

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

AUDIENCE CONCERNANT LA DEMANDE
RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS
D'ÉLECTRICITÉ DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2018-2019

DOSSIER : R-4011-2017

RÉGISSEURS : Me LISE DUQUETTE, présidente
Mme DIANE JEAN
M. BERNARD HOULE

AUDIENCE DU 6 DÉCEMBRE 2017

VOLUME 2

DANIELLE BERGERON et CLAUDE MORIN
Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me ANNIE GARIÉPY et
Me JEAN-FRANÇOIS OUIMETTE
procureurs de la Régie;

DEMANDERESSE :

Me ÉRIC FRASER et
Me SIMON TURMEL
procureurs de Hydro-Québec Distribution (HQD);

INTERVENANTS :

Me NICOLAS DUBÉ
procureur de l'Administration régionale Kativik
(ARK);

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

Me STEVE CADRIN
procureur de l'Association hôtellerie Québec et de
l'Association des restaurateurs du Québec (AHQ-
ARQ);

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

Me YOUSSEF FICHTALI
procureur de la Fédération canadienne de
l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI);

Me GENEVIÈVE PAQUET
procureure du Groupe de recherche appliquée en
macroécologie (GRAME);

Me ÉRIC DAVID
procureur d'Option consommateurs (OC);

Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD
procureure du Regroupement national des conseils
régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ);

Me FRANKLIN S. GERTLER
procureur du Regroupement des organismes
environnementaux en énergie (ROÉE);

Me DOMINIQUE NEUMAN
procureur des Stratégies énergétiques (SÉ);

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

	<u>PAGE</u>
LISTE DES ENGAGEMENTS	5
LISTE DES PIÈCES	6
PRÉLIMINAIRES	7
PREUVE D'HQD - Panel 2 - Principes réglementaires, efficacité et performance, coût de service, investissements, autres revenus et mesures visant les ménages à faible revenu	7
LUC DUBÉ	9
JOSÉE PELLETIER	9
GENEVIÈVE FOURNIER	9
ÉRIC FILION	10
FRANÇOIS G. HÉBERT	10
CLAUDINE BOUCHARD	10
CHRISTIAN BUREAU	10
INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER	10
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU	66
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN	79
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PIERRE PELLETIER	134
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID	164
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD	184
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD	189
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me CATHERINE ROUSSEAU	209

LISTE DES ENGAGEMENTS

	<u>PAGE</u>
E-2 (HQD) : Indiquer un ordre de grandeur, et ceci même approximatif, de l'augmentation des coûts reliés respectivement au service de transport et à l'indexation du coût de l'électricité patrimoniale pour deux mille dix-neuf (2019) et deux mille vingt (2020) (Demandé par ACEF)	71
E-3 (HQD) : Fournir, dans la mesure du possible, les références manquantes à la planche 14 de la présentation B-0149. (Demandé par AHQ-ARQ)	93
E-4 (HQD) : Indiquer ce qu'on avait prévu facturer pour 2018 au chapitre des frais liés à l'inaccessibilité du compteur, selon les articles 13.1.1 des Conditions de service en vigueur et 12.4j) des tarifs d'électricité (demandé par l'AHQ-ARQ)	109
E-5 (HQD) : Fournir la liste des études consultées par le Distributeur pour établir le cycle de retour de quatre ans ainsi que les références (demandé par OC)	177
E-6 (HQD) : Préciser si la tendance observée à la planche 28 concernant les rafales de vent est statistiquement significative (demandé par OC)	182
E-7 (HQD) : Fournir le tableau à la page 28 de la pièce B-0149 mais sur 20 ans plutôt que sur 9 ans (demandé par UC)	197
E-8 (HQD) : Fournir le plan de déploiement du système d'amélioration continue en 2018 (Demandé par UMQ)	220

LISTE DES PIÈCES

	<u>PAGE</u>
B-0149: Présentation du panel 2	57
C-RNCREQ-0015 : Réponse d'Hydro-Québec à une demande de monsieur Raphals à savoir s'il pouvait obtenir ses relevés de compteur aux quinze (15) minutes depuis l'installation de son compteur intelligent	189

1 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce sixième (6e)
2 jour du mois de décembre :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du six (6) décembre
8 deux mille dix-sept (2017), dossier R-4011-2017.
9 Audience concernant la demande relative à
10 l'établissement des tarifs d'électricité de l'année
11 tarifaire 2018-2019.

12 Les intervenants, dans la liste des
13 intervenants aujourd'hui, maître Youssef Fichtali
14 remplacera maître André Turmel pour la Fédération
15 canadienne de l'entreprise indépendante. Merci.
16 Poursuite de l'audience.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Alors, bonjour à tous. Bienvenus pour cette
19 deuxième journée. Maître Fraser, je pense que vous
20 allez nous introduire à votre deuxième panel.

21

22 PREUVE D'HQD - Panel 2 - Principes réglementaires,
23 efficacité et performance, coût de service,
24 investissements, autres revenus et mesures visant
25 les ménages à faible revenu

1 Me ÉRIC FRASER :
2 Exactement. Alors, bonjour, Madame la Présidente,
3 Madame, Monsieur les Régisseurs. Je vous avais
4 indiqué hier qu'on avait une petite prévision trop
5 optimiste, dirons-nous. Alors, vous constatez...
6 constatez à la vue de ce panel que, écoutez, ça
7 fait longtemps que je n'ai pas introduit un panel
8 avec un aussi grand nombre de témoins. Alors, je
9 vais les présenter, comme ça, ça pourra donner un
10 petit coup de main à madame la greffière.

11 Si on commence à partir de ma droite, il y
12 a monsieur Luc Dubé qui est directeur adjoint,
13 cadre financier réglementaire de la Direction
14 financière et contrôle. Il y a ensuite madame Josée
15 Pelletier qui est contrôleure adjointe pour Hydro-
16 Québec Distribution du groupe Direction financière
17 et contrôle. Ensuite de ça, madame Geneviève
18 Fournier, directrice, transformation clientèle de
19 la vice-présidence clientèle. Monsieur Éric Filion
20 qui est vice-président clientèle. Monsieur François
21 Hébert que vous connaissez bien. Madame Claude
22 Bouchard qui est vice-présidente, réseau de
23 distribution et qui est accompagné par monsieur
24 Christian Buteau qui est ingénieur forestier,
25 évidemment de la direction, de la vice-présidence

1 réseau de distribution. Alors, Madame la
2 Greffière...

3 LA GREFFIÈRE :

4 Oui.

5 Me ÉRIC FRASER :

6 ... on peut procéder à l'assermentation, s'il vous
7 plaît.

8

9 _____

10 L'AN DEUX MILLE DIX-SEPT (2017), ce sixième (6e)
11 jour du mois de décembre, ONT COMPARU :

11

12 LUC DUBÉ, directeur adjoint - cadre financier
13 réglementaire, ayant une place d'affaires au 75,
14 boulevard René-Lévesque Ouest, 13ième étage,
15 Montréal (Québec);

16

17 JOSÉE PELLETIER, contrôleure adjointe - direction
18 financière et contrôle, ayant une place d'affaires
19 au 75, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal
20 (Québec);

21

22 GENEVIÈVE FOURNIER, directrice - transformation
23 clientèle, ayant une place d'affaires au 140,
24 boulevard Crémazie Ouest, Montréal (Québec);

25

1 ÉRIC FILION, vice-président - clientèle, ayant une
2 place d'affaires au 75, boulevard René-Lévesque
3 Ouest, Montréal (Québec);

4
5 FRANÇOIS G. HÉBERT, directeur - affaires
6 réglementaires et conditions de service, ayant une
7 place d'affaires au 75, boulevard René-Lévesque
8 Ouest, Montréal (Québec);

9
10 CLAUDINE BOUCHARD, vice-présidente - réseau de
11 distribution, ayant une place d'affaires à la
12 Succursale Complexe Desjardins, 15ième étage,
13 Montréal (Québec);

14
15 CHRISTIAN BUREAU, ingénieur forestier - chargé
16 d'équipe, équipe stratégie réseau, ayant une place
17 d'affaires au 1187, rue Raoul Charette, Joliette,
18 (Québec);

19
20 LESQUELS, après avoir fait une affirmation
21 solennelle, déposent et disent :

22 (9 h 05)

23 INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :

24 Merci, Madame la Greffière. On va procéder à
25 l'adoption de la preuve. Mais tout d'abord une

1 question d'intendance. Le Distributeur a déposé
2 l'engagement numéro 1 par voie électronique. Et il
3 est disponible. Évidemment, on a déposé également
4 ce matin la présentation, présentation qui va se
5 faire en trois temps. Et si vous me permettez,
6 Madame la Présidente, je vais de manière générale
7 référer les témoins aux pièces qui se retrouvent à
8 B-123 pour accélérer un peu le rythme, et éviter
9 que je récite une série de pièces distinctes. À
10 B-123, c'était l'annexe à la lettre de présentation
11 des panels qui fait en sorte qu'on identifie
12 exactement les pièces relatives au témoignage de
13 chacun des panels. Alors voilà.

14 Q. **[1]** Monsieur Dubé, je commence avec vous.
15 Évidemment, je réfère aux pièces qui sont
16 présentées à la pièce B-123, lesquelles portent sur
17 les éléments relatifs à vos fonctions, évidemment
18 le contrôle, les éléments de comptabilité. Je
19 comprends que vous avez participé à la préparation
20 de ces documents?

21 M. LUC DUBÉ :

22 R. Oui.

23 Q. **[2]** Et également aux réponses qui ont été données
24 par le Distributeur à la pièce HQD-15?

25 R. Oui.

1 Q. **[3]** Est-ce que vous adoptez le tout pour valoir
2 comme votre témoignage écrit en l'instance?

3 R. Oui.

4 Q. **[4]** Je vous remercie. Madame Pelletier, mêmes
5 questions. Je réfère également aux mêmes pièces
6 concernant le contrôle et concernant les éléments
7 de comptabilité. Avez-vous participé à la
8 préparation de ces documents?

9 Mme JOSÉE PELLETIER :

10 R. Oui.

11 Q. **[5]** Est-ce que vous les adoptez pour valoir comme
12 votre témoignage écrit en l'instance?

13 R. Oui.

14 Q. **[6]** Je vous remercie. Madame Fournier, mêmes
15 questions, évidemment pour les éléments qui ont
16 plus rapport au service à la clientèle et aux
17 pièces qui sont présentées à B-123. Je comprends
18 que vous avez participé à la préparation de ces
19 documents?

20 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

21 R. Oui.

22 Q. **[7]** Et que vous les adoptez pour valoir comme votre
23 témoignage écrit en l'instance?

24 R. Oui.

25 Q. **[8]** Je vous remercie. Monsieur Filion, même

1 question, même groupe de pièces concernant les
2 activités sous votre direction à la vice-présidence
3 clientèle. Avez-vous participé à la préparation de
4 ces documents?

5 M. ÉRIC FILION :

6 R. Oui.

7 Q. **[9]** Et vous les adoptez pour valoir comme votre
8 témoignage écrit en l'instance?

9 R. Oui.

10 Q. **[10]** Je vous remercie. Monsieur Hébert. Là, c'est
11 le gros morceau. Vous avez adopté les pièces HQD-1,
12 Document 1 et HQD-1, Document 2. La pièce B-123
13 réfère à une multitude de pièces auxquelles, je
14 comprends, vous avez participé dans leur
15 préparation compte tenu de votre rôle de directeur
16 des Affaires réglementaires?

17 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

18 R. C'est exact.

19 Q. **[11]** Et vous les adoptez pour valoir comme votre
20 témoignage écrit en l'instance?

21 R. Oui, je le fais.

22 Q. **[12]** Je vous remercie.

23 R. Merci.

24 Q. **[13]** Madame Bouchard, même chose, évidemment
25 concernant les pièces toujours identifiées à B-123

1 mais qui portent sur les activités dont vous avez
2 la responsabilité à votre vice-présidence. Avez-
3 vous participé à la préparation de ces documents?

4 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

5 R. Oui.

6 Q. **[14]** Est-ce que vous les adoptez pour valoir comme
7 votre témoignage écrit en l'instance?

8 R. Également oui.

9 Q. **[15]** Je vous remercie. Monsieur Buteau, mais d'une
10 manière plus précise, avez-vous participé aux
11 pièces portant sur la maîtrise de la végétation?

12 M. CHRISTIAN BUTEAU :

13 R. Oui.

14 Q. **[16]** Et vous les adoptez pour valoir comme votre
15 témoignage écrit en l'instance?

16 R. Oui.

17 Q. **[17]** Je vous remercie. Là, je constate, Madame la
18 Présidente, que j'ai oublié de faire adoptez les
19 réponses, mais que c'était implicite, les réponses
20 qui ont été données étaient également adoptées dans
21 le processus. Alors voilà, nous en sommes à la
22 présentation. Comme je vous ai dit, la présentation
23 se fera en trois temps. Donc, on débutera avec
24 madame Pelletier qui va nous parler du coût de
25 service. Ce sera suivi par monsieur Filion pour les

1 éléments clientèle et ensuite par madame Bouchard
2 qui traitera des éléments de la vice-présidence
3 réseau. Alors, Madame Pelletier, je vous cède la
4 parole.

5 Mme JOSÉE PELLETIER :

6 R. Merci, Maître Fraser. Tout d'abord bonjour.

7 Bonjour, Madame la Présidente; bonjour madame et
8 monsieur les Régisseurs; bonjour à tous. On peut
9 parler brièvement du déroulement. Donc, je vais
10 vous parler dans un premier temps de l'évolution
11 des revenus requis; et, par la suite, je vais céder
12 la parole à mes collègues qui vont vous entretenir
13 sur la stabilisation des activités de mesurage;
14 dans un troisième temps, sur l'amélioration
15 continue des façons de faire; ensuite, sur les
16 efforts de développement de marchés au Québec, sur
17 les activités liées au réseau de distribution,
18 ainsi que sur la maîtrise de la végétation.

19 (9 h 10)

20 Nous sommes conscients que l'ensemble des
21 intervenants a pris connaissance de la preuve. À la
22 lecture des mémoires nous croyons qu'un retour sur
23 le contexte dans le cadre duquel nous avons établi
24 nos budgets deux mille dix-huit (2018) est
25 nécessaire.

1 On retrouve, sur cette planche, le revenu
2 additionnel requis de cent seize millions (116 M).
3 Comme monsieur Murray a déjà passé avec nous les
4 principaux éléments de la hausse tarifaire dans sa
5 présentation, je ne m'attarderai pas sur la
6 composition du cent seize millions (116 M).

7 J'aimerais attirer votre attention sur la
8 rubrique « Autres coûts de service » qui présente
9 trente et un millions (31 M) sur le revenu
10 additionnel requis de cent seize millions (116 M),
11 soit zéro virgule trois pour cent (0,3 %) de la
12 hausse tarifaire demandée.

13 On peut briser le trente et un millions
14 (31 M) en deux éléments, soit le coût de
15 distribution et de service à la clientèle, qui est
16 de cinq millions (5 M), dont dix millions (10 M)
17 pour les charges d'exploitation en lien avec les
18 activités de base. Et l'effet revenus autres que
19 sur les ventes d'électricité, pour vingt-six
20 millions (26 M), qui est principalement attribuable
21 à la réduction des frais d'administration et des
22 frais de gestion de dossiers.

23 J'aimerais, dans la prochaine planche,
24 m'attarder sur le dix millions (10 M) qui est en
25 lien avec l'augmentation de nos activités de base

1 de la rubrique « Charges d'exploitation ». Donc,
2 l'enveloppe présentée au dossier, de neuf cent
3 soixante-huit millions (968 M), est à un niveau
4 équivalent et même trois millions (3 M) en dessous
5 d'une enveloppe calculée avec la formule
6 paramétrique, formule qui était utilisée dans les
7 dossiers précédents. Et le chiffre est basé sur les
8 résultats réels deux mille seize (2016) et non sur
9 des coûts projetés.

10 Cette démonstration paramétrique confirme
11 que le Distributeur est en mesure, sur deux ans,
12 d'intégrer à sa prévision pour deux mille dix-huit
13 (2018) trente millions (33 M) d'efficience.
14 Efficience qui a été réalisée par le Distributeur
15 principalement en collaboration avec ses
16 fournisseurs internes. Elle intègre aussi les
17 besoins nécessaires pour faire face à la
18 transformation du contexte d'affaires et aux défis
19 qui y sont liés. Défis qui ont été introduits dans
20 la présentation de monsieur Murray et qui seront
21 traités dans quelques minutes par mes collègues du
22 panel 2.

23 Le Distributeur se doit d'adresser ces
24 défis dès maintenant. Conscient que cette nouvelle
25 réalité sera présente en deux mille dix-huit (2018)

1 et pour les années à venir, et que les changements
2 opérationnels requis peuvent prendre quelques
3 années avant que l'on puisse récolter l'ensemble
4 des bénéfices attendus.

5 La prévision deux mille dix-huit (2018)
6 intègre l'augmentation des ETC et permet donc au
7 Distributeur d'avoir recours aux effectifs
8 nécessaires pour atteindre les priorités de son
9 plan directeur et pour répondre aux défis deux
10 mille dix-huit (2018).

11 Le Distributeur est également conscient
12 que, quand on reprend les rubriques de coûts une à
13 une, certaines variations peuvent paraître
14 importantes d'une année à l'autre. Dans le contexte
15 du nouveau cadre réglementaire en vigueur, le MRI,
16 et en année d'établissement du coût de service, la
17 présentation du budget par rubriques comptables est
18 importante et nécessaire pour être en mesure de
19 bien comprendre la composition de l'enveloppe.

20 Par contre, la flexibilité d'opérer à
21 l'intérieur de nos budgets est essentielle, et ce,
22 au niveau des activités de base, tant au niveau des
23 charges d'exploitation qu'au niveau de l'ensemble
24 des autres coûts qui seront couverts par la formule
25 d'indexation. Ce afin de permettre au Distributeur

1 d'allouer ses budgets en fonction des défis
2 auxquels il fera face au cours des prochaines
3 années.

4 D'ailleurs, une analyse ligne par ligne
5 basée sur les données historiques des neuf (9)
6 dernières années ne tient aucunement compte de
7 l'évolution du contexte d'affaires. Le Distributeur
8 n'est pas en accord avec l'établissement d'une
9 enveloppe basé sur des données historiques à long
10 terme. Mais, dans le cas où l'on voudrait retenir
11 une partie de cette approche, il faudrait le faire
12 pour toutes les rubriques et inclure un facteur
13 d'inflation. Un dollar de deux mille neuf (2009)
14 n'est pas équivalent à un dollar de deux mille dix-
15 sept (2017).

16 Il est important de considérer les coûts
17 globaux des activités de base afin de bien
18 apprécier le fait que les démarches du
19 Distributeur, pour réaliser son plan directeur et
20 faire face aux défis qui l'attendent, se font tout
21 en demeurant à l'intérieur d'un montant de charges
22 comparable aux dernières années.

23 La plage suivante. Comme présenté à
24 plusieurs reprises déjà, le Distributeur rappelle
25 qu'il a réduit ses effectifs de vingt-sept pour

1 cent (27 %) au cours des neuf dernières années.
2 Peut-on, en se basant sur un historique de dernière
3 année, anticiper une réduction de vingt-sept pour
4 cent (27 %) pour les dix (10) prochaines années? La
5 réponse est non. Il est impossible de maintenir
6 cette tendance dans le contexte de la transition
7 énergétique et de l'évolution des attentes de nos
8 clients.

9 (9 h 15)

10 Le réel des années passées présentait des
11 écarts de prévision de forte efficience,
12 principalement en termes de réduction des ETC.
13 Alors que l'efficience future passe par
14 l'amélioration des processus et par l'amélioration
15 de la productivité, le contexte a changé. Les
16 excédents de rendement des dernières années le
17 démontrent : en deux mille quinze (2015), huit
18 point trois millions (8,3 M), en deux mille seize
19 (2016), moins vingt-six millions (-26 M), puis on
20 pense toujours pour deux mille dix-sept (2017) ne
21 pas être en situation d'excédent.

22 Les actions prises par le Distributeur en
23 réponse à ces constats passent par les activités de
24 développement des marchés au Québec, la mise en
25 place d'une équipe d'amélioration continue, les

1 efforts nécessaires pour répondre aux attentes des
2 clients et par les besoins spécifiques en maîtrise
3 de la végétation, ce qui requiert des besoins
4 additionnels de cent quatre-vingt-onze (191) ETC en
5 deux mille dix-huit (2018).

6 La planche suivante décline les besoins
7 supplémentaires en ETC de cent quatre-vingt-onze
8 (191) qui seront repris par monsieur Filion et
9 madame Bouchard. Un rappel que ces besoins
10 s'intègrent dans le budget global deux mille dix-
11 huit (2018) et que l'ajustement pour les coûts de
12 distribution et de service à la clientèle ne
13 représentent que cinq millions (5 M) sur le revenu
14 additionnel requis de cent seize millions (116 M).

15 Toujours dans le contexte du nouveau cadre
16 réglementaire en vigueur, le MRI, la base de
17 tarification autorisée en deux mille dix-huit
18 (2018) deviendra la base qui dictera nos
19 investissements de deux mille dix-neuf (2019) à
20 deux mille vingt et un (2021).

21 À la lecture des mémoires, nous croyons
22 nécessaire de faire un retour sur l'acuité de nos
23 prévisions. Donc, des efforts importants ont permis
24 en deux mille quinze (2015) au Distributeur une
25 correction au niveau de ses investissements à

1 impact main-d'oeuvre. On parle d'un rétablissement
2 des heures disponibles, un meilleur arrimage de la
3 capacité de réalisation et une meilleure évaluation
4 des dates de mise en service.

5 Pour cette raison, les écarts historiques
6 antérieurs à deux mille quinze (2015) ne sont pas
7 représentatifs du futur. Les variations depuis deux
8 mille quinze (2015) sont moindres que par le passé.
9 Le tableau représente les moyennes des écarts pour
10 les trois dernières années qui sont mineures, soit
11 une moyenne de zéro virgule quatre pour cent
12 (0,4 %) entre l'autorisé et le réel et moins zéro
13 virgule trois pour cent (-0,3 %) entre le montant
14 demandé et le réel.

15 En conclusion, ces chiffres nous indiquent
16 qu'en moyenne, depuis deux mille quinze (2015),
17 l'écart est faible et que les prévisions du
18 Distributeur sont à un niveau adéquat. Maintenant,
19 je cède la parole à monsieur Filion.

20 M. ÉRIC FILION :

21 R. Merci, Madame Pelletier. Bonjour Mesdames, Monsieur
22 les Régisseurs. Bonjour à tous. Donc, je vais
23 couvrir ce matin trois sections en lien avec les
24 activités de clientèle : les activités de mesurage,
25 je vais vous parler de l'amélioration continue pour

1 toute la division et le développement des marchés.

2 Donc, si on va à la page 10. Pour commencer
3 avec les activités de mesurage, c'est important de
4 faire vraiment une mise en contexte avant de vous
5 parler des ajustements d'effectifs qui sont
6 nécessaires.

7 Donc, le projet de lecture à distance,
8 comme on sait, s'est officiellement terminé le
9 trente et un (31) décembre deux mille seize (2016),
10 il y a à peine douze (12) mois. Suite à ce projet
11 d'envergure, c'est important pour nous vraiment de
12 faire un bon diagnostic de toutes nos activités
13 au mesurage, chose qu'on a faite en début d'année.

14 Les constats de notre diagnostic
15 requièrent, évidemment, un ajustement au niveau de
16 nos effectifs, un ajustement de plus trente-quatre
17 (+34) ETC mais ça, vraiment, dans un objectif de
18 stabiliser nos opérations post-déploiement massif
19 des compteurs de nouvelle génération.

20 On a suivi une démarche, pour faire le
21 diagnostic, une démarche très rigoureuse, vraiment
22 en trois volets. Premièrement, on a fait une
23 évaluation du bilan des charges en fonction de nos
24 ressources disponibles et ce, au niveau provincial
25 mais aussi c'est important de le faire pour chacun

1 des territoires.

2 On a fait une consultation auprès de nos
3 employés de tous les métiers, nos cadres, dans le
4 but d'identifier vraiment les enjeux puis surtout
5 les opportunités d'amélioration. Donc, il y a
6 plusieurs ateliers qui ont été réalisés vraiment
7 dans une optique d'amélioration continue.

8 Finalement, on a fait un diagnostic sur le
9 terrain, puis j'ai participé personnellement à ce
10 diagnostic-là pour bien évaluer nos méthodes de
11 travail, en lien avec la qualité des travaux mais
12 aussi la santé et la sécurité de nos employés sur
13 le terrain.

14 Les principaux constats du diagnostic, si
15 vous allez à la prochaine page, donc plusieurs
16 mouvements de personnel au cours du projet LAD, ce
17 qui a engendré, évidemment, des perturbations au
18 niveau de nos opérations; le démantèlement du
19 projet - comme on peut voir dans tout changement
20 important de produit va nécessiter la refonte de
21 notre techniques de formation, l'accompagnement ou
22 le « coaching » de nos gens et l'assurance qualité.
23 (9 h 20)

24 Donc au niveau de la formation notre
25 objectif c'est vraiment de revoir les contenus de

1 tous nos encadrements en fonction du nouveau parc
2 de compteurs, puis de les simplifier.

3 Au niveau de l'accompagnement, on va
4 uniformiser nos pratiques de « coaching » dans tous
5 les territoires. Puis au niveau de l'assurance
6 qualité on veut vraiment, en deux mille dix-huit
7 (2018), déployer un programme très structuré
8 d'assurance qualité pour toutes les installations.

9 On veut également optimiser post-LAD nos
10 processus d'affaires. Donc je pense que c'est un
11 élément qui est important après un changement
12 d'envergure comme ça. Puis finalement il y a un
13 rattrapage qu'on doit faire sur certaines charges
14 de travail résiduelles, qui n'ont pas d'impact
15 directement sur la clientèle, mais qu'on doit
16 compléter en deux mille dix-huit (2018) pour
17 rencontrer tous nos standards de qualité.

18 Donc deux exemples que je vous donne ici,
19 le scellage et l'enlèvement de certaines
20 installations de mesurage pour locaux vacants, pour
21 lesquels on a un certain rattrapage à faire et qui
22 va être complété en deux mille dix-huit (2018).

23 Donc pour conclure cette section-là au
24 niveau du bilan des effectifs, évidemment le projet
25 LAD on sait qu'il a généré des gains importants en

1 termes des effectifs, on parle de sept cent vingt-
2 six (726) effectifs. L'ajustement de trente-quatre
3 (34) ETC qui est demandé en deux mille dix-huit
4 (2018), pardon, pour nous est vraiment essentiel
5 pour stabiliser nos opérations post-LAD. Malgré cet
6 ajustement, nous continuons à dégager de
7 l'efficience équivalente à dix-sept (17) ETC
8 favorable. En fait, le niveau d'effectif demandé
9 pour l'année témoin deux mille dix-huit (2018) pour
10 nos activités de base est favorable par rapport à
11 ce qu'il était pré-projet LAD. Donc c'est la
12 comparaison que vous voyez ici dans le tableau.

13 Maintenant je vais vous parler de
14 l'amélioration continue. Ça a été discuté largement
15 hier, mais comme ma collègue madame Pelletier a
16 mentionné, le Distributeur au cours des dernières
17 années de deux mille huit (2008) à deux mille dix-
18 sept (2017) a fait des réductions importantes au
19 niveau des effectifs, deux mille trente-trois
20 (2033) effectifs ou l'équivalent de vingt-sept pour
21 cent (27 %). Pour poursuivre nos efforts
22 d'efficience, ça devient de plus en plus difficile
23 d'identifier des nouvelles pistes. C'est pour cette
24 raison qu'il devient impératif pour nous de se
25 doter vraiment d'une équipe qui va être dédiée et

1 spécialisée en amélioration continue. Donc pour la
2 suite, l'efficience va passer par l'optimisation de
3 nos processus d'affaires.

4 Puis c'est important de mettre cet effort-
5 là d'amélioration continue en contexte. C'est une
6 initiative qui se déploie au niveau d'Hydro-Québec,
7 donc pour toutes nos divisions. Au niveau du
8 Distributeur, on est présentement à mettre... en
9 fait à mettre en place une équipe de vingt-cinq
10 (25) conseillers et experts de contenu en
11 amélioration, qui aura pour mission vraiment
12 d'accompagner tous les directeurs et leurs équipes
13 dans tous nos secteurs d'activité au Distributeur
14 pour évidemment développer une culture
15 d'amélioration continue. On veut aussi s'appropriier
16 au quotidien de tous les outils qui sont
17 disponibles dans les... dans l'amélioration
18 continue.

19 Donc en deux mille dix-huit (2018) on va
20 déployer vraiment les éléments de base du système
21 de gestion, puis des exemples c'est dans chacune de
22 nos cellules. Puis quand je parle de cellule, je
23 parle d'un gestionnaire avec son équipe. On va
24 déployer des tableaux de bord, donc des indicateurs
25 qui sont appropriés à tous les niveaux de gestion,

1 qui vont être parlant pour les équipes. On va
2 déployer également des plans maîtres, on veut que
3 chacune de nos équipes ait un plan maître qui
4 contribue au plan directeur du Distributeur.

5 Puis une chose qui est importante, qu'on a
6 débutée en deux mille dix-sept (2017), c'est de
7 déployer des rencontres quotidiennes entre chacun
8 des gestionnaires et leurs équipes pour vraiment
9 parler de la performance de leur secteur. Donc
10 comme je l'ai mentionné, c'est débuté en deux mille
11 dix-sept (2017), on voit déjà des bénéfices en
12 termes d'agilité dans nos processus
13 organisationnels. Pour l'illustrer, la façon que ce
14 système-là va fonctionner, c'est qu'on a des
15 rencontres qui commencent tôt le matin avec le
16 premier niveau de gestion et leurs équipes. Par la
17 suite, il y a une escalade qui se fait pendant
18 toute la matinée, pour se terminer avec une... une
19 rencontre du président d'Hydro-Québec Distribution
20 avec ses relevants à onze heures (11 h). Et notre
21 PDG au niveau d'Hydro-Québec a également une
22 rencontre à onze heures et demie (11 h 30).

23 Qu'est-ce que ça donne tout ce système-là?
24 Évidemment, ça crée beaucoup d'agilité, le
25 transfert d'informations qui est beaucoup plus

1 facilité. Puis pour concrétiser vraiment le
2 processus, lorsqu'il arrive des enjeux, puis je
3 vais vous donner un exemple dans mes secteurs.
4 Supposons un centre d'appels. On a quatorze (14)
5 centres d'appels aujourd'hui. Parfois, on a des
6 enjeux de télécommunication qui sont causés par nos
7 propres systèmes ou des fournisseurs de services et
8 quand ça survient, puis qu'on a des gens qui,
9 admettons dans un centre d'appels, soixante (60)
10 soixante-dix (70) personnes qui ne peuvent plus
11 prendre d'appels, bien c'est le genre d'événement
12 qui cause de l'improductivité qu'on doit adresser
13 rapidement.

14 (9 h 25)

15 Donc, dans toute cette cascade de
16 rencontres quotidiennes, on peut identifier ces
17 éléments-là rapidement, mais s'assurer aussi qu'ils
18 soient adressés aux bons groupes pour les régler
19 très rapidement.

20 Si vous allez à la prochaine page, basé sur
21 ça, la question qui se pose vraiment c'est est-ce
22 que la structure qu'on propose en termes
23 d'améliorations continues a le bon niveau
24 d'effectifs ou le niveau d'effectifs adéquat pour
25 notre mission. Pour nous c'est très clair, la

1 réponse est oui.

2 Si vous regardez ici, évidemment, on a
3 fait, avant de se lancer dans l'amélioration
4 continue, on a fait plusieurs balisages. Vous voyez
5 ici à gauche des recommandations des experts, des
6 experts en « lean » ou en amélioration continue, on
7 parle de ratio entre le nombre de conseillers en
8 amélioration continue et le nombre d'employés
9 total qui varie de un à trois pour cent.

10 Si vous regardez dans la colonne de droite,
11 vous avez les données pour Hydro-Québec
12 Distribution, mais aussi un comparatif avec
13 d'autres grandes entreprises, certaines qu'on a
14 balisées dans nos démarches cette année. Donc, pour
15 Hydro-Québec, les chiffres c'est vingt-cinq (25)
16 ETC sur cinq mille six cent quatre-vingt-sept
17 (5687) employés, ce qui nous donne un ratio de
18 point quarante-quatre pour cent (.44%), pour faire
19 un démarrage de notre processus d'améliorations
20 continues, puis vous voyez les autres entreprises
21 qui ont des ratios qui sont très comparables. Je
22 vous mentionnais certaines d'entre-elles comme
23 l'Industrielle Alliance où on est allé faire
24 vraiment des balisages pour comprendre les
25 meilleures pratiques du domaine.

1 Donc, pour ce qui est de l'amélioration
2 continue, pour conclure là-dessus, bien on est
3 évidemment très convaincus de la pertinence de
4 poursuivre nos efforts d'efficience, mais aussi les
5 efforts d'améliorations au niveau de la qualité de
6 nos services pour faire notre virage clientèle.
7 Donc, la solution pour nous passe inévitablement
8 par la mise en place d'une équipe dédiée et
9 spécialisée en amélioration continue, telle que
10 nous retrouvons dans l'industrie et dans plusieurs
11 grandes entreprises.

12 Finalement, je vais vous parler du
13 développement des marchés au Québec. Un autre
14 secteur qui est très pertinent pour l'avenir, donc
15 vous connaissez cette courbe ici. On donne les
16 ventes normalisées sur la période deux mille cinq
17 (2005) à deux mille dix-sept (2017). Évidemment
18 c'est très clair qu'il y a une stagnation de la
19 demande au Québec sur cette période-là. Ceci a eu
20 pour conséquence dans le précédent dossier
21 tarifaire d'exercer une pression à la hausse sur
22 les tarifs équivalente à plus point neuf pour cent
23 (+.9%). Donc, premier constat au niveau de la
24 demande.

25 Si vous allez à la prochaine page, la page

1 17, on présente ici les besoins en énergie du
2 distributeur sur l'horizon, donc on regarde vers
3 l'avant deux mille dix-sept (2017) à deux mille
4 vingt-six (2026). Donc, les deux courbes ici
5 présentent un comparatif entre le plan
6 d'approvisionnement qui a été déposé en novembre
7 deux mille seize (2016) et l'état d'avancement
8 qu'on vient de déposer en novembre deux mille dix-
9 sept (2017). Ici, évidemment, la conclusion c'est
10 qu'il y a une hausse de la demande anticipée. On
11 parle ici d'une hausse sur ce même horizon de temps
12 de plus douze térawatts heure (+12 Twh).

13 Donc, c'est très clair que les efforts en
14 développement qui ont été débutés en deux mille
15 dix-sept (2017) vont avoir un impact sur la baisse
16 des surplus en énergie. Cette année, c'est la
17 première depuis dix (10) ans que les surplus
18 d'énergie diminuait. Pour nous ces ventes
19 additionnelles-là, ça ne va pas se réaliser de
20 façon naturelle. Il y a certains tarifs, comme le
21 tarif de développement économique qui sont
22 disponibles, mais il faut en faire la promotion.
23 Faut faire du démarchage. Il faut être présent
24 autant sur le marché québécois qu'à l'extérieur
25 pour attirer des entreprises.

1 Un autre fait important à mentionner c'est
2 que dans le présent dossier tarifaire, évidemment,
3 les impacts positifs de l'état d'avancement
4 contribuent à une baisse de la hausse tarifaire de
5 l'ordre de zéro point cinq pour cent (0.5 %) qui
6 vient confirmer la pertinence de nos efforts, puis
7 c'est sûr qu'on vient de mettre une équipe en place
8 en début deux mille dix-sept (2017). On est à
9 développer plusieurs stratégies pour le futur. Je
10 pense qu'on est encore aux premiers balbutiements
11 de nos efforts de développement de marché, mais
12 déjà, on voit qu'il y a un potentiel qui est
13 beaucoup plus grand que ce qu'on a dans l'état
14 d'avancement, mais qui va se concrétiser au cours
15 des prochains mois, prochaines années.

16 (9 h 30)

17 Donc, si vous allez à la page 19, on en a
18 parlé hier, trois grands segments sur lesquels on
19 se penche pour le développement des marchés. Le
20 premier, c'est vraiment de stimuler l'économie ou
21 le marché québécois. Ça, pour nous, ça va passer
22 par le nouveau... la proposition du tarif de
23 relance industrielle qui avait été discuté avec des
24 organismes qui représentent nos clients et les
25 clients eux-mêmes; le tarif de développement

1 économique. Puis comme j'ai mentionné, il faut en
2 faire davantage la promotion. On a également
3 proposé des assouplissements dans le présent
4 dossier tarifaire. Et d'éventuels programmes de
5 conversion à l'électricité en lien avec la
6 politique énergétique, mais qui vont nous permettre
7 également d'accroître nos ventes.

8 Le deuxième volet, c'est le volet des
9 nouveaux marchés hors Québec. Donc, pour ça, on
10 travaille avec plusieurs partenaires. Lorsqu'on va
11 à l'extérieur du Québec pour faire du démarchage,
12 on travaille avec Investissement Québec, avec
13 Montréal International, Québec International, même
14 des municipalités.

15 Puis pour chacun des segments qu'on
16 identifie, on a toujours la même approche.
17 Premièrement, on fait des études de marché avec
18 parfois des firmes externes pour vraiment bien
19 comprendre les potentiels. Puis ensuite, on
20 identifie les facteurs de localisation, comment on
21 peut attirer ces entreprises ici au Québec. Puis ça
22 nous permet de développer des stratégies qui sont
23 jusqu'à présent efficaces.

24 Donc, les centres de données, ça reste un
25 créneau très important de notre développement. Mais

1 il y a également les serres industrielles pour
2 lesquelles on va être beau plus actif en début deux
3 mille dix-huit (2018).

4 Puis finalement les nouvelles technologies
5 sur le réseau. Les nouvelles technologies, pardon,
6 tendances qui sont évidentes dans les marchés
7 surtout à l'extérieur du Québec. Notre objectif en
8 deux mille dix-huit (2018), de façon très précise,
9 ça va être de gérer ou de déployer quelques projets
10 de démonstration pour vraiment aller comprendre
11 clairement les impacts ou l'interface que ces
12 technologies-là peuvent avoir sur nos réseaux, sur
13 nos investissements futurs. Mais aussi on veut être
14 capable de comprendre la valeur ajoutée pour nos
15 clients du futur qui vont devenir de plus en plus
16 participatifs.

