

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS
D'ÉLECTRICITÉ DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2019-2020

DOSSIER : R-4057-2018

RÉGISSEURS : Me LOUISE ROZON, présidente
Me SIMON TURMEL et
Mme SYLVIE DURAND

AUDIENCE DU 12 DÉCEMBRE 2018

VOLUME 6

CLAUDE MORIN et MONIQUE J. LE CLERC
Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY et
Me HÉLÈNE BARRIAULT
avocats de la Régie

REQUÉRANTE :

Me SIMON TURMEL et
Me ÉRIC FRASER
avocats d'Hydro-Québec Distribution (HQD)

INTERVENANTS :

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

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

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

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

Me ANDRÉ TURMEL,
Me JEAN-PHILIPPE THERRIAULT et
Me PIERRE-OLIVIER CHARLEBOIS
avocats de la Fédération canadienne de l'entreprise
indépendante (Section Québec) (FCEI);

Me MARC BISHAI
avocat du Groupe de recherche appliquée en
macroécologie (GRAME);

Me ÉRIC McDEVITT DAVID
avocat d'Option consommateurs (OC);

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

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

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

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

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE
avocate de l'Union des producteurs agricoles (UPA).

TABLE DES MATIÈRES

| | <u>PAGE</u> |
|---|-------------|
| LISTE DES ENGAGEMENTS | 5 |
| PRÉLIMINAIRES | 6 |
| PREUVE DE HQD - Panel 2 - Propositions relatives au mécanisme de réglementation incitative (suite) | |
| JAMES M. COYNE | |
| ROBERT C. YARDLEY Jr | |
| STÉPHANIE CARON | |
| LAMYA SOUKTANI | |
| LUC DUBÉ | |
| MARTINE FILION | |
| MAXIME BOUDREAU | |
| INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER | 11 |
| CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC McDEVITT DAVID | 28 |
| CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD | 45 |
| CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN | 47 |
| CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GUY SARAULT | 74 |
| CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL | 98 |
| CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN | 142 |
| INTERROGÉS PAR Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY | 164 |
| INTERROGÉS PAR LA FORMATION | 185 |
| RÉINTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER | 209 |

LISTE DES ENGAGEMENTS

PAGE

| | | |
|--------------|--|-----|
| E-18 (HQD) : | Redéposer le tableau à la question 1.2 de la demande de renseignements numéro 7 de la Régie pour y ajouter les éléments jugés manquants (demandé par la Régie) | 180 |
| E-19 (HQD) : | Élaborer sur les méthodes de reddition de comptes dans le cadre de MRI dans d'autres juridictions dans une forme similaire au rapport annuel du Distributeur (demandé par la Régie) | 198 |
| E-20 (HQD) : | Indiquer si les impacts des révisions des durées de vie utile devraient être traités comme un facteur Z ou un facteur Y, tout en considérant que le Distributeur procède annuellement à un exercice de révision des durées de vie utile et en référant à l'expérience dans d'autres juridictions nord-américaines (Demandé par la Régie) | 201 |

1 L'AN DEUX MILLE DIX-HUIT (2018), ce douzième (12e)
2 jour du mois de décembre :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du douze (12)
8 décembre deux mille dix-huit (2018), dossier
9 R-4057-2018. Demande relative à l'établissement des
10 tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2019-
11 2020. Poursuite de l'audience.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Ah! Je suis désolée, je ne suis pas assez vite. Je
14 n'ai pas eu le temps d'ouvrir mon portable, mais
15 c'est pas grave. Donc, on poursuit l'audience avec,
16 en fait, la présentation de la preuve du
17 Distributeur dans le cadre du panel 2. Mais avant,
18 je voulais juste m'assurer, bon, comme... Si la
19 tendance se maintient, on devrait débiter la preuve
20 des intervenants demain.

21 On sait que certains d'entre vous nous
22 avaient identifier certaines contraintes. Je vous
23 ai invité hier à vous parler afin que vous puissiez
24 tous et chacun présenter votre preuve à une journée
25 qui vous convient. Donc, je voulais juste m'assurer

1 que vous avez fait cet échange, le cas échéant.

2 Me HÉLÈNE SICARD :

3 Bonjour. Hélène Sicard pour l'Union des
4 consommateurs. Alors, j'ai tenté de faire cet
5 échange et ça s'est avéré impossible. Personne qui
6 devait passer mercredi et qui va passer jeudi. Et
7 moi, mon témoin, c'est... on avait bien avisé
8 d'avance, là, il n'est disponible que jeudi.

9 J'allais vous proposer, comme il y a quatre
10 intervenants qui sont prévus pour la journée de
11 jeudi maintenant au calendrier, selon le
12 calendrier, peut-être pourrait-t-on allonger la
13 journée et rajouter UC à cette journée, si vous
14 pensez qu'on peut et que monsieur le sténographe
15 que c'est possible de le faire. Autrement, bien
16 nous dire qu'on va être ici lundi pour cette
17 preuve, en autant que monsieur Décary soit toujours
18 disponible le lundi parce qu'on avait fixé le jeudi
19 puis on l'a avisé que c'était jeudi. Il y a déjà un
20 bout de temps.

21 Je vais vous dire que cette impossibilité
22 de nous glisser dans la journée de jeudi, là, pour
23 le moment nous pose des problèmes.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 D'accord. On peut peut-être essayer, nous, de

1 trouver un compromis pour vous. Des fois, ça a plus
2 de poids. Donc, on voit que demain...

3 Me HÉLÈNE SICARD :

4 Je sais par... je sais.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Non, c'est pas...

7 Me HÉLÈNE SICARD :

8 C'est parce que les gens qui sont déjà cédulés
9 ont... en tout cas, ont des horaires puis je sais
10 qu'il y a entre autres l'AQCIÉ-CIFQ qui a des
11 experts.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Oui. Ça, on comprend que c'est préférable que
14 l'AQCIÉ passe demain, là, il n'y a pas de...

15 Me HÉLÈNE SICARD :

16 L'ACEF de Québec vient de l'extérieur. Maître
17 Falardeau vient quand même de Québec. C'est des
18 dépenses supplémentaires pour tout le monde...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Oui.

21 Me HÉLÈNE SICARD :

22 ... quand ces gens-là sont là plus longtemps, on
23 est conscient de ça, là. Nos possibilités étaient
24 restreintes avec...

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K.

3 Me HÉLÈNE SICARD :

4 Alors, je vous donne ça entre les mains, mais... En
5 fait, c'est ça. Au lieu de finir à trois heures
6 (15 h 00), on pourrait peut-être finir à quatre
7 heures (16 h 00) exceptionnellement puis passer UC
8 cette journée-là à un moment donné. On ne sera pas
9 plus long que ce qu'on a annoncé.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 O.K. On va mettre ça entre les mains de notre
12 sténographe d'abord. O.K. On va tenter, de toute
13 façon, souvent dans la présentation de preuve des
14 intervenants, on gagne du temps. On gagne du temps
15 dans le sens où ça prend souvent moins de temps que
16 ce qu'on a prévu. Donc, on va prendre pour acquis
17 que vous allez pouvoir passer demain et puis...

18 Me HÉLÈNE SICARD :

19 Parce que je ne veux pas faire venir quelqu'un de
20 l'extérieur puis...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Oui, oui, oui.

23 Me HÉLÈNE SICARD :

24 ... ne pas passer là sur le...

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K. Écoutez, je pense que l'effort que je
3 pourrais... qu'on pourrait demander aux
4 intervenants qui doivent présenter leur preuve
5 demain, je répéterais que nous avons lu vos
6 preuves, t'sais. Je vous inviterais à nous
7 identifier vraiment les éléments sur lesquels vous
8 voulez attirer notre attention. Et je pense que ça
9 peut peut-être aider à faire en sorte que l'on
10 puisse sans difficulté entendre la preuve d'UC
11 demain. C'est bon. Alors, Maître Fraser, à vous la
12 parole.

13

14 PREUVE DE HQD - Panel 2 - Propositions relatives au
15 mécanisme de réglementation incitative (suite)

16

17 L'AN DEUX MILLE DIX-HUIT (2018), ce douzième (12e)
18 jour du mois de décembre, ONT COMPARU :

19

20 JAMES M. COYNE

21 ROBERT C. YARDLEY Jr

22 STÉPHANIE CARON

23 LAMYA SOUKTANI

24 LUC DUBÉ

25 MARTINE FILION

1 MAXIME BOUDREAU

2

3 SOUS LA MÊME AFFIRMATION SOLENNELLE, déposent et
4 disent :

5

6 INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :

7 Alors, bonjour, Madame la Présidente, Monsieur,
8 Madame les Régisseurs. Alors, nous en sommes à la
9 présentation de messieurs Coyne et Yardley.
10 Intendance, l'engagement numéro 5 devrait être
11 déposé sur SDÉ dans le courant de la journée
12 d'aujourd'hui. Et la série d'engagements en matière
13 d'approvisionnements est évidemment, on souhaite
14 aujourd'hui, mais ça ne sera probablement pas avant
15 demain compte tenu que l'équipe approvisionnement
16 est encore en audience ce matin. Alors, bien voilà,
17 c'est tout pour les questions d'intendance, donc on
18 peut commencer avec la présentation. Messieurs, la
19 parole est à vous.

20 (9 h 07)

21 Mr. ROBERT C. YARDLEY:

22 A. Good morning Madam Chair and all the Commissioners
23 and to staff and the other stakeholders as well.
24 My name is Bob Yardley, I'll be providing most of
25 the presentation and I'll call on Mr. Coyne at a

1 couple of points during the presentation. Thank
2 you for the opportunity to make this presentation.
3 We will keep it brief. We'll hit on our main
4 points, we'll touch on each of the main points of
5 our proposal.

6 Starting with the... I won't read the
7 slides but the purpose of the off-ramp, it really
8 recognises the Exit Clause of...

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Q. **[1]** Excusez-moi...

11 A. Oh, can you hear me? Too fast?

12 Q. **[2]** Louder.

13 A. Louder. Oh yes, I do speak softly, so thank you.
14 Yeah, I'm sorry. I haven't said anything of
15 substance other than good morning so far, so I
16 assure you, you haven't missed anything. But no, I
17 do speak softly and I'll try not to speak too
18 quickly.

19 The Exit Clause recognises that either
20 design or the exercise of the MRI may result in
21 unacceptable outcomes, either for the customers or
22 for the shareholders. That's really the purpose of
23 the Exit Clause.

24 And as noted in the decision which is on
25 this slide, the Régie contemplates either a review

1 or interruption of the MRI, which is the matter of
2 some discussion in this proceeding. So, we'll get
3 to that toward the end of the presentation, but it
4 is an important point to discuss. And we'll start
5 with the threshold, the ROE threshold, as the
6 primary, one of the more important elements of the
7 Exit Clause.

8 So, as a preliminary matter, our, you know,
9 recommendations on the Exit Clause are really
10 integrated with the MTER, the earning sharing
11 mechanism that Hydro-Québec has. And the first
12 question we need to address is whether or not the
13 Exit Clause threshold should be expressed in sort
14 of pre-earning sharing terms or post-earning
15 sharing terms.

16 And since the clause is really, you know,
17 an end-result test, we believe strongly that it
18 should be post-MTER, post-earning sharing. That's
19 what matters to the shareholder and that's what
20 matters to customers. And they both have an
21 interest in this outcome, it's not solely focussed
22 on HQD, it's focussed on customers as well, because
23 if they hit the high end of the threshold, they
24 also have an interest in perhaps exercising the
25 Exit Clause so that they could share even more of

1 the upside earnings. And we'll get to that, we
2 have a diagram that kind of points that out. So,
3 again, post-MTER.

4 And the second question is whether or not
5 it should be balanced, should the off-ramp be equal
6 on the upside and the downside. And again, we
7 believe balance is appropriate to reflect, you
8 know, what's unacceptable from a post-ESM
9 perspective to HQD, or the utility should be
10 unacceptable to customers as well. So, we believe
11 there's a reason for balance and fairness between
12 those two elements.

13 And the third question related to the
14 threshold is what's the right number? You know,
15 and again, we're thinking post-earning sharing.
16 And so, just to share how we address this, we were
17 clearly focussed on both customers and the
18 shareholder, and we focussed initially on... We
19 know that customers under the earning sharing
20 mechanism, once you get to a hundred (100) basis
21 points, they receive seventy-five percent (75%) of
22 everything above one hundred (100) basis points.

23 (9 h 12)

24 Again, they still have an interest in the
25 Exit Clause but there's considerable protection for

1 them. If you were to hit five hundred (500) on the
2 upside, they would get three fifty (350). And
3 Hydro-Québec would get one fifty (150). So we're
4 not discounting their interest, but we focus
5 primarily, or initially, on the impact on HQD on
6 the downside because that's where we would have
7 concerns. And they don't... you know, their
8 sharing on the upside is somewhat limited, but
9 really, we really narrow it down to, well how low,
10 how large can the downside be before you would stop
11 and ask does this start to have an impact on the
12 financial strength of the company, or performance
13 of the company. You know, what would be an
14 acceptable number. We were trying to reach for the
15 sort of highest reasonable number that we thought
16 was reasonable. And that was a number that we
17 really started with. And one hundred and fifty
18 (150) basis points is our recommendation. To put
19 that in dollar terms it's sixty million dollars
20 (\$60 M) on the downside.

