me ÉRIC FRASER :
14	Ça fait partie des bons usages comptables.
15	LA PRÉSIDENTE :
16	Et ça pourrait contribuer à un allégement
17	réglementaire, pas être obligé de revenir, une
18	demande, un CFR, et caetera, et caetera, qu'on est
19	obligé de rendre des décisions. Bon. Alors, s'il
20	n'y avait pas cette possibilité de vérifier si,
21	dans les charges actuelles du Distributeur, il
22	devait y avoir un montant d'inclus. J'en suis
23	convaincue. Vous n'auriez pas parti, nous présenter
24	une demande d'un centre d'accompagnement si vous
25	n'aviez pas déjà prévu quelques petites centaines

1	de milliers de dollars ou un million à quelque
2	part. Engagement numéro 5.
3	Me ÉRIC FRASER :
4	Monsieur le sténographe, ça va?
5	LA PRÉSIDENTE :
6	Ça va. Monsieur le sténographe va nous arranger ça.
7	Enfin on comprend ce qu'on veut. Quelles sont les
8	charges, s'il y a des charges d'incluses, à l'heure
9	actuelle dans le dossier du Distributeur qui
10	permettraient d'être appliquées plus rapidement
11	étant donné qu'il n'y a pas eu de suivi ou de suite
12	positive au centre d'accompagnement pour l'année
13	témoin deux mille dix-sept (2017). Ça vous convient
14	ça, Maître Fraser?
15	Me ÉRIC FRASER :
16	Ça va. Il n'y a pas de problème.
17	
18	E-5 (HQD) : Indiquer quelles sont les charges,
19	s'il y a des charges d'incluses, à
20	l'heure actuelle dans le dossier du
21	Distributeur qui permettraient d'être
22	appliquées plus rapidement étant donné
23	qu'il n'y a pas eu de suivi ou de
24	suite positive au centre
25	d'accompagnement pour l'année témoin

1 2017 (demandé par la formation) 2 LA PRÉSIDENTE : 3 4 Q. [244] Monsieur Filion, vous avez répondu à une 5 question que j'avais presque demandé la permission 6 à monsieur Murray de vous poser sur la question des 7 plaintes, le suivi des plaintes, et la responsabilisation des gestionnaires. Je vous en 8 9 remercie. 10 Une question générale et très générale. Je 11 vous fais une mise en contexte. Dans le présent dossier, on a l'intervention de l'APCHQ qui est 12 13 ciblée, qu'on a probablement fait droit en regard 14 des motifs énoncés à l'effet qu'il n'y avait pas eu 15 de consultation depuis quelques années. On a lu 16 certains... je dirais, à peu près au même effet au 17 niveau de l'UMQ. On a entendu ce matin que, bon, vous rencontrez l'APCHQ le vingt (20) décembre. 18 19 Bon. Vous avez eu une rencontre avec la table sur 20 le recouvrement ou les MFR le quinze (15) novembre. 21 Tout ça est somme toute récent et m'apparaît être 22 en réaction à une situation ou à des peut-être mécontentements énoncés par d'autres. 23

24 (13 h 29)

25

De façon générale, votre plan de match à vous eu

1		égard aux services à la clientèle dans les
2		prochaines années, je présume que vous allez rester
3		là plus qu'un an, qu'on aura le privilège de vous
4		revoir aussi, alors votre plan de match, qu'est-ce
5		que c'est au niveau services à la clientèle, et
6		pour éviter qu'on discute de certaines choses qui
7		ont, qui n'auraient peut-être pas eu nécessité
8		d'être discutées dans un dossier tarifaire mais se
9		faire en relation bipartite?
10		M. ÉRIC FILION :
11	R.	Donc, Madame la Présidente, c'est sûr qu'on a, pour
12		le Service à la clientèle, on a une vision, une
13		mission qui a été établie avec des grandes
14		orientations, mais plus spécifiquement à votre
15		question, avec mon collègue ici, on a vraiment bâti
16		un calendrier pour deux mille dix-sept (2017) pour
17		être en mesure de rencontrer toutes les
18		associations, différents intervenants, vraiment
19		dans un but d'échanger, d'informer, mais aussi de
20		recueillir leurs priorités, leurs inquiétudes,
21		leurs enjeux.
22		Puis un exemple qu'on n'a pas cité ce
23		matin, là, mais au mois de novembre, on a eu une
24		rencontre avec l'équipe de l'AQCIE puis environ une
25		cinquantaine de clients, on a passé une journée