17 Donc, pour conclure cette section,
18 évidemment face à la stagnation de la demande,
19 c'est très clair qu'on ne peut plus être passif.
20 Donc, en deux mille dix-huit (2018), nous comptons
21 poursuivre nos efforts pour stimuler les marchés,
22 stimuler la croissance, mais aussi mieux
23 s'appropriier les nouvelles technologies pour
24 s'assurer de demeurer des leaders de la transition
25 énergétique. Merci.

1 Je vais passer la parole à ma collègue,
2 madame Bouchard, pour le réseau.

3 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

4 R. Merci. Madame la Présidente, madame et monsieur les
5 régisseurs, bon matin. Bon matin à tous. Alors,
6 moi, aujourd'hui, je vais vous parler des activités
7 de la vice-présidence de réseau de distribution. Je
8 vais revenir au Plan stratégique d'Hydro-Québec
9 2016-2020 dans lequel on y fait référence en fait
10 qu'Hydro-Québec doit se positionner comme une
11 référence en service à la clientèle.

12 Au cours des dernières années, il y a
13 beaucoup d'efforts qui ont été déployés.
14 D'ailleurs, on peut constater certaines
15 améliorations des indicateurs historiques,
16 notamment pour le délai de raccordement simple.
17 Donc, on a eu quand même une amélioration sur les
18 dernières années.

19 Comment nous avons fait ça? Nous avons
20 procédé à beaucoup de standardisation; à de la
21 virtualisation de charges de travail pour mieux
22 utiliser notre force de travail; à l'ordonnancement
23 de certains travaux avec le projet SOGEM qu'on a
24 déposé ici à la Régie dans le passé. Tout ça a
25 amené certains gains au niveau de l'efficacité

1 opérationnelle qui a permis également de diminuer
2 le nombre de plaintes de nos clients associées aux
3 activités de la Vice-présidence réseau de dix-sept
4 pour cent (17 %) entre deux mille dix-sept (2017)
5 et deux mille seize (2016).

6 Et tout ça en ajoutant quatorze pour cent
7 (14 %) de plus à notre réseau et en diminuant nos
8 effectifs de mille trois cents (1300) personnes sur
9 un horizon de deux ans. Alors, je suis fière de
10 constater le travail qui a été fait. C'est un
11 travail d'équipe qui a amené des résultats
12 probants.

13 Maintenant ce qu'il faut comprendre, c'est
14 qu'il reste beaucoup de travail à faire. Monsieur
15 Murray en a parlé hier. Pour nous, deux mille dix-
16 huit (2018) doit demeurer une poursuite de cette
17 même perspective à devenir une référence en service
18 à la clientèle. Monsieur Murray en a parlé hier,
19 comme je le disais, on a rencontré, on a fait plus
20 de quatre-vingt-quatorze (94) rencontres avec des
21 associations de clients, notamment l'APCHQ, donc
22 les constructeurs d'habitation du Québec, la CMEQ,
23 les grands constructeurs comme Broccolini, pour en
24 nommer que quelques-uns, les municipalités et
25 plusieurs clients également.

1 Le contexte dans lequel Hydro-Québec évolue
2 pour fournir le service à ses clients évolue. C'est
3 un contexte dans lequel on veut davantage densifier
4 l'urbanisation, on veut revaloriser les quartiers.
5 Ça, ça a beaucoup d'incidence sur la façon dont on
6 doit livrer les services à nos clients, notamment
7 lorsqu'on arrive dans des quartiers. Je vais
8 prendre, par exemple, pour ceux qui connaissent
9 Griffintown. Alors, Griffintown, c'est un quartier
10 où on doit complètement refaire le réseau
11 électrique à la demande des clients, à la demande
12 des nouveaux clients dans ce quartier, dans un
13 secteur où le souterrain est déjà avec de vieux
14 réseaux, de vieux réseaux d'infrastructures
15 publiques, notamment ceux des télécoms, notamment
16 ceux de la Ville et ceux d'Hydro-Québec. Qui plus
17 est, pendant toute la durée du chantier de
18 revalorisation du quartier, on doit assurer
19 l'alimentation fiable à ceux qui sont déjà dans ce
20 quartier-là, que ce soit des clients commerciaux,
21 résidentiels ou a même quelques petites industries
22 dans le quartier également. Alors, ça, ça devient
23 un casse-tête pour Hydro-Québec et les intervenants
24 d'utilités publiques sur le territoire.

25 (9 h 36)

1 Un autre phénomène aussi qui est en
2 émergence, c'est celui des autoconstructeurs.
3 Alors, il y a beaucoup de nouvelles personnes, de
4 nouvelles municipalités qui deviennent des
5 autoconstructeurs ou des autopromoteurs pour des
6 petits projets résidentiels. Évidemment, ces gens-
7 là en sont à leurs premières expériences en termes
8 de construction de réseaux électriques, en
9 collaboration avec Hydro-Québec. Alors, ça, ça
10 change ou ça doit conduire à une façon différente
11 de faire nos relations avec ces clients-là pour les
12 accompagner davantage et les aider davantage à bien
13 planifier et à bien organiser leur développement
14 dans leur quartier.

15 Et le dernier et non le moindre, les
16 projets d'infrastructures majeurs. On n'a qu'à
17 penser à l'échangeur Turcot, au pont Champlain, au
18 SRB Pie-IX, qui sont des projets d'envergure pour
19 le territoire du grand Montréal. Il y en a aussi
20 dans la région de Québec et plusieurs autres
21 régions.

22 Il y a un programme du gouvernement du
23 Québec, qui investira dans les prochaines plus de
24 quatre cent soixante-deux millions (462 M) en
25 infrastructures, qui aura comme impact, évidemment,

1 une croissance des demandes de nos clients pour
2 déménager des lignes pour alimenter des nouveaux
3 clients. Alors, de toute évidence, il y a un
4 contexte particulier dans lequel Hydro-Québec
5 évolue et auquel Hydro-Québec doit faire face.

6 Suite aux quatre-vingt-quatorze (94)
7 rencontres qu'on a eues avec nos collaborateurs,
8 les associations et les clients, on a entendu nos
9 clients et les trois éléments qui ressortent de
10 façon plus importante, les trois attentes les plus
11 importantes de nos clients sont les suivantes. Les
12 clients veulent avoir le service au moment où ils
13 en ont besoin. Alors, ils ne veulent pas être
14 obligés d'attendre ou de retarder leur projet, ils
15 veulent que dès que les condos ou les tours à
16 condos sont prêtes, qu'ils puissent avoir le
17 service électrique et pouvoir déjà commencer à
18 accueillir les nouveaux clients ou les nouveaux
19 résidents de ces condos-là.

20 Ensuite, je le mentionnais, on doit
21 appuyer, techniquement, nos clients dans leur
22 projet pour les aider à bien réaliser le projet. Et
23 ça nous aide aussi parce que, de cette façon-là, on
24 s'assure qu'on n'arrivera pas, au bout du projet,
25 avec des incongruités qui vont devoir être revues

1 ou refaites ou des anomalies de projet.

2 Dernière attente et non la moindre, les
3 clients s'attendent aussi à une fiabilité et à un
4 rétablissement rapide de lors des pannes. Ça, on va
5 en parler tout à l'heure dans la section sur la
6 maîtrise de la végétation.

7 Hydro-Québec donc doit répondre aux
8 attentes de ses clients pour livrer dans les délais
9 requis. Les délais requis, ce sont des délais qui
10 sont très variables. Hydro-Québec répond, par
11 année, à cent soixante-quinze mille (175 000)
12 demandes de ses clients qui sont catégorisées en
13 cent vingt (120) types de travaux. Alors, j'en ai
14 un ici, sur l'acétate, que vous pouvez voir. Donc,
15 un exemple parmi tant d'autres et qui est l'exemple
16 de prolongement de réseau en aérien. Alors, soit un
17 promoteur, soit une municipalité veut construire un
18 nouveau développement résidentiel. Au Québec, en
19 moyenne, il prend environ sept virgule cinq (7,5)
20 mois ou cent soixante-dix (170) ouvrables du moment
21 de la mise en chantier jusqu'au moment où la maison
22 en rangée est livrée.

23 Hydro-Québec prend deux cent vingt-cinq
24 (225) jours, incluant toutes les activités qui sont
25 sous la responsabilité du client, mais, néanmoins,

1 prend quand même un délai de deux cent vingt-cinq
2 (225) jours pour alimenter ces nouvelles résidences
3 en rangée là en électricité.

4 Alors, Hydro-Québec, pour répondre aux
5 attentes de ses clients, doit diminuer ses délais,
6 donc partir du deux cent vingt-cinq (225) jours, en
7 arriver à quelque chose qui serait autour de cent
8 soixante-dix (170) jours, malgré la variabilité,
9 que vous pouvez voir sur l'acétate, d'une région à
10 l'autre.

11 Alors, pour répondre à nos attentes il faut
12 diminuer le délai de prolongement d'un réseau en
13 aérien pour raccorder les nouvelles maisons en
14 rangée de l'ordre de vingt pour cent (20 %) sur
15 cinq (5) ans. C'est ce qu'on propose de faire. Et
16 on doit regarder les cent vingt (120) types de
17 travaux nécessaires à répondre à nos clients et
18 donc on doit ajuster le délai de chacun de ces
19 types de travaux là pour en arriver à donner le
20 service au moment où le client en a besoin.

21 Je parle, ici, des promoteurs mais c'est
22 aussi important pour les centres commerciaux, pour
23 des hôtels, pour éviter que ces clients-là aient
24 recours à des génératrices, qui fonctionnent avec
25 des hydrocarbures, pour s'alimenter avant que nous

1 puissions être là pour les alimenter avec un
2 service d'énergie verte, donc l'électricité, bien
3 entendu.

4 Il y a des travaux, en fait, ou il y a des
5 types de travaux qui vont requérir des efforts
6 importants pour être en mesure de diminuer les
7 délais. J'en ai nommé quelques-uns, je viens de
8 parler du réseau aérien, on a parlé hier du
9 prolongement de réseaux en souterrain. La
10 demande... on parlait hier des... il y avait une
11 question là-dessus hier, sur les délais qui
12 s'allongent en souterrain. En fait, ce n'est pas le
13 nombre de demandes qui est en augmentation, ça
14 revient à l'acétate précédent, les demandes se
15 complexifient techniquement. Quand on arrive
16 maintenant, souvent, dans la densification, on ne
17 refait pas des nouveaux quartiers dans un champ on
18 va plutôt réutiliser ou revaloriser d'anciens
19 quartiers où, là, on doit reconstruire du neuf
20 quand on a déjà un réseau encombré existant. Donc,
21 ça requiert beaucoup plus de temps du côté du
22 promoteur qui doit faire aussi foi de la
23 réglementation municipale environnementale mais ça
24 requiert aussi beaucoup plus de temps d'un point de
25 vue technique en électricité du côté d'Hydro-

1 Québec.

2 (9 h 40)

3 Alors, ce qu'on va mettre en place pour
4 être en mesure de réaliser ce gain de vingt pour
5 cent (20 %) là sur cinq ans, on va d'abord mieux
6 accompagner le client mais en amont de son projet,
7 en dédiant des guichets uniques aux promoteurs qui
8 ont des projets de plus de cent (100) portes au
9 Québec. On va ordonnancer, donc structurer, mieux
10 planifier les travaux pour le souterrain et les
11 activités qui sont liées qui sont des travaux de
12 nature technique un peu plus complexe que celles
13 qu'on ordonnance déjà.

14 On va aussi s'associer avec les
15 associations pour trouver des solutions. On en a
16 trouvé une avec l'APCHQ au niveau des servitudes
17 qui va nous permettre de gagner déjà quelques jours
18 pour éviter l'attente d'enregistrements à Droits et
19 publicité du Québec des servitudes. Et aussi, on va
20 faire la même chose pour tout ce qui est
21 raccordement temporaire pré-chantier.

22 Donc, plus on est là rapidement avant le
23 chantier, plus le chantier peut mieux se dérouler
24 pour le promoteur, peu importe qui il est, que ce
25 soit un promoteur résidentiel, industriel ou

1 commercial. Au bout du compte, ce qu'on veut c'est
2 que le client soit alimenté en électricité le plus
3 rapidement possible et que le compteur tourne le
4 plus rapidement possible pour que le client, au
5 bout du compte, s'il est commercial ou industriel,
6 puisse accroître ses revenus rapidement.

7 Donc, ce qu'on propose c'est une cible
8 moyenne globale de réduction des délais de
9 livraison de service de deux pour cent (2 %) par
10 année pour les cent vingt (120) types de travaux.
11 Donc, c'est du cas par cas. Les cent vingt (120)
12 types seront regardés, on aura un objectif par
13 type.

14 Il y en a dont l'objectif sera très
15 ambitieux, comme je l'ai représenté à la page
16 précédente, donc le vingt pour cent (20 %) sur cinq
17 ans pour les natures de prolongement en aérien pour
18 les maisons en rangée. Nous allons également
19 améliorer le pourcentage du respect de la date
20 requise, alors le client le demande pour le vingt-
21 deux (22), dans combien de fois je serai là le
22 vingt-deux (22).

23 Donc ça, on veut monitorer ça et on veut
24 améliorer. Actuellement, on est à quarante et un
25 pour cent (41 %) de respect de cette date, de ce

1 requis là du côté client. Donc, vraiment donner le
2 service au client au moment où il en a besoin et on
3 veut se mesurer par rapport à cette demande-là. Et
4 on veut accompagner techniquement le client tout au
5 long du projet.

6 Évidemment, ce qu'on veut avec ça c'est de
7 créer, comme je disais tantôt, des projets qui sont
8 viables et qui sont plus rapides. Pour faire ça, on
9 requiert quatre-vingt-huit (88) ETC, donc une
10 augmentation de deux point six pour cent (2,6 %)
11 des ETC. Évidemment, on reste dans le cadre
12 budgétaire équivalant à deux mille seize (2016).

13 Maintenant, au niveau de la maîtrise de la
14 végétation, avec ce volet des activités de la vice-
15 présidence, nous allons répondre à la troisième
16 plus importante attente de nos clients, c'est-à-
17 dire d'avoir une fiabilité d'alimentation
18 électrique et du rétablissement rapide lors de
19 pannes.

20 Le contexte actuel qu'on observe,
21 évidemment vous l'aurez compris, nous avons tous en
22 tête une tempête qui a marqué notre imaginaire.
23 Pour ceux qui sont dans la grande région de
24 Montréal, je suis certaine que tout le monde se
25 souvient de la tempête du mois de mars dernier. Je

1 ne ferai pas référence à celle-là parce que pour
2 nous, chez Hydro-Québec, il n'y a pas eu de
3 conséquences mais je vais plutôt revenir à deux
4 mille treize (2013).

5 Noël deux mille treize (2013) a été un Noël
6 pour certains Québécois qui a été un peu plus
7 difficile parce que nous avons eu beaucoup de
8 pannes électriques dans une durée de deux semaines.
9 Alors, pendant l'hiver, des pannes électriques ça a
10 deux conséquences. La première, la durée est
11 toujours plus longue parce que c'est beaucoup plus
12 difficile de s'y rendre.

13 En deux mille treize (2013), il y a une
14 portion de réseau où on a dû marcher pendant deux
15 kilomètres en raquettes pour aller faire la
16 réparation dans le poteau pour être capables de
17 réalimenter les derniers clients lors de la panne.
18 Alors, imaginez le temps que ça a pris pour aller
19 patrouiller, transporter les équipements et
20 effectuer la réparation. Ça, c'est le premier
21 élément.

22 Deuxième élément aussi qui fait que la
23 fiabilité du réseau et le rétablissement rapide est
24 important, c'est qu'au Québec on chauffe à
25 l'électricité. Alors, plus la durée de la panne est

1 longue, plus les maisons ont de risque de
2 s'endommager à cause du froid.

3 Alors c'est pourquoi Hydro-Québec en fait
4 sa priorité, c'est-à-dire d'assurer une fiabilité
5 du service électrique et d'assurer un
6 rétablissement lors de pannes. Et ça, dans le
7 contexte actuel, ce n'est pas facile parce que la
8 végétation constitue la principale cause des pannes
9 chez Hydro-Québec Distribution.

10 En fait, quarante pour cent (40 %) des
11 pannes est lié à la végétation et dans certains
12 secteurs plus boisés, bien entendu, si on pense à
13 la grande banlieue de Montréal, au Saguenay-Lac-
14 Saint-Jean, ça peut augmenter jusqu'à soixante-dix
15 pour cent (70 %), donc, les pannes liées à la
16 végétation.

17 Dans le passé, on consacrait beaucoup
18 d'efforts, beaucoup d'ETC pour l'obtention des
19 autorisations parce qu'on ne peut pas aller abattre
20 des arbres, couper des arbres sans l'autorisation
21 du propriétaire ou, notamment, de la municipalité.
22 Dans le passé, je dirais qu'on avait un défi
23 important : convaincre les gens d'éliminer l'écran
24 visuel des arbres pour améliorer le service
25 électrique.

1 (9 h 45)

2 Si on va à l'acétate suivante, on va voir
3 que ce contexte-là, heureusement pour nous, a
4 évolué. Au cours des dernières années on note sur
5 dix (10) ans une augmentation de cent dix pour cent
6 (110 %) des demandes de nos clients associées à des
7 pannes fréquentes, donc évidemment liées à la
8 présence de végétation incompatible avec le réseau.
9 Et quand on regarde l'augmentation entre deux mille
10 quinze (2015) et deux mille seize (2016), ça se
11 situe à quatre-vingt-onze pour cent (91 %). Donc on
12 note une sensibilité accrue de nos clients et aussi
13 des municipalités. Parce qu'au cours de la dernière
14 année, monsieur Murray en a parlé hier, il a reçu
15 lui-même des résolutions municipales et des lettres
16 de municipalité dans vingt (20) cas pour l'année
17 deux mille dix-sept (2017), où les municipalités
18 demandaient notre collaboration pour assurer une
19 fiabilité électrique. Et donc la bonne nouvelle,
20 c'est que les municipalités voulaient travailler
21 avec Hydro-Québec pour nous aider dans notre
22 démarche à s'assurer de la compatibilité de la
23 végétation avec la présence du réseau électrique.
24 Pour nous, il s'agit d'une opportunité de mieux
25 faire, de mieux planifier.

1 Si on passe à l'acétate suivante, vous
2 allez voir l'évolution des conditions climatiques.
3 En fait, on a un extrait ici d'une étude qui a été
4 menée par un météorologue chez Hydro-Québec, qui
5 démontre les occurrences de vent ou de rafales de
6 vent à plus de cinquante kilomètres/heure (50
7 km/h). Alors vous pouvez voir la ligne rouge qui
8 démontre une augmentation certaine significative du
9 nombre d'occurrences de vent, donc de rafales de
10 vent à plus de cinquante kilomètres/heure (50
11 km/h), qui a de toute évidence une incidence sur
12 les pannes, notamment lorsqu'il y a des feuilles
13 dans les arbres, où est-ce qu'il y a des chutes de
14 verglas ou de neige abondante.

15 Je reviens en deux mille seize (2016), juin
16 deux mille seize (2016). On a eu une tempête de
17 vent du côté de l'aéroport Jean-Lesage à Québec où
18 nous avons eu des vents qui ont soufflé à plus de
19 cent kilomètres/heure (100 km/h). C'est des vents
20 qui sont très forts pour la région. Et dans ce cas-
21 là, on avait eu des pannes majeures sur tout le
22 Québec. On avait eu des pannes de six cent trente
23 mille (630 000) clients à ce moment-là. Donc les
24 pannes, les vents, ce n'est pas un phénomène météo
25 qui est, je dirais, limité à certaines régions du

1 Québec. C'est de plus en plus sur tout le Québec
2 géographiquement qu'on retrace ça.

3 Qu'est-ce que ça a comme conséquence,
4 l'augmentation de la vitesse des vents? Bien ça a
5 une conséquence sur le taux de pannes aux cent
6 kilomètres (100 km) sur notre réseau. C'est
7 l'indicateur qui nous permet de mieux, je dirais,
8 mesurer l'impact sur notre réseau. Donc c'est le
9 nombre de pannes ou l'occurrence du nombre de
10 pannes sur le réseau par cent kilomètres (100 km).
11 Vous comprendrez que c'est une moyenne, que
12 géographiquement il y a des variables quand même ou
13 des variations assez importantes.

14 Ce qu'on observe sur l'horizon de dix (10)
15 ans, c'est qu'il y a quarante-deux pour cent (42 %)
16 de plus de pannes sur un cent kilomètres (100 km)
17 qui sont liées à la végétation et c'est une
18 augmentation qui est soutenue et qui est constante,
19 qu'on note au cours des années. Donc on peut le
20 voir, là, sur le graphique.

21 Aussi, une tempête, je parlais tout à
22 l'heure que c'est tout le Québec qui est affecté.
23 Les trajectoires des tempêtes changent beaucoup,
24 notamment dans la région du Saguenay-Lac-Saint-
25 Jean, en fait plus du Lac-Saint-Jean. Auparavant,

1 les tempêtes arrivaient souvent de l'Ontario ou
2 encore par les montagnes blanches du côté de
3 l'Estrie. Puis depuis quelques années, on note
4 qu'il y a beaucoup de trajectoires qui passent
5 également par le lac Saint-Jean. Donc de ce côté-là
6 aussi, là, on voit une significative évolution du
7 nombre de pannes aux cents kilomètres (100 km).

8 L'acétate suivante vous présente donc un
9 balisage qui a été fait, qui a été déposé par
10 Option consommateurs. Vous avez la référence en
11 bas. On voit Hydro-Québec, pour le balisage deux
12 mille onze-deux mille quinze (2011-2015), qui est
13 dans le troisième quartile pour l'investissement en
14 dollars par kilomètre de réseau et le taux de panne
15 dans le deuxième quartile.

16 Avec ce qu'on vous demande aujourd'hui,
17 dix-sept millions (17 M) et les ETC, les trente
18 (30) ETC, on va en deux mille vingt-trois (2023)
19 avoir les résultats suivants. On va demeurer dans le
20 troisième quartile, donc nos coûts par rapport aux
21 autres ne vont pas augmenter significativement. On
22 en a pour notre argent, c'est ce que ça veut dire.
23 Et le taux de pannes, pour sa part cependant, va
24 diminuer et nous serons, avec les projections qu'on
25 fait actuellement, dans le premier quartile.

1 Pourquoi on veut être dans le premier
2 quartile? Je vous répète ce que je disais tout à
3 l'heure. C'est important pour nous. Les pannes
4 l'hiver c'est plus long à rétablir et les clients
5 ont besoin de chauffage pour pas qu'il y ait de
6 dommages aux maisons, bien entendu. Alors pour nous
7 c'est ce qu'on veut faire, s'améliorer pour
8 répondre aux attentes de nos clients.

9 Comment on va y parvenir? Bien en utilisant
10 la complémentarité des méthodes. En fait, c'est une
11 nouvelle recette qu'on propose pour améliorer le
12 taux de pannes aux cent kilomètres (100 km). Il y a
13 quatre activités principales en maîtrise de la
14 végétation. Il y a l'élagage que tout le monde
15 connaît. On fait des... un peu comme des coupes de
16 cheveux, si on veut, en V autour des arbres. Il y a
17 l'abattage des arbres à proximité du réseau.

18 Maintenant, on veut aller plus loin. Parce
19 que plus les vents sont forts, plus ce sont les
20 arbres plus loin du réseau qui vont tomber sur le
21 réseau et causer des pannes et causer beaucoup de
22 dommages au réseau. Donc on ne veut pas seulement
23 faire de l'abattage, on veut également se créer une
24 zone tampon par le déboisement. Il y a deux types
25 de déboisement. Il y a le déboisement régulier,

1 c'est-à-dire qu'on abat tous les arbres quand ils
2 sont grands. Et en deuxième partie on peut faire du
3 déboisement à cycle court, c'est-à-dire que plutôt
4 que d'attendre que l'arbre ait poussé de six pieds
5 de haut, mais qu'on l'abat quand il est un peu plus
6 bas, comme si on y retourne plus souvent, mais ça
7 coûte moins cher parce qu'on n'a pas besoin de
8 travailleurs spécialisés pour ce faire et au niveau
9 de l'écran visuel aussi, ça créé moins d'impact de
10 ce côté-là et je veux réitérer une information qui
11 a été partagée hier.

12 (9 h 50)

13 Grâce à la collaboration notamment de la
14 ville de Blainville et de Saint-Lazare, on a pu
15 déployer cette nouvelle recette-là et ça démontre
16 vraiment des résultats positifs. Si je prends une
17 ligne témoin pour la ville de Blainville, pour une
18 panne qui est à peu près pareille, chaque chose
19 étant égale par ailleurs, en deux mille seize
20 (2016) on avait une panne qui a duré trente-sept
21 virgule quatre (37,4) heures en moyenne. Suite à
22 l'intervention avec la nouvelle recette, on est à
23 trois virgule huit (3,8) heures pour une tempête,
24 encore là, qui est relativement comparable.
25 Évidemment, il s'agit juste d'une ligne témoin. On

1 peut pas donc faire je dirais la loi des grands
2 nombres pour appliquer ça à la province, mais quand
3 même on vous propose des objectifs d'améliorations
4 importants.

5 Si on va à la page suivante, donc en
6 améliorant notre stratégie ou en appliquant cette
7 nouvelle recette-là, c'est à dire d'intensifier nos
8 interventions, faire plus d'abattages, faire plus
9 de déboisements, ce qui nous donne une zone tampon
10 avec le réseau qui est nécessaire pour assurer la
11 fiabilité du réseau. La complémentarité, donc la
12 recette, qu'est-ce que ça nous permet de faire? Ça
13 nous permet de réduire de quatorze pour cent (14 %) le
14 taux de pannes. Quatre-vingt-cinq (85) jours,
15 donc c'est pour exclure les événements
16 météorologiques importants ou hors normes et ça
17 nous donne donc des efforts d'abattage d'arbres
18 dangereux plus grands. Ça nous permet d'assurer un
19 niveau de risques acceptable. Ça permet aussi de
20 perdurer les effets du dégagement, donc la zone
21 tampon dont je parlais tout à l'heure. Et ça nous
22 permet aussi d'atteindre les cycles requis en
23 termes de dégagement du réseau de distribution pour
24 répondre à l'attente importante de nos clients,
25 c'est à dire d'avoir un réseau, une alimentation

1 qui est fiable et un rétablissement également qui
2 est rapide.

3 En conclusion, donc, je pense qu'on vient
4 de vous présenter que les demandes d'Hydro-Québec
5 pour deux mille dix-huit (2018) dans la tarifaire
6 sont adaptées au nouveau contexte d'affaires, donc
7 la transition énergétique. On parle des attentes de
8 nos clients. On parle du plan stratégique d'Hydro-
9 Québec deux mille seize (2016) deux mille vingt
10 (2020) dans lequel on veut demeurer une référence
11 pour le service à la clientèle et une référence
12 opérationnel. On veut assurer la fiabilité de
13 l'alimentation de nos clients. On propose un budget
14 qui est comparable à celui de deux mille seize
15 (2016) et on a un coût de distribution qui a une
16 pression de zéro virgule trois pour cent (0,3 %)
17 seulement sur le un point un (1.1) demandé. Alors
18 voilà l'information qu'on voulait partager avec
19 vous aujourd'hui. Je vous remercie de votre
20 attention.

21 Me ÉRIC FRASER :

22 Merci Madame Bouchard, Monsieur Filion, Madame
23 Pelletier. Alors Madame la présidente, ça
24 termine la présentation. Les témoins sont
25 disponibles pour être contre-interrogés.

1 LA GREFFIÈRE :

2 Me Fraser, excusez-moi. Nous allons coter la pièce
3 de la présentation du panel 2 au micro.

4

5 B-0149: Présentation du panel 2

6

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Alors, je vous remercie beaucoup. Alors on va
9 commencer avec l'ARK. Bonjour, Maître Dubé, vous
10 étiez assis là hier, c'est pour ça je me ... je
11 vous remercie.

12 Me NICOLAS DUBÉ :

13 Alors bonjour Madame la présidente, bonjour Madame
14 Richard, bonjour Monsieur le régisseur, bonjour à
15 l'équipe de la Régie et à l'équipe du distributeur.
16 C'est vrai que je change de place, mais je ne suis
17 pas un habitué des dossiers du distributeur, donc
18 j'ai pas encore de place habituelle. Mes questions
19 vont être relativement courtes. J'en n'ai pas
20 énormément. Donc, vous n'en n'avez pas parlé durant
21 votre présentation, mais j'ai compris que le panel
22 2 était le panel pour ce qui est des mesures visant
23 à soutenir les ménages à faibles revenus. Donc, mes
24 questions vont être sur le document HQD-14,
25 document 1. Dans le cas de la Régie, c'est B-51 et

1 sur les réponses aux demandes de renseignements de
2 l'ARK qui est la cote B-86, HQD-15, document 6.

3 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

4 Pouvez-vous répéter la cote de la pièce HQD?

5 Me NICOLAS DUBÉ :

6 HQD15, document 6, pour ce qui est des réponses au
7 DDR de l'ARK.

8 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 Merci.

10 Me NICOLAS DUBÉ :

11 L'autre document étant HQD-14, document 1.

12 Me ÉRIC FRASER :

13 On commence par lequel?

14 (9 h 55)

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. Alors, on commence par lequel, Maître?

17 Me NICOLAS DUBÉ :

18 Q. **[18]** HQD-14, Document 1, votre document. Première

19 question qui est plutôt une question de

20 compréhension. Dans HQD-14, Document 1. Et, là, je

21 n'ai pas noté la page. Vous m'en excuserez.

22 Laissez-moi deux petites secondes! En fait, je vais

23 vous lire. On lit :

24 À la suite des travaux du comité de

25 financement lié à la Table, le

1 Distributeur informe la Régie que
2 l'enveloppe de 300 000 \$ a été
3 distribuée en parts égales aux
4 différentes associations,
5 là, vous spécifiez,
6 ... qu'elles soient affiliées ou non
7 aux regroupements.

8 Donc, quand on fait référence aux regroupements,
9 j'imagine, on fait référence à la table de travail
10 et au groupe de travail ménages à faible revenu
11 puis aux associations qui participent à cette table
12 et aux groupes, c'est exact?

13 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

14 R. Je vais répondre à la question. C'est oui.

15 Q. **[19]** O.K. Êtes-vous en mesure de dire si une
16 portion du montant de trois cent mille dollars
17 (300 000 \$) versé en deux mille dix-sept (2017) par
18 le Distributeur a été versée aux divers organismes
19 qui aident la clientèle résidentielle du Nunavik à
20 payer leurs factures d'électricité? Donc notre
21 mémoire aux pages 28 et 29, on faisait référence à
22 diverses associations dont l'Office municipal
23 d'habitation Kativik, l'ARK, le Centre de santé, la
24 Commission scolaire Kativik, la Société Makivik, le
25 Conseil Cri Whapmagoostui et la Régie régionale de

1 la santé des services sociaux du Nunavik et Air
2 Inuit. Donc, ce sont tous des organismes dans notre
3 mémoire qu'on mentionnait qui aidaient les ménages
4 à faible revenu et les ménages à très faible revenu
5 à défrayer les frais des facture d'électricité.

6 Donc, on se posait la question si une portion du
7 trois cent mille dollars (300 000 \$) avait été
8 versée à ces associations-là et organismes?

9 R. À ma connaissance, non. Il s'agit de trente-six
10 (36) associations du regroupement, notamment Option
11 consommateurs, Union des consommateurs, les ACEF.

12 Q. **[20]** O.K. Est-ce que...

13 R. Qui sont à la table.

14 Q. **[21]** Donc, ma compréhension, c'est, pour pouvoir
15 toucher une partie de ces sommes-là, il faut
16 participer aux travaux de la table et du groupe de
17 travail?

18 R. C'est ce qui avait été convenu l'an passé.

19 Q. **[22]** O.K. Donc, lorsqu'on lit « qu'elles soient
20 affiliés ou nom aux regroupements », je comprends
21 qu'il faut être affilié aux regroupements?

22 R. Oui.

23 Q. **[23]** Je vous réfère maintenant aux réponses aux DDR
24 de l'ARK, donc à la page 5, la question 2.1.

25

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Quelle question, Maître?

3 Q. **[24]** 2.1 à la page 5. En fait 5 et 6. Ça chevauche
4 les deux pages.

5 R. On va en prendre connaissance quelques minutes. Ça
6 va.

7 Q. **[25]** Première question, c'est plutôt une question
8 de compréhension. À la question 2.1, on vous
9 demandait :

10 Veuillez indiquer ce que le
11 Distributeur entend par « ménages à
12 faible revenu » dans la référence (i).

13 On vous demandait :

14 De manière plus précise, veuillez
15 indiquer quel est le seuil de revenu
16 en dessous duquel un ménage est
17 considéré comme étant à faible revenu.

18 Et, là, vous répondiez :

19 Le seuil utilisé pour tous les clients
20 MFR est le seuil pour les
21 agglomérations de 500 000 habitants et
22 plus qui est celui avec les revenus
23 les plus élevés [...].

24 Simplement d'indiquer qu'est-ce que vous voulez
25 dire par « et qui est celui avec les revenus les

1 plus élevés »? Donc, je comprends, là, que vous
2 utilisez les agglomérations de cinq cent mille
3 (500 000) habitants. On a de la difficulté à
4 comprendre la suite « et qui est celui avec les
5 revenus les plus élevés ».

6 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

7 R. En fait, c'est selon les barèmes établis par
8 Statistique Canada.

9 Q. **[26]** Je m'en venais dans mes prochaines questions.
10 Je comprends que vous réferez aux données de
11 Statistique Canada?

12 R. C'est exact.

13 Q. **[27]** Donc, à la page 6 à la question 2.1.2, on
14 allait un petit peu plus en profondeur, on
15 demandait :

16 De manière plus précise, veuillez
17 indiquer quel est le seuil de revenu
18 en dessous duquel un ménage est
19 considéré comme étant à très faible
20 revenu.

21 Et, là, vous nous réferez à la question 44.1 de
22 l'ACEF. Si vous voulez y aller vous pourrez y
23 aller, mais je ne pense pas que c'est utile pour
24 les fins de ma question. Donc, ce que vous me
25 disiez, c'est que vous utilisez pour ce qui est des

1 ménages à très faible revenu, c'était cinquante-
2 cinq pour cent (55 %) et moins du seuil du ménage à
3 faible revenu établi par Statistique Canada. Donc,
4 pour un ménage d'une personne, le ménage à très
5 faible revenu, c'était douze mille trois cents
6 (12 300 \$), pour un ménage à deux personnes,
7 c'était quinze mille trois cent treize (15 313 \$)
8 et pour un ménage de trois personnes, c'était dix-
9 huit mille huit cent vingt-cinq (18 825 \$). Je
10 comprends donc que pour établir le ménage à faible
11 revenu, il faut faire fois deux là.

12 (10 h)

13 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

14 R. Est-ce que vous avez la référence de la réponse...

15 Q. **[28]** Oui, je l'ai.

16 R. Est-ce que c'est l'ACEF de l'Outaouais ou l'ACEF de
17 Québec?

18 Q. **[29]** En fait, c'est le document HQD-15, Document 3.

19 R. Merci. À quelle question.

20 Q. **[30]** Page 60, 44.1.

21 R. Je l'ai. Alors, oui, on va en prendre connaissance.
22 Juste un instant s'il vous plaît.

23 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

24 R. Est-ce que vous pourriez répéter la question, s'il
25 vous plaît?

1 Q. **[31]** Oui. Si je comprends bien, les données qu'on
2 voit là, douze mille trois cents dollars
3 (12 300 \$), quinze mille trois cent treize
4 (15 313 \$), dix-huit mille huit cent vingt-cinq
5 (18 825 \$), ce sont les seuils pour les ménages à
6 très faible revenu?

7 R. Oui, c'est les seuils établis pour les ménages à
8 faible revenu. Et c'est cinquante pour cent (50 %)
9 et non cinquante-cinq pour cent (55 %).

10 Q. **[32]** Cinquante pour cent (50 %). Oui, tout à fait.
11 Si j'ai dit cinquante pour cent (50 %), vous m'en
12 excuserez. Toujours en réponse à la DDR de l'ARK, à
13 la question 2.1.3, bon, je comprends que le
14 Distributeur nous confirme que le seuil utilisé est
15 le même pour tous les clientes MFR sur l'ensemble
16 du territoire du Québec. Bon. Je ne sais pas si
17 vous avez pris connaissance du mémoire de l'ARK. On
18 met plusieurs données de l'avant dans le mémoire.
19 Est-ce que vous étiez au fait que le coût de la vie
20 au Nunavik est très élevé par rapport au coût de la
21 vie au reste de la province du Québec?

22 R. Ça nous semble raisonnable.

23 Q. **[33]** Saviez-vous que l'écart de prix entre le
24 Nunavik et le Québec est de cinquante-six pour cent
25 (56 %) en deux mille treize (2013) pour ce qui est

1 des produits alimentaires?

2 R. Je ne pourrai pas répondre malheureusement.

3 (10 h 03)

4 Q. **[34]** Je vais vous lancer deux autres chiffres, puis
5 je vais vous poser ma question après. Dans notre
6 mémoire, on mentionne aussi que l'écart du coût des
7 prix est de cent cinq pour cent (105 %) pour ce qui
8 est des produits d'entretien ménager, cinquante-
9 cinq pour cent (55 %) pour ce qui est des produits
10 soins personnels, et quarante-quatre pour cent
11 (44 %) du revenu des ménages au Nunavik sert à
12 l'achat de nourriture comparativement à douze pour
13 cent (12 %) pour le reste de la province. Donc,
14 considérant ces données, seriez-vous d'accord avec
15 moi pour dire qu'il est possible d'affirmer que le
16 revenu disponible nécessaire pour qu'un ménage
17 typique au Nunavik puisse subvenir à ses besoins
18 essentiels serait plus élevé que pour le ménage
19 typique ailleurs en province, faisant en sorte que
20 plus de ménages au Nunavik seraient considérés
21 comme étant des ménages à faible revenu que dans le
22 reste dans la province?

23 Autrement dit, que le seuil de ménages à
24 faible revenu utilisé pour déterminer les critères
25 d'admissibilité dans le reste de la province n'est

1 peut-être pas celui qui est approprié pour le
2 Nunavik?

3 R. Je ne voudrais pas me prononcer. Nous, on a utilisé
4 Statistique Canada pour établir nos seuils.

5 Q. **[35]** Ce qui m'amène à ma dernière question sur ce
6 sujet. Est-ce que le Distributeur serait disposé à
7 travailler avec les parties prenantes du Nunavik
8 pour tenter de déterminer si un seuil de ménages à
9 faible revenu serait plus approprié pour le Nunavik
10 versus le reste de la province?