21 So, at that point I'm going to ask Jim to
22 comment on the financial considerations.

23 Mr. JAMES M. COYNE :

24 A. We also considered the financial impact on the
25 company of what that type of an earnings loss would

1 represent, and in doing so I think we thought it
2 was important to look at it relative to HQD's
3 authorized ROE. And as the Board knows, the
4 authorized ROE for HQD is eight point two percent
5 (8.2%), which is lower than all of its peers in
6 Canada. And as a result of that, the same level of
7 an off-ramp for HQD against that eight point two
8 (8.2) represents a proportionally larger share of
9 its authorized ROE than it would for a company that
10 had a greater ROE. So that was important to
11 consider.

12 And in our view, the financial community
13 will reflect the impact of this MRI decision.
14 Ultimately, it reflects on Hydro-Quebec's credit
15 quality, because it is Hydro-Quebec that raises
16 debt for its operating subsidiaries.

17 So the bottom line, from a financial
18 perspective, is we were not comfortable
19 recommending a threshold higher than a hundred and
20 fifty (150) basis points on that basis.

21 Mr. ROBERT C. YARDLEY:

22 A. So we'll move to the next slide now. So this slide
23 presents, contrasts our proposal with the PEG
24 proposal. This is the only slide where we really
25 comment on the PEG proposal. So this, as we said,

1 reflects the MTÉR, their earnings sharing
2 mechanism, so I'll just take a moment, and we'll
3 look at the first column initially, which is our
4 proposal.

5 And so having determined the red-striped
6 box at the bottom is the downside for HQD, so
7 having determined that one fifty (150) was as high
8 as we reasonably felt comfortable with, we then
9 sort of used the earnings-sharing mechanism to
10 calculate what total exit ramp would result in one
11 fifty (150) on the upside for HQD to be balanced.
12 So it was simple math. And the calculation shows
13 it's... we have a table in our evidence. It shows
14 that that would be five hundred (500) basis points.

15 So if HQD would earn on a pre-earning
16 sharing basis, before they share, five hundred
17 (500) basis points above their authorized ROE, they
18 would retain one hundred and fifty (150). So it's
19 balanced against the exposure on the downside for
20 HQD, and customers would have received three
21 hundred and fifty (350) of the five hundred (500).

22 But again, they do have an interest in the
23 exit clause, because, you know, that whole bar
24 would shift up, and they would... if they were to,
25 you know, potentially they could earn more than

1 that if there was a resetting of rates at that
2 time. That's the theory.

3 In contrast, so the PEG proposal is, when
4 you read the evidence it's plus or minus four
5 hundred (400), based on... it cites the Alberta
6 precedent. Plus or minus four hundred (400), but
7 the key difference is that Alberta does not have an
8 earnings sharing mechanism. So in reality, it is
9 minus four hundred (-400), the red box, but that
10 one twenty-five (125) box would be, in Alberta,
11 would be four hundred (400) above it. So you could
12 argue that, well, that's a balanced symmetric
13 proposal. There is a two-year element as well, but
14 it's not really relevant. We'll get to that later,
15 but...

16 But the real, the proper way to sort of
17 compare the PEG proposal to our proposal is to, we
18 have an earnings sharing mechanism, is to apply
19 that mechanism. And when we apply that mechanism,
20 there is no downside sharing under the earnings
21 sharing mechanism, so HQD would be at risk for four
22 hundred (400), and they would have an upside
23 opportunity for one twenty-five (125), you know,
24 slightly less, and customers would have an upside
25 opportunity of two seventy-five (275). But it's

1 really the downside that would concern us in terms
2 of the impact on HQD. So that's... so again, we,
3 you know, really, we need to... This reinforces why
4 we say post-earnings sharing is the way to look at
5 the exit clause. Not pre-earnings sharing.

6 (9 h 17)

7 Alberta also does not link the earnings
8 sharing mechanism to the SQI performance. So
9 that's... there isn't that element in their
10 proposal.

11 Now, one thing I did want to mention when
12 we... you know, there was a lot of back-and-forth,
13 I'm sure you enjoyed reading all the
14 interrogatories. The, sort of, there is a big,
15 broad bandwidth in the PEG proposal and some of the
16 other stakeholders agreed, you know, with the PEG
17 proposal, and ours is relatively narrow. It's
18 really important to compare apples to apples. You
19 know, are we talking pre-earnings sharing, or post-
20 earnings sharing, to get that sense. A lot of the
21 other ones, there is some difference among the
22 various proposals.

23 But I did want to point the Board and staff
24 and the other stakeholders to one of the precedents
25 that's in our list of benchmarking, which is Fortis

1 BC. And so that's the example that's closest to
2 our proposal. That's not why I'm saying you should
3 look at it. Actually, I would recommend to not
4 just look at the proposal, but read the reasoning.
5 Because that's very, very interesting. The way
6 they think about it, I believe, is, you know,
7 consistent with the way that the regime may be
8 thinking about it. So it's a pretty interesting
9 discussion.

10 In their case, they have a five-year plan.
11 It's actually been extended for a sixth year this
12 year, so it's a six-year plan. They do have an
13 earnings sharing mechanism, it's fifty-fifty
14 (50-50) without a deadband on both the upside and
15 the downside, so it's symmetrical, which, by
16 implication, they also have a symmetrical off-ramp.
17 So it's symmetrical throughout. The earnings
18 sharing mechanism is symmetrical. When we consider
19 the exit clause with the earnings sharing together,
20 that's symmetrical, and their recommendation was
21 two hundred (200) basis points for one year, or if
22 there were two years, one fifty (150) in two
23 consecutive years. So it's not that far from our
24 proposal. It is a six-year plan. It has turned
25 out to be a six-year plan, it was five initially.

1 So that is certainly a factor.

2 It does also, interesting, I mean, it's
3 hard to find proposals that tie the MTÉR to service
4 quality performance. This happens to be, maybe,
5 the only one outside of Quebec, in Canada. And so
6 it's interesting to read that language as well,
7 because they describe how they will consider the
8 fact that certain metrics may be outside of a range
9 and how it ties into an annual review that they
10 have. So it's not an automatic mechanism. So I
11 would encourage you, you should read... I mean, I
12 can't tell you what to do, but read it on your own
13 and see what you think of how they look at it.

14 It does... Since it's a five-year plan, or
15 initially a five-year plan, it addresses some of
16 the practical issues we'll get to on the next
17 slide. And I've agreed to let Mr. Coyne make
18 another comment during our presentation.

19 (9 h 22)

20 Mr. JAMES M. COYNE:

21 A. My limit is two, apparently. I did want to just
22 reintroduce the perspective that we had on the
23 financial implications of the off-ramp. And we
24 would note that Fortis BC has a nine point one five
25 percent (9.15%) awarded ROE on a forty percent

1 (40%) equity ratio. And that's a higher level of
2 awarded return compared to HQD. But if you were to
3 express them on a comparable basis, making the
4 recommended off-ramp for HQD comparable to Fortis
5 BC, that would result in a hundred and fifty-seven
6 (157) basis points. So if you were to convert the
7 two hundred (200) to the awarded ROE and capital
8 structure for HQD, that would... that two hundred
9 (200) becomes a hundred and fifty-seven (157) basis
10 points in order to have it be the same proportion
11 of the awarded return and so, that's very close to
12 the one fifty (150) that we have recommended so we
13 think that the BC precedent is valuable in a couple
14 different ways.

15 Mr. ROBERT C. YARDLEY:

16 So, now we come to our final point which is this
17 issue of whether the performance period should be
18 one year or two. And, you know, I'm tempted to
19 ignore my notes, but this issue appears as if it's
20 a controversial issue but from our perspective, our
21 recommendation is based on practical
22 considerations.

23 So, I would just like to share with you
24 sort of how we approach those. We don't think it's
25 sort of an us versus them or anything like that.

1 It's just like what really makes sense. It affects
2 both the, whether you have a one year or two year
3 threshold, are we threshold two hundred (200) or
4 two one fifties (150s)? It also affects what you
5 might do when you hit the threshold in terms of do
6 you have a reopener, do you have sort of
7 interruption or, as we've suggested, you go back to
8 implement a cost of service. So, it affects both
9 of those issues.

10 And the question really is, you know, we'll
11 assume, I think it's easiest to think about it in
12 terms of HQD as a shortfall. That seemed to be
13 what most of the parties had in their mind as they
14 were commenting on this proposal.

15 So, essentially, you know, new rates go
16 into effect on April first (1st) of every year, you
17 know. HQD's annual report is filed May first (1st)
18 of every year. So, if you think of sort of we
19 probably won't have a problem in year 1, which is
20 based on the cost of service, but think of it in
21 terms of year 2, if the MRI were to have some
22 issue, whatever it is - we don't know what it is,
23 it's hard to predict in advance - in April first
24 (1st) of the third year, HQD would implement new
25 rates based on the MRI. And then a month later, it

1 would determine or report that it has an exit ramp
2 issue, earnings were less, more than one hundred
3 and fifty (150) basis points below the authorised
4 ROE.

5 So, the question is you're already in year
6 3, what do you do? Assuming that there's some
7 reluctance to now change rates again, and having
8 been in your seat I understand that, that's not an
9 ideal outcome to go in and change rates again, that
10 means it might not be until year 4 that you
11 actually deal with it, the final year of the plan.

12 And so, in our mind, first of all, it
13 creates a gap - and we had a daily request response
14 that addressed this or identified this - it creates
15 a gap for that entire eleven (11) month period if
16 you're still under the MRI rates put into place on
17 April first (1st) and the MRI had a flaw, well some
18 issues that continued, which we don't know, but
19 it's certainly plausible, well, what do you do with
20 that eleven (11) month shortfall? Is that what was
21 intended that, you know.. or does there need to be
22 something, would it be appropriate, as a matter or
23 regulatory policy, to address that shortfall.

24 So, that's one issue, we're already in year
25 4 and, you know the same... it sort of touches on

1 this notion of stopping and reconsidering as well
2 reopening. So, we get now here, under this
3 circumstance, we put the new rates in place on
4 April first (1st) and then, on May first (1st), we
5 have a problem.

6 Well, everybody in this room as an interest
7 in understanding what the problem is. Clearly,
8 we're not suggesting that there not be a
9 discussion, we don't get to the bottom of it. The
10 notion is that we are going to have MRI for years
11 into the future until there's some change of
12 policy.

13 (9 h 27)

14 So, after this first issue, if we have an
15 issue in this first plan, we want to understand
16 what it is so we can fix it. There's no question
17 that that needs to take place but it's not, I'm
18 guessing it could be a short conversation if
19 there's one issue that's easily identifiable and
20 easy to see in the reporting and so forth, you
21 know, that might be a relatively... something that
22 could be fixed, but it still wouldn't be fixed
23 until year 4, unless we come up with another
24 solution. So... or it might be something that
25 requires more discussion. So it's really hard

1 to... it's hard to predict, sort of, the nature of
2 that conversation and how long it would take. But
3 we do know we want to have that conversation. And
4 we want to resolve it once and for all, because MRI
5 will be with us, you know, for some time.

6 So those were the practical... our
7 recommendation was really, was totally based on
8 those practical elements. Customers do need rates.
9 So, putting rates in place based on a methodology,
10 you know, when there is a trigger, you know, as
11 soon as you can, even if it's not until year 4, you
12 know, getting those rates in place is important.
13 They need rates, so what... Are you gonna come up
14 with a new model for rates? The most practical
15 solution again, is to take what the stakeholders
16 and the Régie are comfortable with, and put in, in
17 year 4, if things aren't resolved, put in the cost
18 of service rates. But you still have this gap to
19 deal with. So that's as far as we've taken it. We
20 don't have a solution to this necessarily. We're
21 pointing it out as an issue, we think the solution
22 may depend on the nature of the issues that cause
23 the problem. So it's hard to sort of anticipate
24 today, well, this could easily be corrected by, you
25 know, changing these filing dates, or...it's really

1 in a matter of particular interest to the Board, we
2 would imagine, if we're talking about rates as
3 well, so... So that's as far as we've taken it.

4 So we concluded that the two-year
5 performance period isn't practical with the four-
6 year term. Almost all of the other plans, if not
7 all, are at least five years. So it's, the two
8 years, this is a somewhat unique situation relative
9 to the benchmarking examples, and we think
10 defaulting to the cost of services is something
11 that can be implemented and is practical, and the
12 parties are comfortable with it.

13 So with that, I'll skip the last slide in
14 the interest of time. I'm not sure I'm saving you
15 all much time, but that just summarizes what we
16 started with as our recommendation. So thank you.

17 Me ÉRIC FRASER :

18 Merci Messieurs. Alors, Madame la Présidente, ça
19 termine pour l'aspect présentation du panel 2
20 d'Hydro-Québec. Les témoins sont disponibles pour
21 être contre-interrogés, je vous remercie.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci, Maître Fraser. Alors nous allons débiter le
24 contre-interrogatoire du panel 2 avec maître David
25 pour l'Option Consommateurs.

1 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC McDEVITT DAVID :

2 Q. **[3]** Alors bonjour à la Formation, good morning to
3 the Panel. Bonjour. Éric David pour Option
4 Consommateurs. Donc, there is really just two
5 issues that I wanted to explore with you,
6 Mr. Yardley and Mr. Coyne. I'll be asking the
7 questions in English, so you don't need to have the
8 headphones. The first question I have has to do
9 with what happens when the off-ramp is triggered.
10 And am I correct to understand that what you're
11 proposing is that there be a return to cost of
12 service regulation. Is this correct?