1		complète, là, justement à faire certaines
2		présentations mais aussi des ateliers de travail,
3		établir des priorités ensemble pour le futur. Donc
4		il y en a plusieurs comme ça qui sont à venir pour
5		vraiment se rapprocher de nos clients puis mieux
6		comprendre leurs enjeux.
7	Q.	[245] C'est bien. Merci, Monsieur Filion.
8		J'aimerais revenir sur la question du suivi LAD. Et
9		clarification, on a entendu, et je pense peut-être,
10		possiblement qu'il y a un engagement, là, qui va
11		finir par clarifier ça, mais j'ai entendu, et nous
12		avons entendu, cent dix-neuf mille (119 000)
13		clients, nouveaux clients; ensuite, on a entendu
14		cent dix-neuf mille (119 000), les récalcitrants,
15		hein, ils sont cinq mille (5 000), six mille
16		(6 000) en deux mille seize (2016), cinquante mille
17		(50 000), soixante-trois mille (63 000), somme
18		toute, ça fait cent dix-neuf (119 000), alors
19		Cependant, ma question : quand on regarde
20		dans le dossier en termes de nouveaux abonnements
21		annuellement, et vous visez toujours le trois
22		millions huit cent vingt-cinq mille (3 825 000) du
23		Projet LAD, qui était originalement neuf cent
24		quatre-vingt-dix-huit millions (998 M\$), à tous les
25		ans, en moyenne, nouveaux abonnements au-delà d'une

1 trentaine de mille, je n'ai pas fait la recherche à savoir il y en avait combien de résidentiels dans 2 3 ça, mais depuis deux mille treize (2013), si on en 4 prend trente mille (30 000) par année, on est rendu à cent cinquante mille (150 000), admettons à peu 5 6 près cent mille (100 000), un chiffre rond, hein, de nouveaux clients qui se sont ajoutés au réseau 7 du Distributeur, et pour lesquels on a dû, peut-8 9 être pas à cent pour cent (100 %) mais aller 10 installer un compteur pour mesurer leur 11 consommation. Ces quelque cent mille (100 000) là où vous 12 13 avez installé un compteur, ils sont inclus dans le 14 trois millions huit cent vingt-cing mille 15 (3 825 000), si je comprends bien? C'est que le 16 projet, les chiffres qu'on a dits LAD, déploiement 17 du LAD, semblent inclure autre chose que juste le déploiement LAD, c'est-à-dire prendre un vieux 18 19 compteur, en mettre un neuf. Or, il y a peut-être, 20 il y a eu, je crois, des ajouts de nouveaux 21 clients, oui ou non? C'étaient les oranges et les 22 pommes, je pense, de maître Turmel ce matin. M. JEAN LAPOINTE: 23 24 R. Exactement. Donc la réponse est oui. Donc si on 25 regarde les chiffres au total, on dit : « Le

- 1 projet, trois millions huit cent vingt-cinq
- 2 (3 825 000), le cent dix-neuf mille (119 000) qu'on
- 3 appelle « récalcitrants », c'est aussi les cent
- dix-neuf mille (119 000) qu'on pourrait appeler,
- 5 lors de l'estimé de l'année 2010-2011, les cent
- 6 dix-neuf mille (119 000) « de croissance »,
- 7 également.
- 8 Ça fait que si on regarde depuis, si on
- 9 prend l'année deux mille... si je prends l'année
- deux mille onze (2011) puis j'additionne tous tous
- tous les compteurs, on arrive à trois millions neuf
- cent quarante-quatre (3 944 000), on dit : le
- projet, c'était trois millions huit cent vingt-cinq
- 14 mille (3 825 000) de remplacements et cent dix-neuf
- mille (119 000) de nouveaux compteurs, dans le
- 16 fond, de nouveaux abonnements, si vous voulez
- 17 appeler ça ainsi.
- 18 Q. [246] Donc, vous considérez que c'est à peu près le
- même chiffre, là, si on comprend bien, parce que
- 20 cent dix-neuf mille (119 000)...
- 21 R. Exactement.
- 22 Q. [247] ... récalcitrants, ce n'est pas la même
- chose?
- 24 R. Oui, exactement. Exactement.
- Q. [248] O.K., ça va. Dans le dossier HQD-9, Document