11 R. Nous sommes toujours ouverts aux discussions.

12 Q. **[36]** Parfait. Pour mon côté, ça complète les
13 questions pour le panel numéro 2. Merci.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Je vous remercie beaucoup, Maître Dubé. Maître
16 Falardeau pour l'ACEF de Québec.

17 Me DENIS FALARDEAU :

18 Madame la Présidente, pour accommoder maître
19 Neuman, j'avais consenti à intervertir notre ordre,
20 mais je ne le vois pas.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Dix heures (10 h), c'est tôt. Allez-y!

23 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU :

24 Donc, Denis Falardeau pour l'ACEF de Québec.

25 Q. **[37]** Mesdames, messieurs, ça va être court. On va

1 s'entretenir, là, sur les prévisions concernant les
2 coûts de service pour deux mille dix-neuf-deux
3 mille vingt (2019-2020). J'ai simplement deux
4 questions à vous poser. Dans un premier temps,
5 prenons le document B-0080, c'est-à-dire le HQD-15,
6 Document 1.3 à sa page 14. Je vais citer un extrait
7 de la page 14. Et plus précisément, c'est à partir
8 de la ligne 18.

9 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

10 R. Juste un instant, Maître Falardeau.

11 Q. **[38]** Parfait. Vous me direz quand je pourrai citer.
12 Ça va? O.K. Allons-y! Donc, à partir de la ligne
13 18, nous disons :

14 Dans ses prévisions de hausses
15 tarifaires 2019 et 2020, le
16 Distributeur prévoit une pression à la
17 hausse des coûts d'approvisionnement
18 en lien avec de nouvelles mises en
19 service de projets éoliens et avec
20 l'indexation du coût moyen de
21 fourniture de l'électricité
22 patrimoniale, ainsi qu'une charge de
23 service de transport plus élevée selon
24 les prévisions à long terme du
25 Transporteur. Ainsi, les modalités de

1 disposition proposées par le
2 Distributeur lui permettront de mieux
3 faire face à ces augmentations
4 anticipées.

5 Allons-y plus loin. Le premier (1er) décembre deux
6 mille dix-sept (2017) en réponse à la question 1.2
7 de la demande de renseignements numéro 6 de la
8 Régie, vous indiquez d'importantes augmentations de
9 coûts pour deux mille dix-neuf-deux mille vingt
10 (2019-2020) et ceci relié aux nouvelles mises en
11 service de projets éoliens, biomasse et autres
12 petites centrales hydrauliques. Et là-dessus, je
13 vais lire l'extrait où vous mentionnez ces choses-
14 là. Et c'est au document HQD-15, Document 1.6 à sa
15 page 4. Et plus précisément, c'est en réponse à la
16 question 1.2.

17 (10 h 08)

18 Je vais lire la question pour bien se situer. À
19 1.2, on vous demande :

20 Veuillez quantifier l'impact à la
21 hausse des coûts d'approvisionnement
22 en lien avec les nouvelles mises en
23 service de projets éoliens sur les
24 hausses tarifaires 2019 et 2020.

25 Veuillez qualifier le niveau de

1 certitude des prévisions des hausses
2 tarifaires 2019 et 2020. Veuillez
3 élaborer.

4 Et, au premier paragraphe, vous répondez :

5 Le Distributeur estime que les
6 nouvelles mises en service de projets
7 éoliens auront un impact à la hausse
8 sur les coûts d'approvisionnement
9 d'environ 12,9 M\$ en 2019 et 4,2 M\$ en
10 2020...

11 Et ceci :

12 ... en tenant compte des coûts de
13 l'entente d'intégration éolienne
14 associés à ces projets. Les mises en
15 service prévues des autres projets...

16 Et là on parle de biomasse et petites centrales
17 hydrauliques.

18 ... expliquent pour leur part une
19 hausse des coûts d'approvisionnement
20 de l'ordre de 38,3 M\$ en 2019 et de
21 30,9 M\$ en 2020.

22 Ce qui m'amène la question suivante, et je ne veux
23 pas vous incommoder parce que là c'est une
24 appréciation. Donc, si c'était possible d'y aller
25 - comment dire - à l'évaluation à vif, ça peut se

1 régler par simplement un engagement, si c'est
2 nécessaire. Donc, suite à toutes ces informations-
3 là, est-ce que vous êtes en mesure de nous donner
4 un ordre de grandeur et même si c'est - comment
5 dire - grosso modo, de l'augmentation des coûts
6 reliés respectivement au service de transport et à
7 l'indexation du coût de l'électricité patrimoniale
8 pour dix-neuf (19) et vingt (20)?

9 M. LUC DUBÉ :

10 R. Je regarde si j'ai l'information avec moi. Dans le
11 même niveau de détail qu'on a fourni en réponse à
12 1.2 ou dans la réponse dans DDR-6, non, je n'ai pas
13 le même niveau de détail que... Mais,
14 effectivement, si c'est requis, on pourrait fournir
15 l'information.

16 Q. **[39]** Donc, allons-y avec un engagement?

17 R. Oui.

18 Q. **[40]** C'est le 2, je pense, hein? O.K. Donc, je vais
19 répéter la question. Indiquer un ordre de grandeur,
20 et ceci même approximatif, de l'augmentation des
21 coûts reliés respectivement au service de transport
22 et à l'indexation du coût de l'électricité
23 patrimoniale pour deux mille dix-neuf (2019) et
24 deux mille vingt (2020).

25

1 E-2 (HQD) : Indiquer un ordre de grandeur, et ceci
2 même approximatif, de l'augmentation
3 des coûts reliés respectivement au
4 service de transport et à l'indexation
5 du coût de l'électricité patrimoniale
6 pour deux mille dix-neuf (2019) et
7 deux mille vingt (2020) (Demandé par
8 ACEF)

9
10 Q. **[41]** Ça va? O.K. Donc, allons-y avec ma deuxième
11 question. Et là on va faire référence à la question
12 2.3. Je fais référence à la question 2.3 de la DDR
13 numéro 6 de la Régie, et c'est à la pièce B-0127,
14 donc la pièce HQD-15, Document 1.6, à sa page 8. Et
15 vous dites : « Le Distributeur indique que le
16 retrait du programme de conversion à l'électricité
17 aura pour effet d'augmenter les revenus
18 additionnels requis en deux mille dix-huit (2018)
19 de dix-huit virgule un (18,1). » Et, pour le
20 bénéfice de la sténographie, je vais lire la
21 question et la réponse. À 2.3 on vous demandait :
22 Veuillez déposer également la mise à
23 jour des pièces suivantes pour l'année
24 de base 2017 et l'année témoin 2018.
25 Et là on parle de revenus additionnels requis et de

1 hausses tarifaires au premier (1er) avril deux
2 mille dix-huit (2018). On parle aussi de
3 composantes détaillées des revenus requis. On parle
4 de prévision du bénéfice réglementé et rendement
5 des capitaux propres anticipé à l'année de base
6 deux mille dix-sept (2017). On parle de prévision
7 de la demande. On parle aussi d'approvisionnements
8 en électricité. On parle de base de tarification de
9 l'année de base deux mille dix-sept (2017) et de
10 l'année témoin deux mille dix-huit (2018). Et,
11 finalement, on parle du compte de « pass-on ». Et
12 vous avez répondu :

13 Le Distributeur n'est pas en mesure de
14 présenter toute l'information demandée
15 dans les délais impartis.

16 Et là c'est à partir de cette phrase-là que je
17 porte... je vous demande votre attention :

18 Il évalue toutefois que le retrait du
19 programme Conversion à l'électricité
20 aura pour effet d'augmenter les
21 revenus additionnels requis de 2018 de
22 18,1 M\$.

23 Pourriez-vous nous indiquer si le retrait,
24 justement, du programme de conversion à
25 l'électricité aura pour effet, justement,

1 d'augmenter ou non les hausses des coûts prévus en
2 ce qui concerne deux mille dix-neuf (2019) et deux
3 mille vingt (2020), tel qu'il a été mentionné à la
4 pièce HQD-15, Document 1.3. Et ça, à la pièce HQD-
5 15, Document 1.3, plus précisément à sa page 13, à
6 la question 7.2, au deuxième paragraphe.

7 (10 h 13)

8 R. Pouvez-vous répéter la référence, s'il vous plaît?

9 Q. **[42]** Oui, bien sûr. C'est HQD-15, Document 1.3, à
10 la page 13 et je vais citer le deuxième paragraphe
11 de la question 7.2. Ça va, je peux y aller? Donc,
12 je vais quand même mentionner la question pour se
13 situer. À 7.2, on vous demande :

14 Veuillez donner un aperçu de l'ordre
15 de grandeur des hausses tarifaires
16 prévues pour la période de 18 à 23 en
17 considérant les différentes modalités
18 présentées au tableau 1, soit :

19 Les modalités de disposition en
20 vigueur; et

21 La proposition du Distributeur.

22 Au deuxième paragraphe, vous dites :

23 Selon les modalités de disposition
24 actuelles du compte de pass-on et du
25 compte de nivellement, les hausses

1 tarifaires seront de 0,7 % en 18, de
2 2,8 % en 19, de 2,2 % en 20, et
3 ensuite, de l'ordre de 1 % pour les
4 années 21 à 23.

5 Et justement, quand on parle de hausse tarifaire de
6 deux virgule huit pour cent (2,8 %) en deux mille
7 dix-neuf (2019) et de deux virgule deux pour cent
8 (2,2 %) en deux mille vingt (2020), si les
9 modalités de disposition des comptes de nivellement
10 sont maintenues, on peut penser qu'il va y avoir
11 une augmentation ou non des hausses des coûts
12 prévus par le Distributeur concernant, justement,
13 le...

14 R. Désolé, il y a beaucoup de données dans votre
15 affirmation. Juste pour être clair, dans le fond,
16 c'est certain que le programme de conversion au
17 mazout ou à l'électricité, effectivement, il y
18 avait des gigawattheures prévus en dix-neuf (19) et
19 en vingt (20), des investissements requis.

20 Je n'ai pas les chiffres avec moi.
21 Effectivement, je pourrais présumer qu'on est dans
22 les ordres de grandeur actuellement, je pourrais
23 présumer effectivement que pour dix-neuf (19) et
24 vingt (20), il y aurait une pression, probablement,
25 un peu à la baisse sur les tarifs si on retire ces

1 investissements requis là. Mais je n'ai pas les
2 chiffres avec moi.

3 Q. [43] Est-ce qu'on peut y aller là aussi avec un
4 engagement? Avez-vous les chiffres de disponibles?

5 Me ÉRIC FRASER :

6 Personnellement, je trouve que c'est un petit peu
7 tardif pour ce type d'engagement là parce que des
8 mises à jour à la marge comme ça, d'autant plus
9 qu'on constate que l'impact est relativement
10 marginal, ne serait-ce que pour l'année courante,
11 on peut aussi supposer que l'impact sera marginal
12 pour les deux autres années.

13 Donc, moi, sur la base du caractère tardif
14 de ce type d'information là, à ce stade-ci du
15 dossier, je m'objecte.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Maître Falardeau, je vais juste vous demander parce
18 que, à un moment donné dans la question, je vous ai
19 perdu parce qu'elle fait effectivement beaucoup de
20 chiffres.

21 Me DENIS FALARDEAU :

22 Hum, hum.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Puis là, je veux juste bien comprendre votre
25 question. Vous demandez les impacts pour deux mille

1 dix-neuf (2019) et deux mille vingt (2020)?

2 Me DENIS FALARDEAU :

3 Bien c'est ça. C'est parce que dans le fond, le
4 retrait du programme de conversion va avoir des
5 impacts non seulement pour l'année témoin, deux
6 mille dix-huit (2018), mais ça va, moi ce que je
7 comprends, c'est que ça va se répercuter aussi pour
8 le futur. Et c'est ça que j'aimerais connaître,
9 l'impact...

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Ça fait que vous voulez quantifier pour les tarifs
12 de deux mille dix-neuf-deux mille vingt (2019-2020)
13 ou juste pour deux mille dix-huit (2018) ou, enfin,
14 je cherche à voir...

15 Me DENIS FALARDEAU :

16 Une prévision...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 ... la pertinence de la question pour
19 l'établissement des tarifs deux mille dix-huit
20 (2018). Ça fait que si vous êtes capable de me
21 faire le lien, ça va me faire plaisir. Mais
22 j'aimerais bien voir le lien avec l'établissement
23 des tarifs deux mille dix-huit (2018).

24 Me ÉRIC FRASER :

25 D'autant plus qu'en deux mille dix-neuf-vingt

1 (2019-20) on va être en MRI. C'est la formule qui
2 va guider l'augmentation des tarifs.

3 (10 h 18)

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Si... si vous pourriez juste faire le lien, ça va
6 me faire plaisir.

7 Me DENIS FALARDEAU :

8 Ça va.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Ça va. Merci.

11 Me DENIS FALARDEAU :

12 C'est tout, Madame la Présidente.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Je vous remercie. Je pense qu'avec ceci on va
15 prendre la pause. Il est dix heures dix-huit
16 (10 h 18) à mon ordinateur. On va prendre quinze
17 (15)... on va prendre une quinzaine de minutes, on
18 va revenir à et trente-cinq (35) en fait à ces
19 horloges-là. Je vous remercie.

20 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

21 REPRISE DE L'AUDIENCE

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Bonjour, Maître Neuman.

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :

25 Oui. Bonjour, Madame la Présidente, Madame et

1 Monsieur les Régisseurs. Je m'excuse, j'avais fait
2 un arrangement et je sais que maître Falardeau a eu
3 la gentillesse de vous en faire part, que nous
4 avons initialement prévu d'intervertir, mais je
5 n'étais malheureusement pas encore venu dans la
6 salle lorsque son tour a été appelé. Et je ne
7 pourrai pas être là plus tard dans la journée, donc
8 c'était pour ça que j'avais demandé cette... cette
9 interversion, comme je l'avais mentionné dans la
10 lettre de planification de l'audience. Donc je me
11 demandais si la Régie aurait la gentillesse de me
12 permettre de passer ce matin.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Bien, en fait on va laisser passer maître Cadrin,
15 puis ensuite vous pourrez passer.

16 Me DOMINIQUE NEUMAN :

17 Oui. D'accord.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 J'imagine que maître Pelletier, ça ne vous dérange
20 pas d'attendre quelques minutes de plus? Alors vous
21 pourrez passer après...

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 Merci beaucoup.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 ... l'AHQ-ARQ.

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Merci.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Je vous remercie.

5 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN :

6 Je vais me replacer. Alors maître Steve Cadrin pour
7 l'AHQ-ARQ. Écoutez, on est flexible et souple, il
8 n'y a pas de problème, là, s'il y a d'autres
9 problématiques comme ça. C'est juste que je ne le
10 savais pas quand maître Neuman est arrivé en avant
11 que... j'avais laisser la place, alors je suis
12 désolé.

13 Alors bonjour aux membres du panel, en
14 groupe. Donnez-moi deux petits instants s'il vous
15 plaît. Je vais revenir sur un sujet qu'on a abordé
16 hier avec le président et monsieur Murray. Mais
17 pour bien raccrocher ce sujet-là à votre
18 présentation d'aujourd'hui, à la planche 7...
19 voilà. On parle d'ETC, alors pour le sujet. Puis
20 peut-être avant de rentrer dans les questions que
21 j'avais... que j'avais déjà abordées avec monsieur
22 Murray, je comprends que vous étiez tous dans la
23 salle ou enfin en écoute active à l'extérieur peut-
24 être de la salle, selon le cas. J'avais quelques
25 petites questions en ce qui touchait plus

1 particulièrement le VPTIC ou le VPTIC, en français,
2 comme on l'appelle. Mais avant d'aller plus loin,
3 je regarde vos besoin en ETC et ce qui est
4 mentionné à la page 7, juste pour bien se
5 comprendre, il y a plusieurs éléments qui sont
6 mentionnés, comme on en déjà discuté avec monsieur
7 Murray. Ma question numéro 1 est la suivante. Là,
8 je comprends que c'est ce qui était... ce qui est
9 prévu pour la prochaine année, donc en prévisionnel
10 donc pour deux mille dix-huit (2018) pour... c'est
11 exact? Les cent quatre-vingt-onze (191) qu'on voit
12 là.

13 Mme JOSÉE PELLETIER :

14 R. C'est exact.

15 Q. **[44]** Et donc l'efficience nette qu'on voit, par
16 exemple, à la ligne « efficience nette », là, 20,
17 je comprends que c'est l'efficience qui serait
18 réalisée en deux mille dix-huit (2018). Exact?

19 R. C'est exact sur les effectifs.

20 Q. **[45]** Et puis c'est net de quoi? Excusez-moi, juste
21 pour ma compréhension, là.

22 R. De la croissance.

23 Q. **[46]** De la croissance, parfait. Question peut-être
24 un peu plus simple. Est-ce que c'est déjà engagé,
25 ces ETC-là? Dans le sens s'il y a des personnes

1 additionnelles engagées, les avez-vous déjà
2 engagées avant la décision de la Régie?

3 R. Non. Bien pas pour les... pas pour les cent quatre-
4 vingt-onze (191) qu'il y a là.

5 Q. **[47]** Aucun des cent quatre-vingt-onze (191) ETC qui
6 est là n'a déjà été engagé chez vous. C'est ça,
7 votre réponse?

8 M. ÉRIC FILION :

9 R. Oui, je vais me permettre... je vais répondre à
10 votre question.

11 Q. **[48]** Oui, excusez.

12 R. Oui, il y a certains de ces... sur certaines de ces
13 lignes-là il y a déjà des gens qui ont été
14 embauchés progressivement. Je vais vous donner
15 l'exemple. Développement des marchés, en deux mille
16 dix-sept (2017) on a commencé à bâtir une équipe,
17 puis l'amélioration continue également on n'est pas
18 à pleine maturité dans nos effectifs, mais l'équipe
19 a déjà commencé à se structurer en deux mille dix-
20 sept (2017) pour... pour répondre à nos besoins
21 d'affaires.

22 (10 h 41)

23 Q. **[49]** Est-ce que vous êtes en mesure de nous donner
24 un ordre de grandeur de ce qui est déjà engagé en
25 terme d'ETC ou en terme de personnes? Est-ce que ça

1 apparaît déjà dans la preuve puis j'ai manqué ça?

2 Mme JOSÉE PELLETIER :

3 R. Laissez-nous quelques instants, mais dans l'année
4 de base, on en a annoncé, ça fait qu'on va regarder
5 ce qu'on peut...

6 Q. [50] D'accord merci. Si vous préférez vérifier,
7 prendre engagement ce serait peut-être moins
8 complexe que de vous voir le faire rapidement comme
9 ça, c'est pour vous. Je vous offre la possibilité.

10 R. On vous référerait à la pièce HQD-8, document 2,
11 parce que c'est, dans le fond, c'est ce qu'on
12 explique quand on fait les écarts des ETC entre la
13 décision et l'année de base.

14 Q. [51] Vous étiez à une page plus spécifique qu'une
15 autre ou vous... Je vais chercher un chiffre
16 éventuellement, donc, je veux juste voir en quelle
17 année je le mets. Moi j'ai compris sept cent
18 quatre-vingt-onze (791) pour l'année qui vient, de
19 plus, donc, c'est ça qui est demandé dans le budget
20 à venir.

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 Juste un instant, Maître Cadrin.

23 Me STEVE CADRIN :

24 Pas de problème, mais je réitère ma proposition de
25 prendre l'engagement de fournir la réponse en

1 chiffre, mais si vous voulez la prendre.

2 Mme JOSÉE PELLETIER :

3 R. Puis-je vous suggérer la page 8 de 38, du document
4 8, document 1, peut-être?

5 M. LUC DUBÉ :

6 R. Donc la référence est à la page, bien en fait c'est
7 la HQD-8, document 2, malheureusement je n'ai pas
8 la cote Régie avec moi. À la page 7...

9 LA GREFFIÈRE :

10 B-0026, excusez-moi.

11 M. LUC DUBÉ :

12 R. B-0026, merci. Donc, ça débute à la page 7 de 22
13 l'explication et ça se poursuit jusqu'à la fin de
14 la page 8.

15 Me STEVE CADRIN :

16 Q. **[52]** Question. Peut-être que c'est également dans
17 cet aspect-là, mais on a parlé des ETC qui étaient
18 transférés de la VPTIC qui revenait chez le
19 Distributeur, on a établi qu'il y en avait vingt-
20 cinq (25) qui avaient été initialement transférés
21 et qui reviennent. C'était les mêmes dans le fond.
22 Peut-être juste pour reprendre les chiffres
23 ensemble, parce qu'on a parlé peut-être de
24 centaines d'employés qui étaient transférés hier,
25 peut-être que notre sujet était plus large aussi,

1 alors confirmons-nous pour les besoins de notre
2 dossier du Distributeur. Nous on a eu une
3 discussion déjà avec le Transporteur en phase 2
4 dans un autre dossier, mais pour vous, soyons
5 clair, il y en a cinquante-cinq (55), initialement,
6 qui avaient transféré à la VPTIC, ces ETC-là. Est-
7 ce qu'on est d'accord? Au total.

8 (10 h 46)

9 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

10 R. On n'a pas le chiffre. Ça aurait été une bonne
11 question de précision en demande de renseignements.
12 Mais on peut prendre l'engagement de vérifier.

13 Q. **[53]** C'est dans la preuve, le chiffre. Là, je n'ai
14 pas donné la référence de la preuve. Je m'excuse.
15 Je pensais que vous le saviez. Je suis désolé.
16 C'est mon...

17 Me ÉRIC FRASER :

18 Peut-être préciser votre question avec référence à
19 la preuve.

20 Me STEVE CADRIN :

21 Q. **[54]** Donc, c'est dans B-0084, HQD-15, Document 4,
22 et, moi, j'ai pages 3 à 5, on a cette discussion.
23 Et pour être bien précis, dans le fond... En tout
24 début de... en fait en page 3, vous avez les
25 transferts d'employés dans le préambule, vous allez

1 voir ça. Je n'ai pas le numéro de ligne. Mais
2 autour de la ligne 6, je pense. Je vous ai recadré
3 correctement les bons chiffres.

4 Mme JOSÉE PELLETIER :

5 R. Oui, on les voit. Merci.

6 Q. **[55]** D'accord. Juste pour qu'on se comprenne, parce
7 qu'il y a des commentaires qui ont été faits, comme
8 j'ai dit, hier, on parlait de plusieurs personnes.
9 Mais pour le Distributeur simplement, je comprends
10 que, assis dans le bureau de la VPTIC, peut-être
11 que c'est des centaines de personnes. Je ne le sais
12 pas. On verra. Mais du Distributeur, on parlait de
13 cinquante-cinq (55) personnes qui avaient... bien
14 cinquante-cinq (55), cinquante-cinq (55) ETC qui
15 avaient transféré à la VPTIC initialement. Ça,
16 c'est la référence que je vous ai donnée. Donc on
17 est d'accord? Vous hochez de la tête, mais il va
18 falloir malheureusement répondre oui.

19 M. LUC DUBÉ :

20 R. Oui.

21 Q. **[56]** Merci beaucoup pour les notes sténographiques.
22 Et je comprends que, de ces cinquante-cinq (55) là
23 vingt-cinq (25) sont revenus à la distribution,
24 exact?

25 R. Juste peut-être une précision. Quand on parle

1 d'ETC, il n'y a pas un nom nécessairement rattaché
2 à...

3 Q. [57] Non, j'ai compris. C'est pour ça que...

4 R. Non, mais je veux juste préciser. C'est que...

5 Donc, quand le transfert a été fait à VPTIC, il y a
6 eu un diagnostic qui a été fait. Et suite aux
7 activités qui ont été... qui a été décidé qu'elles
8 devaient relever du Distributeur, il y en a vingt-
9 cinq (25) qui ont été identifiées pour être... Ce
10 n'est pas nécessairement un retour de personnel,
11 mais c'est plus des tâches qui ont été identifiées.
12 Puis pour accomplir ces tâches-là, il y avait
13 vingt-cinq (25) ressources qui étaient nécessaires.

14 Q. [58] D'accord. Mais dans la vraie vie, il va y
15 avoir des personnes attachées avec les tâches.
16 Peut-être que... On fait de la sémantique peut-être
17 entre nous.

18 R. Non, ce n'est pas de la sémantique. Je pense que
19 c'est... Vous référez à ce qu'une personne a été
20 envoyée puis retournée. Ce n'est pas si simple que
21 ça. C'est une tâche. Donc, il y a une évaluation de
22 l'ensemble des tâches qui étaient exécutées par les
23 employés de VPTIC. Et par la suite, une fois que le
24 diagnostic a été fait par la VPTIC, on a été en
25 mesure de dire, bien, il y a certaines activités

1 qui doivent être du ressort du Distributeur. Et on
2 a évalué que ça prenait vingt-cinq (25) ressources
3 pour les effectuer.

4 Q. **[59]** Je comprends. Mais quand je disais de la
5 sémantique, j'ai toujours essayé de dire ETC pour
6 pas justement dire les personnes. Puis j'ai essayé
7 de faire l'exercice. D'ailleurs, il y a une
8 question sur ça où on vous demande, est-ce que
9 c'est les mêmes vingt-cinq (25) ETC qui ont
10 transféré à VPTIC et qui sont revenus. Je
11 comprends. Puis là vous faites bien de préciser. Ce
12 n'est pas des personnes. Mais dans la vraie vie,
13 ultimement, vingt-cinq (25) ETC, ça se traduit avec
14 des personnes. C'était ça mon élément que je vous
15 mentionnais. Je ne sais pas si ça représente des
16 personnes qui se déplacent ou pas. Je ne sais pas
17 si c'est vingt-cinq (25) personnes en bout de
18 piste. Mais ce n'est pas ça le point. Mais
19 ultimement c'est des personnes qui vont avoir à
20 bouger ou qui vont avoir à changer leurs tâches au
21 quotidien?

22 R. Oui.

23 Q. **[60]** Et je comprends, peut-être pour bien se
24 suivre, là, pour cette modification qui s'était
25 faite à la VPTIC, là, on parlait de retour de ces

1 vingt-cinq (25) ETC si j'ai bien compris, à la fin
2 deux mille seize (2016), si j'ai bien compris la
3 preuve, est-ce que c'est exact? Parce qu'on ne
4 l'avait pas dans le dossier tarifaire précédent, on
5 n'en avait pas parlé non plus dans le dossier
6 tarifaire précédent de ce retour de vingt-cinq (25)
7 ETC.

8 Mme JOSÉE PELLETIER :

9 R. Le retour a été effectué en deux mille seize
10 (2016).

11 Q. **[61]** Oui, mais, là, j'essaie d'être plus précis.
12 Parce que vous savez, on avait un dossier tarifaire
13 l'année passée ensemble, puis on n'en a pas parlé.
14 Donc, nécessairement, c'est après le dépôt du
15 dossier tarifaire. On a compris ça. Mais encore?
16 Fin deux mille seize (2016) en décembre ou fin deux
17 mille seize (2016) en octobre? Est-ce que vous le
18 savez?

19 M. LUC DUBÉ :

20 R. Juste peut-être préciser. Un ETC, de toute façon,
21 c'est une moyenne annualisée de toute façon.
22 Effectivement, si on a évalué à vingt-cinq (25)
23 ressources, bien, ça tient compte du moment de la
24 période où les effectifs ont été transférés. Donc,
25 oui, nécessairement après le dépôt de la tarifaire

1 deux mille dix-sept-deux mille dix-huit (2017-
2 2018). Donc d'août deux mille seize (2016). Mais à
3 quel moment exactement? Mais, effectivement, c'est
4 plus vers la fin de l'année.

5 (10 h 51)

6 Q. **[62]** Est-ce que vous vouliez compléter? Je vous
7 voyais prendre le micro, c'est pour ça...

8 Mme JOSÉE PELLETIER :

9 R. Oui. Bien, je rajouterais que, tu sais, quelque
10 part dans le dossier, ces effectifs-là, ils sont...
11 parce que s'ils ne sont pas dans les activités
12 directes du Distributeur, ils le sont par la
13 facturation interne. C'est un vase communicant. Ça
14 fait que... c'est ce que je voulais ajouter.

15 Q. **[63]** Sur la théorie du vase communicant, je me
16 permets de faire un peu de pouce sur cette
17 question-là, il y en avait cinquante-cinq (55), on
18 se rappelle, au début, qui avaient été transférés.
19 Donc, trente (30) ETC, selon mon savant calcul, qui
20 sont potentiellement encore à la VPTIC. Mais, ma
21 question, est-ce qu'on en a sauvé des VPTIC... des
22 ETC à la VPTIC? Excusez-moi, avec les lettres je
23 finis par me tromper.

24 R. Qu'est-ce que vous entendez par « sauvé »?

25 Q. **[64]** Est-ce qu'on a des gains ou j'ai encore

1 cinquante-cinq (55) ETC malgré tout ce qu'on a fait
2 là, on les a déplacés à gauche, à droite ou on les
3 a ramenés au centre, à VPTIC, on les ramène chez le
4 Distributeur, est-ce qu'on a fait des gains en ETC?

5 R. Ce que je peux vous dire c'est que, tu sais, on ne
6 cible pas personne par personne pour trouver si
7 monsieur X a fait de l'efficience. Mais il y a de
8 l'efficience dans le dossier de nos fournisseurs
9 et, entre autres, de la VPTIC deux mille dix-huit
10 (2018).

11 Q. **[65]** Mais comme vous êtes facturée à coût complet
12 par la VPTIC, là, est-ce que vous avez facturé
13 encore vos trente (30) ETC qui sont restés là, si
14 je peux les appeler comme ça, ou vous n'êtes pas
15 capable de le dire aujourd'hui?

16 R. Comme je vous dis, c'est un coût qu'on reçoit aussi
17 de la VPTIC puis ils ne nous identifient pas
18 personne par personne de ceux qu'on a transférés,
19 qu'ils restent ou pas. Donc, je ne suis pas en
20 mesure de vous répondre à cette question-là.

21 Q. **[66]** O.K., vous ne savez pas la réponse. Toujours
22 dans la présentation, je vous amène maintenant à la
23 planche 14. Alors, « Balisage de structures
24 d'amélioration continue ». Première question. Je
25 regarde, vous avez un certain nombre de références

1 en bas de la planche en question puis là on voit,
2 évidemment, les annotations, les notes de bas de
3 page qui sont mentionnées, là, 1, 2, 3 et 4.
4 Première question. Je comprends qu'il y a un
5 certain nombre de références qui sont absentes.
6 Pouvez-vous me les expliquer, par exemple d'où
7 vient l'information, puis je vais prendre la
8 première colonne, c'est peut-être un peu plus
9 facile, cette question-là, Olivier Fichet, et
10 caetera, Olifi conseil inc., ration d'un point huit
11 pour cent (1,8 %), il n'y a aucune référence. Ça
12 vient d'où, ça?

13 M. ÉRIC FILION :

14 R. Je vais répondre à la question. Donc, dans la
15 première colonne, pour les recommandations
16 d'experts, c'est des choses qui sont publiques,
17 qu'on peut retrouver sur Internet. Puis, dans la
18 deuxième colonne, les grandes entreprises, c'est
19 des gens qu'on a contactés à même nos équipes.

20 Q. [67] Mais je répète ma première... ma question, là.

21 R. Oui.

22 Q. [68] Dans la première colonne, c'est des
23 informations publiques, vous avez fourni la
24 référence pour trois sur quatre. Alors, je vous
25 pose la question : Olivier Fichet, ce que je vous

1 demandais, pourquoi il n'y a pas de référence,
2 c'est public où, je peux consulter quoi?

3 R. Je vais valider, là, mais si ce n'est pas
4 directement sur l'Internet, comme j'ai dit, c'est
5 notre équipe d'amélioration continue qui travaille
6 ou qui est en discussion directement avec ces
7 experts-là. Mais on va valider, on peut valider
8 c'est quoi la référence.

9 Q. **[69]** Bien, si c'était possible de prendre
10 l'engagement de fournir, dans la mesure du
11 possible, les références manquantes à la planche 14
12 de la présentation B-0149. Donc, ça va inclure,
13 pour les fins de la discussion, on ne l'écrira pas
14 dans l'engagement, mais prenez note mentalement et
15 aussi par écrit, la colonne de droite, s'il y a des
16 informations qui sont là... je présume que, si vous
17 les avez divulguées, c'est qu'elles sont
18 divulgables ou publiques peut-être même. Alors,
19 peut-être vous pourriez nous dire d'où vient
20 Bombardier aéronautique à zéro virgule quarante
21 pour cent (0,40 %) et Standard Life à zéro virgule
22 trente pour cent (0,30 %) parce qu'on n'a aucune
23 référence. Ça va?

24 R. Oui, c'est bien.

25 Q. **[70]** Ça vise donc les deux colonnes.

1 LA GREFFIÈRE :

2 Donc, ça serait l'engagement numéro 3.

3 Me STEVE CADRIN :

4 J'ai dit 2 mais 3, oui, effectivement. Je suis
5 désolé.

6

7 E-3 (HQD) : Fournir, dans la mesure du possible,
8 les références manquantes à la planche
9 14 de la présentation B-0149. (Demandé
10 par AHQ-ARQ)

11

12 Q. [71] Mais j'ai compris de votre réponse que vous
13 aviez travaillé ou soit consulté ces gens-là
14 directement, notamment, peut-être, pour la colonne
15 de droite, les grandes entreprises, vous avez
16 contacté ces gens-là directement, est-ce que c'est
17 bien ça que j'ai compris de votre réponse?

18 R. Oui.

19 Q. [72] Et êtes-vous en mesure de nous dire, au-delà
20 de la question des références que vous allez nous
21 fournir éventuellement, s'il y a lieu et si
22 possible, dans quelle mesure les gens ont utilisé,
23 par exemple, chez Bombardier aéronautique ou
24 Standard Life ou Industrielle alliance, ont utilisé
25 des ressources qui étaient déjà à l'interne?

1 R. Bien, la première chose, pour... personnellement,
2 pour l'avoir vécu dans d'autres grandes
3 entreprises, l'amélioration continue, les
4 entreprises que vous avez là, outre Hydro-Québec
5 Distribution, c'est des entreprises qui ont des
6 équipes en amélioration continue très matures
7 depuis plusieurs années. Ce qui n'est pas le cas
8 pour notre équipe, évidemment, parce qu'on est en
9 démarrage.

10 Q. **[73]** Vous n'aviez pas d'amélioration continue
11 avant, c'est ça que vous nous dites, là?

12 R. On a fait de l'amélioration continue mais on
13 n'avait pas une équipe dédiée de spécialistes pour
14 faire la tâche qu'on a entamée cette année.

15 (10 h 57)

16 Q. **[74]** Donc, je vais prendre ma question à l'envers.
17 À ce moment-là, je comprends que, dans le cas de
18 Bombardier aéronautique, c'est une équipe mature,
19 c'est ce que vous nous dites.

20 R. Quand je dis « mature » c'est des équipes qui sont
21 en place depuis plusieurs années.

22 Q. **[75]** Oui, on se comprend sur la terminologie. Donc,
23 « depuis plusieurs années » je vais dire à la
24 place, si vous préférez comme ça. C'est ça la
25 réponse, donc Bombardier aéronautique?

1 R. Oui.

2 Q. [76] Standard Life, même chose?

3 R. Oui.

4 Q. [77] Industrielle Alliance même chose?

5 R. Oui.

6 Q. [78] Leur avez-vous posé la question au départ qui
7 ils ont pris à l'interne puis qui ils ont pris à
8 l'externe? Pour créer leur équipe d'amélioration
9 continue?

10 R. Je n'ai pas ce détail-là mais c'est des équipes
11 qu'on a banalisées, qu'on est allés voir leurs
12 bonnes pratiques. Comme j'ai dit, ça date souvent
13 de plusieurs années qu'ils ont mis les équipes en
14 place, donc je n'ai pas la réponse à votre question
15 spécifique.

16 Q. [79] Mais ma question c'est : leur avez-vous posé
17 la question?

18 R. Il faudrait que je valide avec notre équipe
19 d'amélioration continue mais je peux vous dire que
20 dans notre cas, on n'avait pas de spécialiste en
21 amélioration continue donc c'est pour ça qu'on a
22 fait la demande qui, pour nous, est importante pour
23 poursuivre notre démarche d'efficience d'embaucher
24 des gens. Certains viennent de l'intérieur d'Hydro-
25 Québec mais on a beaucoup de gens aussi qui

1 viennent de l'extérieur qui sont des spécialistes.

2 Q. [80] Mais aujourd'hui, vous n'êtes pas en mesure de
3 me dire le pourcentage chez vos comparables ou
4 balisage que vous utilisez aujourd'hui des gens qui
5 viennent de l'interne lorsqu'on a créé l'équipe
6 d'amélioration continue versus vous ce que vous
7 faites aujourd'hui.

8 Me ÉRIC FRASER :

9 Le témoin a déjà répondu à cette question-là à
10 quelques reprises.

11 Me STEVE CADRIN :

12 Mais moi je suis en contre-interrogatoire, j'essaie
13 de circonscrire la réponse du témoin. Des fois, ça
14 peut prendre trois ou quatre questions pour venir à
15 comprendre la vraie réponse finale mais je ne veux
16 surtout pas laisser une mauvaise impression de la
17 réponse qui a été donnée, alors je demande
18 simplement de préciser si on se comprend bien.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Ça me semble légitime. Juste de reconfirmer la
21 réponse à ce moment-là puis...

22 R. Donc, la réponse c'est non.

23 Me STEVE CADRIN :

24 Q. [81] Merci. Juste une question, ces balisages-là,
25 peut-être que j'ai manqué quelque chose, est-ce que

1 c'est à quelque part dans la preuve que vous avez
2 mentionné ces éléments-là, les références qu'on
3 voit là puis on les reprend seulement aujourd'hui
4 pour nous les montrer en faits saillants, si je
5 peux dire ça comme ça?

6 R. En fait, on a présenté ça en introduction du panel
7 2 parce qu'on pensait que c'était des informations
8 très pertinentes pour démontrer ce qui se passe
9 dans l'industrie présentement.

10 Q. **[82]** Non, mais ça, je n'en doute pas un instant.
11 Mais la question que je vous pose c'est : dans
12 votre preuve déposée, amendée, demande de
13 renseignements et autres, est-ce que vous avez
14 fourni ce qu'on voit à la planche 14 ou si c'est
15 une preuve nouvelle que vous nous présentez
16 aujourd'hui pour baliser ce que vous faites.

17 R. Non, à ma connaissance, ce n'était pas dans les DDR
18 ou autres documents. C'est des informations
19 additionnelles ici pour mettre en contexte.