13 Mr. ROBERT C. YARDLEY:

14 A. There would be a return to revenue requirements
15 based on a forecasted cost of service. That's
16 correct.

17 Q. **[4]** Okay. I refer you to one of the answers you
18 gave to an IR of the Group AQCIE. Madame la
19 greffière, c'est la B-069, et je suis à la page 16.
20 So, basically, I don't know if you have the
21 answer... yes. Well, you have it on the screen
22 there. It's...

23 A. I do, but I don't see... I don't see the question.

24 Q. **[5]** I haven't asked it yet.

25 A. Oh no, not your question. Not the new question.

1 Q. [6] The question was at page 15. So just the page
2 right before.

3 A. Okay.

4 (9 h 32)

5 Q. [7] Alright. And then, but what interests me more
6 are your answers on page 16. So basically, I
7 understand that you provide information on this
8 page, and the two answers, in fact, as to what
9 happens in other jurisdictions when an off-ramp is
10 triggered. So, just to refresh your memory, and
11 maybe we can just go through it quickly, at the top
12 of the page:

13 "In the reference noted above, « suspended
14 for review » implies that a regulatory
15 review of the PBR plan in place will be
16 initiated by either the company or the
17 regulator (...)"

18 And the next paragraph, I read that:

19 "(...) Ontario utilities have provisions to
20 either « address the issue that triggered
21 the re-opening » or « initiate a regulatory
22 review »."

23 In Alberta, the PBR framework:

24 "(...) « consideration of a reopening and
25 review of a PBR plan » (...)"

1 I don't want to rush you if you want to take more
2 time, and then I'll go right away to the next
3 answer you provide, because you continue your
4 review of other jurisdictions. So we see that in
5 Alberta, that's the first paragraph, there is a
6 review of the PBR plan:

7 "The reopener is not automatic, rather it
8 may be initiated by the company or by the
9 Commission.

10 The next paragraph, in British Columbia there is a
11 two-stage process.

12 The first stage consists of a process
13 before the Commission to assess potential
14 remedies to the situation, including the
15 potential for amending or re-calibrating
16 the PBR plan to allow it to continue."

17 Then the second stage is what happens if the off-
18 ramp is in fact triggered. In Ontario, and I
19 finish with this, you talk about Enbridge's PBR
20 plan, there is a prospective review of its
21 adjustment formula.

22 So, am I correct to conclude that in other
23 jurisdictions, when an off-ramp is triggered, a
24 review of the Board is the first step before
25 returning to cost of service regulation?

1 A. That certainly appears to be the case. I would
2 note that they're all at least five-year plans, I
3 think it maxes ten (10) years. So, the
4 circumstances are different than the ones we've
5 described.

6 But I would also add, you know, the gap is
7 also important. So if there is a recognition that,
8 if the Commission, Régie, no matter where, what
9 jurisdiction we're in, were to acknowledge that
10 there is a gap that would need to be addressed...

11 Q. **[8]** When you refer to gap, you're referring to
12 what?

13 A. Well, as soon as the exit ramp is triggered, now
14 you're going to have a conversation that's going to
15 last some period of time, which is an important
16 conversation, to fix the plan. And so if the plan
17 was flawed, and now that process, that conversation
18 takes six months, nine months, eleven months,
19 whatever it happens to take, during that period,
20 the company would be... The utility, if we're
21 talking downside, would be experiencing a shortfall
22 that would continue and build.

23 So, there is a recognition that that gap
24 needs to be addressed, then the conversation would
25 take place, no party, including the Commission,

1 would be under pressure to sort of get to the
2 answer quickly. So that's a key part of the
3 discussion.

4 Q. **[9]** But what are you suggesting happens during that
5 gap? Do we remain under the PBR, do we immediately
6 go back to the cost of service regulation?

7 A. Well, under... As I explained, under the schedule
8 here, the MRI, the gap, the off-ramp would not be
9 identified formally until May first (1st). New
10 rates have already gone into effect under the MRI
11 on April first (1st). So for eleven (11) months,
12 unless some adjustment or change is made, HQD would
13 be operating under the MRI rates for year 3. And
14 it wouldn't be until year 4 that there would be a
15 return to the forecasted cost of service.

16 Q. **[10]** Okay. Well, maybe what I'll do, then, is just
17 refer you to your report, and I'm at page 9 of your
18 report. Donc, Madame la greffière, c'est B-053,
19 c'est l'annexe B. C'est la toute dernière page du
20 document. So I refer you to the section
21 "Consequences of Triggering the Exit Clause
22 Provision", and the second paragraph, your
23 recommendation:

24 "The exit clause should result in a
25 termination of the MRI plan and a reversion

1 to the existing forecasted cost of service
2 revenue requirement framework.”

3 So, I just want to clarify this recommendation for
4 the Board. Does this preclude a review of the PBR
5 before returning to forecasted cost of service? Is
6 that what you're recommending? Or does your
7 recommendation include the possibility of a review
8 of the PBR before going back to cost of service.

9 (9 h 37)

10 A. It recommends, based on the four-year term, that
11 there be a termination. There will be no time,
12 there will be no practical impact of a review under
13 the four-year plan. So, it doesn't serve any
14 purpose. It's better to make a definitive
15 conclusion with respect to terminating the plan and
16 that the notion that, as of the next April first
17 (1st), rates will be based on forecast of cost of
18 service. I think that's more practical, that's our
19 recommendation.

20 Q. **[11]** Okay. The second issue I wanted to clarify
21 was related to an IR that Option Consommateurs
22 asked, so it's B-0075, à la page 4. C'est la
23 question 2.1. So you found the document? So, you
24 might recall the question that was asked, it was,
25 “While doing its review of the ESM and

1 Off-Ramp precedents in Canada, did
2 Concentric evaluate how indicators
3 were linked to the ESM? If yes, please
4 provide the results."

5 And your answer is:

6 "Yes, Concentric evaluated both
7 Gazifère and Gaz Métro's PBR.

8 You quote two paragraphs of decisions of the Board,
9 and then you immediately go to your conclusion.

10 "Concentric has reviewed the mechanics
11 of HQD's proposal and finds them to be
12 reasonable."

13 So, perhaps our question wasn't precise enough, but
14 I would like to put a bit more meat around your
15 answer, if you permit. When we asked about the
16 evaluation, what we're more interested in is
17 knowing the specifics of how Hydro-Québec's
18 proposal differs from Gazifère's and Énergir's
19 indicators. Could you give us a rundown of the
20 advantages and disadvantages of those three
21 mechanisms, of Hydro-Québec's, Gazifère's and
22 Énergir's.

23 A. As it relates to the link between MTER and SQI?

24 Q. **[12]** Correct.

25 A. Yes, I can give you sort of a high-level of my

1 understanding. I believe that the, and I would
2 invite the company to comment as well, but I
3 believe that the objectives were similar but, in
4 other words, to link them, the way I would express
5 it is we want to make sure that the company,
6 because it's under a PBR plan, at least maintains
7 the quality of service. We need some measure to do
8 that.

9 And so, the linking of SQI to MTER is
10 really, it's a relatively high-level observation
11 because there are other mechanisms in place for the
12 Régie, and this is true in other regulatory
13 agencies as well, to really focus specifically on
14 service quality performance.

15 There are annual reviews in Quebec and in
16 BC as well and other jurisdictions, where they're
17 able to take the time and provide very specific
18 comments on service quality. So, the purpose...
19 but here, we're in a world where we're linking it
20 to MTER and so the purpose is kind of a higher
21 level linking the, you know, just making sure that
22 nothing, service quality isn't being degraded to a
23 point that it's a problem that may be caused
24 because the company has some incentive to pursue
25 efficiency. That's really the purpose.

1 (9 h 42)

2 The plans have different mathematics for
3 achieving that objective but I would say that the
4 HQD approach attempts to... The one significant
5 change appears to me to be an attempt to adjust,
6 you know, in a statistical way, from a mathematical
7 way, for the fact that when you look at the various
8 metrics that may be included, some have wider
9 variability than others. And so I believe the fair
10 representation of HQD's approach was weighed with
11 the prior experience. Is there some way we can
12 sort of correct for that, that's objective??? and,
13 you know, addresses that issue. So, I mean, that's
14 a pretty high-level response, but that's my
15 understanding of the primary differences.

16 Q. **[13]** And of the three mechanisms, would you, as an
17 expert, have a preference for one of the three
18 approaches? And if so, which one?

19 A. I have a preference for customers receiving
20 quality, service quality. And I believe the
21 utilities should have that same mindset. So I
22 would look at the entire regulatory framework, and
23 if I had a sort of high-level MTÉR approach, you
24 know, that sort of... just make sure that we're
25 maintaining, but I also knew I had annual reviews,

1 I would be comfortable with that approach. If I
2 didn't have, you know, if I didn't have the tie to
3 the MTÉR, you know, I would still make sure that I
4 had a mechanism in place, whether it's calling
5 people on the carpet, whatever you need to do. No
6 one of the approaches is sort of more comprehensive
7 service quality plans. But those take quite a bit
8 of work to put in place. A lot of thought needs to
9 go into that.

10 But for purposes of where we are today,
11 that's why we said we were comfortable with the HQD
12 proposal. We understood that it, you know... at
13 first glance, I will admit, I wanted to read it
14 early in the morning with a cup of coffee. You
15 know, it appears sort of, wait... this is a little
16 more complicated, but it really isn't that much
17 more complicated. It's just addressing this notion
18 of accounting for the variability.

19 Q. **[14]** Alright. Now, aside from the three Quebec
20 PBR's that you examined - Hydro-Quebec's, Gazifère
21 and Energir's - are you aware of how indicators are
22 tied to ESM's in other jurisdictions, for other
23 utilities?

24 A. Well, certainly the Fortis case we've studied quite
25 a bit, probably since we prepared this response.

1 So I, ypu know, read that from beginning to end,
2 it's quite interesting.

3 Q. **[15]** Any others...

4 A. In that case, if I... if I could explain, so the
5 issue there is they have a two-part off-ramp, and
6 one of them is the financial off-ramp we've been
7 discussing, and the other is, well, what if there's
8 a serious degradation of the quality of service.

9 So what happens in that case is they go
10 into kind of a new process. They do have some
11 high-level metrics, not many. They calculate the,
12 you know, the outside of the range, the outside of
13 the band, you know, where are we, and then they
14 know they have an annual review that focuses on
15 service quality every year. So they turn it over,
16 in terms of the penalty, they then turn that over
17 to the annual review, where they can look at the
18 issues and say well what caused this? Is it
19 recurring? Is it occurring throughout the
20 industry? Did the company do everything that they
21 could to mitigate this service quality issue? And
22 then they make a determination that okay, of the
23 earnings, of the positive earnings, we can deduct
24 up to sixty percent (60%) of those. So it's not a
25 hundred percent (100%), but it's based on this

1 further discussions. They have a more... they have
2 a better understanding of, really, what caused the
3 problem.

4 Q. **[16]** And does the Fortis mechanism include
5 indicators that are being used or proposed by
6 Hydro-Quebec, or different ones?

7 A. You know, I don't recall specifically. I believe
8 they had a reliability indicator, and maybe one or
9 two others, but I would have to... I have to check
10 that.

11 Q. **[17]** Okay.

12 A. It's certainly direct, you know...

13 Q. **[18]** And aside from Fortis, are you aware of how
14 indicators are tied to ESM's in other jurisdictions
15 in North America?

16 A. Yeah. We weren't aware of anybody, any... we
17 didn't find any, but we'd certainly be interested
18 to know if you have and learn more about them.

19 Q. **[19]** I can assure you that I personally don't know.

20 A. Oh, okay. Yes, I thought it was a trick question.

21 Mr. JAMES M. COYNE:

22 A. If I could...

23 Q. **[20]** Not really.

24 A. If I could interject, to our knowledge, this was
25 not the focus of our research, though. It's

1 uncommon for service quality indices to be linked
2 to the earnings sharing mechanism. So there isn't
3 a big body of research out there to be done, based
4 on our experience.

5 Q. **[21]** Alright. So, basically, these four
6 jurisdictions pretty much covers it?

7 A. We wouldn't go that far because we didn't research
8 it specifically, but those are the only ones that
9 we are aware of.

10 (9 h 47)

11 Q. **[22]** Thank you. J'avais donc une dernière série de
12 questions pour le panel, les représentants d'Hydro-
13 Québec. Et ça touche à l'étude de productivité
14 multifactorielle. Je réfère à la pièce B-0105, la
15 question 15.1. Oui, c'est la page 37. Donc, c'est
16 les réponses d'Hydro-Québec à la demande de
17 renseignements numéro 4 de la Régie. La question
18 15.1, on vous a demandé de :

19 Commenter la recommandation de PEG et
20 d'OC de permettre aux intervenants de
21 commenter la méthodologie qui sera
22 présentée par le Distributeur à la
23 Régie au deuxième trimestre de 2019.

24 Dans votre réponse, vous dites que cette
25 méthodologie va être déposée à titre informatif

1 éléments-là qui seront soulevés pour
2 bonifier nos dossiers, mais aussi pour
3 assurer une fluidité dans le dépôt des
4 dossiers et le traitement de ces
5 dossiers-là [...].

6 Donc, la question, c'est, n'êtes-vous pas d'avis
7 qu'il pourrait être plus efficace de recevoir les
8 commentaires des intervenants concernant la
9 méthodologie du PMF en amont avant que l'étude
10 proprement dite soit faite? Est-ce que vous ne
11 pensez pas que ça va augmenter l'efficacité
12 réglementaire?

13 M. LUC DUBÉ :

14 R. En fait, je vais essayer de répondre en deux volets
15 à votre question. Effectivement, on n'est pas
16 contre ce que le président a affirmé en début
17 d'audience.