24

25

1 5, à la page, pas besoin de le sortir, c'est le maintien des actifs, les investissements en 2 3 maintien des actifs, il y a une ligne qui s'appelle 4 « Mesurage et compteurs », ou à peu près, à peu près le mot, vingt et un virgule six millions 5 6 (21,6 M\$) prévus pour l'année témoin, qui est en 7 forte augmentation par rapport aux années précédentes. 8 9 (13 h 34) 10 Est-ce que, en maintien des actifs, est-ce 11 qu'on considère que ce sont les anciens compteurs qu'on change, qu'on modifie, qu'on renouvelle ou si 12 13 ce sont les nouveaux qu'on maintient, c'est-à-dire 14 ceux qui ont trois ans ou à peu près, qu'on 15 commence à faire un entretien ou des changements. 16 Je pensais que la durée de vie était plus longue 17 que trois ans, là, remarquez bien, et pourquoi 18 c'est en maintien des actifs, classé là, plutôt 19 qu'en croissance de la demande, ce qui ferait peut-20 être plus de sens pour un néophyte, là. 21 M. JEAN LAPOINTE: 22 R. Le montant de vingt et un point six millions

(21,6 M) qu'il y a là, c'est un petit peu ce que

j'essayais d'expliquer tantôt, il est composé de

deux montants. Il y a un montant d'environ dix

millions (10 M) puis, si vous regardez les autres colonnes, vous allez voir l'année historique, on parlait de dix point deux millions (10,2 M), l'autorisé neuf point cinq (9,5), l'année de base neuf point sept (9,7). Donc, le montant de dix millions (10 M) c'est bon an, mal an, on va dire business as usual, excusez mon anglicisme. L'autre montant qui est le douze millions

(12 M) qui va entre dix (10) pour se rendre à vingt et un point six (21,6), c'est le montant que je disais tantôt, la portion des cent dix-neuf mille (119 000) compteurs difficiles d'accès, ou ce que vous avez appelé « récalcitrants », c'est la portion qu'on va faire un deux mille dix-sept (2017). Je veux juste rappeler, quand je dis cent dix-neuf mille (119 000), encore une fois, le douze millions (12 M) ce n'est pas pour faire les cent dix-neuf mille (119 000). Les douze millions (12 M) c'est pour faire la portion des cent dix-neuf mille (119 000) qu'on va faire en deux mille dix-sept (2017).

Q. [249] Merci. Une dernière question un peu générale, je veux exprimer un petit inconfort et, Maître Hébert, vous vous rappellerez, dans le dossier, je ne sais plus lequel, si c'est le 3863 phase 2,

phase 3 ou un autre, mais qui a rapport au LAD et quant au suivi, je n'ai pas mes mots exacts, mais il me semble que lorsqu'on parlait des suivis, et on a parlé, parce que c'était une question entre la phase 1, quand est-ce qu'elle va être finie, la phase 2, la phase 3, pour faire le total des compteurs installés ou pas installés ou ce qui restait à installer.

Alors, on a eu un assez long débat làdessus et je me rappelle avoir dit : le projet LAD, il va être fini quand le dernier des derniers des récalcitrants va être installé. Puis vous m'avez dit : oui, oui, oui, Madame, oui, vous avez bien raison. Alors vous ou quelqu'un d'autre.

Alors, là, je suis un petit peu, je dirais, je m'interroge. Je n'ai pas de réponse à mon interrogation parce que je me rends compte que les informations dans les suivis incluent des nouvelles affaires, des compteurs qui ont été installés qui ne devraient pas être dans cette batch-là, mais qui devraient être comptés ailleurs, essentiellement, les nouveaux abonnements, admettons. Et là, je ne sais plus trop, trop comment considérer l'information qu'on a et quand est-ce qu'il va être réellement fini, ça va être en deux mille dix-neuf

- 1 (2019) si je prends votre précision cinq mille
- 2 (5000), cinquante mille (50 000), soixante mille
- 3 (60 000)?
- 4 M. FRANCOIS G. HÉBERT:
- 5 R. O.K. Pour la fin du programme, c'est fin deux mille
- 6 dix-huit (2018). Maintenant, pour le préambule à la
- question, je vais vous revenir dans deux minutes.
- 8 Q. [250] C'est bon.
- 9 R. Ça ne sera pas long. Alors, je ne me souviens pas
- 10 d'avoir mentionné que c'était jusqu'au dernier
- 11 compteur ou... Mais chose certaine, c'était bien
- 12 trois millions huit cents quelques compteurs, là,
- on avait annoncé la fin du projet. Maintenant,
- 14 comme je le mentionnais, ou je l'ai mentionné à
- quelques reprises, ce que l'on souhaite, on peut
- 16 faire un suivi annuellement de l'état d'avancement
- des cent vingt mille (120 000), arrondissons,
- 18 compteurs qui restent, les cent vingt mille
- 19 (120 000) compteurs récalcitrants, pour les
- 20 personnes récalcitrantes. On pourrait faire un
- suivi annuel à la Régie, je l'ai mentionné.
- 22 Maintenant, ça ne sera peut-être pas avec le même
- 23 niveau de détail.
- 24 Ce qu'on peut faire, puis j'en discutais
- 25 avec mes collèques, vous l'avez vu, c'est qu'on

1	pourrait vous proposer un suivi qui serait adapté à
2	cette nouvelle réalité-là jusqu'à la fin, bien,
3	disons, fin deux mille dix-huit (2018) on m'a dit,
4	jusqu'à la fin du déploiement de ces cent vingt-
5	huit (128) ou cent vingt mille (120 000) compteurs-
6	là de clients récalcitrants.