20 Q. **[83]** Madame la Présidente, c'est assez particulier
21 ce genre de preuve nouvelle là à ce stade-ci. Je
22 n'ai pas voulu, je voulais voir d'abord si moi-même
23 je n'avais pas manqué quelque chose dans la preuve.
24 Sans en faire une objection formelle, j'aurais des
25 commentaires à faire sur ça.

1 Si nous devons faire de la preuve nouvelle
2 pour répondre à la preuve nouvelle, vous voyez où
3 on s'en va et de deux choses l'une : ou bien on
4 enlève cette preuve nouvelle là puis on en parlera
5 quand ça sera le temps de le faire, quand ça sera
6 déposé dans les bons forums, dans les bons moments
7 puis avec les bonnes séquences, ce qu'on a vécu il
8 n'y a pas de cela si longtemps la semaine passée
9 avec le Transporteur d'ailleurs où on s'est faire
10 valoir une objection identique à ce que je suis en
11 train de vous dire là, ou bien on a le droit de
12 faire la preuve qu'on veut sur ce sujet-là nous-
13 mêmes.

14 Je ne veux pas me retrouver dans une
15 impossibilité d'en faire la preuve. Et comme vous
16 nous connaissez, on est véloces, on sera peut-être
17 capables d'en faire des éléments de preuve. Alors
18 de deux choses l'une : ou vous nous donnez des
19 instructions peut-être sur cette question-là, s'il
20 vous plaît. Donc sur cette capacité de faire de la
21 preuve nouvelle là, ou bien on retire la planche,
22 la preuve et le témoignage qui va avec, comme une
23 objection formelle.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Bien, je vais voir ce que maître Fraser va nous

1 dire, s'il souhaite retirer cette planche-là ou ses
2 commentaires quant à la preuve nouvelle ou, enfin,
3 la contre-preuve ou l'ajout de preuve qui pourrait
4 être fait sur cette preuve nouvelle là.

5 Me ÉRIC FRASER :

6 Non, il n'y a aucun ajout de preuve, Madame la
7 Présidente. C'est une preuve qui s'insère
8 directement dans la preuve du Distributeur qui a
9 mis en place une équipe d'amélioration continue. Il
10 y a eu plusieurs questions sur qu'est-ce que ça
11 fait, qu'est-ce que ça mange en hiver et pourquoi
12 on le fait et ça s'inscrit là-dedans.

13 Donc la poursuite du dossier où monsieur
14 Filion témoigne, au-delà de la présentation,
15 témoigne à l'effet que l'amélioration continue il
16 s'en fait partout. Les ratios, j'ai vérifié, j'ai
17 une connaissance personnelle de ces ratios-là, les
18 équipes l'ont fait et se retrouvent là. Et par
19 ailleurs, il y a une grande partie de ces
20 informations-là qui sont publiques et on donne la
21 référence publique.

22 Donc, ce n'est pas un nouveau sujet, c'est
23 un sujet qui a été abordé. Il y a eu des questions.
24 Un intervenant aurait très bien pu poser une
25 question sur ce qui se fait ailleurs, il n'y a

1 personne qui l'a fait. C'est une information qui
2 s'ajoute, qui vous est utile. Ça vous permet de
3 mettre en contexte cet exercice-là.

4 (11 h 02)

5 Me ÉRIC FRASER :

6 Et ça permet de mettre en contexte le ratio par
7 rapport aux autres et ça permet de mettre en
8 contexte que ça existe ailleurs. Les gens ont le
9 droit de poser des questions, donc ils peuvent
10 contre-interroger, ils peuvent en demander plus,
11 là. Maître Cadrin c'est ça qu'il vient de faire.
12 Donc je ne pense pas du tout qu'on se retrouve dans
13 un élément technique de nouvelle preuve. C'est de
14 l'information, le témoin aurait pu faire un
15 témoignage viva voce là-dessus et on ne se serait
16 même pas posé la question. Alors selon moi, il n'y
17 a pas raison de retirer cette information-là. Et si
18 ça se trouve, pardonnez-moi, à tout le moins en ce
19 qui concerne toute l'information qui est publique
20 je pourrais, compte tenu qu'elle est publique,
21 revenir et mettre les choses en contexte et
22 simplement à titre d'exemple, remettre ces choses
23 en contexte lors de... lors de l'argumentation à la
24 rigueur.

25 Donc, évidemment... et je ne crois pas que

1 les règles en ce qui concerne la nouvelle preuve
2 sont aussi strictes en audience tarifaire, où
3 l'objectif est aussi de bien comprendre ce qui se
4 passe pour savoir si les coûts qui sont alignés
5 avec les activités sont adéquats, que ce serait
6 devant la Cour supérieure. Alors non, je n'entends
7 pas retirer la preuve si on me le demande. Et je
8 crois que cette preuve-là n'a pas à être retirée.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Maître Fraser, juste pour la discussion parce que
11 vous avez mentionné le balisage, effectivement,
12 dans les réponses à la DDR-6 de la Régie. On s'est
13 même demandé si on ne ferait pas une DDR-7 pour
14 avoir les résultats du balisage. Maintenant que
15 vous les donnez je comprends, mais ce que je
16 comprends de votre réponse c'est que vous ne vous
17 objecterez pas à une preuve supplémentaire faite
18 après le mémoire de l'AHQ-ARQ sur ce sujet-là, que
19 vous mettez dans votre planche numéro 14.

20 Me ÉRIC FRASER :

21 Mais l'ARQ aurait pu faire une preuve sur les
22 balisages à tout moment. Je n'ai aucune objection à
23 ce qu'ils fassent une telle preuve.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Non, non. Mais s'ils font une preuve ou s'ils

1 ajoutent dans la réplique...

2 Me ÉRIC FRASER :

3 Si ils répondent à ça, aucun problème.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 ... si ils répondent.

6 Me ÉRIC FRASER :

7 Tout à fait. De la même manière qu'ils peuvent
8 répondre à tout le témoignage qui va être fait ici
9 pendant toute la semaine. Je n'ai pas d'enjeu là-
10 dessus.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Alors ce qu'on comprend c'est que l'AHQ-ARQ, avec
13 son témoin, pourra ajouter de l'information ou
14 commenter l'information qui est donnée sur votre
15 planche 14 sans avoir d'objection de votre part.

16 Me ÉRIC FRASER :

17 Tout à fait.

18 Me STEVE CADRIN :

19 Q. **[84]** Je prends l'option B. Alors j'aurais dû la
20 mettre en option A peut-être. Mais peut-être que
21 maître Fraser n'était pas là la semaine dernière,
22 mais on a vécu une situation très, très similaire,
23 là, d'éléments qu'on appelle de la preuve nouvelle.
24 Peut-être pas si nouvelle que ça, sans ça on le
25 dirait. Je plaçais la même chose que lui la

1 semaine passée. Alors ça n'a pas fonctionné, par
2 contre, pour moi. Mais... je suis un peu jaloux,
3 mais il est meilleur que moi alors... je vois que
4 certains de mes collègues qui sont en arrière de
5 moi rient parce qu'ils étaient là aussi la semaine
6 passée.

7 Alors donc je... trêve de plaisanteries, le
8 temps est court, avançons. Demande de
9 renseignements numéro 4 de la Régie, selon mon
10 prochain document que je regarderais avec vous à B-
11 115, HQD-15, Document 1.4, page 30. Et c'est les
12 questions... les réponses 11.1, 11.2. Et je peux
13 vous guider à travers cette lecture-là sur les
14 éléments focus. Donc à la réponse 11.1 on nous
15 parlera de cent dix-neuf mille (119 000) compteurs
16 difficiles d'accès, là, dès la première ligne de la
17 réponse. Est-ce que vous êtes rendu au document?
18 Oui, ça va? O.K. Excusez-moi, j'ai commencé sans...
19 je ne savais pas qu'il fallait qu'il vérifie.

20 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

21 R. Nous l'avons.

22 Q. **[85]** Parfait, merci. Alors réponse 11.2, on voit le
23 quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) facturé au client
24 à titre de frais liés à l'inaccessibilité du
25 compteur, selon les Conditions de service, etc.

1 Revenu... et vous mentionnez que c'est constaté à
2 titre de revenus autres que vente d'électricité.
3 Alors donc première question : combien le
4 Distributeur a-t-il facturé à date en deux mille
5 dix-sept (2017) en vertu de 13.1.1 des Conditions
6 de service? Comme on vient de le mentionner à la
7 référence. Et vous avez déjà mentionné un
8 pourcentage, je vous le dis tout de suite, là, à B-
9 127 à la page 83. Puis malheureusement je n'ai pas
10 le nom Hydro-Québec de la pièce, là. Mais je veux
11 avoir le montant en argent pour peut-être se
12 retrouver un peu mieux dans ce budget.

13 R. Avez-vous la référence?

14 (11 h 07)

15 Q. **[86]** Non, ce que je viens de vous dire c'est que
16 c'est B-127, mais je n'ai pas la référence
17 spécifique à ça. Ah, attendez. Alors tout le monde
18 me donne la réponse. HQD-15, Document 1.6. Merci,
19 Madame la Greffière, Monsieur Raymond. HQD-15,
20 Document 1.6. Et c'était à la page 83. Vous vous
21 souviendrez dans cette pièce-là, B-0127, là, qu'on
22 se questionnait un peu sur l'absence de montants
23 d'argent associés à ça, là, vous fournissez
24 certaines réponses, là, parce que ça venait couvrir
25 une partie des coûts. Bien, je peux vous répéter ma

1 question.

2 M. ÉRIC FILION :

3 R. Oui.

4 Q. **[87]** Alors combien le Distributeur a-t-il facturé à
5 date... à date au plus près d'aujourd'hui, là, que
6 vous pouvez nous donner, en deux mille dix-sept
7 (2017)?

8 R. En deux mille dix-sept (2017), on a environ deux
9 mille deux cents (2200) frais qui ont été appliqués
10 à différents clients. Donc, sur environ cinquante
11 mille (50 000) compteurs cas difficiles, donc c'est
12 l'équivalent du quatre pour cent (4 %), là.

13 Q. **[88]** Je voyais cent dix-neuf mille (119 000)
14 compteurs difficiles, là, est-ce que c'est moi
15 qui... j'ai manqué une référence? Ceux qui étaient
16 identifiés en deux mille dix-sept (2017), excusez-
17 moi. Ça va, excusez-moi, j'ai... Je voyais que vous
18 confériez avec vos collègues, alors est-ce qu'il y
19 a une modification à la réponse?

20 R. Oui, donc le chiffre, comme j'ai dit, c'est deux
21 mille deux cents (2200) cas cette année sur le
22 nombre de cas qui ont été traités, là, de cas
23 difficiles qui sont environ cinquante mille
24 (50 000).

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Q. **[89]** Je m'excuse. Quand vous dites deux mille deux
3 cents (2200) cas, c'est deux mille deux cents
4 (2200) cas facturés ou c'est deux mille deux cents
5 (2200) cas avisés?

6 Me STEVE CADRIN :

7 Vous prenez mes questions.

8 R. O.K. Deux mille deux cents (2200) cas de frais
9 appliqués en deux mille dix-sept (2017).

10 Q. **[90]** Et ça, c'est à date, quand? Au moment de la
11 réponse à la demande de renseignements ou...?

12 R. Moi, j'ai... ici, j'ai ça en date du quinze (15)
13 novembre deux mille dix-sept (2017).

14 Q. **[91]** Le quinze (15) novembre, merci. Et comme il
15 s'agit d'un processus avec avis et facturation
16 subséquente, là, combien vous prévoyez en faire
17 pour ce qui reste? Il reste un mois et demi, là.
18 Est-ce que vous avez déjà une idée du nombre d'avis
19 qui est en circulation et qui seront des
20 facturations qui seront faites au cours de l'année
21 deux mille dix-sept (2017) pour le reste de
22 l'année, dans le fond?

23 R. La réponse c'est non. Pas avec moi ici, mais pour
24 les six semaines qui restent en deux mille dix-sept
25 (2017) on pourrait aller chercher les chiffres, là.

1 Mais je ne les ai pas avec moi ce matin.

2 Q. **[92]** Si vous pouvez nous donner juste un ordre de
3 grandeur. Est-ce qu'il y a beaucoup de facturation
4 qui s'en vient? Est-ce que c'est une centaine de
5 cas? Ou est-ce que c'est dix mille (10 000) cas qui
6 vont rentrer à ces dates-là?

7 R. Pour deux mille dix-sept (2017) je n'ai pas le
8 chiffre, comme je l'ai mentionné, mais je peux vous
9 dire que pour deux mille dix-huit (2018) le dossier
10 tarifaire pour l'an prochain, on a... on a
11 évidemment différentes mesures qu'on prend avec les
12 clients à travers plusieurs... plusieurs lettres
13 qu'on leur envoie.

14 Q. **[93]** Oui.

15 R. Il y a des finalités qui sont des frais
16 d'inaccessibilité, parfois c'est des interruptions.
17 L'an prochain on s'attend d'avoir beaucoup moins de
18 frais d'inaccessibilité parce que souvent ça va
19 être des cas de sceau échu pour nos compteurs, ce
20 qui fait que si malheureusement on doit se rendre à
21 la dernière étape, ça va être... ça va être plus
22 des interruptions.

23 Q. **[94]** Mais juste pour... votre prévision vous en
24 parlez, c'est quoi l'année prochaine? Vous dites on
25 va en avoir moins, mais est-ce que vous avez un

1 chiffre en tête, là, quand vous me dites ça? Moins
2 par rapport à quoi? C'est toujours la question.

3 R. Il va y avoir moins de frais d'inaccessibilité l'an
4 prochain sur le parc à remplacer par rapport à
5 cette année parce que l'an prochain sur les
6 quarante-sept mille (47 000) cas, on en a environ
7 quarante-cinq mille (45 000) qui vont être des
8 sceaux échus en cours d'année. Donc, comme j'ai
9 dit, la procédure lorsqu'elle a été mise en place,
10 lorsque c'est des sceaux échus on doit... si on se
11 rend à cette étape ultime, on doit procéder à une
12 interruption plus que l'application des frais
13 d'inaccessibilité.

14 Q. **[95]** Mais avez-vous prévisionné un montant pour
15 l'année prochaine, en deux mille dix-huit (2018)?
16 Si oui, lequel?

17 R. On croit que c'est mineur, là, mais on peut... on
18 n'a pas le chiffre ici, il faudrait le valider.

19 Q. **[96]** Bien écoutez, oui, j'apprécierais que vous
20 puissiez valider cette information-là, me fournir
21 dans le fond ce que vous avez prévu facturer.

22 Me ÉRIC FRASER :

23 Pour deux mille dix-huit (2018).

24 Me STEVE CADRIN :

25 Pour deux mille dix-huit (2018), oui, c'est ce que

1 je disais.

2 Me ÉRIC FRASER :

3 O.K.

4 Me STEVE CADRIN :

5 En prévision, parce que c'était ça ma question. En
6 prévisionnel pour deux mille dix-huit (2018). Au
7 chapitre des frais liés à l'inaccessibilité du
8 compteur, selon les articles 13.1.1 des Conditions
9 de service en vigueur et 12.4j) des tarifs
10 d'électricité. Est-ce que ça va, Maître Fraser?

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Madame la Greffière, c'est l'engagement 4. Merci.

13

14 E-4 (HQD) : Indiquer ce qu'on avait prévu facturer
15 pour 2018 au chapitre des frais liés à
16 l'inaccessibilité du compteur, selon
17 les articles 13.1.1 des Conditions de
18 service en vigueur et 12.4j) des
19 tarifs d'électricité (demandé par
20 l'AHQ-ARQ)

21

22 (11 h 12)

23 Me STEVE CADRIN :

24 Q. [97] Juste pour ma compréhension, vous avez parlé
25 de sceaux, là, puis de... donc d'autres moyens,

1 dans le fond, d'en venir à avoir un contact avec
2 votre compteur finalement, puis aller voir le
3 compteur de près et donc le remplacer
4 éventuellement, donc vous allez facturer moins
5 dans cette catégorie qu'on appelle les frais liés à
6 l'inaccessibilité du compteur, ce que vous nous
7 expliquez, pour deux mille dix-huit (2018) parce
8 qu'il y a un certain nombre de ces éléments-là de
9 sceau. Et vous avez donc d'autres techniques ou
10 d'autres modalités aux conditions de service qui
11 vous permettent de faire des choses, vous avez
12 parlé d'interruption.

13 Est-ce qu'il y a des frais associés à ça
14 ou... Outre l'interruption elle-même, est-ce que
15 vous facturez un frais au client qui ne vous donne
16 pas accessibilité à son compteur pour des
17 problématiques reliées, à ce que j'ai compris, le
18 sceau du compteur?

19 M. ÉRIC FILION :

20 R. En fait, je voudrais juste clarifier un point dans
21 ce que vous venez de mentionner. On est dans un
22 virage clientèle, donc l'approche... avant
23 d'arriver à ces frais d'inaccessibilité là aux
24 interruptions, évidemment, c'est pas ce qu'on
25 privilégie.

1 Q. **[98]** Bien sûr.

2 R. Il y a beaucoup de contacts qui se font avec les
3 clients à travers des lettres et des appels, là,
4 c'est toujours ce qui est privilégié. Juste un
5 instant, je vais revenir pour votre autre point.
6 Et pour la question des... s'il y a des cas
7 d'interruption, évidemment les frais, ce serait ce
8 qu'il y a dans les conditions de service qui sont
9 approuvées.

10 Q. **[99]** Non, mais la question que je vous posais, il y
11 a des frais associés à ça. Au-delà de la question
12 d'interrompre, là, il y a une facturation de frais
13 qui se fait, est-ce que c'est exact?

14 R. Oui.

15 Q. **[100]** Peut-être pour replacer l'information dans le
16 cadre du dossier, vous mentionnez que c'est... puis
17 là on revient sur la question des frais
18 d'inaccessibilité du compteur, on revient un pas en
19 arrière. Quels montants sont inclus dans les
20 revenus autres que « vente d'électricité » du
21 présent dossier en vertu des articles dont on parle
22 13.1.1 des conditions de service et 12.4j) des
23 tarifs d'électricité?

24 Mme JOSÉE PELLETIER :

25 R. Pouvez-vous répéter la question, s'il vous plaît?

1 Q. **[101]** Oui. Quels montants sont inclus dans les
2 revenus autres que vente d'électricité du présent
3 dossier en vertu de ces articles que je viens de
4 vous nommer « conditions de service et tarifs
5 d'électricité », toujours pour les frais liés à
6 l'inaccessibilité du compteur. Et je peux vous
7 référer, pour être plus précis, à la pièce B-0042,
8 HQD-11, Document 1, page 3 et tableau 1 où vous
9 avez ventilé les revenus autres que vente
10 d'électricité en millions de dollars. En milliers
11 de dollars? Millions de dollars, je m'excuse. Je
12 comprends que vous avez le tableau 1 devant vous.

13 Me ÉRIC FRASER :

14 Je me demandais, l'engagement que vous nous avez
15 demandé de vous donner notre prévision deux mille
16 dix-huit (2018), est-ce que ça ne répond pas à vos
17 questions, l'engagement 4 sur...?

18 Me STEVE CADRIN :

19 Peut-être bien, mais à quelle ligne je le
20 trouverais? Parce que je vais formulé la question,
21 dans un premier temps, comme ça peut-être, là.

22 Me ÉRIC FRASER :

23 O.K.

24 Me STEVE CADRIN :

25 Vous avez peut-être raison, Maître Fraser.

1 M. LUC DUBÉ :

2 R. Mais, effectivement, en lien avec ce que maître
3 Fraser dit, on pourra le répondre dans
4 l'engagement, on pourra le préciser. Mais, à
5 première vue, ce serait dans la ligne « divers »
6 dans la rubrique « facturation externe émise »,
7 mais on va le confirmer quand même dans
8 l'engagement numéro 4.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Je m'excuse, juste pour ma compréhension, parce que
11 l'engagement 4 faisait référence simplement aux
12 prévisions pour frais du quatre-vingt-cinq dollars
13 (85 \$).

14 Me STEVE CADRIN :

15 C'est ça.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Dans votre deuxième question, vous incluiez les
18 frais liés à l'interruption. Est-ce que je me
19 trompe dans ma compréhension?

20 Me STEVE CADRIN :

21 Je vais vérifier deux secondes, permettez-moi s'il
22 vous plaît. La réponse c'est « non », mais... à
23 votre question, Maître Duquette, Madame la
24 Présidente.

25 Q. **[102]** Dans le fond, ce qu'on s'intéressait à avoir,

1 puis je vais essayer de vous le phraser autrement
2 pour qu'on se comprenne bien. Vous m'avez identifié
3 la ligne où je vais trouver ça dans le tableau 1
4 normalement ces montants d'argent là que vous avez
5 prévisionnés facturer qu'on vient de discuter,
6 donc. Et on parle évidemment du fameux quatre-
7 vingt-cinq dollars (85 \$) uniquement, à ce stade-
8 ci. Donc, je reste sur le quatre-vingt-cinq dollars
9 (85 \$) uniquement, donc. Et la question que je
10 posais, peut-être que je l'ai mal posée. Dans ce
11 tableau 1 là, dans le fond, le montant qu'on va
12 parler, que vous allez me fournir en engagement
13 numéro 4, il est déjà comptabilisé. Est-ce oui ou
14 non?

15 (11 h 18)

16 M. LUC DUBÉ :

17 R. On va tout vérifier en même temps dans l'engagement
18 4, mais à première vue, ce serait dans la rubrique
19 « divers ».

20 Q. **[103]** O.K. Mais, ce serait déjà là dans la rubrique
21 « divers ». Ce que vous avez prévisionné, là, quand
22 vous avez déposé le dossier...

23 R. On va vérifier.

24 Q. **[104]** ... si vous voulez.

25 R. On va vérifier.

1 Q. **[105]** O.K.

2 R. Écoutez, on ne parle pas de millions de dollars, on
3 va vérifier. Je n'ai pas ce niveau de détail avec
4 moi.

5 Q. **[106]** Merci. Une question de précision également,
6 maintenant dans B-0085 qui est HQD-15, Document
7 5.1, à la page 6, c'est les réponses 2.1 et 2.2.
8 Alors, les réponses sont courtes, mais je vous en
9 fais lecture rapidement pour les réponses :

10 Pour les 3 825 000 compteurs installés
11 au 31 décembre 2016 dans le cadre du
12 projet LAD, 3 751 000 compteurs...
13 soit quatre-vingt-dix-huit pour cent (98 %), entre
14 parenthèses, votre nombre

15 ... (98 %) permettent une lecture à
16 distance [...]

17 ensuite on mentionne

18 2.2 Veuillez préciser si le taux de
19 relève de compteurs de 97 %
20 concerne l'ensemble des compteurs
21 ou uniquement les compteurs qui
22 ne permettent pas la lecture à
23 distance.

24 Vous répondez :

25 Le taux de relève de compteurs de 97 %

1 concerne l'ensemble des compteurs.
2 C'est peut-être une question mathématique plutôt
3 que quelque chose de compréhension. Comment se
4 fait-il qu'on n'a pas quatre-vingt-dix-huit pour
5 cent (98 %) comme taux de relève alors qu'on a
6 quatre-vingt-dix-huit pour cent (98 %) de compteurs
7 qui permettent la lecture à distance? Je n'arrive
8 pas à concilier les deux chiffres. Vous me dites,
9 c'est un pour cent (1 %), mais... Je suis dépassé
10 par la question ou par la réponse.

11 M. ÉRIC FILION :

12 R. O.K. Juste pour clarifier des chiffres, là.

13 Q. **[107]** Allez-y!

14 (11 h 20)

15 R. Le taux de facturation sur la base d'une lecture
16 réelle pour les clients pour lesquels un compteur
17 communicant a été installé est de quatre-vingt-dix-
18 neuf point cinq pour cent (99,5 %). Donc, ça c'est
19 pour nos compteurs de nouvelle génération qui
20 communiquent. Quand vous parlez du quatre-vingt-
21 dix-sept pour cent (97 %), c'est pour l'ensemble du
22 parc de compteurs, donc incluant également les
23 électromécaniques. C'est le niveau de lecture
24 provinciale pour l'ensemble du parc.

25 Q. **[108]** Toujours sur la question LAD, je vous

1 ramène... Attendez un instant, juste reprendre la
2 bonne... Excusez-moi! B-87 (HQD-15, Document 7).
3 C'est la demande de renseignements de la FCEI.
4 C'est à la page 35. C'est la réponse 11.3. On parle
5 de détection de la subtilisation d'énergie. Et on
6 mentionne ici, je vous donne la réponse :

7 Comme présenté au Statut d'avancement
8 des fonctionnalités du Suivi annuel du
9 projet LAD 2016 (Suivi de la décision
10 D-2014-101), le déploiement de la
11 fonctionnalité détection de la
12 subtilisation est toujours en cours
13 avec une mise en œuvre prévue au cours
14 de l'année 2018.

15 On se souvient, dans le passé où j'étais présent
16 dans ce dossier-là, lors de l'ouverture des
17 audiences dans le dossier 3770-2011, monsieur
18 Richard à l'époque avait mentionné, avec tableau à
19 l'appui, que la fonctionnalité détection de la
20 subtilisation de l'IMA, qu'il appelait à l'époque,
21 serait mise à contribution dès deux mille treize
22 (2013). Vous ne fournirez pas cet élément-là. Mais
23 je vous mets juste en contexte.

24 Excusez-moi! Je pensais que j'avais une
25 autre référence. Je ne voulais pas la manquer.

1 Comment pouvez-vous expliquer un retard de cinq ans
2 dans la mise à contribution de la fonctionnalité
3 détection de la subtilisation de l'IMA?

4 R. Pour répondre à la question. Première chose, juste
5 pour vous mettre à jour sur nos activités par
6 rapport à, je vous dirais la subtilisation et les
7 non-conformités électriques dans le parc. Cette
8 année... C'est un domaine qui est assez complexe,
9 on le voit chez les autres utilités à l'extérieur
10 du Québec également. Cette année, avec nos
11 partenaires des TIC, on a développé, et de l'IREQ
12 en fait, le centre de recherche, on a développé des
13 premiers algorithmes qu'on a testés, qui ont eu un
14 certain niveau de succès pour faire de la
15 détection. Puis quand on parle ici deux mille dix-
16 huit (2018), c'est qu'on a un projet
17 d'investissement avec nos TIC pour développer cet
18 algorithme-là, être capable de traiter l'ensemble
19 du parc en deux mille dix-huit (2018) pour faire
20 cette détection-là. Donc, c'est une caractéristique
21 qui vient avec les compteurs qui va être déployée
22 officiellement en deux mille dix-huit (2018).

23 Q. **[109]** La question que, peut-être pour comprendre.
24 Entre deux mille treize (2013), l'année annoncée
25 par monsieur Richard lorsque j'étais ici pour la

1 détection de la subtilisation d'énergie, et
2 maintenant, je comprends, vous dites, c'est
3 complexe, là, mais qu'est-ce qui a expliqué les
4 cinq années, là, avant qu'on fasse quelque chose de
5 concret, si je peux me permettre de le dire comme
6 ça, que vous allez faire l'année prochaine?

7 R. En fait, depuis... Puis, là, je n'étais pas là en
8 deux mille treize (2013). Mais je peux vous dire
9 que, dans les deux dernières années, on a fait de
10 la détection avec des algorithmes qu'on testait.
11 Mais la détection à grande échelle pour tout le
12 parc, ça, ça va être réalisé en deux mille dix-huit
13 (2018). Mais il y en avait précédemment, pas avec
14 le taux d'efficacité qu'on recherche avec la
15 solution qui est à venir en deux mille dix-huit
16 (2018).

17 Q. **[110]** Vous parlez de deux mille dix-huit (2018).
18 Est-ce que vous avez des précisions sur ce que vous
19 allez récupérer par la mise en oeuvre de ce que
20 vous nous expliquez maintenant? Je comprends que,
21 mettons de côté la question que ça nous a pris cinq
22 ans. Maintenant qu'on est rendu dans l'année où
23 vous allez le mettre en oeuvre, vous nous dites à
24 grande échelle avec les travaux avec l'IREQ,
25 l'algorithme est fait. Est-ce que vous avez

1 prévisionné des montants de récupération de cette
2 subtilisation d'énergie-là? Et, si oui, où dans la
3 preuve?

4 R. Oui, je validais avec ma consoeur. On a un million
5 de dollars (1 M\$) d'encaissement qui est prévu au
6 dossier tarifaire deux mille... pour l'année deux
7 mille dix-huit (2018) à venir.

8 Q. **[111]** C'est le même montant que vous aviez déjà
9 anticipé l'année passée, est-ce exact?

10 Mme JOSÉE PELLETIER :

11 R. C'est exact.

12 Q. **[112]** Mais, l'année passée, c'était déployé de
13 façon plus limitée, pour le dire comme ça, comme
14 vous avez mentionné, je m'excuse, je paraphrase ce
15 que vous avez dit, puis là, cette année, vous allez
16 le déployer à la grandeur puis vous prévoyez
17 toujours un million (1 M)?

18 M. ÉRIC FILION :

19 R. En fait, la solution technologique va être mise en
20 place ou mise en fonction la deuxième moitié de
21 l'année deux mille dix-huit (2018). Ça fait qu'on
22 espère avoir des gains avec la solution mais c'est
23 très complexe comme solution technologique. Puis ça
24 arrive, comme j'ai dit, plus tard, dans la deuxième
25 moitié de l'année deux mille dix-huit (2018).

1 Q. **[113]** Mais, ceci étant dit, on se comprend, là,
2 vous étiez limité, l'année passée, à très petit
3 puis là, cette année, même si c'est une moitié
4 d'année, là, j'ai compris ça, là, mais c'est à la
5 grandeur du parc, là, j'ai de la difficulté à
6 comprendre votre prévision ou, enfin, vos cibles de
7 gains à ce niveau-là, elle est trop peu ambitieuse,
8 ceci dit avec tout le respect que je vous dois?

9 R. Écoutez, dans le processus aussi, une fois que la
10 solution technologique va être déployée, il y a
11 vraiment des étapes de facturation, d'encaissement
12 puis, souvent, de recouvrement. Donc, c'est pour ça
13 que, dans le dossier de deux mille dix-huit (2018),
14 là, on a les mêmes estimés. Mais si notre solution
15 technologique porte fruits comme on l'espère, en
16 deux mille dix-neuf (2019), évidemment, on devrait
17 voir une croissance.

18 Q. **[114]** On verra ça en deux mille dix-neuf (2019)
19 peut-être ensemble. Je vous remercie pour les
20 réponses à mes questions. Ça complète. J'ai dit,
21 « ça complète », ce n'est pas vrai, j'ai oublié. Je
22 suis désolé, j'ai fait une fausse joie. Vous avez
23 fourni l'engagement numéro 1, c'est pour ça que
24 je... c'est pour ça que j'ai dit que j'avais
25 terminé. Donc, c'est quelque chose qu'on a regardé

1 ce matin. Je vous amène... en fait, c'est ce qu'on
2 a appelé le plan directeur lorsqu'on en a parlé
3 ensemble, hier, monsieur Murray et moi. Évidemment,
4 j'ai appris que ce n'était pas soixante (60) pages,
5 comme le Transporteur, dans les questions
6 subséquentes de d'autres de mes collègues. Mais je
7 vois ce que vous avez fait à ce niveau-là puis je
8 vois que c'est une série de planches, comme on doit
9 les appeler, je pense. C'est tiré peut-être d'un
10 PowerPoint, initialement. Dans le fond, c'est ça le
11 plan directeur, c'est exact? Il n'y a pas d'autres
12 documents qui existent derrière ce document-là?

13 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

14 R. Comme monsieur Murray a mentionné hier, il n'y a
15 pas d'autres documents.

16 Q. **[115]** O.K. Et je regarde dans les différentes
17 planches que je vois ici, là, mettons de côté la
18 planche « Générer et développer nos marchés », qui
19 est un élément que j'appellerais peut-être, plus
20 nouveau, si je peux me permettre de le dire comme
21 ça. Mais « Devenir une référence opérationnelle »,
22 puis je prends des points tout simple, là, comme
23 « Prendre soin de nos gens », dans les stratégies,
24 en santé-sécurité; « Utiliser les idées de nos
25 employés », « Travailler à sécuriser notre

1 expertise ». Puis là je vois les actions de l'autre
2 côté, là, je suis toujours dans la même planche, la
3 planche 2, « Devenir une référence
4 opérationnelle », « Implanter un minimum de 2
5 idées/direction », « Redonner de la latitude
6 décisionnelle aux gestionnaires »... évidemment,
7 « S'attaquer au vol d'électricité », là, qu'on
8 vient de parler un peu ensemble, peut-être.
9 « Transférer les connaissances de nos employés
10 bâtisseurs (retraites) ».

11 Est-ce que je dois comprendre... puis je
12 fais ici appel à ceux qui sont là depuis plus
13 qu'une année, certainement, ceux qui sont là depuis
14 quelques années, dans votre panel, que rien de ça
15 ne se faisait avant?

16 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

17 R. En fait, ces actions-là s'inscrivent dans la
18 poursuite de ce qu'on faisait déjà mais on a mis
19 des mots sur des choses qu'on faisait. Et, surtout,
20 on a voulu donner une visibilité à ce qu'on faisait
21 au quotidien pour les employés. Je pense que le
22 virage le plus important qu'on a pris, avec ce
23 document-là, c'est la communication auprès des
24 employés. On le voit au point 4, la communication
25 proactive. Alors, on voulait vraiment valoriser le

1 travail des employés à travers ça. Et assurer que
2 les gens comprennent bien vers où on va, c'est-à-
3 dire de devenir une référence opérationnelle, de
4 s'occuper de nos clients, de développer nos marchés
5 et d'assurer en continu la communication avec eux
6 pour qu'ils comprennent bien, au quotidien, qu'est-
7 ce qu'on fait.

8 Je reviens à ce que mon collègue a
9 mentionné tout à l'heure au sujet des quotidiennes;
10 bien, ce genre de discussions là, qui amènent à
11 réaliser les actions qui sont là, sont discutées au
12 quotidien aussi avec les employés dans la réunion,
13 qui dure environ vingt (20) minutes.

14 (11 h 30)

15 Q. **[116]** Mais, associé à ces quatre planches qu'on
16 voit d'un seul coup d'oeil en ce moment, on associe
17 ça avec un certain nombre de budget, on va dire en
18 dollars, additionnel demandé par le Distributeur,
19 exact?

20 R. En fait, on vous a présenté dans la première
21 présentation qui a été faite...

22 Q. **[117]** Oui.

23 R. ... autant par monsieur Murray que par mes
24 collègues, effectivement, on associe communication
25 proactive, ça, il n'y a pas d'ETC puis il n'y a pas

1 de coût à ça. Référence opérationnelle, ça se fait
2 au quotidien dans le système de gestion de
3 l'amélioration continue, on veut vraiment capter au
4 fur et à mesure.

5 Un exemple de ça, c'est que la quotidienne,
6 la semaine dernière on a eu du verglas du côté de
7 Québec. Le matin, bien, on s'est assurés avec les
8 employés que tout le monde partait avec un sac de
9 sable dehors. Pourquoi? Parce que trente-trois pour
10 cent (33 %) de nos accidents de travail - on sait
11 que les accidents de travail coûtent cher à
12 l'entreprise, comme dans toutes les entreprises -
13 sont provoqués par des chutes ou des gens qui se
14 cognent.

15 Donc, ce matin-là, référence opérationnelle
16 c'était de s'assurer que les gens ne se blessaient
17 pas au travail et on a pris ça en charge. Donc,
18 c'est des exemples comme ça qui ne coûtent
19 absolument rien, au contraire, qui amène des
20 économies à l'entreprise. Puis comme je vous dis,
21 le principe de ça, ça se veut vraiment un outil
22 pour communiquer et nommer les choses avec nos
23 employés.

24 M. LUC DUBÉ :

25 R. Je rajouterai peut-être à... Excusez.

1 Q. **[118]** Oui.

2 R. Je rajouterais, comme on l'a mentionné ce matin
3 dans la présentation, tout ça se fait, la
4 progression des ETC, quand on le fait ligne par
5 ligne, effectivement, ça peut sembler y avoir une
6 pression sur les tarifs mais on l'a confirmé ce
7 matin que ça ne crée pas une pression sur les
8 tarifs. C'est qu'on, dans le fond, on évalue le
9 nombre d'ETC qu'on a besoin mais à l'intérieur même
10 de la paramétrique, basé sur du réel deux mille
11 seize (2016).

12 Donc, il n'y a pas de pression sur les
13 tarifs relativement à ça. Ça fait partie, on agit à
14 même l'enveloppe, une enveloppe paramétrique qui a
15 déjà été reconnue par le passé.

16 Q. **[119]** Mais qui ne s'applique plus maintenant, si
17 j'ai bien compris.

18 R. Bien, pour avoir eu les questions au niveau de la
19 Régie...

20 Q. **[120]** Oui.

21 R. ... à titre illustratif dans les DDR, elle est
22 latente, je dirais, mais quand même. Donc, nous on
23 s'en sert toujours comme balisage pour s'assurer
24 que nos demandes s'inscrivent à l'intérieur de ces
25 enveloppes-là. Donc, ça fait partie de notre

1 processus budgétaire.

2 Q. **[121]** Mais même dans les éléments où vous
3 mentionnez, par exemple, dans poursuivre le virage
4 clientèle, je prends cet exemple-là, je me retourne
5 vers vous, Madame Bouchard, mais peut-être qu'il y
6 a d'autres personnes qui peuvent répondre, vous
7 avez des exemples comme développer le paiement par
8 carte de crédit, des éléments qui peut-être me
9 préoccupent plus, ou enfin, peu importe, dans le
10 cas de développer le paiement par carte de crédit,
11 peut-être que j'ai manqué quelque chose dans un
12 dossier. Est-ce que c'est quelque chose qui est
13 vraiment mis de l'avant, est-ce qu'il n'y a pas des
14 frais associés à ça?

15 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

16 R. En fait, on devrait enlever ce point du document
17 parce qu'on a clarifié, lors des audiences à la
18 suite des conditions de service, qu'on se retirait
19 du dossier, Hydro-Québec, au niveau du paiement par
20 carte de crédit, ce n'est plus une option qu'on
21 envisage.

22 Q. **[122]** Ah, d'accord. Je suis réconforté de cette
23 question-là que j'avais. Mais je regarde également
24 les stratégies où, encore une fois, on va utiliser
25 des éléments que j'appellerais, qui sont là depuis

1 toujours, selon moi, ce que vous faisiez déjà.