18 Q. **[23]** Bonne réponse! Bonne réponse!

19 R. Mais je rajouterai à ça, en fait dans l'esprit de
20 la réponse qu'on a fournie, c'est certain que
21 l'objectif de la Régie de cette étude de
22 productivité-là était de possiblement l'appliquer à
23 la... dans une possibilité dans la dernière année
24 du MRI, en fait. Notre seule préoccupation est...
25 En fait il y en a deux. Une qui est le calendrier.

1 C'est-à-dire que s'il y a débat sur la
2 méthodologie... Et je suis d'accord avec vous,
3 Maître David, que ça peut être un échange qui peut
4 être très constructif. Notre seule préoccupation en
5 est un d'échéancier. C'est-à-dire que ça pourrait
6 augmenter les délais puis pas être en mesure de
7 rencontrer l'objectif de la Régie de devoir
8 l'appliquer dans une fin de terme au niveau du MRI.

9 Et l'autre enjeu qu'on voit, c'est que ce
10 débat-là, on s'entend tous, si, effectivement, on a
11 un débat sur la méthodologie, je dirais en anglais
12 « up front », avant de réaliser l'étude, ça sous-
13 entendrait de notre point de vue qu'il y aurait
14 seulement une étude de soumise dans le cas de cette
15 étude de productivité. Parce qu'on s'entend que la
16 journée où plusieurs études seront soumises, si
17 c'est le cas, il y aura assurément débat sur la
18 méthodologie ou la façon... On l'a vu là dans la
19 phase 1 à quel point les différentes études sont...
20 Il y a des méthodologies qui peuvent être
21 différentes et d'autres aspects.

22 (9 h 52)

23 Si on engage déjà, à l'étape préliminaire,
24 déjà un débat sur la méthodologie et qu'il y a
25 quand même, tout de même, après le coût de

1 plusieurs études de productivité qui sont soumises,
2 on risque d'engager un deuxième débat sur la
3 méthodologie ou en tout cas, arriver quand même
4 avec des différences malgré un consensus, je
5 dirais, établi en premier lieu.

6 Ça fait que si je veux résumer la réponse,
7 en fait il y a un enjeu de délais. En fait, notre
8 préoccupation que si on entre dans les débats. Par
9 contre, si la Régie décide de dire : « Bien. On
10 veut avoir ce débat-là à ce point-ci. » Bien. Nous,
11 notre conclusion sera : « Parfait, on l'aura. » À
12 ce moment-là, il faudrait s'entendre qu'il y aurait
13 un seul, un seul expert au dossier à ce moment-là.
14 Je pense que ça résume un peu ma réponse.

15 Q. [24] Oui. Puis bon, on comprend très bien la
16 préoccupation pour les délais. Peut-être que le
17 point qu'on soumet, puis je reviendrai peut-être en
18 argumentation sur la question, c'est qu'on peut
19 aussi peut-être réduire le nombre de débats
20 méthodologiques, rendus au fond du dossier de
21 l'analyse de l'étude si en amont on a eu ces
22 débats-là. C'est un peu ça le point, mais bon, je
23 reviendrai sur la question en argumentation. Merci.
24 Je n'ai plus de questions.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci, Maître Fraser. Nous allons poursuivre avec
3 maître Sicard pour l'Union des consommateurs. Ah!
4 Mon Dieu! Excusez! Maître David. Mon collègue me
5 comprend parce que lui aussi, il se trompe souvent,
6 ça fait que... Merci, Maître David.

7 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

8 Hélène Sicard pour Union des Consommateurs, bonjour
9 à tout le monde, bonjour panel. Une ligne de
10 questions pour Hydro-Québec.

11 Q. **[25]** Avez-vous d'abord, pris connaissance de la
12 preuve du C, qui est C-UC-0010, et je réfère
13 principalement aux pages 26 et 27 où on traite d'un
14 indice de maintien de la qualité de service pour la
15 stratégie ménages à faible revenu?

16 Mme STÉPHANIE CARON :

17 R. Oui.

18 Q. **[26]** O.K. Alors, en gros, UC aimerait qu'il y ait
19 un indice global de maintien de la qualité de
20 service qui permette d'assurer que les mesures
21 visant les ménages à faible revenu soit maintenues.
22 Quelle serait ou quelle est la position du
23 Distributeur quant à l'inclusion d'un tel indice?
24 Et nous, on va faire de suggestions, mais vous en
25 avez-vous sur ce qui pourrait être... comment il

1 pourrait être constitué?

2 Mme MARTINE FILION :

3 R. Bien, notre position c'est un peu celle que
4 monsieur Filion a mentionné jeudi. Donc, on suit
5 déjà le ratio de nombres d'ententes personnalisées
6 par rapport au nombre d'ententes total. Ces
7 chiffres-là sont présentés aux différentes tables
8 qu'on tient cinq fois par année. Donc, on les a
9 présentés comme je le disais, en novembre, le vingt
10 (20), et on va les représenter, les chiffres, à ces
11 tables-là. On va pouvoir en discuter, on va pouvoir
12 regarder les cas de figures. Ensuite, on dépose une
13 fois par année, à la Régie, un bilan des ententes
14 dans lesquelles on est assez factuel et on présente
15 le ratio des ententes personnalisées selon les
16 différents types par rapport au nombre d'ententes
17 total. Donc, on pense qu'avec ça, on a quand même
18 beaucoup de visibilité et de transparence en terme
19 d'entente personnalisée pour les ménages à faible
20 revenu. Et considérant que ce qu'on voulait mettre
21 dans les indicateurs pour la MRI, on voulait
22 quelque chose de plus global. Non. On n'avait pas
23 prévu mettre d'indicateurs spécifiques à ce sujet-
24 là.

25

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Ça va terminer mes questions. Je ne veux pas
3 rentrer... On argumentera.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 C'est bon. Merci, Maître Sicard. Maître Cadrin pour
6 l'AHQ-ARQ.

7 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN :

8 Alors, bonjour, Steve Cadrin pour l'AHQ-ARQ.

9 Bonjour aux membres du panel, Messieurs. Quelques
10 courtes lignes de questions.

11 (9 h 57)

12 Q. **[27]** Ma première question s'adresse à vous
13 particulièrement Monsieur Dubé, votre CV à la pièce
14 B-0111, on n'a pas besoin d'y référer j'imagine,
15 pour vous du moins, indique que votre fonction
16 depuis janvier deux mille dix-sept (2017) est :

17 Fonction directeur adjoint, cadre
18 financier réglementaire et responsable
19 des stratégies et pratiques comptables
20 réglementaires d'Hydro-Québec
21 Distribution et d'Hydro-Québec
22 TransÉnergie et en assurer le
23 contrôle, la vigie, la cohérence et
24 l'intégration.

25 Pouvez-vous nous expliquer votre rôle qui couvre

1 les deux divisions réglementées d'Hydro-Québec,
2 s'il vous plaît?

3 M. LUC DUBÉ :

4 R. En fait, mon rôle a débuté avec l'implantation du
5 MRI qui, je vous rappellerai, a été un dossier qui
6 était conjoint initialement. Donc, mon rôle est
7 d'assurer... étant donné que les pratiques étaient,
8 à toutes fins pratiques, très similaires
9 initialement. C'était de s'assurer que tout ce qui
10 est au niveau pratique réglementaire, s'assurer
11 qu'il y ait une certaine uniformité dans les
12 pratiques, puis une certaine cohérence. Mon rôle...
13 c'est pour ça que je suis témoin dans les panels
14 qui sont plus de nature pratique que réglementaire
15 dans les différents panels au niveau des deux
16 divisions.

17 Q. **[28]** Effectivement, ça nous fait plaisir de vous
18 voir dans un deuxième dossier en deux semaines.
19 Mais les questions subséquentes, nous avons
20 remarqué que les mécanismes d'établissement des
21 indicateurs de performance liés au MTÉR étaient
22 très semblables entre le Distributeur et le
23 Transporteur. Doit-on en conclure que les deux ont
24 été faits en collégialité et que vous et votre
25 équipe ont été impliqués dans les deux? Dans le

1 sens de ce que vous nous expliquiez à l'instant.

2 R. Excusez, j'ai manqué le début de votre question.

3 Pouvez-vous juste la répéter?

4 Q. **[29]** Aucun souci. Nous avons remarqué que les
5 mécanismes d'établissement des indicateurs de
6 performance liés au MTÉR étaient très semblables
7 entre le Distributeur et le Transporteur. Alors la
8 question : doit-on en conclure que les deux ont été
9 faits en collégialité et que vous et votre équipe
10 ont été impliqués dans les deux?

11 R. Vous le constaterez, je ne répondrai pas sur les
12 indicateurs de performance. Donc non, mon équipe
13 n'a pas participé à l'élaboration.

14 Q. **[30]** D'accord.

15 Mme STÉPHANIE CARON :

16 R. Maître Cadrin, alors si votre question est : est-ce
17 qu'il y a eu collaboration, échange entre le
18 Transporteur et le Distributeur pour l'élaboration
19 des mécanismes? La réponse est : oui. Nous avons
20 aussi eu recours aux mêmes ressources en termes
21 d'aspects quantitatifs pour ce qui est de
22 l'élaboration de la méthode.

23 (10 h)

24 Q. **[31]** D'accord, merci. Je vous amène maintenant à la
25 demande de renseignements numéro 1 de la Régie, qui

1 est la pièce B-0062, HQD-14, Document 1.1, aux
2 pages 46 et 47. C'est les questions et réponses
3 17.2.

4 R. C'est bien la DDR 1?

5 Q. **[32]** Oui. Ça va, vous y êtes?

6 R. Nous y sommes.

7 Q. **[33]** D'accord. Dans la question 17.2 :

8 En analysant les résultats présentés
9 au tableau de la référence (iii), la
10 Régie note un bris dans les données
11 des deux indicateurs relatifs au champ
12 d'intervention Services à la
13 clientèle. Comme indiquée à la
14 référence (ii), la cible, basée sur
15 une moyenne simple de cinq ans, sera
16 donc établie à un niveau de
17 performance inférieur à ce qui a pu
18 être réalisé dans les récentes années.
19 Veuillez indiquer si le Distributeur
20 prévoit un traitement statistique
21 particulier pour le calcul des cibles
22 dans pareil cas.

23 Vous avez la réponse qui suit. Mais je vous amène
24 peut-être à la quatrième ligne où vous mentionnez,
25 en fait troisième... bien, à la ligne numéro 5,

1 excusez, et 6 à l'écran.

2 Les données relatives à ces deux
3 indicateurs ne présentent pas de
4 bris...

5 Alors, contrairement à ce que la Régie constate
6 dans sa question, vous, vous énoncez qu'il n'y a
7 pas de bris,

8 ... mais montrent une évolution
9 témoignant de l'impact favorable des
10 services mis en place par le
11 Distributeur en 2016 et en 2017.

12 Peut-être une question immédiatement. Dans sa
13 question, la Régie dit noter « un bris dans les
14 données des deux indicateurs relatifs au champ
15 d'intervention Services à la clientèle », comme je
16 viens de vous le lire. Dans votre réponse, vous
17 contredisez cette interprétation en affirmant que
18 « les données relatives à ces deux indicateurs ne
19 présentent pas de bris ». Comment définissez-vous
20 un bris? Et qu'est-ce que ça prendrait pour que
21 vous reconnaissiez un bris?

22 Mme LAMYA SOUKTANI :

23 R. Ce que j'aimerais dire à ce niveau, oui, on a
24 répondu de cette façon de dire que la mesure ne
25 présente pas de bris parce que, selon notre

1 définition, un bris d'une série, c'est quand il est
2 - comment, nous, on l'a défini dans ce contexte-
3 là - c'est quand il y a un changement
4 méthodologique au niveau de la mesure elle-même.
5 Pour nous, le délai moyen de réponse téléphonique,
6 c'est une mesure qui... On n'a pas changé
7 d'instrument de mesure. On mesure toujours la même
8 chose avec le même instrument.

9 Et à partir de cela, de ce moment-là où on
10 admet qu'on n'a pas changé d'instrument de mesure
11 et qu'on mesure toujours le même phénomène, pour
12 nous, ce n'est pas un bris, mais plutôt
13 l'évolution. Elle reflète l'évolution naturelle ou
14 l'évolution suite à des actions qui ont été prises
15 par le Distributeur pour l'amélioration du délai
16 moyen de réponse téléphonique. C'est comme ça qu'on
17 l'a défini. Pour nous, un bris, c'est un bris
18 méthodologique. Et ce n'est pas le cas pour la DMR,
19 pour la durée moyenne de réponse téléphonique.

20 Q. **[34]** Peut-être pour résumer votre réponse et bien
21 la comprendre. Quand on note... En fait ce que la
22 Régie avait noté, je pense, dans sa question et ce
23 qu'elle appelait, elle, un bris, c'est un bris dans
24 les résultats obtenus ou les données qui
25 apparaissaient à votre tableau. Alors donc, je

1 comprends que vous nous dites, c'est simplement un
2 bris, vous, il n'y aura pas de bris dans les
3 données ou les résultats, il n'y en aura jamais, ça
4 va simplement quand vous allez changer de méthode
5 pour faire le calcul que, là, vous allez décider
6 qu'il y a un bris d'emblée, parce que la méthode a
7 changé avant de commencer?

8 R. Il faut voir aussi le contexte de la question,
9 parce que, dans cette question, la Régie nous
10 demandait : est-ce qu'on prévoit un traitement
11 statistique spécifique pour cette série-là? On a
12 répondu non. Dans ce sens que, nous, on transforme
13 la série ou on la reconstruit seulement quand il y
14 a un bris au niveau de l'instrument de mesure.