Maintenant, ça ne pourra pas être sous le même niveau de détail que ce qu'on vous déposait de façon trimestrielle auparavant.

- 10 Q. [251] J'imagine que vous pouvez nous transmettre ce 11 que vous volontarisez, essentiellement...
- 12 R. Oui.

25

13 Q. [252] ... pour qu'on puisse voir si nous, ça fait 14 notre affaire parce qu'autrement, on pourrait 15 risquer de vous imposer des choses que vous 16 n'aimeriez pas ou bien qui seraient trop exigeantes ou pas assez. Alors, peut-être qu'il serait 17 18 approprié si, avant la fin de l'audience, vous pouvez nous transmettre cette information-là sur ce 19 20 que vous pouvez proposer qui serait possiblement, 21 excusez l'expression, mais un mixte des... 2.2 trimestriels et de l'annuel parce que ce n'est pas 23 la même information qu'il y a dans le trimestriel 24 et dans l'annuel, j'en conviens. C'est beaucoup

plus détaillé au niveau du trimestriel. Alors, il

- 1 faudrait trouver une solution peut-être mitoyenne,
- enfin.
- 3 (13 h 40)
- 4 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 5 R. C'est ce que j'avais en tête et puis l'équipe va
- 6 s'asseoir. Je comprends très bien votre objectif et
- 7 celui de la Régie. Alors, on va prendre le temps de
- 8 le regarder puis on va vous revenir, là. Ça
- 9 pourrait être un engagement par écrit sur le type
- 10 d'informations qui pourrait être plus facilement
- 11 fourni à la Régie, que ce soit sur une base
- 12 trimestrielle, mais idéalement sur une base
- 13 annuelle. On va le vérifier.
- 14 Q. [253] Excellent. Donc, engagement numéro 6, j'ai
- 15 arrêté de les écrire, là, alors... Engagement
- 16 numéro 6, de...
- 17 Me ÉRIC FRASER:
- Ca ressemble à la proposition du Distributeur quant
- au suivi du projet LAD proposé ou, en fait...
- 20 LA PRÉSIDENTE :
- 21 Oui.
- 22 Me ÉRIC FRASER :
- 23 ... une formulation du suivi proposé quant au sous-
- 24 projet LAD pour l'avenir.

1	LA PRÉSIDENTE :
2	C'est bien. Je pense que c'est bien dit, Maître
3	Fraser.
4	Me ÉRIC FRASER :
5	Je vous remercie.
6	LA PRÉSIDENTE :
7	C'est bon. Succinct, oui, plus que moi.
8	
9	E-6 (HQD) Formulation du suivi proposé quant aux
10	sous-projets LAD pour l'avenir
11	(demandé par la Formation)
12	
13	Vous pouvez attendre un peu, Maître Neuman? Oui.
14	O.K. La Régie, nous avons préparé, tout comme
15	l'année dernière, plutôt que de vous citer une
16	liste de six engagements différents, nous avons
17	préparé une DDR numéro 7, alors Mais, étant
18	donné que vous êtes plus en tout cas, réceptif à
19	nos engagements, on ne se gêne pas. Alors, nous
20	avons une DDR numéro 7. Madame LeBuis va vous la
21	transmettre, ce sera déposé au SDÉ dans les minutes
22	qui vont venir, dans la mesure où notre SDÉ tient
23	encore la route jusqu'à la fin de la journée.
24	Et s'il est possible de fournir les
25	réponses à ces différentes questions au fur et à

1	mesure qu'elles seront prêtes. Il s'agit
2	essentiellement de mise à jour de tableaux. Avez-
3	vous un 11.1 pour quelque chose puis un 10.2 pour
4	d'autres choses ou de la clarification de ce qu'il
5	y a dans la preuve essentiellement. Et voilà! On va
6	la coter. Absolument.
7	LA GREFFIÈRE :
8	Ça fait que ça va porter la cote A-0039.
9	LA PRÉSIDENTE :
10	A-0039.
11	LA GREFFIÈRE :
12	Oui.
13	LA PRÉSIDENTE :
14	DDR numéro 7
15	LA GREFFIÈRE :
16	C'est ça.
17	LA PRÉSIDENTE :
18	de la Régie au Distributeur, réponses à venir
19	dès qu'elles sont disponibles.
20	
21	A-0039 : Demande de renseignements numéro 7 de
22	la Régie
23	
24	Ceci était ma dernière question.
25	Maître Neuman, vous aviez Mais, je vais