2 Puis je regarde maître Hébert qui me
3 regarde en ce moment, il était là les années
4 passées, vous, Madame Bouchard, également, prendre
5 soin de nos clients, optimiser nos technologies,
6 développer une culture centrée sur le client.

7 J'ai de la difficulté à voir encore une
8 fois le besoin d'un budget supplémentaire qui n'est
9 pas déjà dans vos activités d'amélioration
10 continue. Vous ne faites pas déjà ça au quotidien
11 avec des gens qui sont dédiés à faire ça au
12 quotidien?

13 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

14 R. Maître Cadrin, j'ai expliqué tout à l'heure pour en
15 ce qui concerne vraiment les activités de service
16 au client, là où on a un plus grand gain, c'est
17 d'adapter nos délais à la réalité et aux standards
18 du marché autant de la rénovation, de la
19 construction, autant pour les commerciaux ou les
20 restaurants, vos membres probablement, que pour le
21 résidentiel. C'est ça poursuivre le virage client.

22 Et pour ce faire, comme je l'ai mentionné
23 tantôt, réduction du temps de cycle, délai de deux
24 pour cent (2 %), on a besoin de deux point six pour
25 cent (2,6 %) d'effectifs pour ce faire. Alors,

1 c'est des choses qu'on faisait mais c'est des
2 choses qu'on veut améliorer pour répondre aux
3 attentes de nos clients.

4 Des demandes de mise en service, on en
5 fait, je vous en ai parlé tantôt, cent soixante-
6 quinze mille (175 000) par année. Maintenant, on ne
7 veut pas les faire quand on est pris, on veut les
8 faire quand le client en a besoin. C'est là où on
9 veut aller.

10 Q. **[123]** Je comprends mais, puis vous prenez l'exemple
11 qui me touche droit au coeur, les restaurateurs,
12 les hôteliers, bien sûr, mais ce n'est pas la
13 semaine passée qu'on a commencé à vous parler de
14 ça, ça fait plusieurs années qu'on vous parle de
15 ça. Puis l'APCHQ, je l'ai déjà représentée pour
16 vous poser ce genre de question là, vous vous en
17 souviendrez, ce n'est pas hier matin.

18 Mais, au Québec, on construit des maisons.
19 Au Québec, on construit des hôtels. Au Québec, on
20 installe de nouveaux restaurants, de nouveaux
21 emplacements de restauration depuis plusieurs
22 années. Qu'est-ce qui a changé cette année qui nous
23 amène à dépenser plus de sous par rapport à toutes
24 les autres années avant où je pensais que vous
25 faisiez un travail dans les limites de ce que vous

1 étiez capables de faire en faisant toujours ce que
2 vous vouliez faire, mais ça depuis vingt (20) ans,
3 pas juste depuis une année.

4 R. En fait, de deux choses l'une : la première c'est
5 comme vous le savez, au cours des années passées,
6 on a déployé beaucoup d'efforts, on s'est déjà
7 améliorés, on a déjà amélioré le délai pour les
8 raccordements simples.

9 Q. **[124]** On l'a vu.

10 R. On a déjà amélioré le nombre de plaintes qui est
11 descendu. On est beaucoup plus rapides à prendre en
12 charge le client. Je pense que ça, c'est un élément
13 qui est apprécié par vos membres, en tout cas de ce
14 que j'entends...

15 Q. **[125]** On a vu ça.

16 (11 h 35)

17 R. ... des autres associations. Maintenant, ce qui
18 reste à faire c'est vraiment la réduction des
19 délais et pour ce faire, bien on a besoin de main-
20 d'oeuvre supplémentaire, on a besoin d'assurer un
21 guichet unique pour les gens, pour être capable de
22 les accompagner, être capable de trouver des moyens
23 d'accélérer les délais, autant du côté du client.
24 Parce que le client aussi a des activités sous sa
25 responsabilité, qu'Hydro-Québec, et de mieux

1 travailler ensemble. C'est vraiment ça qu'on veut
2 faire. C'est pas qu'on ne le faisait pas dans le
3 passé. C'est que maintenant on veut s'y prendre
4 autrement pour s'assurer de répondre aux besoins du
5 client davantage au moment où c'est requis.

6 Q. **[126]** Alors je vous remercie de vos réponses.

7 M. ÉRIC FILION :

8 R. Écoutez, peut-être juste rajouter.

9 Q. **[127]** Oui, excusez-moi. Oui.

10 R. Je vais juste rajouter, si vous me permettez, puis
11 ça a été mentionné hier par monsieur Murray. C'est
12 sûr que dans notre plan stratégique qu'on a publié
13 en deux mille seize (2016) on parle d'un virage
14 clientèle, ça fait que c'est vrai qu'on s'est
15 rapproché beaucoup plus de notre clientèle depuis
16 les deux dernières années. On parlait hier de
17 plusieurs rencontres avec différents groupes de
18 clientèle. Puis en faisant ça, bien on comprend
19 mieux leurs besoins puis c'est ça que ma consœur
20 disait, c'est qu'on veut s'assurer de rencontrer
21 les attentes de ces clients-là. Donc, il y a des
22 changements, il y a encore des améliorations à
23 faire dans notre qualité de service, dans notre
24 productivité, dans nos temps de cycle. Vraiment sur
25 la base de rencontrer les besoins du client. Puis

1 c'est ça qui guide nos... notre virage clientèle,
2 dans le fond, là.

3 Q. [128] Je vous remercie. Est-ce que ça complète? Je
4 m'excuse. Merci. Ça complète mes questions pour
5 vrai.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Je vous remercie beaucoup, Maître Cadrin. Maître
8 Neuman.

9 Me DOMINIQUE NEUMAN :

10 Alors bonjour, Madame la Présidente, Madame,
11 Monsieur les Régisseurs. Dominique Neuman pour
12 Stratégies énergétiques. Je m'apprêtais à vous
13 demander tout à l'heure, quand je me suis levé, de
14 nouveau la permission de passer demain puisque je
15 n'aurai manifestement pas le temps de passer ce
16 matin. Et déjà, je suis assez serré par rapport à
17 mon autre engagement, donc comme je vois qu'il
18 reste dix (10) intervenants qui sont encore
19 inscrits pour le panel 2, je pense que c'est...
20 qu'il y a une certaine chance...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Alors on vous mettra en bout de piste plutôt que
23 maintenant.

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :

25 C'est ça, chance raisonnable que ça arrive demain.

1 Donc, je vous remercie beaucoup.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Ça me fait plaisir. Alors, Maître Pelletier, je
4 pense que ça... vous en avez annoncé pour quinze
5 (15) minutes, est-ce que... est-ce que c'est
6 toujours une estimation raisonnable? Ou est-ce
7 que... si on en a pour une heure (1 h)? Je veux
8 juste savoir. Est-ce qu'on coupe au milieu ou est-
9 ce qu'on y a va jusqu'à la fin?

10 Me PIERRE PELLETTIER :

11 Écoutez, je pense qu'on est mieux de voir venir. Je
12 pensais avoir un petit crédit de quinze (15)
13 minutes pour hier, là, mais...

14 LA PRÉSIDENTE :

15 On verra. Enfin, si jamais on voit que ça se
16 prolonge je vais peut-être vous demander le
17 meilleur endroit pour prendre une pause à ce
18 moment-là.

19 Me PIERRE PELLETTIER :

20 Oui.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Si jamais ça se...

23 Me PIERRE PELLETTIER :

24 Bien j'ai des questions que sur un seul sujet et
25 dépendant de la manière dont les choses se

1 déroulent, ça peut aussi bien se passer dans vingt
2 (20) minutes.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Alors on va faire quelque chose. Si à midi et quart
5 (12 h 15) vous n'avez pas terminé, je vous
6 demanderai la meilleure place pour prendre une
7 pause. Ça vous va?

8 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PIERRE PELLETIER :

9 Q. **[129]** D'accord. D'accord. Alors Pierre Pelletier
10 pour l'AQCIE-CIFQ. Mes questions concernent le
11 programme de conversion à l'électricité. Je présume
12 que c'est avec vous, Monsieur Dubé, que je vais
13 être appelé à échanger. Je vous réfère à la pièce
14 B-0127, qui correspond pour Hydro-Québec à HQD-15,
15 Document 1.6. Ce sont les réponses à la Demande de
16 renseignements numéro 6, qui ont été produites le
17 trente (30) novembre.

18 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

19 R. Est-ce que vous êtes à la question 2.3, Maître
20 Pelletier?

21 Q. **[130]** Je suis à la question 2... oui, 2.2, 2.3.

22 R. C'est ce que je pensais.

23 Q. **[131]** Le premier point que je voudrais établir.
24 Évidemment, c'est pas Hydro-Québec, m'a-t-il
25 semblé, qui avait volontarisé les informations

1 qu'on retrouve au tableau R2.2. C'est plutôt une
2 réponse à une demande qui a été faite par la Régie
3 de mettre à jour un certain nombre d'éléments, là,
4 qui ont été énumérés par mon collègue Falardeau
5 tantôt. Maintenant, est-ce que je dois comprendre
6 de la réponse à la question 2.3, où le... le
7 Distributeur... le Distributeur propose de produire
8 les différents documents demandés par la Régie, là,
9 plus tard, une fois la décision sur le fond ou la
10 décision de principe rendue. Est-ce que je dois
11 conclure de cette proposition-là que le
12 Distributeur entend amender sa demande de façon à
13 réclamer un revenu requis plus élevé
14 vraisemblablement de l'ordre de dix-huit virgule un
15 millions (18,1 M) suivant ce qui apparaît de votre
16 réponse à la question 2.3.

17 (11 h 40)

18 M. LUC DUBÉ :

19 R. L'intention derrière la réponse était que
20 l'information demandée est très volumineuse et que
21 de toute façon sur la décision sur le fond,
22 l'ensemble de ces informations-là va être publié,
23 donc dans la décision sur le fond on pourra
24 intégrer la décision sur la conversion à
25 l'électricité de mettre à jour ces éléments-là.

1 Mais dans les délais qu'on avait de tout remettre
2 la liste qui était demandée, s'il nous est
3 impossible, donc on propose de pas amender la
4 preuve, mais d'en tenir compte lors de la mise à
5 jour qui sera faite sur la décision sur le fond.

6 Q. **[132]** De ne pas amender la preuve, mais d'en tenir
7 compte. C'est ça que vous m'indiquez?

8 R. Il n'y aura pas de preuve. Bien, en fait, peut-être
9 nuance. C'est qu'effectivement quand on répond à la
10 décision sur le fond, on publie une preuve avec
11 l'ensemble des tableaux, je ne sais pas si on peut
12 appeler ça une preuve amendée, mais en tout cas
13 c'est une preuve qui reflète les impacts de la
14 décision de la Régie, donc celle sur le mazout en
15 est une, donc elle va être reflétée pour l'impact
16 sur la tarifaire deux mille dix-huit (2018) deux
17 mille dix-neuf (2019).

18 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

19 R. Maître Pelletier, à l'instar de tous les autres
20 ajustements qui pourront être faits par la Régie
21 dans sa décision, on voit bien ici l'impact de la
22 décision de la Régie nous porte à un point trois
23 pour cent (1.3 %) d'augmentation tarifaire en deux
24 mille dix-huit (2018), mais il y aura
25 vraisemblablement d'autres ajustements, je pense au

1 coût de la dette que l'on a déposé, il y a
2 plusieurs variables qui vont changer. Et à l'instar
3 de la pratique habituelle, on va publier l'ensemble
4 des pièces qui sont requises par la Régie suite à
5 sa décision, puis la Régie a généralement
6 l'habitude de revoir attentivement ces pièces-là
7 pour s'assurer qu'elles reflètent bien l'ensemble
8 des dispositions de ses décisions tarifaires.

9 Q. **[133]** Alors je comprends que le tableau R2.2, lui,
10 est divisé en deux sections. La première concerne
11 ce qu'on a appelé « l'impact 2017 » sur l'année
12 témoin deux mille dix-huit (2018). Cet impact-là
13 serait - c'est l'impact sur le revenu requis -
14 l'impact sur le revenu requis serait de trois point
15 six millions (3.6 M) en augmentation.

16 M. LUC DENIS :

17 R. C'est exact.

18 Q. **[134]** Le trois point six millions (3.6 M) se divise
19 en quatre postes. Je vois qu'il y a des ...

20 R. Je veux juste préciser peut-être c'est que, il faut
21 considérer que dans notre preuve, il y avait, en
22 deux mille dix-huit (2018), la disposition du
23 compte d'écart qu'on avait demandé auprès de la
24 Régie, donc étant donné qu'il a été refusé, on
25 retire, on a retiré ces montants-là de la preuve

1 deux mille dix-huit (2018).

2 Q. **[135]** Oui, je comprends que vous aviez prévu que
3 l'effet du programme sur le compte d'écart de deux
4 mille dix-sept (2017) serait un écart favorable de
5 trois virgule deux millions (3,2 M)?

6 R. Oui.

7 Q. **[136]** Les chiffres que je vois dans votre petit
8 tableau, l'impact deux mille dix-sept (2017), il y
9 a un montant de trois point cinq millions (3.5 M)
10 attribuable aux autres charges, qui est en effet
11 positif, et puis un montant de zéro virgule trois
12 million (0,3 M) relatif à des charges
13 d'exploitation qui, lui, est en négatif.

14 R. En fait, si on se rappelle, la façon qu'on avait
15 évalué l'impact ou le compte d'écart pour l'année
16 deux mille dix-sept (2017), il y avait un effet
17 « revenu », c'est-à-dire qu'on engendrait des
18 ventes supplémentaires avec le programme de mazout
19 conversion. Donc, dans la rubrique « autres
20 charges », c'est l'effet du compte d'écart qui est
21 là, donc, le compte d'écart est effectivement
22 créditeur, était effectivement, à cause de l'effet
23 « revenu » qu'on avait ...

24 Q. **[137]** En fait, c'est l'effet « revenu » qui est de
25 trois virgule cinq millions (3,5 M)?

1 R. C'était l'effet combiné, revenus et coûts
2 additionnels engendrés par le programme, donc si on
3 le reprend, il est en positif actuellement, donc il
4 était créditeur dans la proposition tarifaire deux
5 mille dix-huit (2018). Si on veut le retirer, ça
6 demande donc un ajustement positif.

7 Q. **[138]** Bien. Et le montant de zéro virgule trois
8 million (0,3 M), lui, à l'égard des charges
9 d'exploitation c'est parce qu'il n'est pas compris
10 évidemment dans l'autre montant, dans les autres
11 charges. Pourquoi est-ce qu'il est mis à part?
12 (11 h 45)

13 R. Spécifiquement pour le point 3, je n'ai pas
14 souvenir.

15 Q. **[139]** Parce que je comprenais de votre réponse
16 tantôt que « autres charges » ça voulait dire le
17 résultat total des côtés positifs, c'est-à-dire les
18 revenus additionnels devant provenir du programme
19 moins les coûts engendrés par le programme.

20 R. On peut vérifier, là. Je présume que c'est un
21 impact collatéral du retrait du programme, là, mais
22 je peux vérifier.

23 Q. **[140]** O.K. Mais, je comprends que de toute façon au
24 total, le fait de n'avoir pas accepté le programme,
25 l'effet de ça, dans un premier temps, c'est qu'à

1 l'égard de l'année deux mille dix-sept (2017), on
2 aurait dû se retrouver avec un compte d'écart
3 positif ou créditeur de trois virgule six millions
4 (3,6 M\$) et qu'en l'enlevant, ça fait en sorte
5 qu'il faut augmenter nos revenus requis en deux
6 mille dix-huit (2018) de ce même montant?

7 R. Oui.

8 Q. **[141]** O.K. Je vous amène à l'élément suivant qui
9 est l'impact deux mille dix-huit (2018) sur l'année
10 témoin deux mille dix-huit (2018). Et là il y a
11 deux façons de procéder. C'est parce que je veux
12 comparer les montants dont vous faites état à
13 d'autres montants dont vous avez fait état
14 antérieurement. On va commencer par ce qu'il y a
15 dans ce tableau-là.

16 Vous indiquez que le quinze millions
17 (15 M\$) d'impacts, c'est le résultat notamment de
18 ceci : des achats d'électricité en moins qui vont
19 entraîner une diminution du revenu requis. Et là
20 vous mettez un montant de douze virgule neuf
21 millions (12,9 M\$). Et j'ai cru comprendre, à
22 l'examen des détails qui apparaissent à la suite,
23 j'ai cru comprendre que vous aviez calculé ce
24 montant-là comme étant des achats d'électricité
25 patrimoniale entièrement. Est-ce exact?

1 R. Oui, effectivement.

2 Q. **[142]** Dans un document qui a été produit dans un
3 autre dossier, dans le dossier R-4000-2017, il y
4 avait une analyse financière qui avait été faite.
5 Puis j'ai avec moi le document si vous en avez de
6 besoin, mais si c'est pas nécessaire, bien je vais
7 vous poser la question. Peut-être que vous êtes en
8 mesure d'y répondre de toute façon.

9 R. Posez la question, on verra si...

10 Q. **[143]** Oui.

11 R. ... si je peux y répondre.

12 Q. **[144]** C'est toujours plus compliqué quand on se met
13 à additionner les documents produits. Alors, dans
14 cette analyse financière qui avait été faite au
15 dossier R-4000-2017, et ça se trouvait, ça, à la
16 pièce HQD-1, Document 3, qui est à la pièce B-0050
17 du dossier R-4000.

18 Bon. Bref, dans ce dossier-là, vous
19 estimiez, pour l'année deux mille dix-huit (2018),
20 des achats d'électricité non pas de douze virgule
21 neuf millions (12,9 M\$), mais de dix-huit virgule
22 six millions (18,6 M\$).

23 R. C'est sûr que l'évaluation des coûts d'appro, c'est
24 pas mon équipe qui a fait l'évaluation, donc je ne
25 veux pas vous induire en erreur. Je n'ai pas la

1 preuve en avant des yeux, mais je vous fais
2 confiance, c'est le chiffre qui avait été mis en
3 preuve. On peut valider la différence, mais...
4 Peut-être le panel 3 pourra répondre mieux à votre
5 question à ce moment-là.

6 Q. **[145]** Oui. Bien, la différence évidemment,
7 « comptablement » c'est facile, là. Ça nous fait
8 cinq point... ça nous fait cinq point huit millions
9 (5,8 M\$) d'écart. Mais, la question que j'ai pour
10 vous, et je comprends que vous ne semblez pas avoir
11 la réponse personne sur ce panel-là, c'est :
12 pourquoi dans un cas, lorsqu'on présente l'analyse
13 financière, on prévoit que les coûts d'achat
14 d'électricité vont être de dix-huit virgule six
15 millions (18,6 M\$), alors que maintenant ce qu'on
16 dit, c'est que le fait de ne pas faire le programme
17 nous épargne des coûts qui ne seront pas de dix-
18 huit point six millions (18,6 M\$), mais de douze
19 virgule neuf millions (12,9 M\$)?

20 R. Étant donné que c'est des approvisionnements, je
21 préférerais effectivement que ce soit abordé au
22 panel 3, mais je sais qu'il y avait une notion au
23 niveau de la preuve R-4000, une notion de coûts
24 évités avec laquelle il avait été... ils ont
25 travaillé pour évaluer l'impact. Alors qu'ici,

1 quand on met vraiment l'impact sur les tarifs de la
2 tarifaire deux mille dix-huit (2018), on refait
3 l'ensemble de la planification des
4 approvisionnements.

5 Et là, à la lumière de ça, c'est là qu'on
6 conclut que l'approvisionnement à douze virgule
7 neuf millions (12,9 M\$) qu'on a soumis, c'est que
8 là on est en mesure aujourd'hui d'évaluer que c'est
9 vraiment de l'approvisionnement en patrimonial qui
10 sera... qui ne sera pas fait relativement à ce
11 retrait-là du programme, en fait.

12 (11 h 51)

13 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

14 R. Maître Pelletier, ou bien on prend un engagement,
15 ou bien on peut y répondre, comme on a votre
16 question, on peut y répondre au panel 3, à votre
17 guise.

18 Q. **[146]** On pourra y aller avec le panel 3.

19 R. Parfait.

20 Q. **[147]** Quand je regarde le tableau, c'est le tableau
21 R2.3, j'y ai référé tantôt comme étant le tableau
22 détaillé, quand on regarde le tableau R2.3, je suis
23 dans la colonne intitulée « année témoin 2018 », on
24 voit effectivement un montant au crédit de douze
25 virgule neuf millions (12,9 M\$) vis-à-vis la ligne

1 « achat d'électricité patrimoniale ». Est-ce qu'il
2 existe un document qui peut nous montrer que,
3 effectivement, les achats d'électricité prévus à
4 l'égard de ce programme-là étaient à l'origine,
5 c'est-à-dire au dépôt de votre preuve, compris sous
6 le titre « électricité patrimoniale » et non pas
7 tout autre?

8 M. LUC DUBÉ :

9 R. Je vais prendre la même réponse. Ça va être le
10 panel 3 qui va pouvoir répondre à cette question-
11 là.

12 Q. **[148]** Oui, sauf que, dans ce cas-ci, je m'adresse
13 plus à la mathématique de l'affaire qu'au fondement
14 de l'affaire. Les gens d'Approvisionnement vont
15 peut-être me dire que, oui, ils sont en mesure de
16 tout couvrir les besoins, ils auraient été en
17 mesure de tout couvrir les besoins de ce programme-
18 là avec l'électricité patrimoniale. Mais ce que je
19 me demandais, c'est si... Parce qu'il n'y a pas de
20 pro forma qui existe, qui nous montrerait, bien,
21 voici en détail quels étaient les coûts prévus, les
22 dépenses, les revenus prévus, et caetera. De sorte
23 qu'on puisse rattacher le douze virgule neuf
24 millions (12,9 M\$) à l'électricité patrimoniale et
25 non pas à d'autres approvisionnements?

1 R. J'entends ce que vous me dites, mais je pense que
2 la meilleure personne encore va demeurer monsieur
3 Zayat et son équipe pour... parce que les chiffres
4 viennent de son équipe au niveau de l'évaluation
5 des impacts. Finement, comment on peut déterminer
6 si c'est du patrimonial ou pas, ça va être la
7 meilleure personne pour répondre à la question.

8 Q. **[149]** Je présume que, au niveau des revenus des
9 ventes, parce que je vois que, dans votre tableau
10 R2.2, je reviens au petit tableau, je vois que vous
11 avez des revenus puis des ventes deux mille dix-
12 huit (2018) prévus de vingt-neuf virgule cinq
13 millions (29,5 M\$).

14 R. Oui, je le vois.

15 Q. **[150]** Oui. Est-ce que ça correspond, ça, à trois
16 cent quarante gigawattheures (340 GWh) pour le
17 montant de vingt-neuf virgule cinq (29,5 M\$)? Je
18 vous pose la question. Je vous pose la question,
19 parce que, dans l'autre tableau, celui du dossier
20 4000, on prévoyait des revenus presque identiques,
21 là, trente millions six cent soixante-quatorze
22 mille (30,674 M\$) pour trois cent quarante
23 gigawattheures (340 GWh). Et je me demandais si,
24 vous autres, quand vous présentez ces documents-là
25 vous êtes partis des mêmes quantités ou si c'est

1 des quantités qui sont fournies par d'autres?

2 R. Je suis vraiment désolé de ne pas pouvoir répondre.

3 Mais ça va être le panel 3 qui va pouvoir répondre
4 à cette question-là.

5 Q. **[151]** Un autre élément important d'écart entre ce
6 qui apparaît au document dont on parle ici, HQD-15,
7 Document 1.6, et ce qui avait été présenté dans le
8 dossier 4000, un autre élément important, c'est
9 l'amortissement. Ici, vous faites état d'une
10 dépense d'amortissement de un million (1 M\$). Dans
11 l'autre dossier R-4000, on nous proposait plutôt un
12 amortissement de trois millions (3 M\$), plus
13 précisément trois millions soixante-dix mille
14 (3,070 M\$). Avez-vous une idée d'où peut résulter
15 la différence entre ces montants-là?

16 R. Je n'ai pas l'information avec moi pour... en fait
17 ce qui est derrière la prévision du dossier R-4000.
18 Il va falloir qu'on vérifie. Je n'ai pas
19 l'information avec moi.

20 Q. **[152]** Alors, si on prend ce dossier-ci, est-ce que
21 vous savez comment le montant de un million (1 M\$),
22 lui, a été établi pour l'amortissement?

23 R. Je vous dirais que c'est ce qu'on... c'est l'impact
24 qu'on... Si on retire, c'est que c'est l'impact
25 qu'on avait de prévu dans la tarification. Où j'ai

1 plus de misère à vous commenter, c'est qu'est-ce
2 qui avait été utilisé au niveau de l'analyse
3 économique du dossier R-4000.

4 (11 h 55)

5 Q. **[153]** Bien, on voit, dans le tableau détaillé, là,
6 R2.3, un montant d'amortissement, un ajustement
7 négatif, là, d'un million (1 M), simplement vis-à-
8 vis le titre, « Programme conversion à
9 l'électricité ». Mais l'amortissement dont il est
10 question à l'égard de ce programme-là, est-ce que
11 c'est l'amortissement des aides qui étaient
12 offertes par le Distributeur aux clients qui se
13 prévalaient du programme?

14 R. Exact. Le un million (1 M) qui est là, c'était
15 l'aide financière qui était prévue être octroyée et
16 amortie sur une période... là j'oublie mais, de
17 mémoire, cinq ou dix (10) ans.

18 Q. **[154]** On parlait de dix (10) ans, ce qui voudrait
19 dire qu'il y aurait eu des aides financières de
20 procurées un petit peu en deux mille dix-sept
21 (2017) et puis plus largement en deux mille dix-
22 huit (2018) pour environ dix millions (10 M)?

23 R. Je n'ai juste pas en mémoire le moment exact, là.
24 Parce que, si je me fie au PGEÉ, où on met en
25 service à la fin de l'année, donc...

1 Q. **[155]** La prévision, c'était... oui, vous avez
2 raison, la prévision, c'était de les mettre en
3 service au trente et un (31) décembre. De sorte que
4 l'amortissement se calcule...

5 R. Donc, je pourrais présumer, basé là-dessus, que
6 l'amortissement qui est là, c'est seulement
7 concernant les investissements prévus de deux mille
8 dix-sept (2017). Mais on pourrait vérifier.

9 Q. **[156]** Sauf qu'effectivement, les montants d'aide
10 financière deux mille dix-sept (2017), ici, on ne
11 les a pas, n'est-ce pas?

12 R. À ma connaissance, là je n'ai pas le dossier
13 complet en tête, mais, à ma connaissance, peut-être
14 qu'on ne l'a pas effectivement présenté ici, dans
15 la réponse à laquelle vous faites référence.
16 Clairement... excusez, je vais préciser ma réponse.
17 Clairement, il était prévu quand même dans la base
18 de tarification, là. Donc, je n'ai pas le...
19 j'imagine que je peux même le trouver à même la BT,
20 là. J'ai probablement même une ligne distincte, là,
21 au niveau de ma base de tarification détaillée, qui
22 montrerait, effectivement, en deux mille dix-sept
23 (2017), une mise en service de l'ordre de dix
24 millions (10 M).

25 Q. **[157]** Ça pourrait se vérifier au document lui-même?

1 Il semble qu'une charmante dame ait l'information
2 pour vous.

3 R. Si on me l'amène, probablement que je pourrai le
4 confirmer. Effectivement, on voit, en date du
5 trente et un (31) décembre, à la... je vais vous
6 faire la référence, HQD-9, document 1, page 10 de
7 12. On voit qu'au trente et un (31) décembre, donc
8 dans le mois de décembre deux mille dix-sept
9 (2017), dans notre prévision pour l'année de base,
10 on a mis en service une prévision, là, de dix
11 millions cent quatre-vingt (10 188 M). Qui donnait
12 un amortissement prévu de l'ordre de huit cent
13 mille (800 000), donc près d'un million (1 M).
14 Bien, excusez, ça c'est la moyenne... Correction.
15 C'est la moyenne 13 soldes que je voyais, à ma
16 droite, et non pas la prévision de l'amortissement,
17 désolé.

18 Q. **[158]** Alors, la bonne réponse, c'est?

19 R. Donc, c'est un investissement de dix millions cent
20 quatre-vingt-huit (10 188 M) en décembre deux mille
21 dix-sept (2017).

22 Q. **[159]** Avec un amortissement conséquent d'un million
23 (1 M)?

24 R. Exactement.

25 Q. **[160]** Merci. Qu'est-ce qui se produit à l'égard de

1 l'année deux mille dix-sept (2017) en rapport avec
2 le fait que le compte d'écart est éliminé et que
3 les sommes qui y étaient versées, évidemment, ne
4 seront pas créditées au revenu requis de deux mille
5 dix-huit (2018), est-ce qu'il en résulte, tout
6 simplement, pour le Distributeur, un revenu net de
7 l'ordre de trois point cinq (3.5), trois point six
8 millions (3.6 M) de plus que ce qui avait été
9 inclus dans le revenu requis?

10 R. On comprend que le montant qu'on avait évalué, là,
11 de trois point cinq (3.5), trois point six (3.6),
12 c'était notre estimé. À la lumière de la
13 décision... on est en train, actuellement, de voir
14 quelles sommes avaient été engagées et quelles ne
15 le sont pas. Donc, ce n'est pas nécessairement
16 l'ensemble des sommes qui, à date ou, en tout cas,
17 au moment de la décision, qui avaient été engagées
18 auprès de participants de la... du programme.

19 (12 h 00)

20 Q. **[161]** O.K. Je comprends que le montant de trois
21 virgule cinq (3,5) ou trois virgule six (3,6), on
22 n'est jamais trop sûrs mais disons trois virgule
23 cinq (3,5), on comprend que le montant est même
24 peut-être trois virgule deux (3,2) parce que c'est
25 ce que vous aviez donné comme montant du compte

1 d'écarts, le montant de trois virgule deux millions
2 (3,2 M), ça, c'était une estimation, n'est-ce pas?

3 R. Exact, en fonction d'un déploiement normal du
4 projet avec une autorisation.

5 Q. **[162]** O.K.

6 R. Exact.

7 Q. **[163]** De sorte que quand on dit que l'élimination
8 du programme en deux mille dix-sept (2017) a un
9 impact négatif en deux mille dix-huit (2018) de
10 trois virgule deux millions (3,2 M), dans le fond,
11 ça ne correspond pas à la réalité. Ça correspond
12 simplement à la prévision qui avait été faite
13 lorsque vous avez demandé le compte.

14 R. Exact. Donc, deux choses, en fait, c'est qu'il faut
15 comprendre que quand on a établi la tarification deux
16 mille dix-huit (2018), on est en août, même avant,
17 en juillet, et donc, on a pris pour acquis que le
18 projet allait être accepté, et donc le CFR
19 autorisé, et on a pris notre prévision de l'époque
20 et on en a disposé dans notre tarification deux mille
21 dix-huit (2018).

22 Donc, c'est ça aujourd'hui que, une fois
23 qu'il est refusé, qu'on retire, tout simplement.
24 Donc, il y a une distinction à avoir avec les coûts
25 réels engagés qui sont en deux mille dix-sept

1 (2017), il va y avoir une différence assurément.

2 Q. **[164]** Alors, m'avez-vous répondu sur la question
3 précédente, je crois, où je vous demandais l'impact
4 sur deux mille dix-sept (2017). Est-ce que,
5 effectivement, l'effet de ça c'est d'augmenter
6 votre revenu net mais d'un montant qui n'est pas
7 précisé, un montant qui aurait théoriquement été de
8 trois virgule deux millions (3,2 M) mais qui, je
9 comprends, va être un peu moindre que ça parce que
10 le programme a été arrêté au mois de novembre,
11 n'est-ce pas?

12 R. Pour l'impact deux mille dix-sept (2017), on est en
13 train de l'évaluer, en fait, à savoir ça va être
14 quoi l'impact sur les résultats nets. On n'a pas
15 l'information actuellement. Donc, je ne suis pas en
16 mesure aujourd'hui de vous donner l'impact final
17 sur les résultats deux mille dix-sept (2017).

18 Q. **[165]** Je présume que c'est une des raisons pour
19 lesquelles vous ne pouviez pas compléter toutes les
20 pièces qui vous étaient demandées par la Régie?

21 R. Non, parce que comme je le disais plus tôt, ce
22 qu'on corrige ici c'est vraiment ce qui avait été
23 mis au dossier en août dernier. Où je fais une
24 distinction, c'est qu'une fois que le projet a été
25 refusé - puis là, malheureusement, je n'ai pas la

1 date de la décision de la Régie - ça a des impacts
2 sur les coûts réellement engagés, que ça, ils ne
3 sont pas reflétés dans aucune tarifaire parce que
4 là, on tombe en mode, je vous dirais, réel.

5 Q. **[166]** Oui.

6 R. Où là, on va devoir agir en conséquence pour
7 respecter la décision de la Régie. Donc, il y a
8 vraiment une différence entre ce qu'on avait
9 planifié au mois d'août versus ce qui va réellement
10 se passer d'ici la fin de l'année.

11 Q. **[167]** Et ce qui va se passer d'ici la fin de
12 l'année, est-ce que ça comporte seulement les coûts
13 que vous aviez prévu d'engager et qui ont été
14 réellement engagés jusqu'à maintenant ou si ça
15 comprend aussi les sommes que vous pourriez être
16 appelés à verser à certains clients en raison du
17 fait que le programme a été arrêté ou n'a pas été
18 autorisé.

19 Je vais être plus précis, Monsieur Dubé.
20 J'ai ici un document, je vais en faire lecture si
21 vous en avez besoin mais ça devrait vous situer.
22 J'ai ici un document qui serait un communiqué
23 d'Hydro-Québec qui dit ceci :

24 Le 3 novembre dernier, la Régie de
25 l'énergie a rendu sa décision D-2017-

1 119 dans laquelle elle rejette la
2 demande d'approbation du programme
3 Conversion à l'électricité d'Hydro-
4 Québec.

5 Dans ce contexte, Hydro-Québec annonce
6 qu'elle met en suspens, en date du 7
7 novembre 2017 et jusqu'à nouvel ordre,
8 ses initiatives liées au programme
9 Conversion à l'électricité.

10 Hydro-Québec entend honorer ses
11 engagements auprès de tous les clients
12 qui ont déjà soumis une lettre
13 d'intérêt s'ils fournissent la preuve
14 au plus tard le 1er décembre 2017...

15 La semaine dernière.

16 ... qu'ils ont débuté les travaux
17 avant le 7 novembre 2017. Ces projets
18 seront admissibles à un appui
19 financier uniquement si Hydro-Québec
20 reçoit le formulaire de confirmation
21 de la réalisation du projet et toutes
22 les pièces justificatives exigées au
23 plus tard le 1er décembre 2018 (sic).
24 Hydro-Québec tient à réitérer sa
25 volonté de contribuer à la transition

1 énergétique du Québec. Elle analysera
2 ses options...

3 Et caetera. Alors, la question que je vous pose
4 c'est de quelle façon ça va être traité, ça, sur le
5 plan réglementaire, ces... les sommes qui
6 pourraient être versées en raison de cette décision
7 d'Hydro-Québec d'honorer les demandes qui lui
8 seraient faites?

9 (12 h 06)

10 M. LUC DUBÉ :

11 R. C'est certain que ces sommes-là qui ont été, comme
12 la lettre le fait mention, honorées, c'est certain
13 qu'elles vont se retrouver au niveau des résultats
14 nets, là, pour deux mille dix-sept (2017) d'Hydro-
15 Québec.

16 Q. **[168]** Au niveau des résultats nets de deux mille
17 dix-sept (2017)?

18 R. Quand on publiera le rapport annuel deux mille dix-
19 sept (2017), là, quelque part en mai prochain ces
20 montants-là seront... seront considérés dans le
21 rapport annuel d'Hydro-Québec Distribution.

22 Q. **[169]** Alors je comprends qu'il s'agit de dépenses
23 qui ne sont pas susceptibles de faire partie du
24 revenu requis établi pour deux mille dix-huit
25 (2018)?

1 R. Ça, c'est certain.

2 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

3 R. Évidemment, Maître Pelletier, j'aimerais amener une
4 réserve. C'est sous réserve de la lecture qu'on
5 fera des motifs de la décision qui va suivre.

6 Q. [170] Qu'entendez-vous par là?

7 R. Bien vous avez lu le document auquel on fait
8 référence. Il y a certaines options qui pourront
9 s'offrir au Distributeur. On les évaluera en temps
10 opportun une fois les motifs rendus par la Régie.

11 Q. [171] Je comprends, mais j'ai compris aussi de la
12 réponse de monsieur Dubé qu'au moment où on se
13 parle, dans le revenu requis qui est demandé pour
14 deux mille dix-huit (2018) et qui sera
15 manifestement ajusté ou ajustable en fonction des
16 éléments dont on discute ce matin, là, il n'y a
17 pas... il n'y a rien dans cette demande-là qui
18 couvre les sommes que vous offrez de déboursier pour
19 le moment. O.K.

20 Je vais vous dire... je vais vous dire
21 les... ce qui est agaçant c'est que vous nous
22 dites : bien là à la fin, une fois que la décision
23 aura été rendue sur le fond, on va fournir nos
24 documents habituels de mise à jour, là, où on tient
25 compte effectivement du nouveau taux de rendement

1 et un tas d'autres informations. Et puis on tiendra
2 compte aussi de ce qui... de ce qu'il en est de ce
3 dossier-là de conversion à l'électricité. Mais là,
4 on a des montants qui nous sont donnés dans le
5 grand... dans le petit tableau R-2.2 puis dans le
6 grand tableau R-2.3, qui totalisent quinze millions
7 (15 M\$), quinze millions (15 M\$) donc de dépenses
8 qui n'auront plus à être faites. Alors que suivant
9 l'autre tableau qui a été produit dans le dossier
10 4000, R-4000-2017, bien c'est pas quinze millions
11 (15 M\$), c'est vingt-trois millions six cent mille
12 piastres (23 600 000 \$), là, qui est les dépenses
13 qui ne seraient pas faites. Alors évidemment ça
14 fait une différence, ça fait une différence de huit
15 millions et demi (8,5 M\$), là. Et je me demande
16 dans ce contexte-là qu'est-ce que la Régie va
17 pouvoir décider, si elle n'a pas de preuve devant
18 elle, à l'égard de ce qui devrait réellement être
19 déduit en termes de coûts, là, de ce qui était
20 prévu à l'origine.