15 (10 h 05)

16 Donc, c'est évident pour nous, on a
17 reconstruit certaines séries qui, pour nous, en
18 raison d'un changement au niveau de la méthodologie
19 ou un changement au niveau de l'instrument de
20 mesure, c'est certain pour un indicateur comme le
21 délai moyen de réponse, il n'y a rien à notre avis
22 qui a imposé le fait qu'on reconstruit la série ou
23 qu'on la transforme. Parce que comme je l'ai dit
24 tout à l'heure, il s'agit du même phénomène qu'on
25 mesure et on le mesure de la même façon, donc il

1 n'y a pas lieu à transformer cette série de données
2 et faire un traitement statistique spécifique pour
3 ces données, et c'est dans ce sens-là qu'on a
4 répondu.

5 Q. **[35]** Vous nous amenez sur le chapitre
6 « statistiques » et je vais rester avec vous sur le
7 chapitre « statistiques ». Statistiquement, comment
8 fait-on pour traiter, pour constater qu'il y aurait
9 un bris?

10 R. Premièrement, pour constater un bris, ça suppose
11 qu'on est en présence d'une série pour laquelle on
12 a un nombre important d'observations pour confirmer
13 est-ce qu'il y a un bris, un saut au niveau de la
14 série ou non. Donc, ce qui n'est pas le cas dans
15 l'exercice qu'on fait actuellement. On a cinq
16 observations, on a constaté que les deux dernières
17 observations ont un niveau inférieur au début de la
18 série, mais on n'a pas assez d'information pour
19 nous dire avec certitude qu'il y a un bris au
20 niveau de la série et que ça mérite un traitement
21 statistique pour corriger la série.

22 Q. **[36]** Alors, qu'est-ce que ça va vous prendre
23 exactement pour considérer qu'il y a bris
24 statistique dans les données que vous relevez? Ça
25 prend combien de données ou comment vous devez

1 en... réagir finalement à une baisse? Comme dans ce
2 cas-ci, on constate une baisse par rapport au reste
3 des données qu'on a dans le tableau là, à titre
4 d'exemple là.

5 R. Il faut toujours revenir au contexte. Pourquoi on
6 utilise ces séries-là? Et dans quel objectif? Nous,
7 l'objectif de l'ensemble du traitement statistique
8 qu'on a fait dans cette série, de cinq données, je
9 le rappelle encore, c'est seulement de résumer
10 l'information sur cinq ans. Et comme je l'ai dit,
11 avoir deux données qui s'écartent des cinq données
12 colligées, ce n'est pas un indicateur pour dire
13 qu'il y a un bris statistique au niveau de la
14 mesure et qu'il y a lieu de la corriger. Ça prend
15 beaucoup plus de données pour pouvoir le constater
16 et...

17 Q. **[37]** Mais c'est ça la question.

18 R. ... et faire la correction...

19 Q. **[38]** Ça en prend combien, Madame, c'est juste ça
20 que je vous demande?

21 R. Mais je ne peux pas vous dire aujourd'hui combien
22 de données exactement ça prend parce que ça dépend
23 de la nature de l'indicateur, de la nature de la
24 mesure, qu'est-ce qu'on mesure, pour quelle fin on
25 voudrait l'utiliser, ça dépend toujours du

1 contexte. Je ne peux pas dire exactement combien de
2 données et je pense que ce n'est pas le but dans
3 cet exercice. Ce n'était pas le but, dans cet
4 exercice, de corriger les cinq dernières années,
5 mais plutôt de résumer l'information des cinq ans.
6 Et c'est important de corriger les séries seulement
7 si on constate un saut au niveau de la mesure qui
8 est dû à un changement méthodologique et non à une
9 évolution naturelle de la mesure.

10 Q. **[39]** Un peu plus loin, dans la même réponse qu'on a
11 à l'écran, à la ligne 8, vous dites, en fait on
12 commence par mentionner aux lignes 7 et 8 là,
13 l'impact favorable des services mis en place par le
14 Distributeur en deux mille seize (2016) et deux
15 mille dix-sept (2017), on se rappelle qu'on regarde
16 cinq données sur cinq ans, il y en a deux qui sont
17 plus basses dans le sens qu'elles sont plus
18 favorables en deux mille seize (2016) et deux mille
19 dix-sept (2017) et on continue :

20 Néanmoins, une période de 2 ans est
21 relativement restreinte pour évaluer
22 avec certitude l'impact des services
23 mis en place.

24 On se rappelle toujours d'une moyenne cinq ans ici,
25 donc deux sur cinq.

1 Le Distributeur choisit donc par souci
2 de cohérence et d'application des
3 principes énoncés lors de la séance de
4 travail, utiliser l'historique de 5
5 ans comme référence pour évaluer le
6 maintien de la qualité du service. En
7 procédant de la sorte, le Distributeur
8 évite le recours à une analyse au cas
9 par cas pour chacun des indicateurs.

10 Alors, c'est l'avantage que vous voyez à cette
11 méthodologie-là. Quel serait le problème d'avoir
12 recours, le recours à une analyse au cas par cas
13 pour chacun des indicateurs?

14 Mme STÉPHANIE CARON :

15 R. Dans l'élaboration de notre méthode, on a
16 priviliégié certains principes dont l'un est...
17 Enfin... dont l'un était l'objectivité. Donc, il
18 était dans le choix d'appliquer, de retenir une
19 période de cinq ans pour chacune des indicateurs,
20 on ne... on ne cherchait pas à personnaliser ou
21 vraiment à adapter la période de référence aux
22 caractéristiques propres à chaque indicateur.

23 (10 h 10)

24 Donc, on n'a pas choisi les deux pires
25 années dans un cas, les trois meilleures dans un

1 autre cas, on a pris un historique de cinq ans qui
2 est l'historique qui a été utilisé au cours des
3 dernières années par la Régie pour porter jugement
4 sur notre performance et par objectivité, par
5 cohérence avec le traitement qui a été appliqué
6 jusqu'à présent dans l'évaluation de la qualité de
7 service, on a estimé... par simplicité aussi, je
8 dirais, on a estimé qu'une période de cinq ans
9 était appropriée.

10 Maintenant, si la question que vous posez
11 c'est : est-ce que dans certains cas, il n'y a
12 vraiment pas des situations où on devrait faire
13 entorse à ces objectifs-là qui étaient poursuivis
14 puis limiter la période pour ne conserver que
15 certaines années qui seraient plus appropriées?

16 Bien, on s'est interrogé là-dessus aussi
17 également puis je vais peut-être laisser ma
18 collègue, madame Filion, vous répondre pour ce qui
19 concerne l'indicateur qui semble vous préoccuper.

20 Mme MARTINE FILION :

21 R. Oui, effectivement, si on compare les résultats,
22 les deux dernières années du délai moyen de
23 réponse, on voit effectivement un gain de
24 pratiquement une minute trente (01:30) par rapport
25 à deux mille quatorze (2014). Donc, ce n'est pas le

1 fruit du hasard c'est vraiment le fruit d'un
2 travail et des initiatives qui ont été mises en
3 place sur une base de trois ans où on a mis en
4 place notre trajectoire numérique et on a
5 intensifié la mise en place de nos libres services
6 pour diriger les clients vers ce nouveau moyen-là.

7 Donc, on a étendu notre offre, on a
8 implanté les ententes de paiement en mode libre
9 service, un portail pour les propriétaires, on peut
10 gérer les mouvements de versements égaux, on a mis
11 en place l'application mobile des panes, donc, on
12 a diversifié notre offre et on couvre pas mal
13 large.

14 L'impact c'est qu'en trois ans, on a
15 diminué nos appels entre deux mille quatorze (2014)
16 et deux mille dix-sept (2017) de quinze pour cent
17 (15 %). Donc, ça c'est pas négligeable et c'est ce
18 qui explique l'amélioration qu'on voit au niveau du
19 DMR.

20 Par ailleurs, on a fait aussi d'autres
21 choses, on a élargi nos heures de service, donc,
22 avant, on n'était pas ouvert les samedis et
23 dimanches et les soirs, donc, on a ouvert nos
24 heures de service, donc, c'est venu lisser les
25 appels, et on a implanté aussi des nouvelles

1 fonctionnalités dans notre système téléphonique qui
2 permet au client de se faire rappeler ou de prendre
3 rendez-vous quand le temps d'attente est trop long.
4 Donc, c'est une circonstance vraiment spécifique où
5 on a intensifié nos actions pour vraiment améliorer
6 notre service.

7 Par ailleurs, est-ce que ça va... la
8 diminution va continuer de la même façon en deux
9 mille dix-huit (2018)? Non. Ce qu'on voit c'est que
10 les appels par rapport à deux mille dix-sept (2017)
11 sont demeurés stables. Donc, c'est ce qui explique
12 factuellement la descente et c'est par le fait
13 qu'on a intensifié nos services, maintenant, on est
14 plus soumis à la vitesse à laquelle les clients
15 vont faire le virage vers les nouveaux canaux.

16 Q. [40] Juste un instant, s'il vous plaît. Peut-être
17 si je vous demandais, Madame la Greffière, s'il
18 vous plaît, on en parle un peu dans l'abstrait,
19 ayons les chiffres devant nous là, pièce B-0053, la
20 pièce révisée, et c'est HQD-3, document 3, page 21,
21 tableau A-1. Ce dont nous parlons en ce moment est
22 « Service à la clientèle » en rose vers le bas du
23 tableau, alors, nous discutons des chiffres et ce
24 que la Régie et moi-même appelons le bris qui
25 apparaît à compter de deux mille seize (2016) et

1 deux mille dix-sept (2017). Alors, si on regarde
2 les chiffres et vous prenez tout d'abord la ligne
3 « Délai moyen de réponse téléphonique client
4 résidentielle : deux trente-sept (237), cent
5 soixante-quatorze (174), deux cent cinq (205 » et
6 subitement, en deux mille seize (2016),
7 quatre-vingt-sept (87), soixante-seize (76), et si
8 on prend les chiffres, on voit à peu près le même
9 impact au niveau des clients commerciaux, une
10 clientèle qui nous intéresse aussi d'ailleurs
11 particulièrement pour l'AHQ-ARQ, une baisse
12 significative dans le fond qui ne suit pas du tout
13 les tendances des dernières années.

14 (10 h 15)

15 Alors, on regarde ensuite et on se tasse
16 vers la droite, vous avez les cibles : cent
17 cinquante-six (156) et cent cinquante et un (151).
18 Alors avec tout ce que vous venez de nous expliquer
19 comme mesures que vous avez mises en place, Madame,
20 est-ce que votre objectif c'est de faire cent
21 cinquante-six (156), donc beaucoup moins bien qu'en
22 deux mille dix-sept (2017), le double en fait de
23 temps d'attente qu'en deux mille dix-sept (2017)?

24 Mme MARTINE FILION :

25 R. Bien le double, on se rappelle qu'on parle de

1 minutes, donc le double c'est une minute de plus,
2 le cent cinquante-six (156).

3 Q. **[41]** Oui.

4 R. Mais non, notre objectif c'est pas de faire cent
5 cinquante-six (156), je pense que monsieur Filion a
6 été clair, on a des objectifs beaucoup plus grands
7 que ça et on veut être une référence
8 opérationnelle. Par contre, il y a d'autres
9 éléments hors de notre contrôle qui viennent
10 impacter le DMR, donc... et c'est là que ça se
11 complique. Comme je vous disais, on assiste en deux
12 mille dix-huit (2018) à une espèce de plateau au
13 niveau de la diminution des appels. Donc, on est un
14 peu contraints à la vitesse d'adoption des clients
15 pour les nouveaux canaux, que ce soit les médias
16 sociaux, le Web, les applications mobiles.

17 Par ailleurs, les conditions climatiques,
18 on a vu que dans les dernières années il y a de
19 plus en plus d'événements spéciaux, Gatineau, les
20 inondations, donc tout ça, c'est susceptible de
21 nous amener des appels supplémentaires.

22 Un autre facteur qui peut venir nous
23 influencer c'est la durée des appels. Donc, comme
24 il y a de plus... il y a des clients qui vont sur
25 le Web, les appels qui restent sont souvent les

1 appels plus complexes, dont la durée est plus
2 grande, qui peuvent venir aussi impacter le DMR.

3 Finalement, il y a un autre facteur, puis
4 là je vais retourner un peu en arrière. Entre deux
5 mille douze (2012) et deux mille quatorze (2014),
6 on a procédé à des migrations de notre plate-forme
7 téléphonique. Donc, à ce moment-là on a eu des
8 hausses d'à peu près cinquante secondes (50 s).
9 Entre deux mille vingt (2020) et deux mille vingt-
10 deux (2022), on va devoir à nouveau remigrer nos
11 plate-formes, ce qui amène des instabilités, des
12 indisponibilités. Puis je vais d'ailleurs faire
13 référence à l'outil qu'on utilise ici à la Régie,
14 là, qui n'était pas disponible la nuit, c'est un
15 peu le même principe au niveau de nos plate-formes,
16 ça amène malheureusement des indisponibilités puis
17 des instabilités, même si nos équipes sont... ont
18 l'expérience pour faire ce genre de migration-là.
19 Donc, tenant compte de tous ces éléments-là, oui,
20 notre objectif c'est d'être une référence puis
21 d'atteindre la cible ambitieuse de notre président,
22 mais le chiffre d'une moyenne cinq ans, considérant
23 tout ça, qui est une minute supplémentaire, nous
24 apparaît un chiffre plausible.