- 1 vous permettre vous, mais savoir aussi s'il y a un
- 2 réinterrogatoire. Vous savez, il faut me garder
- 3 sur... comme il faut sur la procédure. Oui, Maître
- 4 Neuman.
- 5 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- 6 Oui. Rebonjour, Madame la Présidente. Dominique
- 7 Neuman pour SÉ/AQLPA. Simplement s'il était
- 8 possible de spécifier la date ou la réponse au
- 9 dernier engagement, c'était numéro 6, sur la
- 10 proposition d'Hydro-Québec quant à un suivi, si ce
- 11 renseignement pouvait être déposé cette semaine.
- 12 Comme ça, ça nous permettrait... ça permettrait à
- nos témoins de commenter cette proposition
- lorsqu'ils vont témoigner eux-mêmes la semaine
- 15 prochaine.
- 16 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
- 17 R. Alors, on va tout faire pour que ce soit cette
- 18 semaine, Madame la Présidente.
- 19 LA PRÉSIDENTE:
- 20 C'est bien. Alors, nous...
- 21 Me DOMINIQUE NEUMAN:
- Je vous remercie.
- 23 LA PRÉSIDENTE :
- O.K. Il est plus important d'avoir la qualité d'un
- document réfléchi que l'empressement dudit

1	document. Ça va?
2	Me DOMINIQUE NEUMAN :
3	Si c'était possible, c'est seulement O.K. Merci.
4	LA PRÉSIDENTE :
5	C'est bien noté. Maître Fraser, vous avez un
6	réinterrogatoire?
7	Me ÉRIC FRASER :
8	Non, je n'ai pas d'autres questions, Madame la
9	Présidente. Je vous remercie.
10	LA PRÉSIDENTE :
11	C'est bien, je vous remercie. Madame et Messieurs
12	du panel, j'hésite à libérer tout le monde,
13	considérant qu'il y aura probablement encore des
14	questions et on aura à éclaircir ce qui s'appelle
15	le dossier principalement le LAD. Alors, les
16	suivis, ce qui concerne les engagements pris au
17	niveau des tableaux et tout ça. Alors, je ne sais
18	pas qui vous allez assigner pour devoir rester avec
19	nous quelque temps, mais je pense Attendez un
20	peu. Madame Pelletier qui, je ne sais pas, peut-
21	être que, elle, on peut la libérer. Hein! Ça ne
22	vous fera pas de peine, je pense, hein! Alors,
23	écoutez, je ne sais pas si monsieur Dubé, monsieur
24	Lapointe ou monsieur Filion, les bien,
25	contrôleur puis un service à la clientèle. Écoutez,

1	voyez ça vous-même, mais autrement, vous non plus,
2	Maître Hébert, vous n'êtes pas libéré.
3	Me FRANÇOIS G. HÉBERT :
4	Non. Monsieur Simard pourrait peut-être l'être, par
5	ailleurs, puis on va vérifier pour monsieur Filion
6	LA PRÉSIDENTE :
7	Parfait. Alors, monsieur Simard, ce fut un plaisir
8	de vous revoir. Ça faisait deux ans qu'on n'avait
9	pas eu l'opportunité de vous entendre. Alors, donc
10	les témoins sont libérés sauf à l'exception de
11	maître Hébert, possiblement monsieur Lapointe et
12	monsieur Filion. Alors, voilà!
13	Et une dernière petite note, dans la
14	préparation de vos prochains témoins, je pense
15	que avant que mes collègues deviennent jaloux,
16	pouvez-vous leur dire de s'adresser à la formation,
17	pas juste la présidente, pour pas qu'il y en ait
18	qui deviennent vexés, là, O.K. Alors, c'est de
19	faire juste la Formation, s'adresser à tout le
20	monde. C'est pas juste à moi que vous répondez.
21	Merci beaucoup et bonne fin de journée. À demain
22	matin neuf heures (9 h 00).
23	AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

Τ.	
2	SERMENT D'OFFICE
3	
4	Nous, soussignés, DANIELLE BERGERON, et JEAN
5	LAROSE, 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 témoignages et plaidoiries en
9	l'instance, et ce, conformément à la Loi.
LO	Et nous avons signé,
11	
L2	
L3	
L 4	
L 5	DANIELLE BERGERON
L 6	
L 7	
L8	
L9	
20	
21	JEAN LAROSE