21 Me ÉRIC FRASER :

22 Alors, Madame la Présidente, si vous me permettez,
23 là, il y a deux choses. Premièrement, cet ensemble
24 d'informations là a été donné à la demande de la
25 Régie dans la DDR numéro 6. Deuxièmement, la

1 requête du Distributeur n'a pas été amendée. Le
2 Distributeur ne demande rien de plus que ce qu'il a
3 demandé. Donc, on ne doit pas nous attribuer des
4 intentions ici. Et puis cette décision-là ce
5 qu'elle fait, c'est qu'elle refuse le programme et
6 elle nous demande de radier le compte. Donc, les
7 sommes qui ont été dépensées en deux mille dix-sept
8 (2017), le Distributeur va les prendre à sa charge.
9 C'est réglementation 101. Puis en ce qui concerne
10 l'évaluation, le Distributeur ne change pas sa
11 demande.

12 Là où... est-ce que la mise à jour
13 reflétera ça parce que la preuve reflète ça? Mais
14 il y a une chose qui est certaine, le Distributeur
15 ne reflète rien dans sa requête. Et il ne... bien
16 que l'évaluation première soit un impact négatif,
17 il n'y a aucune modification qui a été faite à sa
18 requête. Donc, on ne doit pas nous attribuer des
19 intentions qu'il n'y a pas ici. Les coûts deux
20 mille dix-sept (2017) sont assumés par le
21 Distributeur et deux mille dix-huit (2018), il n'y
22 a aucune modification qui est demandée. Maintenant
23 qu'est-ce qui sera fait sur la mise à jour? C'est
24 une autre question qui sera à déterminer et qui
25 sera libre à la Régie, puisqu'on sait que la Régie

1 procède à des mises à jour dans la décision 2 qui
2 reflètent l'ensemble de la preuve déposée.

3 (12 h 11)

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Maître Pelletier, je vais vous dire... Je suis avec
6 Maître Pelletier sur cette question-là parce
7 qu'effectivement quand vous faites votre demande
8 tarifaire, à moins que vous me dites qu'on n'a pas
9 suivi la méthode usuelle, mais j'ai cru comprendre
10 des réponses du témoin qu'on a suivi la méthode
11 usuelle, on a présumé que la réponse serait
12 positive et on a mis les sommes dans le dossier
13 tarifaire, ce qui est la façon de faire. Alors je
14 vous comprends que vous n'avez pas demandé de
15 modifier, mais la réponse a été négative, il faut
16 donc retirer ces sommes-là. Je comprends du témoin
17 qu'il nous dit aussi: « Ce sera fait lors de la
18 mise à jour. » Sauf que pour évaluer la mise à
19 jour, pour évaluer correctement la mise à jour qui
20 sera faite, il faut encore qu'on discute des
21 sommes.

22 Et je dois vous avouer que c'est étonnant
23 de voir les sommes qui ont pu être mises à
24 l'origine en août deux mille dix-sept (2017), à
25 l'origine estimées à sept millions (7 M), plus le

1 trois point deux millions (3.2 M), tout d'un coup
2 arriver à dix-huit millions (18 M). Alors je
3 comprends de la question, c'est pourquoi il y a cet
4 écart-là de huit millions (8 M) et, à mon avis,
5 avoir la réponse du témoin nous permettra de
6 pouvoir évaluer la mise à jour correctement
7 lorsqu'elle sera fournie. Alors, de ce côté-là, je
8 pense que les questions de Maître Pelletier sont
9 tout à fait légitimes.

10 Me PIERRE PELLETTIER :

11 Remarquez, ceci dit, un, que je voudrais bien
12 préciser que je prêtais d'intention à personne,
13 sauf quand je demandais effectivement les
14 intentions corporatives, mais là je comprends
15 l'intervention de Maître Fraser que le Distributeur
16 n'a pas l'intention de modifier sa demande. Par
17 conséquent, je comprends de cette intervention-là
18 que le montant de dix-huit virgule un millions
19 (18,1 M), dont fait état le tableau R-2.2 c'est pas
20 une demande d'augmentation de revenus requis, c'est
21 juste un constat. Alors, moi dans ce contexte-là,
22 il n'y a aucune difficulté quelconque. J'ai aucune
23 autre question d'ailleurs. Je vous remercie.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Je vous remercie, Maître Pelletier. En fait, moi

1 j'aurais deux petites questions. Juste en suivi
2 rapide, puisqu'on est sur le sujet et, oui, avant
3 le dîner.

4 Q. [172] Alors effectivement, moi, cette question-là
5 du huit millions (8 M) de différence dans
6 l'évaluation entre les deux DDR alors qu'il y avait
7 un mois, la preuve était déposée, je ne vois pas ce
8 qui a pu changer pour ajouter huit millions (8 M)
9 dans l'évaluation, c'est quand même pas, c'est pas
10 du petit change, là.

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 R. D'où la proposition qu'on vous a faite, Maître
13 Duquette, de revenir au panel 3, on va regarder les
14 chiffres, puis on va vous revenir avec une réponse.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Est-ce que vous pourriez revenir également en
17 réponse, au panel 3 peut-être, sur le fait que
18 quand vous nous dites: « il n'y aura pas de coûts
19 en deux mille dix-huit (2018) », parce que je
20 comprends que vous avez l'intention d'honorer, le
21 « pass-on » existe. Il y a des coûts
22 d'approvisionnement qui vont être liés à ce
23 programme-là. Là vous nous dites: « Je vais assumer
24 les coûts. » Je comprends que vous allez assumer
25 les aides financières, mais tous les coûts

1 d'approvisionnement, j'aimerais bien comprendre
2 comment vous allez les absorber. Alors, merci.
3 Là-dessus je pense qu'on va aller dîner. Il est
4 midi et quart (12 h 15). Oui?

5 Me PIERRE PELLETIER :

6 Votre prévision était meilleure que la mienne.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Alors, il est midi et quart (12 h 15), on va
9 revenir à une heure et quart (13 h 15). Je vous
10 remercie.

11 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

12 REPRISE DE L'AUDIENCE

13 (13 h 16)

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Alors, rebonjour. Nous sommes rendus à vous avec la
16 FCEI. Je vais vous laisser le temps de vous
17 installer.

18 Me YOUSSEF FICHTALI :

19 Bonjour, Madame la Présidente, Madame la Régisseur,
20 Monsieur le Régisseur. Je pensais que mon collègue,
21 maître Turmel, avait demandé hier une... d'être
22 décalé à la toute fin. Je ne sais pas si c'est
23 toujours possible.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 S'il l'a demandé, c'était pas officiellement en

1 tout cas. Il a parlé avec Annie, Annie Gariépy.
2 Me ÉRIC DAVID :
3 Il m'en avait parlé également.
4 LA PRÉSIDENTE :
5 O.K. C'est beau. Alors, ce qu'on va faire, c'est
6 qu'on va passer...
7 Me YOUSSEF FICHTALI :
8 Est-ce que ce serait possible?
9 LA PRÉSIDENTE :
10 Oui. On va vous passer en bout de piste.
11 Me YOUSSEF FICHTALI :
12 Très bien. Parfait.
13 LA PRÉSIDENTE :
14 Vous pourriez peut-être être appelé à passer
15 aujourd'hui par contre.
16 Me YOUSSEF FICHTALI :
17 Il n'y a aucun problème. Très bien.
18 LA PRÉSIDENTE :
19 O.K. C'est bon.
20 Me YOUSSEF FICHTALI :
21 Merci beaucoup.
22 LA PRÉSIDENTE :
23 Merci. Alors, on va passer plutôt... le GRAME
24 n'avait toujours pas de question pour le panel 2.
25 Non. O.K. Et donc, maître David.

1 Me ÉRIC DAVID :

2 Alors, bonjour au Banc. Éric David pour Option
3 consommateurs. J'avais annoncé, je crois, quinze
4 (15) à vingt (20) minutes, ça pourrait être un
5 petit peu plus long étant donné l'ampleur du panel
6 et des sujets.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Pas de problème.

9 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID :

10 Q. **[173]** Alors, bonjour au Panel. Donc, je voulais
11 vous poser une question d'abord, pour clarifier les
12 programmes en efficacité énergétique qui sont
13 destinés aux ménages à faible revenu. Puis au fond,
14 il y a trois pièces peut-être, si vous pouviez les
15 sortir, je vais regarder ces pièces-là. Il y a la
16 B-0051 qui est HQD-14, doc 1 et la B-0127 qui est
17 HQD-15, Document 1.6.

18 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

19 R. Maître David, pour ce qui est de l'efficacité
20 énergétique et des ménages à faible revenu, sans
21 connaître votre question, je m'en excuse d'avance,
22 mais en principe c'est le panel numéro 3 qui
23 s'occupe d'efficacité énergétique qui pourrait y
24 répondre, mais c'est sous réserve de vos questions.

25 Q. **[174]** Bien, effectivement, ma ligne de questions

1 chevauchait les deux panels parce que...

2 R. Bon. D'accord.

3 Q. **[175]** ... ça concerne des programmes MFR en
4 efficacité énergétique. Alors, il y avait...
5 effectivement je me posais la question à quel
6 panel, je me suis dit, je suis mieux de les poser à
7 ce panel-ci parce que si j'attends au panel 3 puis
8 on me dit « ah! vous auriez dû les poser au panel
9 2 » il va être trop tard.

10 R. Alors, allons-y puis on avisera.

11 Q. **[176]** O.K. Alors, vous me direz si ce n'est pas
12 vous qui est apte à répondre, mais mes questions
13 sont relativement macros. J'aimerais commencer
14 justement à la pièce B-0051, donc HQD-14, Document
15 1, à la page 9. Donc, à la figure 3... Ça va? À la
16 figure 3, on présente l'organigramme, le modèle
17 révisé du Centre d'accompagnement interne. Je
18 voulais juste m'assurer que je comprends bien le
19 modèle révisé du Centre d'accompagnement interne.

20 Si je regarde donc le deuxième carré, le
21 centre d'accompagnement, on voit en dessous que le
22 centre d'accompagnement va essentiellement
23 accomplir quatre tâches, en tout cas, quatre tâches
24 importantes qui sont mentionnées. Donc, je lis ici
25 premièrement « Validation d'admissibilité aux

1 programmes », deuxièmement la « Prise d'entente
2 personnalisée », troisièmement « Identification des
3 cas de consommation élevée » et finalement
4 « Guichet unique pour - les associations de
5 consommateurs - et BEIÉ/TEQ »

6 Donc, ensuite je vois, tout de suite collé
7 sur la boîte, il y a deux branches de
8 référencement, on pourrait dire, une qui concerne
9 l'efficacité énergétique et là ça mène vers TEQ et
10 les agents livreurs, et l'autre branche, ça mène
11 aux associations de consommateurs. C'est bien ça?
12 (13 h 21)

13 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

14 R. En fait, l'Association des consommateurs pointe
15 vers le centre d'accompagnement.

16 Q. **[177]** Oui, effectivement, la flèche pointe vers le
17 centre d'accompagnement, alors que la flèche pour
18 l'efficacité énergétique point des deux côtés?

19 R. C'est exact.

20 Q. **[178]** Et c'est ça que je voulais un petit peu
21 clarifier justement. Est-ce que je comprends bien
22 que le rôle, en matière d'efficacité énergétique,
23 que le rôle du centre d'accompagnement, c'est
24 d'identifier les cas qui justifient de
25 l'accompagnement en efficacité énergétique puis

1 ensuite ils sont dirigés vers TEQ qui livre des
2 programmes?

3 R. C'est exact.

4 Q. **[179]** C'est exact. O.K. Donc, je vous réfère
5 maintenant à la deuxième pièce que je vous ai
6 mentionnée, qui est la B-41, donc HQD-10, Document
7 1, et je suis à la page 23.

8 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. Oui, nous l'avons, Maître David.

10 Q. **[180]** Ça va. Alors, je suis ici dans le tableau qui
11 présente les budgets annuels en efficacité
12 énergétique globalement. Et on a sous la rubrique
13 « marché résidentiel » une sous-rubrique « offre
14 ménages à faible revenu ». Et on voit pour l'année
15 deux mille dix-huit (2018) que le budget
16 d'investissement est de sept millions (7 M\$)?

17 R. Vous êtes à quel tableau, Maître David?

18 Q. **[181]** Je suis au tableau A-1 à la page 23.

19 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

20 R. Je vais attendre votre question.

21 Q. **[182]** Je n'ai pas encore posé de question. Donc, je
22 voulais juste vous faire constater juste pour qu'on
23 soit sur la même longueur d'onde.

24 R. Tout à fait.

25 Q. **[183]** Sept millions (7 M\$) budget d'investissement

1 pour offre ménages à faible revenu. Je vous réfère
2 maintenant à la troisième pièce que je vous ai
3 mentionnée tantôt, la B-127 (HQD-15, Document 1.6)
4 page 45.

5 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

6 R. Nous l'avons.

7 Q. **[184]** O.K. Donc, on est ici en réponse à une DDR de
8 la Régie. Et on a plus de détails concernant le
9 sept millions (7 M\$) que je viens de vous
10 identifier tantôt. Parce que ce tableau-ci, c'est
11 l'offre en efficacité énergétique destinée au MFR.
12 Et on voit sous la rubrique « centre
13 d'accompagnement pour les MFR » budget, pour deux
14 mille dix-huit (2018), quatre point neuf millions
15 (4,9 M\$). Puis pour le deuxième, un autre programme
16 « rénovations énergétiques MFR », le budget, deux
17 point six millions (2,6 M\$). Le total, c'est sept
18 point cinq millions (7,5 M\$). Je présume, c'est
19 l'équivalent du sept millions (7 M\$) qu'on a vu
20 dans l'autre tableau? Si ce n'est pas le cas,
21 dites-le-moi.

22 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

23 R. La question, on la référerait au panel 3 pour être
24 certain.

25 Q. **[185]** Vous n'êtes donc pas en mesure de répondre à

1 ça?

2 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

3 R. Non.

4 Q. **[186]** Alors je vais y revenir au panel 3. O.K. Ma
5 prochaine ligne de questions, ça concerne justement
6 l'autre programme important qui a été mentionné
7 « maîtrise à la végétation ». Donc, je ne sais pas
8 si... Je pense que c'était madame Bouchard qui en
9 avait parlé tantôt. Madame Bouchard, si je vous ai
10 bien compris tantôt, vous avez dit que, quant au
11 taux de pannes, il y avait quand même une variation
12 importante entre les régions. Il me semble que j'ai
13 entendu quarante pour cent (40 %). Vous avez parlé
14 de soixante-dix pour cent (70 %) pour le
15 Lac-Saint-Jean, ou j'ai mal compris?

16 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

17 R. En fait, oui, il y a une variation selon les
18 régions. Le quarante-deux pour cent (42 %), c'est
19 la progression du taux de pannes provinciales sur
20 cent kilomètres (100 km) de réseau au cours des dix
21 dernières années. Donc, une augmentation de
22 quarante-deux pour cent (42 %) de moyenne
23 provincialement. Et il y a certains territoires où
24 ça peut... En fait, le taux de pannes annuel est de
25 soixante-dix pour cent (70 %). Donc, si je fais la

1 progression, c'est quarante-deux pour cent (42 %)
2 de soixante-dix pour cent (70 %), la progression.

3 Q. **[187]** O.K. Mais donc, si je comprends bien, il peut
4 y avoir des variations significatives entre les
5 différents milieux, qu'on soit, par exemple, dans
6 un milieu urbain versus rural versus éloigné?

7 R. Bien, en fait, c'est la présence de végétation
8 incompatible qui fait en sorte que le taux de
9 pannes est plus élevé à certains endroits, et les
10 phénomènes météo. On a toujours eu des phénomènes
11 météo qui entraient par les Montagnes blanches.
12 Donc, en Estrie, en Outaouais. Donc, là où la
13 tempête arrive, généralement, il y a toujours avec
14 une force plus virulente et décroît au fur et à
15 mesure qu'elle transite.

16 (13 h 26)

17 Et, si on regarde du côté de la Matapédia, il y a
18 peu de présence de végétation incompatible autour
19 du réseau, donc le taux de pannes de ce côté-là est
20 moins élevé.

21 Q. **[188]** O.K. Donc, une question que j'avais. J'ai
22 constaté, dans le document B-0025, donc HQD-8,
23 document 1, ça c'est l'Annexe B qui couvre la
24 maîtrise de la végétation, une série de... disons,
25 de statistiques qui sont portées à notre attention.

1 Entre autres, à la page... vous n'êtes pas obligés
2 de le sortir, là, c'est... je pense, en le disant,
3 vous allez savoir de quoi je parle. À la page 26,
4 on parle d'un taux de quarante-huit pour cent
5 (48 %) des portées qui ont des branches à moins de
6 soixante centimètres (60 cm) des fils de moyenne
7 tension. Ensuite, à la page 27, on parle du cycle
8 de retour requis de quatre ans et, à la page 29, on
9 parle du fait que le Distributeur utilise « un
10 indicateur de taux de pannes liées à la végétation
11 par cent kilomètres (100 km) basé sur quatre-vingt-
12 cinq pour cent (85 %) des jours les plus
13 performants ».

14 Pour ces données-là, ma question c'est : Le
15 Distributeur a-t-il des données qui sont
16 désagrégées par région ou par nature de milieux,
17 autrement dit, rural versus éloigné versus urbain,
18 pour ces données-là.

19 R. En fait, ce qu'on suit surtout, en fait, pour
20 prioriser nos actions en maîtrise de la végétation,
21 c'est le taux de pannes aux cent kilomètres
22 (100 km). Donc, ça, on l'a... monsieur Murray en a
23 fait mention hier, on l'a par municipalité, c'est
24 un des indicateurs qu'on regarde, par ligne qui
25 alimente des municipalités. Alors, c'est un des

1 facteurs qu'on regarde pour la planification des
2 activités planifiées en maîtrise de la végétation.

3 Et, les autres indicateurs, on doit les
4 produire au fur et à mesure qu'on déploie nos
5 activités de maîtrise de la végétation.

6 Q. **[189]** Mais, dans cette logique-là, est-ce que ça ne
7 serait pas, par exemple, pertinent d'avoir des
8 cycles de retour qui tiennent compte, justement, du
9 facteur régional ou du facteur du milieu?

10 R. C'est le cas aussi. Je peux laisser monsieur Buteau
11 vous expliquer le cycle de retour de quatre ans.
12 Parce que, le quatre ans, est une moyenne.

13 Q. **[190]** O.K. J'allais y revenir, sur ce sujet-là,
14 mais j'en étais pour l'instant, disons, à la nature
15 des statistiques puis la question que je me pose
16 c'est est-ce qu'il ne serait pas pertinent, pour le
17 Distributeur, de développer des analyses
18 statistiques qui sont plus liées à la nature du
19 milieu pour chacun de ces facteurs-là?

20 R. Je ne suis pas sûre de bien comprendre la question,
21 je m'excuse. Mais le taux de pannes aux cent
22 kilomètres (100 km), on l'a par municipalité. Donc,
23 implicitement, c'est qu'en réseau, hein, notre
24 réseau est un peu comme une toile d'araignée.

25 Q. **[191]** Oui.

1 R. Alors, la même ligne peut être en région ou en
2 secteur plus boisé puis, ensuite, en densité
3 urbaine, ensuite en boisé. Alors, on y va vraiment
4 par segment de ligne. Donc, on n'a pas de
5 répertoire urbain. C'est sûr qu'on note une
6 différenciation au niveau des indicateurs, du
7 résultat bien entendu. Mais une ligne peut passer à
8 travers différents secteurs. De différents types,
9 j'entends.

10 Q. **[192]** O.K. Allons-y concernant, justement, le cycle
11 de retour de quatre ans. On réfère à ça à la page
12 27, en bas. D'abord, une question préliminaire.
13 Est-ce que vous pourriez nous expliquer c'est quoi
14 exactement un cycle de retour?

15 R. Je vais laisser mon collègue, qui a beaucoup plus
16 d'expertise, qui est ingénieur forestier, vous
17 expliquer exactement ce que c'est que le cycle de
18 retour.

19 Q. **[193]** D'accord.

20 M. CHRISTIAN BUTEAU :

21 R. En fait, le cycle de retour est la période de temps
22 qu'on peut comptabiliser entre deux interventions.
23 Donc, si on fait une intervention une année X et
24 une autre quatre ans plus tard, le cycle sera de
25 quatre ans. On s'entend, sur le même type

1 d'activité, c'est-à-dire une activité d'élagage
2 faite en quatre-vingt-dix (90), une activité
3 d'élagage faite en quatre-vingt-quatorze (94), on a
4 un cycle d'élagage de quatre ans.

5 Q. **[194]** O.K. Puis comment avez-vous fixé le cycle de
6 retour à quatre ans, pourquoi ce n'est pas quatre
7 point cinq ou cinq ans?

8 R. En fait, les cycles... parce que ce qu'on regarde
9 actuellement, on parle de cycle d'élagage, hein,
10 c'est entre les interventions d'élagage. Ce cycle-
11 là est basé sur deux choses principales, c'est-à-
12 dire le dynamisme de la végétation, à quelle
13 vitesse va croître la végétation dans un secteur
14 donnée? L'autre élément va être la densité de
15 clients, donc un réseau où la densité de clients va
16 être un peu plus grande aura un cycle de retour qui
17 sera un peu plus court versus un réseau qui aura
18 une densité de clients plus faible.

19 Q. **[195]** Puis est-ce que vous avez effectué des études
20 pour, justement, cerner les cycles de retour qui
21 existent?

22 R. En fait, l'établissement de nos cycles de retour
23 est basé sur une panoplie d'études sur la
24 connaissance générale qu'on peut avoir du monde
25 forestier, sur les réactions des arbres suite à

1 l'élagage. Donc, ce n'est pas des études précises
2 sur le domaine mais une panoplie d'études qu'on
3 vient... informations qu'on vient conjuguer
4 ensemble pour établir qu'il est préférable de
5 revenir à tous les quatre ans dans un secteur ou à
6 cinq ans ou six ans.

7 Q. **[196]** Et on parle de quel genre d'études, est-ce
8 que c'est des balisages, des études économétriques
9 ou autres?

10 R. Oui, en fait, le balisage, il y a un document qui a
11 été produit, justement, par Option aux
12 consommateurs, suite au mémoire, qui présente des
13 données d'un balisage de CN Utility, balisage
14 auquel on a participé. Donc, ce sont des éléments
15 qu'on utilise. Il y a aussi des études plus
16 forestières, là, qui sont produites ou horticoles
17 je dirais, qui sont basées sur le dynamisme de la
18 végétation.

19 (13 h 31)

20 Q. **[197]** O.K. Alors est-ce que ce serait possible pour
21 vous, par voie d'engagement, de nous produire les
22 études en question?

23 Me ÉRIC FRASER :

24 C'est un peu lourd comme engagement dans la mesure
25 où le témoin a dit qu'il basait son jugement sur

1 une panoplie d'études. Est-ce qu'on me demande de
2 déposer toutes les études auxquelles il a accès
3 ou...?

4 Me ÉRIC DAVID :

5 Peut-être dans ce cas-là la liste des études. On va
6 s'en tenir à ça. Avec les références. Comme ça, si
7 on veut réviser ces études-là, on est en mesure de
8 les retrouver.

9 R. Bien oui, oui, tout à fait. Il y a des études là-
10 dedans qui sont publiques, donc effectivement ce
11 serait possible de les retrouver.

12 Q. [198] D'accord. Alors l'engagement.

13 LA GREFFIÈRE :

14 On en serait à l'engagement numéro 5.

15 Me ÉRIC DAVID :

16 D'accord. Ce serait donc de nous fournir la liste
17 des études consultées par le Distributeur pour
18 établir le cycle de retour de quatre ans.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Avec les références.

21 Me ÉRIC DAVID :

22 Avec les références, idéalement par Internet. Avec
23 les références qui nous permettraient de retrouver
24 les documents.

25

1 E-5 (HQD) : Fournir la liste des études consultées
2 par le Distributeur pour établir le
3 cycle de retour de quatre ans ainsi
4 que les références (demandé par OC)

5
6 Q. **[199]** Un autre sujet qui est abordé dans l'annexe
7 B, c'est la problématique entourant l'agrile du
8 frêne. Donc je vous réfère à la page 30. C'est pas
9 nécessaire de lire, là, mais essentiellement vous
10 expliquez que l'abattage reste la seule méthode
11 pour limiter la propagation de ce fléau-là. Et à la
12 page 31 vous estimez qu'il y a quelques centaines
13 de milliers de frênes à proximité du réseau de
14 moyenne tension. La question c'est : combien de
15 frênes prévoyez-vous abattre sur la durée du
16 nouveau programme de maîtrise de la végétation? Je
17 comprends à partir des tableaux B-1 et B-2 que
18 votre programme va s'étaler de deux mille seize
19 (2016) à deux mille vingt-trois (2023). Avez-vous
20 un estimé?

21 R. Un estimé précis, ce serait difficile de vous le
22 produire.

23 Q. **[200]** Approximatif.

24 R. Je vous dirais que dans les milieux urbains comme
25 on connaît, Montréal, Hull, des secteurs de ce

1 type-là, la proportion va être beaucoup plus
2 grande, le frêne étant une espèce d'arbre qui a été
3 plantée de façon importante.

4 Donc juste à titre informatif, on a fait un
5 échantillonnage il y a de ça deux ans sur l'île de
6 Montréal pour justement évaluer quelle était la
7 proportion des frênes qu'on devrait avoir à traiter
8 suite à cette infestation-là. Et le nombre était
9 très, très important. On parlait de près de
10 cinquante mille (50 000) arbres, là, juste un peu
11 moins de cinquante mille (50 000) arbres sur le
12 territoire de l'île de Montréal. Vous pouvez
13 imaginer un peu la quantité d'arbres que ça peut
14 représenter. Compte tenu que le frêne n'est pas une
15 espèce qui est si commune que ça dans les secteurs
16 forestiers, mais beaucoup plus dans les milieux
17 urbains, ça devient difficile pour nous de vous le
18 déterminer avec précision. On a toutefois développé
19 des... une approche qui nous permettrait, là, avec
20 la photo-interprétation différenciée dans les
21 services de recherche, à évaluer justement cette
22 proportion-là d'une manière plus précise, mais
23 c'est difficile pour nous de vous le faire
24 actuellement.

25 Dans l'évaluation précise, excusez-moi,

1 c'est un grand préambule, mais je trouvais que
2 c'était important de vous le spécifier, dans
3 l'évaluation précise de ce mandat-là sur cinq ans,
4 ça devient assez difficile de le faire parce que la
5 présence de l'agrile est en perpétuelle évolution.
6 On a une infestation, là, qui semble être assez
7 généralisée dans la région de Montréal et on a
8 établi, là, à plusieurs milliers de cas par année
9 qu'on devait traiter.

10 Alors il serait facile, je pense,
11 d'imaginer - puis là je vous dis c'est l'avis de
12 l'expert, c'est pas... c'est pas issu d'une
13 évaluation précise au terrain, mais il serait
14 facile de penser qu'on est au-dessus de plus de dix
15 mille (10 000) cas par année qui doivent être
16 associés à la présence de l'agrile du frêne.

17 Q. **[201]** O.K. Je vous réfère maintenant à la page 33
18 donc de ce même document, HQD-8, Document 1 et au
19 tableau B-1. Alors on voit à la dernière ligne
20 « abattage » et là on estime... c'est-à-dire on
21 donne les chiffres de deux mille seize (2016) à
22 deux mille vingt-trois (2023). On voit pour deux
23 mille dix-huit (2018) un estimé de quatre-vingt
24 mille (80 000) arbres qui seront abattus, en deux
25 mille dix-neuf (2019) ça monte à cent mille

1 (100 000). Est-ce que les frênes qui sont à abattre
2 sont inclus dans ces chiffres-là?

3 R. Tout à fait.

4 Q. **[202]** O.K. Êtes-vous en mesure de nous dire la
5 proportion de frênes qui serait incluse dans ces
6 chiffres-là approximativement?

7 (13 h 36)

8 R. Je vous avançais le chiffre, là, tout à l'heure,
9 une évaluation d'expert comme ça à peut-être une
10 dizaine de milliers d'arbres dans les premières
11 années. Mais il faut comprendre que, lorsque
12 l'infestation va prendre encore plus d'ampleur,
13 entre autres sur la couronne nord de Montréal, le
14 chiffre pourrait augmenter.

15 Q. **[203]** O.K. Je vous réfère au tableau B-2 qui est
16 immédiatement en dessous. Êtes-vous capable de nous
17 dire quels sont les coûts qui vont être associés à
18 l'abattage des frênes pour chacune des années du
19 plan?

20 R. Bien, écoutez, on pourrait prendre le ratio que je
21 vous présentais, c'est-à-dire dix mille (10 000)
22 sur quatre-vingt mille (80 000) ou, à la rigueur,
23 vingt mille (20 000) sur cent mille (100 000) pour
24 les années subséquentes. On pourrait faire un ratio
25 de ce type-là, un vingt pour cent (20 %) peut-être.

1 Q. **[204]** Environ vingt pour cent (20 %). O.K. Parfait.
2 Dernière question sur la question de la maîtrise de
3 la végétation. Dans votre présentation ce matin à
4 la planche 28, vous avez présenté des données
5 concernant les rafales de vent. Et vous notez donc
6 une tendance statistique. La question c'est : Est-
7 ce que la tendance observée, est-elle
8 statistiquement significative?

9 R. Écoutez, il faudrait le calculer. La chose qui n'a
10 pas été faite dans cet exemple précis-là. Ce n'est
11 pas un gros enjeu de le calculer. On pourrait le
12 calculer. Il faut comprendre que, lorsqu'il est
13 question de météo, il est très difficile d'avoir
14 des tendances précises avec des calculs de
15 coefficient de corrélation proches de un qui nous
16 permettraient d'établir l'évaluation exacte. La
17 météo, c'est une science qui présente des
18 fluctuations dans le temps de façon très, très
19 importante. Et c'est pour ça qu'on présente des
20 indicateurs par la suite qui nous permettent de
21 suivre notre performance sur le quatre-vingt-cinq
22 pour cent (85 %) plutôt que cent pour cent (100 %).

23 Q. **[205]** D'accord. Donc, ce que je demanderais dans ce
24 cas-là, ce serait un engagement de nous préciser si
25 la tendance observée à la planche 28 concernant les

1 rafaes de vent est statistiquement significative.

2 LA GREFFIÈRE :

3 Ça va être l'engagement numéro 6.

4

5 E-6 (HQD) : Préciser si la tendance observée à la
6 planche 28 concernant les rafaes de
7 vent est statistiquement significative
8 (demandé par OC)

9

10 Me ÉRIC DAVID :

11 Q. **[206]** Ma dernière question concerne l'engagement 1,
12 donc le plan directeur qui a été déposé ce matin.
13 J'ai également constaté qu'il s'agit de planches
14 d'une présentation PowerPoint. Le document n'est
15 pas daté. Est-ce que c'est possible de nous dire
16 quelle est la date de ce document-là?

17 M. ÉRIC FILION :

18 R. En fait, oui, je vais répondre. C'est un document
19 qu'on a présenté à l'ensemble de nos cadres et
20 employés du Distributeur en février deux mille dix-
21 sept (2017). Donc, c'était le plan en début
22 d'année.

23 Q. **[207]** En février deux mille dix-sept (2017). O.K.
24 Je constate à la page... à la dernière page, celle
25 où il y a quatre tableaux. Et moi aussi, Madame la

1 Présidente, je suis rendu à l'âge... c'est tout
2 nouveau aussi.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Je compatis.

5 Me ÉRIC DAVID :

6 Je pense qu'Hydro-Québec fait exprès de produire
7 des documents de cette ampleur-là.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 On leur demande beaucoup d'informations.

10 Me ÉRIC DAVID :

11 Q. **[208]** Donc, je vois dans la planche numéro, je
12 pense que c'est 1, mais je ne suis pas sûr, en haut
13 à gauche « générer et développer nos marchés ». On
14 voit dans la liste des actions « nos actions »,
15 l'avant-dernière :

16 Faire des simulations de tarifs pour
17 stimuler l'économie du Québec

18 Est-ce que vous pourriez nous éclairer un peu plus
19 de quoi on parle ici? Qu'est-ce que le Distributeur
20 est en train d'envisager?

21 M. ÉRIC FILION :

22 R. En fait, oui, donc on voulait... bien, en fait,
23 faire des simulations pour voir si on faisait des
24 changements au niveau des tarifs ou des options
25 comment ça pourrait venir stimuler ou pas

1 l'économie. Donc, entre autres avec ça, il y a le
2 tarif de relance industrielle qu'on a déposé cette
3 année dans le dossier tarifaire, qui est un élément
4 qu'on veut mettre de l'avant pour stimuler
5 l'économie. Puis s'il y a plus de détail qui est
6 nécessaire, c'est notre collègue Hani Zayat dans le
7 panel 3 qui pourrait vous parler de ces démarches-
8 là.

9 Q. **[209]** Qui pourrait en parler davantage. O.K. Alors
10 ce sont mes questions. Merci.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Je vous remercie beaucoup.

13 (13 h 41)

14 Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD :

15 Bonjour, je me fais mentir par rapport à ce que je
16 vous avais dit hier mais, avec la permission de la
17 Régie, on aurait une seule question pour le panel.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Allez-y, c'est le temps de les poser.

20 Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD :

21 Merci, c'est apprécié.

22 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD :

23 Q. **[210]** Prunelle Thibault-Bédard pour le RNCREQ.

24 Bonjour au panel. Comme vous l'avez sans doute
25 constater à la lecture de la preuve du RNCREQ, on

1 s'intéresse à la facturation de la puissance. Et on
2 essaie de se figurer un peu, là, ce que ce
3 changement-là peut impliquer pour une résidence. On
4 avait, d'ailleurs, dans nos demandes de
5 renseignements, demandé de recevoir l'appel de
6 puissance sur une base horaire pour plusieurs
7 résidences types. Cette demande-là a été refusée au
8 motif que de telles données n'existaient pas,
9 n'étaient pas disponibles.

10 Donc, pour essayer d'alimenter un peu sa
11 réflexion, notre analyste a décidé d'essayer de
12 faire l'exercice avec sa propre résidence. A
13 contacté le service à la clientèle pour demander
14 s'il pouvait obtenir ses relevés de compteur aux
15 quinze (15) minutes depuis l'installation de son
16 compteur intelligent. Donc, c'est monsieur Raphals
17 qui a fait la demande en tant que client d'Hydro-
18 Québec.

19 Il a reçu une réponse par courriel, je l'ai
20 fait imprimer pour faciliter la lecture, et je veux
21 simplement avoir des précisions de votre part. Je
22 ne sais pas qui, parmi vous, sera la personne la
23 mieux placée pour le faire. Il y a une phrase dans
24 la réponse pour laquelle j'aurais quelques demandes
25 de précision, s'il vous plaît. Donc, j'ai surligné

1 en jaune la phrase sur laquelle porte mon
2 interrogation. Donc, on y affirme, en réponse à la
3 demande de monsieur Raphals :

4 Il faut savoir qu'en plus de ne pas
5 avoir encore l'équipement informatisé
6 pour offrir un tel service, il serait
7 presque impossible de donner des
8 informations aussi pointues étant
9 donné le nombre de clients que nous
10 avons.

11 Bon. On avait l'impression qu'avec les compteurs
12 intelligents et le relevé de tout ça, c'était très
13 informatisé comme système. Donc, lorsque vous
14 dites... lorsque vous parlez de l'équipement
15 informatisé qui n'est pas disponible pour offrir un
16 tel service, pouvez-vous juste me qualifier de...
17 quel équipement est manquant ici? Puis on parle
18 aussi qu'il n'est pas encore disponible, est-ce
19 qu'éventuellement, il le serait?

20 M. ÉRIC FILION :

21 R. En fait, une chose que je peux vous dire, le
22 portrait de consommation, qui est un nouvel outil
23 qu'on a lancé décembre deux mille... deux mille
24 seize (2016), oui, va évoluer en décembre deux
25 mille dix-sept (2017). On va être capable de donner

1 la consommation, puis là je parle en énergie pas en
2 puissance, pour nos clients résidentiels, à
3 l'heure.

4 Q. **[211]** O.K.

5 R. Donc, ça, ça s'en vient, là, dans... en fait, dans
6 les prochaines semaines, on va le commer... on va
7 le rendre disponible, pardon, à nos clients.

8 Q. **[212]** Est-ce que ça serait... les données ne
9 seraient pas rétroactives, ça serait donc à partir
10 que le service sera rendu disponibles, à ce moment-
11 là on va obtenir les données horaires?

12 R. En effet, oui. Puis ça ne sera pas aux quinze (15)
13 minutes mais ça va être à l'heure.

14 Q. **[213]** D'accord.

15 R. Mais il y a plein de possibilités pour le client de
16 comparer avec sa consommation du passé, là.

17 Q. **[214]** D'accord. Excellent. Et je présume que la
18 situation est différente pour vous, si le
19 Distributeur souhaite faire une telle requête dans
20 ses systèmes puis obtenir la consommation réelle
21 d'une résidence donnée aux quinze (15) minutes,
22 vous avez l'équipement informatique nécessaire pour
23 le faire pour vos propres besoins?

24 R. Bien, je répondrais, oui, là. C'est sûr qu'avec
25 notre centre d'expertise en mesurage, on est

1 capable de collecter la donnée, là, oui.

2 Q. **[215]** D'accord. Et, finalement, juste la deuxième
3 section de l'affirmation, lorsque vous dites que :

4 Il serait presque impossible de donner
5 des informations aussi pointues étant
6 donné le nombre de clients.

7 Est-ce qu'on parle, ici, d'une impossibilité
8 technique, là, comme complètement impossible, ou
9 presque impossible parce que, si on commence à
10 répondre au huit millions (8 M) de clients, on n'a
11 pas fini?

12 R. Bien, comme je viens de vous mentionner, le nouveau
13 portrait de consommation, qui est en développement
14 depuis une année, va donner ce service-là pour
15 l'énergie à l'heure mais, pour l'instant, il n'y a
16 pas de... il n'y a pas d'investissements qui ont
17 été planifiés pour aller à plus petite échelle que
18 ça.

19 Q. **[216]** Oui, je comprends. Puis des demandes
20 ponctuelles, là, qui seraient présentées comme ça,
21 les gens seraient référés à l'outil qui va être
22 disponible sur le portrait de la consommation?

23 R. C'est ça. C'est sûr que, si un client nous contacte
24 puis qu'il y a des enjeux particuliers qu'il veut
25 nous amener, nous, on a accès à beaucoup

1 d'informations puis on va traiter l'enjeu en tant
2 que tel. Mais ce n'est pas de l'information qu'on
3 va... qu'on a planifié de fournir à la clientèle.