25

1 Mme STÉPHANIE CARON :

2 R. Maître Cadrin, je vous...

3 Q. **[42]** Oui.

4 R. Pardon. Je pense que ce serait aussi intéressant de
5 mentionner à ce point, de rappeler à ce point les
6 objectifs du mécanisme de liaison des indicateurs
7 de performance MTÉR. Les moyennes qui sont
8 représentées ici ne sont pas l'énoncé des ambitions
9 du Distributeur en termes de qualité de service. Et
10 comme notre président en a fait part, on peut avoir
11 des objectifs qui diffèrent de la performance
12 historique. C'est tout à fait souhaitable.

13 Maintenant ici quand on utilise la moyenne
14 ou quand on établit la moyenne à laquelle on doit
15 se comparer, on cherche à développer ou obtenir une
16 métrique qui résume la performance à laquelle on se
17 compare et à partir de laquelle on va évaluer la
18 proximité de notre performance dans le futur pour
19 en vérifier le maintien dans le but de déterminer
20 ou de moduler le partage des écarts de rendement
21 pour faire en sorte que les gains d'efficacité qui
22 sont réalisés par le Distributeur ne soient pas
23 réalisés au détriment de la qualité de service.

24 Donc, si vous vous surprenez de la
25 différence entre la moyenne de l'indicateur qui est

1 utilisé pour... de la balise qui est utilisée pour
2 le délai de réponse en disant : bien écoutez, ça ne
3 semble pas correspondre à la cible que vous devriez
4 poursuivre. Je veux dire c'est normal, c'est pas le
5 but de cet indicateur-là, c'est pas une... c'est
6 pas ça qui module nos efforts de... je dirais
7 plutôt nos ambitions en matière de qualité de
8 service.

9 Ici, il s'agit de faire un test de
10 comparaison : est-ce qu'on maintient la qualité de
11 service qu'on avait avant l'institution du MRI?
12 Puis si oui, les gains d'efficience qu'on génère au
13 travers ce MRI-là, il est possible d'accéder à
14 notre part des gains d'efficience que la Régie a
15 déterminés comme étant souhaitables en ce qui nous
16 concernait.

17 Q. **[43]** Justement, parce que vous parlez des gains
18 d'efficience, dans certains cas ils ont été faits
19 au moyen de certains investissements que la
20 clientèle a payés avec vous en cours de route. Et
21 là, sont mises en place toute une série de choses
22 extraordinaires qui fonctionnent relativement bien,
23 plateformes électroniques qui sont de plus en plus
24 utilisées, même par moi-même, pour voir quand est-
25 ce que la panne va finalement finir et puis savoir

1 quand est-ce qu'on va ravoir notre électricité. Et
2 ça fonctionne tellement bien qu'on voit des
3 résultats très encourageants déjà en deux mille
4 seize (2016) et en deux mille dix-sept (2017).
5 (10 h 20)

6 Les résultats, oublions le mot « bris » là
7 parce qu'on va lui attribuer un mot qui n'est peut-
8 être pas correct. On voit des résultats
9 significativement meilleurs que ce qui s'est passé
10 dans les trois dernières années. En nous expliquant
11 aussi qu'en deux mille quatorze (2014) il y
12 avait... entre deux mille douze (2012) et deux
13 mille quatorze (2014), il y a eu des événements qui
14 ont poussé à la hausse la problématique d'ailleurs
15 des chiffres qu'on voit là.

16 Alors, si j'essaie de regarder une moyenne
17 puis je veux me trouver un chiffre avec lequel me
18 comparer puis regarder dans le MRI comment je vais
19 performer et m'améliorer, bien je dois me comparer
20 avec ce que j'avais au moment d'entrer dans le MRI
21 et non pas en faire abstraction, garder l'ancienne
22 méthode qui tient encore compte de certains des
23 problèmes qui ont été constatés en deux mille
24 treize (2013) puis en deux mille quatorze (2014) et
25 qu'on a décrits il y a quelques instants, qui ont

1 poussé à la hausse de façon artificielle et
2 anormale pour les nouveaux systèmes de plateformes
3 qu'on nous dit et vous les gardez dans les
4 chiffres.

5 Alors, c'est là où la problématique est et
6 je pense que c'est là où la question de la Régie
7 allait, de se poser, bien pourquoi on ne regarde
8 pas plutôt les deux dernières années qui changent
9 complètement la façon qui, dans la vraie vie, il y
10 a eu un changement de façon, pour reprendre les
11 exemples qu'on nous parlait en statistique il y a
12 quelques questions, l'autre dame à votre côté, et
13 pour maintenant aller voir les vrais chiffres, les
14 chiffres, dans le fond, qui sont la réalité.

15 Et s'il y a des éléments particuliers qui
16 entrent en vigueur en deux mille vingt (2020) par
17 exemple, bien on en tiendra compte, évidemment,
18 puis on aura les explications s'il le faut, et on
19 les a en ce moment. Peut-être qu'il faudrait peut-
20 être mieux les quantifier, mieux les expliquer dans
21 la preuve. Mais, ceci étant dit, on voit quand même
22 que vous allez vous comparer pour les fins de ce
23 que vous venez d'expliquer, Madame Caron, avec des
24 chiffres n'ont plus de commune mesure.

25 Si j'ai compté cinquante (50) buts l'année

1 passée puis l'année d'avant, vous voulez me
2 comparer à mon année junior, bien ça se pourrait
3 peut-être que les chiffres n'aient pas de sens.
4 Hein! Je suis rendu à la Ligue Nationale et ça se
5 peut que mes deux dernières saisons soient plus
6 représentatives que mes trois autres saisons avant
7 où je venais d'arriver dans la Ligue Nationale
8 alors que je sortais des rangs juniors, pour faire
9 un exemple de hockey, pour nous aider.

10 Alors, je vous laisse aller, vous avez
11 voulu prendre le micro depuis tout à l'heure. Vous
12 attendez que je finisse.

13 Mme STÉPHANIE CARON :

14 R. Bon. Je vais réagir à votre commentaire. Bien, on
15 considère que la moyenne intègre les cinq valeurs.
16 Donc, l'amélioration qui est constatée, elle fait
17 partie de la moyenne. Maintenant, dans votre
18 commentaire, vous disiez « bien, est-ce que ça fait
19 du sens de conserver les cinq valeurs? » je pense
20 que c'est ça la question que vous posez. Est-ce que
21 c'est raisonnable?

22 Au point de vue statistique, Madame
23 Souktani vous a répondu, au point de vue
24 statistique, il n'y a pas de changement de méthode,
25 il n'y a pas de bris, je ne peux pas dire, bon, ces

1 données-là n'ont pas rapport de façon quantitative
2 ou statistique avec le reste des données de
3 l'échantillon. Donc, cet élément-là, il est évacué
4 dans le raisonnement.

5 Maintenant, c'est « oui, mais vous avez
6 fait des améliorations. Est-ce qu'à ce moment-là on
7 utilise une période qui fait toujours du sens? »
8 Nous, on a choisi d'utiliser une période de
9 référence de cinq ans indépendamment de la façon
10 dont ça aurait pu tourner. Ça aurait pu tourner à
11 notre désavantage également. On a choisi cinq ans
12 et qui est la période ce qu'on appelle qui est
13 utilisée par la Régie pour évaluer notre qualité de
14 service de façon globale.

15 Et là madame Filion, ce qu'elle vous
16 expliquait, c'est « écoutez, oui, ça témoigne d'une
17 amélioration qui ne devait pas disparaître, mais il
18 reste qu'il y a des éléments, d'autres éléments à
19 considérer qui font qu'on ne peut pas écarter les
20 valeurs précédentes comme étant absolument sans
21 rapport et impossibles à survenir dans le futur »,
22 si j'ai bien compris les propos de madame Filion.

23 Mme MARTINE FILION :

24 R. Bien, si je peux rajouter, effectivement, les
25 améliorations sont à pour rester. Mais, comme je le

1 disais, en deux mille dix-huit (2018), on voit que
2 les appels demeurent comme ce qu'ils étaient en
3 deux mille dix-sept (2017). Donc, puis là vous ne
4 le voyez pas parce qu'ils ne sont pas là, là, mais
5 on va déposer les résultats au début de l'année.
6 Vous allez voir que les appels ne bougent pas.
7 Donc, c'est ce que j'expliquais. Puis c'est là
8 qu'on devient un peu dans le futur.

9 Donc, on pense que là on est un peu
10 contraint à la vitesse à laquelle les segments de
11 clientèles qui n'ont pas fait encore le virage, à
12 quelle vitesse ils vont faire le virage numérique,
13 donc...

14 Et en plus, on a des nouvelles offres comme
15 la tarification dynamique où même si on va offrir
16 une offre super intéressante sur le web, c'est
17 utopique de penser qu'on n'aura pas de nouveaux
18 appels. Ça va être de nouveaux types d'appels qu'on
19 n'a pas. Et une hausse d'appels a nécessairement un
20 impact sur la DMR.

21 (10 h 25)

22 Donc, il y a plusieurs facteurs qui
23 viennent influencer ce petit chiffre-là qui est...
24 en fait, qui varie de quelques secondes à une
25 minute. Donc, c'est pour ça que la moyenne cinq ans

1 nous semble plus plausible.

2 Q. [44] Parce que vous nous avez parlé de la
3 collaboration dans l'établissement de ces... de ces
4 éléments-là avec le Transporteur, on en a parlé
5 nous la semaine passée, monsieur Dubé était là,
6 mais la question ne s'adresse pas à lui, c'est pas
7 lui qui a fait partie de la collaboration dont vous
8 venez de parler là, mais comme vous en avez... vous
9 avez fait cette collaboration-là, Madame Caron,
10 pour l'indisponibilité forcée, on a vu que la
11 moyenne comme cible a été, comment je dirais ça,
12 écartée et on a choisi plutôt de prendre une
13 tendance dans ce cas-là contrairement à ce que vous
14 nous dites ici étant un souci de cohérence, un
15 objectif de cohérence de prendre la moyenne cinq
16 ans et dans ce cas-là, vous avez collaboré à ces
17 travaux-là, vous avez probablement constaté que les
18 indisponibilités forcées, les IF, on a plutôt
19 décidé de mettre de côté la moyenne de cinq ans, de
20 tasser la cohérence et de tasser cet objectif-là
21 que vous nous expliquez depuis tout à l'heure pour
22 y aller plutôt sur une tendance que vous avez
23 exprimée à la hausse dans le dossier du transport.
24 Je ne veux pas faire ici le dossier du transport.

25 Alors, qu'est-ce qui dans la méthodologie,

1 et c'est là où on en vient, sur le travail
2 collaboratif entre les deux entités réglementées,
3 vous en venez à prendre une décision blanche dans
4 un cas puis noire dans l'autre? Et je ne choisis
5 pas qui a quelle couleur là.

6 Mme LAMYA SOUKTANI :

7 R. Je vais vous répondre sur l'aspect de la
8 collaboration ou du travail conjoint qui a été fait
9 entre le Transporteur et le Distributeur dans ce
10 sens-là sans rentrer en détail sur le dossier...
11 sans en parler en détail sur le dossier du
12 Transporteur parce que c'est pas l'objectif
13 aujourd'hui.

14 Nous avons eu un mandat de trouver une
15 méthodologie qui calcule... qui calcule... qui
16 mesure... qui va permettre de mesurer le maintien
17 de la qualité de service. Et pour faire cet
18 exercice-là, il y a tout un travail préalable qui
19 est premièrement le choix des indicateurs, le choix
20 des pondérations de ces indicateurs-là, ainsi que
21 le choix de la période de référence pour... la
22 période de référence qui va servir de balise ou de
23 référence pour vérifier le maintien de la qualité
24 de service.

25 Tous ces éléments-là ont été faits de

1 manière indépendante chez les divisions. Donc, le
2 Transporteur, il a choisi ses indicateurs, il a
3 choisi ses pondérations, il a choisi ses périodes
4 de référence, de la même... de la même façon, le
5 Distributeur, il a choisi ses cibles, ses
6 pondérations et sa période de référence, et le
7 travail conjoint commençait à partir du moment où
8 on a eu toutes ces informations-là des différentes
9 divisions et le travail conjoint finalement c'est
10 la même... on a appliqué la même méthodologie, le
11 même indice et les mêmes balises ou critères pour
12 le lien avec le MTER. Donc, la collaboration...

13 Q. **[45]** Les mêmes... les mêmes périodes aussi dans le
14 fond?

15 R. Pardon?

16 Q. **[46]** Les mêmes périodes de référence aussi, cinq
17 ans?

18 R. C'est ça que je vous dis, tous ces éléments-là ont
19 été... ont été décidés au niveau des divisions.
20 Notre travail commence à partir du moment où on a
21 reçu toutes ces informations-là et du Transporteur
22 et du Distributeur et la méthode conjointe... on a
23 proposé une méthode qui est semblable pour les deux
24 divisions. En fait, une méthode qui tient compte
25 des informations qui émanent des deux divisions.

1 Q. **[47]** Merci. Ça complète nos questions. Merci
2 beaucoup.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Merci, Maître Cadrin. Nous allons prendre une pause
5 santé, de retour dans quinze (15) minutes.

6 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

7

8 (11 h 50)

9 REPRISE DE L'AUDIENCE

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Maître Sarault, à vous la parole.