4 Q. **[217]** D'accord. Je vous remercie beaucoup. Merci.

5 LA GREFFIÈRE :

6 Maître Thibault-Bédard, nous allons coter cette
7 pièce.

8 Me PRUNELLE THIBAUT-BÉDARD :

9 C-RNCREQ-0015, s'il vous plaît.

10

11 C-RNCREQ-0015 : Réponse d'Hydro-Québec à une
12 demande de monsieur Raphals à
13 savoir s'il pouvait obtenir ses
14 relevés de compteur aux quinze
15 (15) minutes depuis
16 l'installation de son compteur
17 intelligent.

18

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Je vous remercie. Nous sommes rendus à UC, Maître
21 Sicard.

22 (13 h 46)

23 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

24 Q. **[218]** Hélène Sicard pour l'Union des consommateurs.

25 B, onjour à tous et toutes. Bonjour à ce panel. Je

1 vais d'abord vous amener et brièvement, je ne vais
2 pas être très longue, Madame la Présidente, à la
3 pièce HQD-14, Document 1, qui en cote Régie est la
4 B-0051 à la page 8, figure 2. Vous avez un petit
5 schéma, là, on commence par les ménages à faible
6 revenu. En passant, merci, mais je vais avoir des
7 questions, de vous être rendus à la demande de UC
8 et commentaires de la Régie dans la décision de
9 l'année dernière et d'avoir mis sur votre site
10 Internet cette belle page. J'en ai juste une copie,
11 là, c'était pour moi, mais si vous allez sur le
12 site vous pouvez retrouver, là : « Tableau des
13 seuils de faible revenu avant impôt ».

14 Et en partant de cette figure 2, c'est un
15 peu là-dessus que mes questions vont poser. Alors
16 ménages à faible revenu : « Contact direct [...]
17 Service à la clientèle. Doit fournir des preuves de
18 revenu pour confirmer son admissibilité. »
19 Corrigez-moi si j'ai tort, mais moi j'avais cru
20 comprendre que ce qui est pour vous un ménage à
21 faible revenu c'était... pour les fins de cet
22 accompagnement, c'était Statistique Canada à cent
23 vingt pour cent (120 %). Est-ce que j'ai mal
24 compris? Et c'était ce qu'il y avait dans les
25 preuves, me semble-t-il, des années précédentes.

1 Vous pouvez me répondre vous-même, Monsieur Filion,
2 c'est pas... il y a... je n'ai pas visé personne en
3 particulier. Si vous avez la réponse, ça va être
4 plus...

5 M. ÉRIC FILION :

6 R. Madame Fournier s'occupe du recouvrement. Mais non,
7 je peux répondre certainement. Dépendamment des
8 types d'entente qu'on a, il y a différents seuils.
9 Comme par exemple le nouveau pilote cette année des
10 ententes plus généreuses pour les très faibles
11 revenus, c'est moins de cinquante pour cent (50 %).
12 Après ça, il y a des ententes personnalisées, ce
13 qu'on appelle les A et B de cinquante (50 %) à cent
14 pour cent (100 %). Puis je pense que ça va jusqu'à
15 cent vingt pour cent (120 %) aussi pour certaines
16 ententes comme le CFR.

17 Q. **[219]** C'est ça. À ce... alors j'aimerais juste
18 comprendre sur votre site Internet le tableau des
19 seuils de revenu qu'on y retrouve, est-ce que c'est
20 strictement celui de Statistique Canada,
21 agglomération cinq cent mille (500 000)?

22 Mme GENEVIÈVE FOURNIER :

23 R. Oui.

24 Q. **[220]** Dont on parlait ou si c'est ça plus cent
25 vingt pour cent (120 %)?

1 R. C'est le seuil de Statistique Canada.

2 Q. **[221]** O.K. Donc, êtes-vous d'accord avec moi qu'il
3 y a des gens qui se qualifient pour certaines de
4 vos offres ménage à faible revenu qui pourraient
5 penser qu'ils ne sont pas qualifiés en voyant ces
6 chiffres-là, parce qu'ils sont un peu plus hauts,
7 mais ils rentreraient dans le cent vingt pour cent
8 (120 %) ?

9 R. En fait, ça pourrait. En fait, on fait beaucoup de
10 campagnes d'information aussi pour rejoindre les
11 ménages à faible revenu. Si vous voulez, je peux
12 rentrer dans le détail de tout ce qu'on a fait,
13 mais il se pourrait qu'un ménage se dise qu'il ne
14 se qualifie pas. S'il appelle au Service à la
15 clientèle, toutefois on va le prendre en charge
16 puis on va s'assurer de bien le qualifier en
17 fonction de l'offre personnalisée à laquelle il a
18 droit.

19 Q. **[222]** Mais auriez-vous objection, parce que le but
20 de mettre cette information quand on vous l'a
21 demandé, puis je pense que vous étiez d'accord, sur
22 votre site Internet, c'était de permettre aux
23 clients qui vont voir sur Internet s'ils peuvent
24 faire quelque chose, de savoir s'ils se qualifient
25 ou pas. Alors est-ce que ce serait un gros problème

1 de, une fois que vous avez fait cette première
2 démarche, de préciser quelque part dans cette
3 première page ménages à faible revenu, que certains
4 programmes peuvent aller jusqu'à cent vingt pour
5 cent (120 %) des montants qui sont affichés?

6 R. Bien premièrement, je pense que c'est pas tous les
7 clients qui vont consulter le site Internet. On
8 veut aussi se garder une certaine flexibilité au
9 Service à la clientèle pour déterminer en fonction
10 du revenu brut quelle va être la meilleure offre
11 pour le ménage. C'est vraiment un... je dirais un
12 guide sur lequel le client peut s'aiguiller quand
13 il consulte la page Web. Mais quand il nous
14 contacte, on veut aussi se donner une marge de
15 manoeuvre pour être capable de bien l'accompagner,
16 lui faire la bonne offre.

17 (13 h 51)

18 Q. **[223]** Est-ce que je dois comprendre de votre
19 réponse donc, c'est qu'à ce stade-ci vous ne
20 désirez pas compléter l'information qui est sur
21 votre site Internet en ajoutant cette information
22 qui vient préciser que certains ménages peuvent se
23 qualifier à certaines ententes et à certaines
24 offres pour les ménages à faible revenu même s'ils
25 sont au-delà de ce montant, s'ils sont à cent vingt

1 pour cent (120 %) ?

2 R. C'est exact. En fait, l'idée c'est de donner une
3 première ligne, en fait. On veut se garder une
4 flexibilité aussi en fonction de la réalité du
5 ménage, de sa situation, son niveau d'endettement
6 pour être capable de lui donner l'offre qui va lui
7 convenir le mieux.

8 Q. **[224]** Mais on argumentera... Je pense que je ne
9 vais pas, j'ai compris que votre position pour le
10 moment c'est non. Je vous amène maintenant à, puis
11 je vais venir à vous à la toute fin, Monsieur
12 Filion, avec les compteurs dont on a parlé hier, ne
13 vous inquiétez pas, je ne vous oublierai pas.

14 M. ÉRIC FILION :

15 R. Je n'ai pas d'inquiétude.

16 Q. **[225]** Dans votre présentation de ce matin, et j'ai
17 justement la bonne page, mon collègue, maître
18 David, vous a posé une question. La mienne est
19 différente. Si, parce que là, on regarde puis
20 commentez si vous voulez, je vois un seuil, là,
21 deux cent cinquante (250) en deux mille sept
22 (2007), puis c'est deux mille seize (2016), on
23 semble arriver, revenir au deux cent cinquante
24 (250) de deux mille sept (2007). Est-ce que je me
25 trompe?

1 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

2 R. Effectivement.

3 Q. **[226]** Alors, avez-vous regardé la courbe sur une
4 plus longue période?

5 R. La réponse c'est oui.

6 Q. **[227]** Et avez-vous, donc, cette courbe-là sur une
7 période, par exemple, de vingt (20) ans?

8 R. Effectivement. En fait, ce qu'on veut démontrer ici
9 ce n'est pas tant cette période de dix (10) ans,
10 c'est davantage de montrer la fluctuation et la
11 récurrence des phénomènes météo.

12 Alors, ce n'est vraiment pas ici notre
13 intention de démontrer, je dirais, quelque chose de
14 nouveau, mais c'est de démontrer que la récurrence
15 et les fluctuations météorologiques sont de plus en
16 plus importantes. Mais oui, on a la courbe sur
17 vingt (20) ans et si on en a besoin, on pourra la
18 produire, on pourra prendre un engagement.

19 Q. **[228]** O.K. Non, c'est juste que vous nous dites que
20 c'est de plus en plus important.

21 R. Oui.

22 Q. **[229]** Vous nous avez dit en témoignage que les
23 vents sont de plus en plus élevés. Mais moi je
24 constate, en regardant cette courbe-là, qu'en deux
25 mille sept (2007) c'était déjà très élevé. Deux

1 mille neuf (2009), deux mille dix (2010), deux
2 mille onze (2011), c'était en dessous de la
3 moyenne. Il y a eu une recrudescence deux mille
4 quatorze (2014) à deux mille treize (2013), puis
5 là, ça redescend puis ça remonte doucement. Ça suit
6 un peu les températures aussi, je présume.

7 R. Oui, c'est les mouvements météorologiques,
8 évidemment.

9 Q. **[230]** Donc, qu'est-ce qu'il y a de nouveau? Si je
10 regardais une courbe vingt (20) ans, je vais
11 voir...

12 R. Il y aurait la même...

13 Q. **[231]** ... des hauts et des bas de la même façon,
14 êtes-vous d'accord avec moi?

15 R. En fait, ce qu'il faut regarder ici, il y a une
16 variation ponctuelle, effectivement, qui varie
17 selon les années. On se souviendra de deux mille
18 treize (2013) qui a été une année riche en
19 tempêtes, j'oserais dire. Il y a des années où il y
20 en a moins, il y a des années où il y en a plus.
21 Mais si on regarde la tendance, qui est la ligne en
22 pointillés, elle, elle est positive. La pente de ce
23 graphique-là est positive donc une augmentation. Et
24 on a pris l'engagement tout à l'heure de fournir la
25 représentation statistique du graphique, donc on

1 va, vous pourrez prendre connaissance de cette
2 information-là.

3 Q. **[232]** Moi, ce que je vous demanderais c'est : vous
4 nous dites que vous avez les données sur vingt (20)
5 ans. Est-ce qu'on pourrait les avoir?

6 R. Oui, on peut les fournir.

7 Q. **[233]** Alors, ce sera un engagement pour UC de nous
8 fournir, en fait, le prolongement de la courbe mais
9 dix (10) ans en arrière. En engagement 7, nous
10 fournir le tableau qui est à la page 28 de la
11 présentation B-0149 mais sur vingt (20) ans plutôt
12 que sur neuf ans qu'on a devant nous. O.K.?

13

14 E-7 (HQD) : Fournir le tableau à la page 28 de la
15 pièce B-0149 mais sur 20 ans plutôt
16 que sur 9 ans (demandé par UC)

17

18 R. Oui, on prend l'engagement.

19 Q. **[234]** Merci. Toujours dans cette présentation mais
20 à la page 27, qui est la page juste avant, vous
21 nous dites « un contexte en évolution » et je
22 comprends que nous sommes dans la section
23 « maîtrise de la végétation ». Vous nous dites
24 qu'il y a des... attentes de la clientèle, plus de
25 vingt mille (20 000) demandes client. C'est sur

1 quelle période, sur quel horizon ces vingt mille

2 (20 000) demandes-là?

3 (13 h 56)

4 R. Annuel. On a omis de l'indiquer, mais c'est annuel.

5 Q. **[235]** Récurrent à chaque année?

6 R. Oui, sur un horizon depuis deux mille quatorze

7 (2014).

8 Q. **[236]** Depuis deux mille quatorze (2014)?

9 R. Oui.

10 Q. **[237]** Avant on avait ...

11 R. Ça oscillait autour de vingt mille (20 000) aussi,

12 mais on était vingt-quatre mille (24 000), vingt-

13 deux mille (22 000), vingt mille (20 000), ça varie

14 dans le temps, mais c'est une moyenne annuelle de

15 vingt mille (20 000).

16 Q. **[238]** Donc, depuis deux mille quatorze (2014) et

17 même avant, je comprends que ce chiffre-là a pas

18 beaucoup changé?

19 R. Non, ce qui a changé beaucoup c'est les premières

20 en haut, les trois mille huit cent quarante-quatre

21 (3844) demandes pour pannes fréquentes. Ça c'est

22 une augmentation importante. C'est pour ça qu'on le

23 note de ce côté-là, qui s'ajoute au vingt mille

24 (20 000), qui sont deux types de demandes

25 différentes.

1 Q. **[239]** Maintenant, ces demandes-là, vingt mille
2 (20 000) demandes de client, est-ce que c'est vingt
3 mille (20 000) événements ou il peut y avoir par
4 exemple cinq cents (500) demandes pour un seul
5 événement?

6 R. En fait, c'est une variété, je dirais, très très
7 grande de demandes clients. Ça peut être d'aller
8 couper un arbre, qu'Hydro-Québec vienne voir si
9 l'arbre est sécuritaire à faire couper par un
10 émondeur externe, mais c'est des demandes qui sont
11 liées à la végétation et pas tant liées
12 nécessairement à un événement. Alors, la réponse à
13 votre question, je ne peux pas présumer que ces
14 vingt mille-là (20 000) sont liées à des événements
15 précis ou qu'il y a un nombre récurrent associé à
16 un événement.

17 Q. **[240]** O.K. mais si vous deviez les classer, le type
18 de demandes, donnez-moi par exemple vos classes
19 principales de demandes touchent à quoi?

20 R. Chaque demande est traitée individuellement avec le
21 client, alors il n'y a pas la catégorie. C'est des
22 demandes liées à la présence de végétation. On ne
23 fait pas de sous-catégories. On traite au cas le
24 cas avec le client. On répond aux besoins du client
25 individuellement et ensuite la demande. Donc, il y

1 a une réponse qui est fournie au client, ou on pose
2 les actions nécessaires, ou on fait seulement
3 échanger avec le client, puis on ferme la demande.

4 Q. **[241]** O.K.

5 R. On n'a pas ce genre de statistique là
6 malheureusement.

7 Q. **[242]** Si le client, et le client pouvant être une
8 municipalité ou un individu ou une compagnie, c'est
9 ce que je comprends?

10 R. Ces demandes-là sont seulement par les clients. Les
11 municipalités vont davantage faire des demandes
12 pour la municipalité par les travaux publics par
13 exemple.

14 Q. **[243]** Bien, alors si une municipalité ou qu'un
15 client vous fasse une demande pour quelque chose
16 qui est sur son terrain ou territoire, est-ce que
17 tous les coûts de l'intervention sont assumés par
18 Hydro-Québec ou si une partie des coûts est assumée
19 par le client?

20 R. Il y a des cas différents. En fait, c'est ce que je
21 disais tantôt. Parfois, on fait seulement informer
22 le client, parce qu'il y a des demandes
23 d'informations aussi qui sont là-dedans, les
24 clients sont inquiets de voir un arbre près du
25 réseau, alors les experts d'Hydro-Québec vont se

1 rendre sur place, vont émettre un diagnostic à
2 savoir est-ce qu'il y a un risque ou non. Si c'est
3 à la demande du client et que l'arbre n'est pas à
4 proximité du réseau, c'est le client qui va
5 s'occuper de faire couper, élaguer, peu importe ce
6 qu'il décidera, l'arbre, et non pas Hydro-Québec.
7 Donc, ces coûts-là sont totalement référés au
8 client. Évidemment le coût d'analyse est dans les
9 frais à Hydro-Québec, assumé par Hydro-Québec.

10 Q. **[244]** Mais si c'est Hydro qui fait l'intervention?

11 R. Oui. Là, théoriquement, ou à moins qu'on ...
12 théoriquement, c'est Hydro-Québec qui va payer pour
13 l'élagage à proximité du réseau, quand on est à
14 l'intérieur du trois mètres.

15 Q. **[245]** O.K. Vous demandez d'augmenter, si j'ai bien
16 compris, vos activités de maîtrise de la
17 végétation?

18 R. Pardon, excusez-moi, pouvez-vous répéter?

19 Q. **[246]** Vous demandez d'augmenter, en fait d'avoir
20 des gens pour augmenter vos interventions en
21 maîtrise de la végétation?

22 R. Tout à fait, oui. C'est nécessaire évidemment pour
23 atteindre les objectifs qu'on a mis à la page
24 suivante qui est de la réduction des pannes.

25 Q. **[247]** Depuis deux mille huit (2008), vous aviez

1 réduit. Aviez-vous réduit le personnel en matière
2 d'intervention?

3 R. Non. Depuis deux mille huit (2008) on a dépensé en
4 moyenne plus de soixante millions (60 M) par année.
5 La seule année où on a constaté une réduction,
6 c'est en deux mille quatorze (2014), en raison d'un
7 lock-out des élagueurs à ce moment-là.

8 Q. **[248]** Élagueurs d'Hydro-Québec ou c'est parce que
9 vous engagiez des élagueurs ...

10 R. Des travailleurs externes.

11 Q. **[249]** Externes?

12 R. Oui.

13 Q. **[250]** Et lorsque vous demandez une augmentation,
14 vous demandez ces gens-là? Ça va être des externes
15 ou ça va être des gens à l'interne?

16 R. Il y a deux choses. On demande deux choses. On
17 demande d'abord des employés internes pour être
18 capable de faire l'inventaire du travail à faire à
19 l'extérieur pour être capable de bien planifier et
20 agir au bon endroit. Et on demande également des
21 services externes, parce que l'élagage, l'abattage
22 d'arbres et le déboisement sont des métiers
23 spécifiques qu'on confie à des experts en la
24 matière, à des services qu'on achète de l'externe.
25 On n'a pas cette expertise-là à l'interne.

1 (14 h 01)

2 Q. **[251]** Je passe maintenant... Merci. Monsieur
3 Filion, hier... on essaie de comprendre. Alors,
4 évidemment je présume que vous avez eu cet article
5 dans La Presse qui a été distribué hier qui est la
6 pièce UC-12. Et en réponse à mes questions,
7 monsieur Murray nous a indiqué qu'il y avait eu
8 déjà neuf mille cinq cents (9500) sur les vingt-
9 cinq mille (25 000) à trois cent quatre-vingt-cinq
10 mille (385 000) appareils qui pourraient
11 éventuellement présenter le même problème qui est
12 un problème d'humidité qui prévient la
13 communication, c'est ça. Qu'il y en a neuf mille
14 cinq cents (9500) qui ont déjà été déployés et
15 remplacés, correct?

16 M. ÉRIC FILION :

17 R. C'est exact.

18 Q. **[252]** O.K.

19 R. Dans le... puis j'ajouterais juste dans le cours de
20 nos opérations normales jusqu'à temps qu'on se
21 rende compte de la problématique, évidemment.

22 Q. **[253]** Ça a été fait ça en deux mille dix-sept
23 (2017) déjà?

24 R. Ça a été fait probablement en majorité deux mille
25 dix-sept (2017), oui, je dirais.

1 Q. **[254]** Oui. O.K. Donc, dans l'année qui vient de se
2 terminer. Qui... avez-vous engagé du monde
3 spécifique pour faire ça ou vous avez fait ça avec
4 vos employés?

5 R. Nos employés, dans le cours de nos opérations
6 normales, il y a des compteurs en service qu'on
7 doit remplacer pour différentes raisons. Ça, ça a
8 été une des raisons, mais il peut y avoir d'autres
9 problèmes avec les composantes.

10 Q. **[255]** O.K. Le roulement et le remplacement des
11 compteurs, donc...

12 R. Oui.

13 Q. **[256]** ... c'est une activité qui, comme les sceaux
14 là, de par Mesures Canada, il faut vérifier vos
15 sceaux et vos compteurs.

16 R. Oui.

17 Q. **[257]** C'est des activités qui font partie des
18 activités normales d'affaires d'Hydro-Québec
19 d'année en année, est-ce que je me trompe?

20 R. C'est nos opérations de base, oui.

21 Q. **[258]** O.K. Mais, parmi ces opérations de base là,
22 est-ce que je dois comprendre que pour neuf mille
23 cinq cents (9500) compteurs, vous allez envoyer une
24 facture à Landis+Gyr parce que ces compteurs
25 étaient des compteurs qui ne fonctionnaient pas,

1 qui étaient défectueux?

2 R. Oui. Donc, le neuf mille cinq cents (9500) et ceux
3 qui sont anticipés pour le futur là, ça fait partie
4 de l'entente globale qu'on a prise avec le
5 fournisseur. Oui.

6 Q. **[259]** Donc, il y a... même si c'est vos gens...

7 R. L'entente commerciale.

8 Q. **[260]** ... même si c'est vos gens à l'interne, les
9 employés, dans le cours normal de leurs activités,
10 vous leur avez ajouté quelques compteurs sur la
11 route parce que c'étaient ceux de Landis+Gyr qui ne
12 fonctionnent pas. Pour ce temps-là et pour ce
13 qu'ils ont fait à ce moment-là, vous allez facturer
14 Landis+Gyr.

15 R. Comme je viens de vous dire, ça fait partie de
16 l'entente globale. Il y a ces neuf mille cinq cents
17 (9500) là. On sait qu'aujourd'hui il y en a vingt-
18 cinq mille (25 000) autres qui doivent être
19 remplacés. Puis comme si vous regardez l'article...

20 Q. **[261]** Ça pourrait être plus.

21 R. ... il y a un lot qui pourrait être plus grand que
22 ça aussi.

23 Q. **[262]** Il faut vérifier le lot, il faut passer du
24 temps avec ça.

25 R. C'est ça. Donc, ça fait partie de l'entente

1 commerciale. Oui.

2 Q. **[263]** À quelle fréquence et où dans le dossier est-
3 ce qu'on retrouve ou est-ce qu'on peut allouer ce
4 remboursement de Landis+Gyr puis qu'est-ce que ça
5 représente?

6 R. Mais, en fait, c'est pas dans le dossier parce que,
7 comme on a expliqué hier, c'est à coût nul. Ça va
8 être... nous, c'est des charges. Et vous parliez
9 tantôt de ça a été fait par nos employés dans le
10 passé, oui, mais dans le futur également. C'est
11 nous Hydro-Québec qui allons faire les travaux.
12 Puis après ça on a une entente commerciale pour...
13 bien, en fait, on va capturer tous les coûts
14 associés à ça, que ce soit des coûts
15 d'installation, pose, dépose, des coût de
16 communications avec les clients, toutes les
17 activités qui sont reliées à ça vont être capturées
18 et rechargées...

19 Q. **[264]** Chargées.

20 R. ... au fournisseur. Oui.

21 Q. **[265]** O.K. Mais, entre-temps, c'est... c'est parce
22 qu'on parle en termes d'employés, là, mais je veux
23 dire, ces ETC-là, ce temps des employés qui est mis
24 à ces activités-là, il est dans votre dossier
25 tarifaire général « employés d'Hydro-Québec » de la

1 même façon, par exemple, que les employés qui vont
2 faire des interventions à l'extérieur pour aider
3 aux États-Unis quand il y a une crise, ce sont vos
4 employés puis ils vont faire les travaux puis vous
5 chargez la compagnie pour les travaux qui sont
6 faits.

7 R. Vous parlez du dossier tarifaire pour l'année qui
8 s'en vient, deux mille dix-huit (2018)?

9 Q. **[266]** Je vous parle d'activités.

10 R. Mais, c'est parce que pour l'année deux mille dix-
11 huit (2018), en fait, ce qu'on va faire, c'est
12 qu'on va embaucher des gens, on va les former, puis
13 c'est une équipe qui va être spécialisée à faire
14 ces travaux-là qui ne seront pas nos activités de
15 base, en fait. C'est pas la même équipe.

16 Q. **[267]** Donc, vous allez engager une équipe pour les
17 vingt-cinq mille (25 000) compteurs?

18 (14 h 06)

19 R. On va... bien, tout ce qui sera à faire dans le
20 futur qui est couvert par l'entente commerciale
21 avec le fournisseur, oui, ça va être des employés
22 d'Hydro-Québec mais des employés qui vont être
23 embauchés et formés pour faire ces travaux-là
24 spécifiques en dehors de nos opérations de base.

25 Q. **[268]** Et ils ne vont faire, à ce moment-là, que ces

1 travaux-là?

2 R. Oui.

3 Q. **[269]** Ils ne feront rien d'autres?

4 R. Oui, c'est l'intention.

5 Q. **[270]** Alors, ils vont peut-être travailler une
6 heure une journée, pas une autre journée puis trois
7 heures une autre journée, c'est...

8 R. Non, on embauche... en fait, on embauche des gens
9 pour... des gens qui vont être des employés
10 temporaires d'Hydro-Québec. Puis, évidemment, on va
11 évaluer, selon l'envergure de la problématique,
12 s'il y en a plus à faire, on va les garder plus
13 longtemps, sinon on va réajuster la main-d'oeuvre
14 en conséquence.

15 Q. **[271]** Je m'excuse, il faut parfois faire le...
16 entre l'argument et les questions, où on trace la
17 ligne. Ça termine mes questions. Je vous remercie.
18 Je vais juste tout vérifier. Merci.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci, Maître Sicard. Alors, nous sommes rendus à
21 l'UMQ, c'est maître Rousseau.

22 Me CATHERINE ROUSSEAU :

23 Bonjour à tous, Catherine Rousseau pour l'Union des
24 municipalités du Québec.

25

1 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me CATHERINE ROUSSEAU :

2 Q. **[272]** Bonjour aux membres du panel. Alors, mes
3 questions vont viser deux sujets aujourd'hui.
4 L'amélioration continue, dans un premier temps, et
5 la maîtrise de la végétation. Alors, je ne
6 référerai pas nécessairement tout de suite à des
7 documents précis de la preuve du Distributeur. Mais
8 on comprend quand même qu'en matière d'amélioration
9 continue... en fait, le Distributeur nous indique
10 que l'un des objectifs est de devenir une référence
11 en matière opérationnelle et que, pour ce faire, on
12 va passer par l'implantation, si je peux dire,
13 d'une méthode qui est basée sur l'amélioration
14 continue. Donc, vous êtes d'accord avec ça,
15 j'imagine, vous n'avez pas d'objection à soulever?
16 Ça va.

17 Alors, ma première question, je me
18 demandais, est-ce que des investissements sont à
19 prévoir dans le cadre de l'atteinte de l'objectif
20 du Distributeur de devenir une référence en matière
21 opérationnelle?

22 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

23 R. De quelle nature d'investissements vous parlez, en
24 temps et en infrastructures?

25 Q. **[273]** En fait, je n'ai pas de catégorie

1 d'investissements précisément. Ça serait une
2 question plutôt large.

3 M. ÉRIC FILION :

4 R. Puis juste pour être sûr d'avoir bien compris la
5 question, vous parlez de... pour devenir une
6 référence opérationnelle ou une référence en
7 service à la clientèle?

8 Q. **[274]** Bien, ma compréhension des choses, puis vous
9 pourrez me corriger, là, c'est que l'objectif
10 global c'est de devenir effectivement une référence
11 opérationnelle et, pour ce faire, on passe,
12 évidemment, là, par l'amélioration continue.

13 R. En fait... bien, je trouve que c'est une belle
14 ouverture pour moi, l'amélioration continue, pour
15 l'équipe c'est... oui, on peut aller chercher de
16 l'efficience, on peut aller chercher de
17 l'efficience dans nos opérations mais c'est
18 beaucoup aussi pour améliorer la qualité de notre
19 service. Donc, ça va toucher aux deux points,
20 devenir une référence opérationnelle et devenir une
21 référence par rapport au service à la clientèle.
22 C'est vraiment pour ces deux éléments là.

23 Q. **[275]** Donc, est-ce qu'il y a des investissements,
24 que ce soit sur l'un ou l'autre des volets que vous
25 venez de mentionner, des investissements qui

1 pourraient être à prévoir?

2 R. Rien de plus que ce qu'on a prévu dans le dossier
3 tarifaire qu'on a déposé.

4 Q. **[276]** Est-ce que le Distributeur a analysé ou,
5 disons, pensé à des activités pour lesquelles... en
6 fait, je recommence. Premièrement, est-ce qu'il y a
7 des activités pour lesquelles le Distributeur se
8 considère ou considère déjà avoir... ou déjà être
9 une référence opérationnelle ou est-ce que tous les
10 secteurs sont à améliorer systématiquement?

11 R. Bien, je vous dirais que c'est... je pense, dans
12 l'ensemble de l'oeuvre il y a des belles choses
13 qu'on fait mais il y a des opportunités partout,
14 puis c'est le principe de l'amélioration continue.
15 C'est pour ça que j'expliquais, ce matin, que... en
16 fait, l'investissement qu'on fait dans une équipe
17 qui va être dédiée, spécialisée en amélioration
18 continue, ces gens-là vont être déployés dans tous
19 nos secteurs d'activités chez le Distributeur, pour
20 générer de l'amélioration, là, autant dans la
21 qualité de service que dans le... éventuellement
22 l'efficience également.

23 (14 h 12)

24 Q. **[277]** Donc il n'y a pas vraiment d'unité, je veux
25 juste être certaine de comprendre votre réponse, il

1 n'y a pas d'unité nécessairement qui ne sera pas
2 touchée par l'amélioration continue.

3 R. Bien peut-être juste... je pense au point de madame
4 la régisseuse hier, on va... c'est sûr qu'on va
5 prioriser à même les différents secteurs, puis
6 entre les secteurs d'activité, là, c'est...
7 l'objectif étant toujours de maximiser l'efficacité
8 et l'efficience dans le processus.

9 Q. **[278]** Je fais un lien justement avec une question
10 qui avait été posée hier. On a posé précisément la
11 question, là, vous venez de le soulever, si
12 effectivement il y avait des secteurs qui avaient
13 été ciblés en priorité. Je l'ai écouté à distance,
14 mais je ne me souviens pas que vous ayez
15 nécessairement ciblé, là, est-ce que je me trompe
16 ou il n'y avait pas nécessairement d'unité qui
17 était ciblée en particulier?

18 R. En fait, comme je viens de dire, l'équipe va se
19 déployer pour supporter toutes les activités. La
20 première priorité de l'équipe en deux mille dix-
21 huit (2018)... en fait qui a commencé même en deux
22 mille dix-sept (2017), ça va être de déployer notre
23 système de gestion, ce que j'expliquais ce matin,
24 là. Toutes les... les rencontres quotidiennes, les
25 tableaux de bord, les plans maîtres pour chacune

1 des unités. Puis ce système-là, la façon qu'on
2 fonctionne évidemment il y a des indicateurs de
3 performance pour chacun de ces secteurs-là puis
4 lorsqu'on voit des écarts à la performance, bien
5 c'est là qu'on peut intervenir sur l'optimisation
6 de certains processus particuliers dans ce secteur-
7 là ou de la résolution de problème ou même
8 implanter des suggestions de nos employés, là. Donc
9 c'est... je résume ça brièvement, là, mais c'est un
10 peu l'intention du système.

11 Q. **[279]** Très bien. Je vous remercie. Ma prochaine
12 question, en fait j'ai pris connaissance, là, je
13 fais le lien avec le dépôt de l'engagement 1, le
14 fameux document en fait sommaire de quatre pages.
15 On constate effectivement, là, que ce document-là
16 est un plan directeur, mais je me demandais est-ce
17 qu'il y avait un plan d'action qui avait été
18 préparé pour l'implantation de l'amélioration
19 continue? Et si oui, serait-il possible de le
20 fournir?

21 R. Vous parlez du... comme vous dites, ça, c'est le
22 plan directeur. On fait des... ce qu'on appelle
23 dans le jargon des plans maîtres, il va y en avoir
24 un pour le Distributeur en deux mille dix-huit
25 (2018), mais on va en faire évidemment dans chacun

1 de nos secteurs, là, puis c'est vraiment tout
2 aligné. Est-ce que vous parlez d'un plan de toutes
3 nos initiatives ou plus d'un plan du déploiement de
4 l'amélioration continue?

5 (14 h 15)

6 Q. **[280]** Je parle en fait d'un plan d'action, donc qui
7 serait beaucoup plus détaillé pour ce qui est de la
8 mise en place de l'amélioration continue.

9 R. Je veux juste être certain de bien comprendre.
10 Hier, il y avait un engagement qui a été pris pour
11 fournir un plan plus détaillé en T1 deux mille dix-
12 huit (2018) pour les initiatives du Distributeur.
13 Si vous parlez vraiment de l'amélioration continue,
14 l'équipe qui était en place, oui, il y a un plan en
15 deux mille dix-huit (2018) pour déployer... En
16 fait, si je vous résumais le plan, on a trois
17 cellules chez le Distributeur qui ont été choisies,
18 qui vont être vraiment des pilotes ou des vitrines
19 où on va aller déployer ce système-là, l'adapter à
20 la réalité du Distributeur. Ça fait que, ça, c'est
21 le premier élément. Puis le deuxième, bien, dans
22 chacune des directions, on va avoir des conseillers
23 qui vont nous aider à déployer en cours d'année
24 tout le système de gestion.

25 Q. **[281]** Mais ce fameux plan-là, appelons-le « plan »

1 de manière générale, est-ce que c'est un document
2 qui est écrit ou ce n'est pas... J'essaie juste de
3 figurer de quelle forme ça peut prendre ça, parce
4 que c'est quand même assez abstrait plan comme ça.
5 Est-ce qu'il y a un document écrit qu'on pourrait
6 consulter qui inclut cette information-là que vous
7 nous mentionnez aujourd'hui?

8 R. Bien, c'est clair qu'on a un plan pour déployer
9 l'amélioration continue. Maintenant, c'est un plan
10 qu'on a à l'interne au niveau de la gestion pour
11 déployer le système. Je veux dire, en termes de
12 plan, ce n'est pas tellement compliqué. C'est la
13 même recette qu'on va appliquer dans chacun des
14 secteurs. Les grandes lignes, c'est comme j'ai dit,
15 les pilotes qu'on va... dans lesquels on va aller
16 vraiment adapter la recette à la réalité d'HQD.
17 Puis après ça pour chacun des secteurs, on va
18 déployer les rencontres quotidiennes, les tableaux
19 de bord avec tous les indicateurs. On va déployer
20 aussi les plans maîtres puis les revues mensuelles
21 de performance. Donc, c'est la même recette qui va
22 être appliquée à travers toutes les directions
23 pendant l'année deux mille dix-huit (2018).

24 Q. **[282]** Et cette recette-là, est-ce qu'elle est
25 écrite? Bien, c'est assez simple, je veux juste

1 avoir le document pour pouvoir le consulter...

2 R. Je cherchais... On a un genre de trajectoire
3 évidemment qui résume ce que je viens de vous dire.

4 Q. [283] Bien, si c'est non, ça va, c'est la réponse,
5 c'est non. C'est juste que je n'ai pas...

6 Me ÉRIC FRASER :

7 Non, le problème, c'est qu'on demande des questions
8 qui relèvent vraiment des opérations. Puis je pense
9 que le témoin a assez donné d'informations, puis il
10 n'a pas... Il y a certainement un paquet de
11 documents internes. Mais, là, jusqu'où on va dans
12 comment on fait les choses, ça me semble être un
13 niveau de détail qui déborde du cadre de l'audience
14 tarifaire.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Ce n'est pas un niveau de détail que de savoir il
17 est-tu écrit ou pas écrit. C'était l'essence de sa
18 question. Est-ce qu'il y a quelque chose d'écrit ou
19 non? Si la réponse est non, elle est non. Là, c'est
20 parce que je... On pose plusieurs fois la même
21 question, j'en suis consciente, mais il n'y a pas
22 de réponse. Alors oui, il y en a un ou il n'y en a
23 pas.

24 M. ÉRIC FILION :

25 R. Je vais répondre plus clairement. Oui, évidemment,

1 on a un plan de gestion pour le déploiement de
2 l'amélioration continue.

3 Me CATHERINE ROUSSEAU :

4 Q. **[284]** Est-ce que ce serait possible de prendre
5 l'engagement à ce moment-là d'obtenir le document?

6 Me ÉRIC FRASER :

7 Bien, là, c'est mon objection. Je ne pense pas
8 qu'on ait à déposer des documents internes sur la
9 façon dont la gestion met en opération... Ce qui a,
10 par ailleurs, été expliqué au niveau de la preuve.
11 On tombe dans un niveau de détail qui m'apparaît
12 excessif pour le dossier tarifaire.

13 Me CATHERINE ROUSSEAU :

14 Si je peux me permettre, la preuve qui porte sur
15 l'amélioration continue tient sur deux pages.
16 Alors, je ne suis pas nécessairement d'accord avec
17 mon confrère à l'effet que la preuve déborde
18 d'informations nous permettant d'effectivement voir
19 quel type de programme ou l'ampleur disons de
20 l'amélioration continue que le Distributeur
21 souhaite mettre en place. Mais également, nous,
22 dans le fond, l'UMQ souhaite pouvoir vérifier si le
23 Distributeur a vraiment analysé correctement, je
24 vais le mettre entre guillemets, je ne veux pas
25 prêter de mauvaises intentions au Distributeur, ce

1 n'est pas ça du tout, mais on veut vérifier qu'est-
2 ce que concrètement le Distributeur souhaite mettre
3 en place en matière d'amélioration continue. Donc,
4 je considère que d'obtenir ce document-là, qui
5 semble être descriptif est totalement pertinent et
6 en plein en ligne avec, du moins une portion de la
7 preuve du Distributeur.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Je serais assez d'accord que l'information est
10 pertinente. Ça, c'est le Distributeur qui demande
11 des sommes pour l'amélioration continue. C'est son
12 fardeau de preuve. Cependant, s'il ne veut pas le
13 déposer, bien, ce sera son fardeau de preuve qui...
14 Vous pourrez l'argumenter à ce moment-là qu'il n'a
15 pas rempli son fardeau de preuve. C'est parce qu'on
16 reste dans les concepts, hein. C'est un plan avec
17 des cellules puis des... Alors, j'ai beaucoup de
18 difficulté moi-même à m'imaginer est-ce que ça peut
19 avoir l'air.

20 (14 h 20)

21 Je ne sais pas, est-ce que c'est un tableau
22 de bord, est-ce que c'est un plan qui tient sur
23 deux pages, c'est un plan qui tient sur soixante
24 (60) pages? On ne sait pas vraiment où vous vous en
25 allez avec ça, ça fait que je trouvais la question

1 parfaitement pertinente. Mais, écoutez, je ne veux
2 pas non plus vous forcer à donner des documents que
3 vous jugez confidentiels mais ça va avec votre
4 fardeau de preuve.

5 Me CATHERINE ROUSSEAU :

6 Donc, je comprends qu'on va prendre l'engagement.
7 Là, écoutez, avec les échanges...

8 LA PRÉSIDENTE :

9 C'est parce que je ne connais pas la teneur de
10 l'engagement, alors je ne veux pas les forcer à
11 donner un document qui est parfaitement
12 confidentiel ou qui n'est pas prêt, qui est
13 prématuré.

14 Me ÉRIC FRASER :

15 On va prendre l'engagement sous réserve d'une
16 vérification de la teneur de l'information qu'il y
17 a dedans compte tenu que... Je ne l'ai même pas
18 examiné moi-même.

19 LA GREFFIÈRE :

20 Ce sera donc l'engagement numéro 8.

21 Me CATHERINE ROUSSEAU :

22 Q. **[285]** Alors, qui serait de fournir... avec les
23 échanges, je vous avoue que le nom du document m'a
24 échappé. C'est le plan... vous l'avez nommé, je
25 m'excuse...

1 M. ÉRIC FILION :

2 R. On peut l'appeler le plan de déploiement du système
3 d'amélioration continue en deux mille dix-huit
4 (2018).

5
6 E-8 (HQD) : Fournir le plan de déploiement du
7 système d'amélioration continue en
8 2018 (Demandé par UMQ)

9
10 Q. **[286]** Très bien. Alors, je vais poursuivre avec mes
11 questions. Le Distributeur a-t-il considéré
12 d'autres méthodes que la méthode Kaizen?

13 R. En fait, pour nous, le Kaizen, c'est un des outils
14 de l'amélioration continue qui peut servir. Il y a
15 beaucoup d'autres outils, comme j'ai mentionné, là
16 je vais répéter ce que j'ai dit ce matin, mais des
17 rencontres quotidiennes, des revues de tableaux de
18 bord, d'indicateurs, de la résolution de problèmes.
19 C'est tous des outils du lean ou de l'amélioration
20 continue. Le Kaizen, c'est un élément, cette
21 année... parce que c'est une expertise claire de
22 gérer des Kaizen. Cette année, on en a fait une
23 douzaine puis c'est sûr qu'on va vouloir progresser
24 dans l'utilisation de cet outil-là pour le futur,
25 là.

1 Q. **[287]** Un peu dans la... Est-ce que vous voulez
2 ajouter quelque chose? Maître Hébert?

3 R. Est-ce que vous voulez qu'on clarifie c'est quoi un
4 Kaizen ou...

5 Q. **[288]** Non, ça va.

6 R. Non, ça va.

7 Q. **[289]** Merci. Dans la même ligne de questions, est-
8 ce... bon, je comprends qu'il y a d'autres outils
9 que la méthode Kaizen qui ont été retenus par le
10 Distributeur. Mais est-ce qu'il y a certains outils
11 qui ont été considérés mais tout simplement non
12 retenus, là, à votre connaissance, évidemment?

13 R. En fait, on essaie d'exploiter au maximum tous les
14 outils de l'amélioration continue mais, comme j'ai
15 mentionné, on les adapte à la situation. Beaucoup
16 de ces outils-là ont été développés dans le cadre
17 des opérations manufacturières. Nous, évidemment,
18 notre usine, elle est très, très grande, c'est le
19 Québec au complet. Donc, on doit adapter les outils
20 à nos besoins d'affaires.

21 Q. **[290]** Je vais vous amener aux réponses données par
22 le Distributeur à la DDR de l'UMQ. Alors, vous avez
23 la cote B-0097 et la cote du Distributeur, HQD-15,
24 document 14. C'est à la page 4, c'est la question
25 5, en fait. Tout le monde y est? L'UMQ demandait :

1 Quels processus de travail sont jugés
2 prioritaires aux fins de l'initiative
3 d'amélioration continue des pratiques
4 du Distributeur?

5 Bon, la réponse, c'est plutôt la réponse qui
6 m'intéresse :

7 [...] le Distributeur déploie trois
8 projets pilotes qui permettront aux
9 employés impliqués de se familiariser
10 avec l'approche [...].

11 Est-ce que vous pouvez nous indiquer quels sont ces
12 trois projets pilotes parce que j'ignore la
13 réponse?

14 R. En fait, c'est à ça que je faisais référence plus
15 tôt. C'est que, dans le déploiement de tout le
16 système de gestion pour le Distributeur, la
17 première étape c'est qu'on a voulu tester trois
18 cellules de travail. Une qui est dans mes
19 opérations de mesurage, il y en a une chez ma
20 collègue à réseau et il y en a une en
21 approvisionnement, qui est plus une cellule bureau.
22 Puis c'est à partir de ces trois cellules pilotes
23 là qu'on va... comme j'ai dit, qu'on va tester
24 toute la mécanique, tous les outils de
25 l'amélioration continue pour développer le modèle

1 propre à Hydro-Québec Distribution. Donc, en fait,
2 ça devient des vitrines pour... après ça pour un
3 déploiement plus massif à travers l'organisation.

4 Q. **[291]** Est-ce que ces trois projets pilotes là sont
5 déjà en place?

6 (14 h 25)

7 R. On a commencé... je crois que le premier pilote a
8 été lancé au mois d'août. Il y en a eu un qui a été
9 lancé septembre ou octobre, puis l'autre octobre-
10 novembre. Donc c'est... c'est trois cellules avec
11 gestionnaires et employés, là, qui sont déjà en
12 mouvement pour s'approprier les outils de
13 l'amélioration continue.

14 Q. **[292]** Ma prochaine question... en fait, je me
15 demandais quels sont les éléments au niveau de la
16 culture d'entreprise du Distributeur qui
17 faciliteraient la mise en place des initiatives
18 d'amélioration continue? Si certains ont été
19 identifiés évidemment, là.

20 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

21 R. Je veux juste qu'on s'entende bien. Le système
22 d'amélioration continue qu'on entend... qu'on est à
23 mettre en place, c'est un système qui permet d'être
24 beaucoup plus agile, beaucoup plus rapide au fur et
25 à mesure que des problèmes sont détectés au sein

1 même des opérations, de ceux qui vivent les
2 opérations au quotidien. Elles sont remontées. Une
3 fois qu'elles sont remontées, elles sont prises en
4 charge adéquatement avec l'outil qui va permettre
5 d'adresser le problème selon l'ampleur. Alors si
6 c'est un problème, par exemple, de processus, bien
7 à ce moment-là on pourrait faire un Kaizen qui va
8 vraiment, je dirais « mapper », en français, faire
9 l'inventaire de toutes les actions du processus du
10 début jusqu'à la fin, transversalement chez Hydro-
11 Québec Distribution. Et à chaque endroit où il y
12 aura une problématique, une difficulté ou de la
13 non-valeur ajoutée, on va adresser ce morceau-là
14 pour essayer de trouver une solution. Alors l'idée,
15 c'est d'implanter ça et de permettre aux employés
16 de participer à ça.

17 Si on fait le parallèle, parce que moi je
18 gère mille cinq cents (1500) usines par jour
19 partout sur le territoire du Québec, contrairement
20 au manufacturier où ils ont une usine. Généralement
21 dans une usine ce qui se passe, c'est que quand on
22 détecte un problème sur une chaîne de montage, on
23 arrête la chaîne de montage, on prend les employés
24 et on essaie, selon la méthodologie qui est
25 évidemment proportionnelle au problème qu'on a, de

1 solutionner le problème.

2 Nous, c'est un peu différent parce que,
3 moi, j'ai du monde partout. Je ne peux pas arrêter
4 l'usine, j'en ai partout des usines et je dois
5 desservir les clients, assurer un service fiable.
6 Donc on utilise les cellules quotidiennes pour
7 remonter ces éléments-là et en fonction de
8 l'ampleur de l'élément, comme je le disais, c'est
9 adressé et on suit ça. Donc pour... pour clarifier
10 le système, c'est ça.

11 Alors je dirais que la culture... c'est pas
12 tant la culture dont on a besoin, bien oui, il faut
13 que les gens participent, il faut que les gens
14 soient mobilisés. D'ailleurs, on a un taux de
15 mobilisation en deux mille dix-sept (2017) qui est
16 plus élevé, qui a augmenté par rapport à deux mille
17 seize (2016), ce qui donc démontre que les employés
18 veulent se joindre à ce mouvement-là. Mais ce dont
19 on a le plus besoin, qui est encore plus crucial
20 là-dedans, c'est de l'expertise. Autant l'expertise
21 des employés qui sont à pied d'oeuvre à chaque jour
22 dans les actions avec les clients et au quotidien
23 et l'expertise des gens d'amélioration continue,
24 pour créer cette complémentarité-là et qu'on
25 utilise les bons outils pour être capable de

1 « solver » les problèmes rapidement et d'associer
2 les processus et les améliorations continues bien
3 entendu, au fur et à mesure.

4 Il faut bien comprendre, dans le passé, on
5 en a parlé un peu plus tôt ce matin, dans les dix
6 (10) dernières années on a fait plus de quatre cent
7 cinquante millions (450 M) d'efficience. On a pris
8 ce qui était le plus facile. Maintenant, il faut
9 aller plus loin. On travaille à la marge. Pour
10 aller chercher ces gains-là à la marge, il faut
11 être capable de dédier des ressources pour être
12 capable d'inventorier où sont les problèmes et non
13 seulement ça, on veut faire ça en servant encore
14 mieux nos clients. Alors de deux choses l'une, il
15 va falloir prioriser évidemment les éléments qui
16 sont en lien avec notre virage clientèle, qui va
17 nous amener des gains au fur et à mesure. Et on va
18 être capable de mieux en mieux de s'améliorer et de
19 bien faire au quotidien.

20 Donc il n'y a pas... il n'y a pas d'enjeu
21 avec la culture. La culture va se créer au fur et à
22 mesure. Les employés ont déjà démontré leur
23 engagement. Maintenant, il faut aller chercher
24 l'expertise dont on a besoin pour mener ça à terme.

25 Q. [293] Merci pour votre réponse détaillée. Donc je

1 comprends qu'il n'y a pas nécessairement
2 d'éléments, là, dans la culture d'entreprise qui
3 ont été, disons, identifiés comme pouvant être un
4 frein à l'implantation de l'amélioration continue.
5 C'était l'objet de ma question.

6 R. En fait, les employés nous démontrent qu'ils
7 veulent participer alors on va les aider à
8 participer au quotidien dans cette démarche-là.
9 Est-ce que la culture, il y a trois ans, elle était
10 comme ça? Donc une culture d'entreprise c'est
11 quelque chose qui évolue au gré de l'organisation,
12 au gré des hauts dirigeants. Bien je pense que la
13 culture d'entreprise dans la dernière année a
14 évolué dans le bon sens de là où on veut aller avec
15 l'amélioration continue.

16 Q. **[294]** Je fais un lien avec le témoignage de
17 monsieur Filion ce matin. Monsieur Filion, vous
18 nous indiquiez que des bénéfices pouvaient déjà
19 être observés, en fait en lien, là, avec le début
20 de l'implantation du processus, on va phraser comme
21 ça, de l'amélioration continue. Est-ce que vous
22 pouvez détailler un peu ou préciser votre... cette
23 portion de votre témoignage?

24 (14 h 30)

25

1 M. ÉRIC FILION :

2 R. Un exemple concret. On vient de parler de taux
3 d'engagement de nos employés qui a augmenté de
4 façon importante cette année. Mais dans le système
5 d'amélioration continue, une des choses qui est
6 fondamentale, c'est d'aller solliciter les gens
7 pour identifier les problématiques et les résoudre.
8 Donc, cette sollicitation-là, évidemment, a un
9 impact positif sur le taux d'engagement. Dans la
10 gestion de nos opérations au quotidien aussi, toute
11 la notion des rencontres quotidiennes avec
12 l'escalade qui se fait du premier niveau de gestion
13 jusqu'à notre PDG, évidemment ça amène toute une
14 agilité puis une rapidité à régler des enjeux.
15 Donc, c'est des exemples très concrets.

16 Q. **[295]** Parfait. Merci. Je continue avec disons des
17 questions plus précises sur justement la
18 contribution des employés. Vous nous indiquez que,
19 en fait les employés semblent être très ouverts à
20 cette approche-là et y participent. Mais est-ce
21 que... En fait, est-ce que, selon vous, ça va être
22 suffisant ou est-ce qu'il n'y aurait pas une espèce
23 de rétribution qui, à un moment donné, va peut-être
24 devenir nécessaire pour justement susciter
25 l'intérêt des employés à participer ou à disons

1 poursuivre la participation de l'implantation de
2 l'amélioration continue?

3 R. Non, il n'y a pas d'intention d'avoir de
4 rétribution en lien avec le déploiement du système.

5 Q. **[296]** Et est-ce que c'est la première fois que le
6 Distributeur disons entend tirer profit des idées
7 des employés ou c'est quelque chose qu'il a déjà
8 fait par le passé?

9 R. Bien, là, ça ne fait pas tellement longtemps que je
10 suis là, mais c'est sûr que ça a été fait dans le
11 passé. Ce qu'on vient faire ici, c'est qu'on met un
12 système où ça va être beaucoup plus facilitant pour
13 les employés de contribuer.

14 Q. **[297]** Je comprends que ça ne fait pas
15 nécessairement très longtemps que vous êtes en
16 poste. Mais est-ce que, à votre connaissance, il y
17 a déjà par le passé des idées des employés qui ont
18 été retenues?

19 R. Certainement.

20 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

21 R. Vous savez, aussi, il y a quelque chose
22 d'important, c'est que vous parlez de rétribution,
23 un élément important, c'est que quand on donne
24 l'opportunité aux employés de formuler leur travail
25 de demain puis comment ils vont travailler demain,

1 alors pour les employés, déjà ça, c'est une
2 valorisation. Alors, c'est bien important de
3 comprendre ça. Et, oui, par le passé, on le
4 faisait. Mais ça faisait en cellule davantage
5 local. Ce qu'on veut faire, c'est l'organiser et le
6 mettre de façon transversale plutôt que locale.
7 Donc, on est allé chercher, on disait ce matin, des
8 gains plus structurels. On a virtualisé la charge
9 de travail. On s'est organisé différemment. On a
10 utilisé des outils pour ordonnancer ces gains-là.
11 On les a déjà faits.

12 Maintenant, il faut aller voir dans le plus
13 petit dénominateur commun. Et cette façon-là, il
14 faut le faire transversalement. Alors, ce n'est
15 plus par petits groupes. Il faut le faire de bout
16 en bout. Et c'est ce que l'amélioration continue
17 permet de faire. C'est d'avoir vraiment le
18 processus bout en bout que plutôt de segmenter.
19 Donc, au lieu d'aller chercher des gains par petits
20 bouts, bien, on va aller chercher vraiment de bout
21 en bout.

22 M. ÉRIC FILION :

23 R. Puis peut-être je peux rajouter là-dessus. Juste
24 donner un exemple très concret. On va parler d'un
25 Kaizen. Le but de l'amélioration continue, c'est de

1 s'adapter aux besoins du client. Donc, on avait...
2 Là, je vais faire le parallèle avec le
3 développement des marchés. On avait un type de
4 clientèle, les centres de données qu'on veut
5 attirer au Québec qui ont des attentes en termes de
6 temps de branchement haute tension qui sont
7 beaucoup plus grandes que nos clientèles qu'on a
8 dans d'autres industries. En fait, pour donner un
9 chiffre, souvent ils s'attendent avoir des
10 branchements de cinquante mégawatts (50 MW) en
11 dedans de douze (12) mois.

12 Nos opérations, puis là je parle
13 Distributeur, TransÉnergie, Équipement, on n'était
14 pas apte à fournir ce service-là. Donc, il y a un
15 Kaizen qui a été fait très transversal, on parle de
16 plusieurs divisions d'Hydro-Québec, où on a
17 vraiment fait le « mapping » du processus de A à Z,
18 de bout en bout. Après ça, on a identifié les
19 endroits où il y avait des améliorations à apporter
20 pour, en bout de ligne, être capable de livrer un
21 processus qui est adapté aux besoins du client.
22 Donc, ça, ça a été fait, c'est un des Kaizen qui a
23 été réalisé cette année.

24 Q. **[298]** Parfait. Je vous remercie. Disons une
25 question un peu plus générale, on en parle beaucoup

1 depuis le début de l'interrogatoire, de
2 l'amélioration continue, mais je me demandais,
3 comment le Distributeur prévoit mesurer
4 l'efficacité de la mise en place de l'amélioration
5 continue? Est-ce que c'est au bout de la ligne où
6 on va faire une espèce d'évaluation globale? Ou
7 c'est quelque chose qui se fait, par exemple, au
8 fur et à mesure?

9 (14 h 35)

10 R. Je pense qu'il y a deux impacts fondamentaux.
11 Premièrement, nos indicateurs de performance
12 d'affaires c'est une équipe qui va être
13 complètement intégrée dans l'organisation puis qui
14 va avoir un impact direct sur ces résultats-là.
15 Puis, après ça, ce qu'on fait dans un déploiement
16 de système comme ça, c'est qu'on se crée des
17 grilles de maturité pour évaluer chacune des
18 équipes, comment ils maîtrisent les outils de
19 l'amélioration continue, comment ils le vivent.
20 Donc, c'est deux formes d'indicateurs qui vont nous
21 permettre de mesurer la qualité puis la vitesse du
22 déploiement.

23 Q. **[299]** Parfait. Merci. Prochaine question. Est-ce
24 qu'au terme de certaines initiatives d'amélioration
25 de la performance, le Distributeur va chercher à

1 obtenir certaines certifications qui pourraient
2 être obligatoires pour certaines de ses activités,
3 et ce que j'ai en tête, là, je n'ai qu'un seul
4 exemple, là, c'est, par exemple, la certification
5 ISO?

6 R. Bien, pour répondre à la question, rien de
7 particulier qu'on n'a pas déjà présentement. Du
8 moins, pas à ce moment-ci.

9 Q. **[300]** Et est-ce que le Distributeur a prévu une
10 stratégie de communication interne pour faire
11 cheminer et accepter les divers changements ou il
12 considère qu'il n'a pas besoin de faire une telle
13 stratégie?

14 R. En fait, dans... on mène plusieurs initiatives de
15 front pour faire des virages, autant personnel que
16 clientèle. Donc, on met beaucoup d'accent sur les
17 communications avec nos employés, en fait c'est une
18 des grandes... une des quatre grandes stratégies du
19 Distributeur et d'Hydro-Québec. Donc, beaucoup de
20 communication, beaucoup de gestion de changements.
21 Puis, plus particulièrement, quand on va faire le
22 déploiement des cellules, nos conseillers en
23 amélioration continue, les autres partenaires,
24 comme les Ressources humaines, vont, à travers cet
25 accompagnement-là, faire de la gestion de

1 changements directement avec les équipes, là.

2 Q. **[301]** J'aimerais, moi aussi, revenir sur la... sur
3 la plaquette, je ne sais pas trop comment on l'a
4 appelée, là, la plaquette 14, « Balisage de
5 structures d'amélioration continue ». Alors, j'ai
6 regardé... Ça va? Alors, j'ai consulté ça en même
7 temps que, vraisemblablement, tout le monde ce
8 matin. Et on constate qu'il y a quand même une
9 différence entre, évidemment, les recommandations
10 d'experts et celles qui se situent à droite, donc
11 les grandes entreprises au niveau des ratios.

12 Comment le Distributeur interprète-t-il
13 l'écart entre la recommandation... en fait, les
14 recommandations des experts où, évidemment, on voit
15 que les ratios se situent entre un (1) et trois
16 pour cent (3 %) et les nouveaux obtenus au
17 balisage, là, zéro virgule vingt-trois (0,23) et
18 zéro point quarante-quatre (0.44)?

19 R. Écoutez, moi, je crois que ça dépend... comme je
20 l'ai mentionné ce matin, ça dépend vraiment du taux
21 de maturité dans une organisation. Je pense qu'à ce
22 stade-ci, c'est normal que, pour faire le
23 lancement, on a besoin de plus de support pour
24 accompagner... en fait, pour accompagner les
25 équipes dans le déploiement. À terme, on verra

1 comment ça va se stabiliser mais, pour l'instant,
2 c'est très clair pour nous, là, qu'avec les
3 chiffres que vous avez ici, on est quand même dans
4 le même ordre de grandeur. On est plus bas que ce
5 que les experts recommandent mais c'est le
6 démarrage pour le processus.

7 Q. **[302]** Très bien. Dans le cadre de ce balisage-là
8 est-ce qu'on parlait de la même chose, c'est-à-dire
9 que l'on souhaite... la même chose que l'on
10 souhaite mettre en place aujourd'hui, là, c'est-à-
11 dire une équipe d'amélioration à l'interne pour
12 susciter et soutenir les efforts des équipes en
13 amélioration continue? Est-ce que les procédés
14 étaient les mêmes ou est-ce qu'il y a eu des
15 différences?

16 R. Bien, évidemment, il y a des particularités pour
17 chacune des industries, chacune des entreprises.
18 Mais, je vous dirais, pour avoir oeuvré dans ce
19 domaine-là pendant longtemps, les outils du lean ou
20 de l'amélioration continue sont assez bien connus.
21 Le défi, c'est toujours de... de les adapter aux
22 secteurs d'activités en particulier. Et de faire
23 une bonne gestion de changement avec nos employés,
24 ça, je pense que ça va être... à votre question
25 plus tôt, là, c'est la clé du succès.

1 Q. **[303]** Et dernière question sur cet acétate. Est-ce
2 que... en fait, qu'est-ce qui a justifié le choix
3 de ces entreprises-là, est-ce qu'il y a une raison
4 particulière qui justifie d'avoir sélectionné des
5 entreprises? Parce que, bon, n'étant pas
6 nécessairement experte, je suis quand même capable
7 de constater que ce sont des entreprises qui
8 sont... en fait, qui exercent ou oeuvrent dans des
9 secteurs assez différents
10 (14 h 40)

11 R. Oui, puis... puis ça a été choisi pour une bonne
12 raison. C'est sûr que quand je vous parle des
13 cellules qu'on doit déployer au Distributeur, on a
14 des cellules qui vont être très opérationnelles,
15 qui seraient similaires à ce qu'on aurait dans un
16 secteur manufacturier. On a d'autres cellules,
17 comme à l'approvisionnement ou dans d'autres
18 secteurs plus bureau, qui ne sont pas... qui
19 s'apparentent, pardon, plus à des secteurs de
20 service, comme entre autres l'Industrielle
21 Alliance. Donc, c'est important pour nous dans le
22 balisage d'aller voir justement comment ces
23 pratiques-là avaient été implantées dans ces
24 différents types d'industrie là.

25 Q. **[304]** Alors j'arrive maintenant au dernier sujet,

1 la maîtrise de la végétation. Je vais vous amener à
2 la pièce B-0009, HQD-2, Document 1, page 10, lignes
3 6 à 8.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Je m'excuse, Maître Rousseau, vous avez dit HQD-9,
6 Doc 2?

7 Me CATHERINE ROUSSEAU :

8 HQD-2, Document 1, page 10.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 O.K. Excusez-moi.

11 Me CATHERINE ROUSSEAU :

12 Il n'y a pas de problème.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Merci.

15 Me CATHERINE ROUSSEAU :

16 Q. **[305]** Ça va? Je peux y aller?

17 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

18 R. Oui, allez-y.

19 Q. **[306]** Bon. Alors aux lignes 6 à 10, je vais vous la
20 lire, là :

21 La croissance de 2,3 % de l'indicateur
22 7 est principalement attribuable à
23 l'évolution des coûts liés à la
24 maîtrise de la végétation ainsi qu'à
25 l'impact de la hausse de la dépense

1 d'amortissement et de frais
2 financiers.

3 Bon, le restant du paragraphe ne m'intéresse pas
4 pour les fins de ma question. L'indicateur
5 d'efficience du Distributeur, donc le numéro 7,
6 risque de croître avec l'augmentation souhaitée du
7 budget lié à la maîtrise de la végétation. Est-ce
8 que vous êtes d'accord avec cette affirmation-là?
9 Si on se fie aux commentaires du Distributeur, là.

10 Mme JOSÉE PELLETIER :

11 R. Oui.

12 Q. **[307]** Est-ce que le Distributeur a réfléchi à
13 l'impact du budget de maîtrise de la végétation sur
14 l'évolution de l'indicateur au cours des prochaines
15 années?

16 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

17 R. En fait, il y a deux choses. Les services... la
18 qualité du service aux clients va s'améliorer, bien
19 entendu. Il est clair que l'incidence du montant
20 supplémentaire en végétation sur le volume global
21 des charges d'exploitation est quand même
22 relativement marginal, donc il faut juste
23 comprendre ça. Mais oui, ça va être intégré au fur
24 et à mesure, là, la planification qui a été faite
25 jusqu'en vingt vingt-trois (2023), elle va être

1 intégrée dans la prévision du coût d'exploitation
2 du réseau de distribution ou du coût total par
3 abonnement, là, dépendamment.

4 Q. **[308]** Donc si... parce que je veux juste être
5 certaine de comprendre, là, si on dit qu'on...
6 parce que le Distributeur demande une augmentation
7 du budget pour ce qui est d'une maîtrise de la
8 végétation. Cet aspect-là est inclus dans
9 l'indicateur numéro 7, donc il y a tout lieu de
10 croire qu'effectivement ça va continuer à
11 augmenter, donc l'indicateur d'efficience - comment
12 je dirais - ne sera pas nécessairement plus
13 performant pour les prochaines années. Est-ce que
14 ma compréhension est bonne? Peut-être que je me
15 trompe, là.

16 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

17 R. Mais chose certaine, c'est qu'on est convaincu que
18 les membres de l'UMQ vont bénéficier de cette
19 maîtrise de la végétation accrue là. On est en
20 partenariat avec eux...

21 Q. **[309]** Ce n'est pas l'objet de ma question, Maître
22 Hébert.

23 R. Non, bien en fait c'est très important. Quand on
24 parle de performance ou d'efficience, il est
25 certain que la qualité de service va être nettement

1 améliorée, on en a parlé plus tôt. Maintenant,
2 quant à la détérioration ou l'incidence sur
3 l'indicateur de coût, bien comme ma consœur l'a
4 mentionné, il va y avoir un petit impact
5 effectivement, mais on parle d'un budget spécifique
6 de dix-sept millions (17 M\$) sur l'ensemble de nos
7 charges, alors ça devrait être à la marge.

8 Q. **[310]** En fait, l'objet de ma question c'est : est-
9 ce que l'indicateur va être encore représentatif ou
10 il n'y aurait pas lieu de le revoir, considérant
11 l'augmentation du budget, là, qui est demandée pour
12 ce qui est de la croissance aux fins de
13 l'augmentation des activités et le contrôle de
14 végétation? C'est plus ça l'objet de la question.
15 (14 h 45)

16 Mme JOSÉE PELLETIER :

17 R. Dans les faits on l'indique, cette année ça crée
18 une augmentation de l'indicateur mais, dans les
19 années suivantes, ça va être à la marge donc
20 l'indicateur va être comparable d'une année à
21 l'autre.

22 Q. **[311]** Très bien. Je vous remercie. Je vais vous
23 amener, en fait, je vous ramène aux réponses du
24 Distributeur à la DDR de l'UMQ, B-0097, HQD-15,
25 Document 14. Nous allons maintenant à la question

1 28, la réponse à la question 28.

2 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

3 R. Alors...

4 Q. [312] Ça va?

5 R. Oui, on a le document, merci.

6 Q. [313] Alors, la réponse du Distributeur va comme
7 suit :

8 Les exigences que s'impose le
9 Distributeur en maîtrise de la
10 végétation sont plus contraignantes
11 que les dispositions réglementaires
12 prévues par les municipalités.

13 Alors, j'aimerais savoir qu'est-ce que le
14 Distributeur entend par « plus contraignantes »?

15 M. CHRISTIAN BUTEAU :

16 R. En fait, ce qu'il faut comprendre à ce niveau-là
17 c'est les exigences en matière de santé et sécurité
18 qui sont associées au travail à proximité d'un
19 réseau moyenne tension mais de vingt-cinq mille
20 (25 000) volts. Aussi il y a plusieurs exigences
21 liées au plan sur la biodiversité auquel Hydro-
22 Québec est contributif, donc il y a plusieurs
23 éléments auxquels Hydro-Québec a, de son propre
24 chef, décidé de se soumettre pour, je pourrais
25 dire, contribuer positivement à tout l'aspect

1 biodiversité et ce, pour le gouvernement du Québec.

2 Q. **[314]** Bon, je comprends votre réponse mais est-ce
3 que vous avez procédé à une analyse comparative
4 parce que quand vous affirmez que c'est plus
5 contraignant, moi je comprends sur quels aspects
6 vous avez formulé votre réponse mais est-ce que
7 vous avez procédé à une analyse comparative pour
8 pouvoir faire cette affirmation-là ou c'est basé
9 sur quoi, en fait, c'est un peu ça que j'essaie de
10 savoir.

11 R. Pouvez-vous juste préciser votre question pour être
12 certain que je comprends bien.

13 Q. **[315]** Bien, en fait, moi je rebondis sur votre
14 réponse parce que j'essaie de la comprendre. La
15 réponse du Distributeur :

16 Les exigences que s'impose le
17 Distributeur en matière de végétation
18 sont plus contraignantes que les
19 dispositions réglementaires prévues
20 par les municipalités.

21 Vous nous avez indiqué que, bon, on parlait plutôt
22 des dispositions qui visaient la santé et la
23 sécurité des gens qui travaillent dans ce secteur-
24 là.

25 Mais pour pouvoir affirmer que c'est plus

1 contraignant que ce que les municipalités, ce qui
2 est prévu au niveau municipal, j'assume forcément
3 que vous avez comparé, vous avez procédé à une
4 analyse comparative pour pouvoir affirmer ça? C'est
5 un peu ça que j'essaie de savoir. Comment vous en
6 venez à cette réponse-là?

7 R. Oui, assurément. En fait, le travail à proximité du
8 réseau moyenne tension, c'est un travail qui est
9 très spécifique. Il y a une réglementation au
10 Québec qui définit qui peut intervenir à proximité
11 du réseau moyenne tension et, dans la majeure
12 partie des cas, ce sont des gens qui travaillent
13 pour Hydro-Québec ou qui sont mandatés par Hydro-
14 Québec pour faire ce travail-là. Donc, dans ce
15 contexte-là, ce sont essentiellement des gens qui
16 travaillent dans le cadre de nos activités.

17 Q. **[316]** Je vous remercie. Dans son mémoire, l'UMQ -
18 bon, j'imagine que vous en avez pris connaissance -
19 l'UMQ invite le Distributeur, en fait, invite la
20 Régie à inviter le Distributeur à respecter ou,
21 disons, s'assujettir volontairement à la
22 réglementation municipale en matière de contrôle de
23 la végétation. Est-ce qu'à votre avis il y a une
24 difficulté particulière qui empêcherait le
25 Distributeur d'adopter une pratique comme celle-là

1 sur le terrain?

2 (14 h 50)

3 M. CHRISTIAN BUTEAU :

4 R. En fait, la plus grande problématique que je vois,
5 c'est le manque peut-être d'uniformité entre les
6 municipalités à ce niveau-là. Il y a des
7 municipalités qui sont... qui ont des contraintes
8 très très importantes, d'autres qui ont peut-être
9 un peu moins de contraintes à ce niveau-là. Donc,
10 il y a un manque d'uniformité. Ce qui fait que,
11 pour Hydro-Québec qui intervient sur des circuits
12 électriques qui, eux, peuvent traverser le
13 périmètre de différentes municipalités, ça devient
14 très très difficile de s'ajuster au passage à
15 chacune de ces frontières-là municipales si on
16 veut, d'une part.

17 Deuxièmement, si on prend les
18 réglementations municipales les plus contraignantes
19 pour l'agrile du frêne, ces réglementations-là nous
20 interdiraient l'intervention sur les frênes dans
21 une période qui est très importante, une période de
22 l'année qui va du mois de mars au mois d'octobre.
23 Vous comprendrez que la quantité de travail qu'on a
24 à faire sur le réseau électrique ferait qu'on ne
25 serait pas en mesure de rencontrer nos objectifs en

1 matière de sécurité et de fiabilité de réseau.

2 Q. **[317]** En matière de maîtrise de la végétation, le
3 Distributeur met de l'avant l'objectif du bon arbre
4 ou, enfin, bon arbre au bon endroit. On a vu ça
5 dans les réponses à la DDR de l'UMQ, puis on a
6 également pu visionner une vidéo qui est sur le
7 site Internet d'Hydro-Québec. Est-ce que le
8 Distributeur fait des activités de sensibilisation
9 auprès des municipalités quant à l'impact de la
10 végétation aux abords de son réseau?

11 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

12 R. Je dois vous dire, on est présent à plusieurs
13 colloques, congrès, autant des DG municipaux, les
14 urbanistes. On était, je crois que c'est à
15 Rimouski, en tout cas, sur la Matapédia il y a de
16 ça deux semaines. Les urbanistes municipaux y
17 étaient. Alors, oui, on répond aux demandes quand
18 c'est possible pour échanger avec ces gens-là qui
19 font partie, évidemment, de la vision de
20 l'aménagement des différentes municipalités au
21 Québec.

22 Q. **[318]** Est-ce que vous faites le même genre de
23 campagne de sensibilisation au sein de la
24 population, de manière générale parce que j'ai
25 parlé des municipalités dans ma première question,

1 mais pour faire un peu plus large.

2 R. En fait, les gens sont référés au site Internet où
3 il y a L'arbre au bon endroit maintenant qui était
4 un livre avant. Maintenant, on est à Web 2.0, donc
5 c'est sur le web. Les gens peuvent y accéder. On
6 fait aussi beaucoup d'efforts avec les gens dans
7 les pépinières, les gens de l'horticulture, donc
8 tous les gens qui travaillent dans les serres
9 généralement au printemps pour vendre des arbres et
10 tout ça. Donc, on fait de la sensibilisation auprès
11 de ces gens-là.

12 Mais, je vous dirais que, pour le grand
13 public en général, là où on investit davantage,
14 c'est vraiment sur la sécurité pour l'élagage,
15 l'abattage. Ça, ça fait partie de la priorité
16 numéro 1 d'Hydro-Québec Distribution, de s'assurer
17 de la sécurité des gens du public.

18 Q. **[319]** Et c'est ma dernière question qui n'est pas
19 trop problématique, je ne penserais pas. Est-ce
20 que, selon vous, ces activités de sensibilisation,
21 que ce soit pour la population en général ou pour
22 les municipalités, est-ce que ces campagnes de
23 sensibilisation là sont suffisantes selon vous pour
24 atteindre l'objectif du Bon arbre au bon endroit où
25 il n'y aurait pas d'autres choses à faire pour

1 rencontrer cet objectif-là?

2 R. Je crois que c'est un effort de chaque jour, de
3 chaque intervenant. Maintenant, s'il y a des choses
4 qu'on peut faire différemment, on est toujours
5 ouvert aux discussions, comme on l'a toujours été,
6 avec l'UMQ. Puis s'il y a des opportunités pour
7 nous à l'intérieur de ça, bien évidemment, il faut
8 considérer qu'on a un cadre tarifaire dans lequel
9 les montants sont relativement bien figés dans le
10 temps pour cet égard-là. Alors, si on peut
11 améliorer ce qu'on fait avec ce qu'on a, on est
12 toujours ouvert aux discussions.

13 Q. **[320]** Je me permets d'ajouter une question par
14 rapport... Je réponds un peu à votre question. Vous
15 nous dites que le Distributeur est ouvert aux
16 discussions. Là on sait, le Distributeur discute
17 déjà avec l'UMQ par rapport à ça. Est-ce que à ce
18 sujet-là le Distributeur serait ouvert à disons
19 travailler avec l'UMQ à l'élaboration d'un guide
20 qui assurerait le Distributeur de respecter
21 l'essentiel des dispositions municipales en matière
22 de contrôle de la végétation. Est-ce que c'est
23 quelque chose que le Distributeur serait ouvert à
24 considérer? Donc, vraiment un travail de
25 collaboration avec l'UMQ qui viserait, comme je

1 dis, l'élaboration d'un guide qui finalement
2 permettrait d'identifier, sans nécessairement
3 entrer trop dans le détail, mais de manière
4 générale là, les dispositions réglementaires au
5 niveau municipal qui mériterait d'être respecté
6 également par le Distributeur?

7 R. Le Distributeur est ouvert aux discussions, mais je
8 crois qu'en amont ou en amorce de ça, il y a quand
9 même un travail qui doit être fait par les gens des
10 municipalités pour que, eux, ils s'entendent sur,
11 comme Christian l'a mentionné il y a quelques
12 minutes de ça, il faut qu'il y ait une uniformité
13 de la réglementation, une uniformité des besoins et
14 surtout une uniformité du traitement de la
15 végétation dans les municipalités qui est pour nous
16 un initiateur, même je crois, aux discussions.

17 Q. **[321]** Parfait. Je vous remercie beaucoup. Je n'ai
18 plus de questions.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci beaucoup maître Rousseau. Il est trois heures
21 moins cinq (14 h 55). Maître Fichtali, avez-vous
22 des contraintes pour être aujourd'hui ou demain?
23 Parce qu'usuellement on termine vers cette heure-
24 ci. Si vous me dites que vous n'êtes pas capable
25 d'être là demain, on va vous entendre là, sinon...

1 Me YOUSSEF FICHTALI :

2 J'en ai à peu près pour...

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Il faut venir au micro, s'il vous plaît.

5 Me YOUSSEF FICHTALI :

6 Merci, Madame la Présidente. J'en aurais à peu près
7 pour entre vingt (20) et trente (30) minutes, donc
8 libre à vous. Mais, je suis disponible aussi demain
9 si... Je ne veux pas avoir le rôle de celui qui
10 retient tout le monde aujourd'hui.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Je vous remercie. Juste un instant. Alors, je pense
13 qu'on va s'en tenir à nos horaires usuels et on va
14 terminer pour aujourd'hui. Ça va donner une pause
15 aussi aux membres du nombreux panel et une pause à
16 tout le monde. Alors, on va se revoir demain matin.

17 Me YOUSSEF FICHTALI :

18 Merci pour eux et merci pour moi.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci.

21 FIN DE L'AUDIENCE

22

23

24

1

2

3 SERMENT D'OFFICE :

4 Nous, soussignés, Danielle Bergeron et Claude
5 Morin, sténographes officiels, certifions sous
6 notre serment d'office que les pages qui précèdent
7 sont et contiennent la transcription exacte et
8 fidèle des notes recueillies au moyen de la
9 sténotypie et du sténomasque, le tout conformément
10 à la Loi.

11

12 ET NOUS AVONS SIGNÉ:

13

14

15

DANIELLE BERGERON (289077-1)

16

17

18

CLAUDE MORIN (200569-7)