12 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GUY SARAULT :

13 Bonjour, Madame la Présidente, Maître Turmel,
14 Madame Durand.

15 Q. **[48]** Mes questions vont être dirigées d'abord au
16 panel en général, parce que ça va être sur la
17 proposition d'Hydro-Québec Distribution qui a été
18 déposée comme pièce B-0053, et principalement sur
19 les indicateurs de performance. Je voudrais
20 commencer ici, on va y aller en feuilletant les
21 documents de preuve tels qu'ils apparaissent. Et un
22 des premiers sujets de substance qui est abordé
23 dans cette pièce est à la page 11 de 23. C'est la
24 pondération des champs d'intervention. Et on
25 propose finalement une pondération uniforme de

1 vingt pour cent (20 %) pour chacun des cinq
2 indicateurs de qualité de service. Ce qui nous
3 donne cent pour cent (100 %) pour l'ensemble des
4 indicateurs. Ça m'a étonné un peu quand j'ai vu ça,
5 parce que les indicateurs, de par leur nature, sont
6 différents de l'un à l'autre.

7 Quand on parle de sécurité du réseau, on
8 parle de sécurité du public d'une part ou d'appels
9 téléphoniques d'autre part, ce n'est pas la même
10 chose, et ça m'étonnait d'apprendre que, peut-être,
11 ça a la même importance aux yeux d'Hydro-Québec
12 pour les fins de l'application du MRI.

13 Et vous avez certainement eu la chance,
14 comme moi, de lire la contre-expertise de PEG. Et
15 eux, sur cette question très précise de la
16 pondération, ont procédé à un balisage. Ils ont
17 regardé ce qui se fait ailleurs. Ils ont regardé ce
18 qui se fait chez Gaz Métro, chez Gazifère, mais ils
19 ont regardé aussi ce qui se fait aux États-Unis.

20 Et on voit finalement que chez les autres
21 distributeurs qu'ils ont passés en revue pour les
22 fins de leur expertise, on ne retrouve pas de
23 pondération tout à fait uniforme comme celle qui
24 est proposée ici par le Distributeur. Et même si
25 vous n'avez pas eu recours aux services de vos

1 experts de Concentric Energy Advisors, est-ce qu'il
2 n'aurait pas été possible vous livrer à un exercice
3 de cette nature-là pour valider vos impressions et
4 vous assurer que, finalement, ça collait avec la
5 pratique réglementaire ailleurs en Amérique du
6 Nord?

7 Mme STÉPHANIE CARON :

8 R. Bien, premièrement, on avait une difficulté de
9 taille par rapport à la volonté de vérifier la
10 pratique réglementaire en matière de lien des
11 indicateurs de performance au mécanisme de partage,
12 parce que c'est une pratique qui n'est pas
13 répandue. En fait c'est plutôt exceptionnel.

14 La Régie, lorsqu'elle a implanté ou qu'elle
15 a décidé des paramètres du MTER, a rappelé que,
16 sous sa juridiction, c'était quelque chose qu'elle
17 trouvait souhaitable parce qu'elle souhaitait
18 s'assurer que les distributeurs qui étaient sous sa
19 juridiction, qui étaient dans un régime de MRI,
20 devaient s'assurer que les gains d'efficience
21 n'étaient pas réalisés au détriment de la qualité
22 de service. Puis on a regardé dans le cadre de nos
23 travaux à divers moments ce qui avait été fait chez
24 Gazifère et chez Énergir. Mais ce n'est pas... On
25 s'est assez vite aperçu qu'on voulait prendre

1 certaines autres avenues au niveau méthodologique,
2 par exemple le choix de conserver nos indicateurs
3 tels qu'ils étaient mesurés. Donc, on s'est vite
4 concentré sur notre propre méthode.

5 Deuxièmement, on n'est pas parti d'une page
6 blanche non plus quand est venu le temps d'élaborer
7 le mécanisme en tant que tel. La Régie nous avait
8 quand même donné comme instruction de considérer
9 cinq champs d'intervention pour...

10 (10 h 54)

11 Q. **[49]** Oui. Oui.

12 R. Oui.

13 Q. **[50]** C'était dans la décision?

14 R. Exactement. Donc, de là, bien, on pouvait imaginer
15 une répartition d'importance en rapport avec le
16 fait que ce qui nous concernait, on avait cinq
17 champs d'intervention à considérer plutôt que deux,
18 par exemple.

19 Puis pour ce qui est de la décision
20 d'allouer un pourcentage égal à chacun de ces
21 champs-là. Bien. On a expliqué pourquoi, je pense à
22 deux reprises en réponse à des questions qui nous
23 avaient été posées, c'était que dans la mesure où
24 on considère l'objectif du mécanisme, qui est de
25 lier la qualité de service, enfin, d'utiliser une

1 mesure de la qualité de service pour vérifier que
2 les gains d'efficience réalisés par le Distributeur
3 n'ont pas été faits au détriment de la qualité de
4 service. On a jugé qu'aucun de ces champs-là ne
5 méritait d'être négligé au bénéfice des gains
6 d'efficience. Donc, c'est vraiment plutôt de
7 dire : « Il n'y en a aucun qui est un sacrifié. »
8 Puis pour ce qui est de la liaison, ils doivent
9 avoir une égale importance.

10 Q. [51] Et dans la mesure où justement, ils peuvent
11 comporter des conséquences financières pour le
12 Distributeur en raison de leur non atteinte
13 possible. Est-ce qu'il ne devient pas, à ce moment-
14 là, plus important, justement, pour équilibrer les
15 conséquences financières, de pondérer l'importance
16 relative de chacun de façon à ce que vous ne soyez
17 pas soit indûment pénalisé ou indûment récompensé
18 en raison de l'atteinte de votre objectif pour un
19 indicateur qui est facile ou moins important. Et de
20 ne pas être pénalisé de votre non atteinte d'un
21 indicateur, lui qui pèse lourd dans la balance au
22 niveau de l'importance objective. Et je pense que
23 l'argument que vous invoquez, parce qu'il y a des
24 conséquences financières du côté de la Régie, ce
25 qui est exceptionnel, ça n'a pas empêché PEG quand

1 même de faire un balisage et de proposer quelque
2 chose de différent.

3 R. Pouvez-vous...

4 Q. **[52]** Vous auriez pu le faire, c'est ce que je vous
5 suggère.

6 R. On n'a pas... Les conséquences financières
7 associées aux différents indicateurs n'ont pas du
8 tout été considérées dans l'attribution de la
9 pondération des différents champs d'intervention.
10 Ce n'est pas du tout la logique dans laquelle on
11 s'est situé quand on a décidé d'accorder une
12 importance égale à chacun des champs aux fins de la
13 mesure de la qualité de service.

14 Par ailleurs, nous, on propose une mesure
15 de la qualité ou du maintien de la qualité, au
16 niveau global. Donc, il n'était pas question
17 d'isoler certains indicateurs par rapport à
18 d'autres pour bénéficier davantage de la part des
19 gains d'efficience à laquelle on est éligibles ou
20 moins.

21 Q. **[53]** Effectivement, j'ai bien compris de votre
22 preuve, et vous citez certains propos de la Régie
23 dans des décisions à cet effet-là, que la position
24 du Distributeur c'est de viser à améliorer sa
25 performance avec les paramètres du MRI, mais sans

1 moyenne est une synthèse des résultats
2 de chaque indicateur pour les cinq
3 années précédant l'implantation du
4 MRI. Ainsi, ces différents résultats
5 témoignent tous d'une prestation de
6 service adéquate, alors que les
7 valeurs pour chacune des années de
8 l'historique se distribuent au-dessus
9 ou en deçà de cette moyenne.

10 Moyenne historique, évidemment, que vous décrivez
11 comme une prestation de service adéquate. Vous
12 savez, quand j'ai été professeur dans ma vie, mais
13 quand on notait des élèves, on peut donner toutes
14 sortes de notes. Et plus souvent qu'autrement
15 lorsqu'on disait à un élève qui avait fourni une
16 prestation adéquate, ça ressemblait plus à la note
17 de passage qu'à un A. Et on dit : c'est adéquat, ça
18 rencontre les objectifs, t'as pas coulé, mais t'es
19 pas une vedette non plus, là, avec ton résultat. Et
20 ça, ça devient la référence pour vous, parce que là
21 je ne vois pas de place à l'amélioration. On dit :
22 on va améliorer la performance, mais sans
23 détériorer le service par rapport à cette moyenne
24 historique. C'est ça la logique, n'est-ce pas?

25 (11 h 00)

1 R. Oui, les gains d'efficience ne doivent pas être
2 réalisés au détriment de la qualité de service.

3 Q. **[56]** Et je sais que c'est dans vos textes et que la
4 Régie a tenu des propos qui ressemblaient à ça,
5 mais je voudrais qu'on relise ensemble la
6 disposition habilitante de la Loi sur la Régie de
7 l'énergie sur les objectifs du MRI, et le premier
8 objectif qui est décrit à l'article 48.1 de la Loi
9 stipule :

10 L'amélioration continue de la
11 performance et de la qualité du
12 service.

13 Pas le maintien. Et de la qualité du service et se
14 rapportant évidemment à un contexte d'amélioration.
15 Vous ne pensez pas que dans l'élaboration de cet
16 aspect du MRI, il y aurait eu lieu de rechercher
17 les avenues possibles, soit par des moyens
18 technologiques ou autres, pour non seulement
19 maintenir la qualité du service par rapport à ce
20 qu'elle a été en deux mille treize (2013), deux
21 mille dix-sept (2017), mais de l'améliorer comme le
22 législateur le dit ici.

23 R. C'est une question très intéressante. L'article de
24 loi auquel vous référez commence par :

25 La Régie établit un mécanisme de

1 réglementation incitative assurant la
2 réalisation de gains d'efficience par
3 le distributeur d'électricité et le
4 transporteur d'électricité.

5 Et l'objectif que vous avez cité se réfère à ce
6 mécanisme à mettre en place par la Régie.

7 Q. **[57]** Exact.

8 R. Ce mécanisme, il comporte plusieurs aspects. Il
9 comporte une formule, il comporte les facteurs Y,
10 il comporte les facteurs Z, il comporte ce
11 mécanisme de liaison des indicateurs de performance
12 au MTÉR...

13 Q. **[58]** C'est exact.

14 R. ... qui a une fin, qui a été précisée à plusieurs
15 reprises par la Régie. Puis il comporte également
16 le maintien d'un certain cadre, qui est celui des
17 rendez-vous annuels que le Distributeur a avec la
18 Régie et au cours desquels il présente son bilan en
19 matière de qualité de service...

20 Q. **[59]** Exact.

21 R. ... sur les cinq années précédentes. Et à cette
22 occasion, la Régie évalue cette performance. Au
23 cours des dernières années, on a quand même été
24 assez contents de constater que la Régie notait une
25 amélioration de la qualité de service à chaque fois

1 pour les cinq années précédant le moment où on
2 présentait notre bilan. Donc, ce rendez-vous-là...
3 et par ailleurs, elle notait également à ces
4 occasions les points qui méritaient amélioration et
5 qui constituaient pour nous des instructions que
6 l'on suivait et que l'on tentait de respecter.

7 Donc, pour ce qui concerne le mécanisme
8 dans son ensemble, nous maintenons ces rendez-vous
9 avec la Régie, qui ne sont pas les seuls
10 d'ailleurs. On a également le moment du rapport
11 annuel, on a également le moment à tous les cinq
12 ans, où on dépose un balisage et où on se compare
13 avec d'autres distributeurs d'électricité, et à
14 chaque fois, les aspects amélioration sont discutés
15 à ces occasions-là.

16 (11 h 05)

17 Maintenant, le mécanisme en tant que tel,
18 c'est pas son objectif nous pousser et d'assurer
19 l'amélioration de la qualité de service. Son
20 objectif, c'est de vérifier, je le répète, que nous
21 n'avons pas réalisé nos gains d'efficience au
22 détriment de la qualité de service puis la Régie...

23 Q. [60] Puis, il n'y a pas eu de détérioration.

24 R. Il n'y a pas de détérioration. Puis ça ne nous
25 empêche pas de nous améliorer, par contre, parce

1 que les rendez-vous annuels avec la Régie sont
2 importants pour nous. Et pour... Pardon. J'ai perdu
3 le fil de mon idée. J'allais dire que... Bien,
4 écoutez, je vais rester là pour le moment puis si
5 ça me revient, vous me permettrez de vous
6 interrompre.

7 Q. **[61]** Mais, en fait, je vais vous suggérer que, oui,
8 la Régie s'est prononcée sur l'amélioration
9 relative ou détérioration relative de certains
10 indices de qualité de service au fil des ans dans
11 des décisions qui ont été rendues. Mais, dans le
12 contexte pointu, particulier du MRI, où est
13 l'incitatif financier pour le Distributeur à
14 améliorer la qualité de service plutôt que de la
15 maintenir à un niveau historique que l'on pourrait
16 presque de décrire, t'sais, une moyenne de cinq ans
17 deux mille treize, deux mille dix-sept (2013-2017),
18 il y a des hauts et des bas en global. C'est
19 quasiment comme un régulateur de vitesse sur une
20 voiture, un « cruise control ». Et vous avez
21 démontré très facilement au cours de ces années-là
22 que vous êtes capable de le maintenir. Alors, où
23 est l'appel à l'effort? Où est l'incitatif pour que
24 le Distributeur aille un pas plus loin en matière
25 de qualité de service? Et c'est là où le bât

1 blesse.

2 Parce que c'est ça l'idée. C'est
3 simplement, vous n'êtes pas pénalisée, comment je
4 voudrais m'expliquer, vous n'êtes pas récompensé
5 s'il y a une amélioration puis vous pouvez
6 cependant, perdre des droits à des bonifications de
7 rendement si ça se détériore. Alors, le seul
8 véritable incitatif, c'est de ne pas perdre de
9 qualité de service par rapport au statu quo.

10 Me ÉRIC FRASER :

11 Est-ce qu'il y a une question?

12 Me GUY SARAULT :

13 Oui, c'est ça l'incitatif, seulement de s'en
14 maintenir au statu quo, de ne pas le détériorer. Il
15 n'y a aucun incitatif à l'amélioration, c'est ça la
16 question que je pose à vos témoins. C'est comme ça
17 que ça a été conçu.

18 R. Bien, comme je vous mentionnais à l'instant...

19 Me ÉRIC FRASER :

20 C'est parce qu'il n'y a toujours pas de question,
21 là. Mon confrère a donné son opinion, mais il n'y
22 avait pas de point d'interrogation à la fin, là.
23 Qu'est-ce qu'on demande à ma cliente? Est-ce qu'on
24 demande de commenter votre dernière affirmation,
25 c'est ça votre question?

1 Me GUY SARAULT :

2 Quand on est en contre-interrogatoire, on peut
3 certainement suggérer des propositions au témoin et
4 je lui demande de dire : est-ce qu'il n'est pas
5 exact que votre MRI tel que présenté ici...

6 Me ÉRIC FRASER :

7 Bon.

8 Me GUY SARAULT :

9 Q. **[62]** ... est conçu en fonction des paramètres que
10 je viens de décrire? Je pense que c'est une
11 question qui était très facile à comprendre.

12 Mme STÉPHANIE CARON :

13 R. Bien, alors il y a des incitatifs à l'amélioration
14 de la qualité d'efficience puisque visiblement
15 cet... la qualité de service, parce qu'on améliore
16 d'année en année la qualité de service. La Régie
17 l'a notée au cours des trois dernières années.
18 Donc, ces incitatifs...

19 Q. **[63]** Sans MRI.

20 R. ... ils existent. Sans MRI, effectivement. La Régie
21 a également... Là, vous me posez la question : est-
22 ce que, dans votre mécanisme de liaison des
23 indicateurs de qualité de service au MTÉR, il y a
24 un incitatif à améliorer la qualité de service.

25 Q. **[64]** Exact.

1 R. Bien, notre proposition est arrimée aux paramètres
2 du MTÉR. Lorsque la Régie a décidé de ses
3 paramètres, elle a estimé qu'il était souhaitable,
4 légitime, que le Distributeur ait accès à cinquante
5 pour cent (50 %) des gains d'efficience qu'il
6 génère dans un certain intervalle, et le quart dans
7 l'intervalle suivant.

8 La Régie estime que ces éléments
9 constituent des incitatifs nécessaires et
10 suffisants pour que le Distributeur réalise des
11 gains d'efficience qui est, je le rappelle,
12 l'objectif fondamental du MRI.

13 (11 h 10)

14 Il importe dans le mécanisme de liaison
15 qu'on développe de ne pas porter atteinte à cet
16 incitatif. Donc, sans changer les paramètres du
17 MRI, c'est-à-dire sans bonifier l'accès possible à
18 nos cas d'efficience au-delà des paramètres décidés
19 par la Régie, on estime que, ne pas aller au-delà
20 des gains que le Distributeur peut réaliser, est
21 raisonnable et équilibré dans notre proposition.

22 Q. [65] Et on est d'accord que la décision à laquelle
23 vous faites référence, c'est celle qui a été rendue
24 sur l'approbation du MTÉR, et c'était totalement en
25 dehors du contexte d'un MRI, et la Régie a bien dit

1 qu'un MTÉR en soi, elle avait rendu une décision
2 séparée, que le MTÉR en soi ne constituait pas un
3 MRI. Alors, lorsqu'on est rendu au stade du MRI et
4 qu'on discute des indicateurs de performance, on
5 peut les voir sous un jour radicalement différent
6 et on peut, à ce moment-là, les intégrer dans la
7 mécanique du MRI et en tirer des conséquences
8 financières, à la hausse comme à la baisse? C'est
9 la suggestion que je vous fais.

10 R. Les éléments dont on a discuté et que vous indiquez
11 faire partie d'une décision antérieure à
12 l'implantation du MRI ont été repris par la Régie à
13 quelques reprises dans ses décisions subséquentes.
14 Donc, la volonté d'inciter le Distributeur à une
15 plus grande efficience sans toutefois porter
16 atteinte à la qualité de service, c'est quelque
17 chose qu'on retrouve dans les décisions que la
18 Régie a rendues, je crois d'ailleurs dans les...
19 une décision sur la définition des grandes
20 caractéristiques... des caractéristiques
21 principales du MRI du Distributeur.

22 Puis j'ai pu constater également que, dans
23 le cas de Gazifère, la Régie avait également
24 indiqué que c'était un objectif souhaitable pour un
25 premier MRI. Donc, non, je ne suis pas d'accord

1 avec vous que ce sont des... une position qui est
2 déconnectée de l'implantation du MRI et qui fait
3 référence à autre temps.

4 Q. **[66]** Très bien. Alors, on va passer à un autre
5 sujet qui fait l'objet de votre même document de
6 preuve principale, B-0053. Je suis maintenant à la
7 page 16 de 23, l'échéancier pour la réalisation de
8 l'étude PMF. Là, on est rendu, si je comprends bien
9 votre... que vous pensez,

10 [...] présenter la méthodologie
11 retenue pour la réalisation de l'étude
12 PMF probablement...

13 pas certain,

14 ... au cours du deuxième trimestre de
15 2019, et le cas échéant, les résultats
16 de l'étude PMF pourraient être déposés
17 dès le deuxième trimestre de 2020.

18 Alors, est-ce qu'il n'est pas exact que la première
19 demande de la part de la Régie pour un échéancier
20 pour une étude PMF à être applicable à la fin du
21 terme du premier MRI remonte à sa décision
22 D-2017-043 rendue le sept (7) avril deux mille dix-
23 sept (2017) sur la Phase 1 du MRI du Distributeur?

24 R. C'est exact.

25 Q. **[67]** Donc, si on regarde l'échéancier qui est

1 proposé ici, ça aura pris trois ans entre la
2 demande de la Régie et le dépôt d'une étude PMF
3 selon ce que vous proposez?

4 (11 h 15)

5 R. Dans l'intervalle, il y a eu des audiences, des
6 décisions qui ont été rendues sur le mécanisme qui
7 devait s'appliquer au Distributeur. Et je vous
8 dirais que ce qui a guidé ou influencé l'échéancier
9 selon lequel on donne suite à cette proposition...
10 la réception des décisions qui nous concernaient et
11 qui avaient un impact direct sur quelle étude, quoi
12 faire, dans quel contexte. Et cette dernière
13 décision, si je me souviens bien, on l'a reçue en
14 juin de cette année.

15 Q. **[68]** Oui.

16 R. Donc, j'aimerais vous dire que dans un monde idéal,
17 on aurait pu y penser et tout préparer à l'avance,
18 mais les choses avançaient et on était dépendants
19 de ces décisions pour voir exactement quel genre de
20 travail serait requis.

21 Q. **[69]** Bien effectivement, vous avez une bonne
22 mémoire. Vous faites probablement référence à la
23 décision D-2018-067 rendue en date du douze (12)
24 juin deux mille dix-huit (2018) au paragraphe 111,
25 dans laquelle la Régie a réitéré sa demande de la

1 décision D-2017-043, à l'effet que le Distributeur
2 présente, lors du dossier tarifaire deux mille dix-
3 neuf (2019), la méthodologie et l'échéancier
4 rattaché à la réalisation d'une étude PMF dont les
5 résultats devront être déposés au cours de la
6 troisième année d'application du MRI. Ce qui est
7 essentiellement à peu près la même formulation que
8 celle que l'on retrouvait à peu près une année
9 auparavant. Moi, ma question est la suivante :
10 qu'est-ce qui vous empêche d'aller plus vite?

11 R. Bien, notre intention, c'est de respecter
12 l'échéancier de la troisième année. Ça, c'est...
13 disons-le clairement. Par ailleurs, une
14 méthodologie c'est quand même - puis vous le
15 reconnaissez - c'est quand même quelque chose
16 d'extrêmement spécialisé. Il faut qu'on fasse appel
17 à une expertise que nous ne possédons pas à
18 l'intérieur d'Hydro-Québec. Puis ça nécessite du
19 temps à mettre en place tous les éléments ou
20 rencontrer tous les processus qui nous permettront
21 de disposer de cette méthodologie.

22 Q. [70] Mais je vous ferai remarquer, Madame Caron,
23 que la Régie a non seulement demandé la
24 méthodologie, mais aussi l'échéancier. Et là, ce
25 que nous avons devant nous, c'est cet échéancier

1 qui nous amène à un dépôt en deux mille vingt
2 (2020), puis la recherche d'experts et toutes les
3 étapes que cela comporte. Ça va?

4 R. Est-ce que vous attendez une réponse?

5 Q. **[71]** Bien, je ne veux pas... je pense que vous
6 étiez d'accord avec ce que je suggérais, là. Moi,
7 ce que je vous ai suggéré, c'est qu'on ne demandait
8 pas seulement la méthodologie, mais l'échéancier,
9 et je me demande pourquoi vous ne pouviez pas aller
10 plus vite au moins pour cet élément-là.

11 R. Bien, je vous ai expliqué... d'ailleurs, on en a
12 fait mention dans la preuve, qu'on n'était pas en
13 mesure de rencontrer l'échéancier par la
14 méthodologie. Je vous réexplique nos raisons, qui
15 sont raisonnables, vous en conviendrez.

16 Q. **[72]** Ça va. On va arriver maintenant au dernier
17 sujet, celui de la clause de sortie, qui fait
18 l'objet de l'expertise de Concentric Energy
19 Advisors. Je voudrais, d'entrée de jeu, faire une
20 distinction entre la proposition de Concentric
21 Energy Advisors et celle de PEG, qui est résumée à
22 la page 4 de la présentation PowerPoint de vos
23 experts, pièce B-0141, page 4, il y a un graphique
24 qui compare. On est d'accord que l'une des
25 différentes essentielles entre la proposition des

1 experts de Concentric Energy Advisors et ceux de
2 PEG, c'est que pour Concentric Energy Advisors, la
3 clause de sortie clause de sortie est déclenchée
4 après l'application du partage prévu au mécanisme
5 de traitement des écarts de rendement, alors que
6 dans le cas de PEG, la clause de sortie est
7 déclenchée avant l'application des partages prévus
8 au MTÉR. Did you understand my question,
9 Mr. Yardley?

10 (11 h 20)

11 Mr. ROBERT C. YARDLEY:

12 A. Yes.

13 Q. [73] I can repeat it in English if you want.

14 A. Oh no. I understood. I was waiting for the
15 question.

16 Q. [74] Okay. Okay, good.

17 A. But... And I don't mean any disrespect, but I
18 certainly agree.

19 Q. [75] You agree that that's the main differential.

20 A. I don't think it's the main differential.

21 Q. [76] In the approach, I mean, in... That's an
22 important feature.

23 A. It's one of the... It's one of the three elements
24 that really define the MPR.

25 Q. [77] That's right.

1 A. So we're focussing just on one, whether it should
2 be...

3 Q. **[78]** Correct.

4 A. ... post-MTÉR or pre-, and we believe it should be
5 post-.

6 Q. **[79]** Okay.

7 A. For reasons that I explained.

8 Q. **[80]** In preparing your proposal for the off-ramp,
9 were you aware of the fact that for several years,
10 recent years, I mean, I'm talking periods from two
11 thousand and seven (2007) and two thousand and
12 thirteen (2013), there's been a history by HQD of
13 realizing excess earnings well exceeding, like two
14 hundred (200), two hundred and fifty (250) points
15 in certain cases.

16 A. Yes, we certainly were. We've been involved, as you
17 know, in the design of the MTÉR, and we've
18 understood that the reason why we have that
19 particular structure on the MTÉR is driven largely
20 by the fact that HQD has earned in excess of its
21 authorized return on equity on a consistent basis.
22 So, it's affected the design on the MTÉR.

23 Q. **[81]** Hum hum.

24 A. But that... It doesn't... I don't know that it
25 reflects our design of the... Our only conclusion

1 from that is that we accept the decision of the
2 Régie. We would not propose an exit clause that has
3 minus four hundred (-400) and plus four hundred
4 (+400). You know, that wouldn't... We would never
5 recommend that, because we want to reflect the
6 decision of the Régie as to how it handles the
7 earnings sharing.

8 Q. **[82]** Hum hum.

9 A. So that's... We're certainly aware of it, and it's
10 reflected in our recommendation.

11 Q. **[83]** Even if the exit clause would be triggered
12 after the application of the earnings sharing
13 mechanism, do you think that it would be possible
14 to design the exit mechanism in such a way as to
15 prevent excess earnings of the magnitude of those
16 that we have seen in those years, and that's even
17 if they are shared through an earnings sharing
18 mechanism, don't we agree, you and I, that it's not
19 really desirable to get results like that at the
20 end of the year?

21 A. I would say no. I mean, simply, this... We don't
22 agree. I mean, the whole point of the MRI is to
23 encourage the company to take, in a multi-year
24 plan, is to encourage them to make the investments,
25 to realize sustainable and meaningful efficiency

1 gains. So, the purpose of the MTÉR is to make sure
2 the customers benefit from those, and they do
3 significantly.

4 Now, should we decided to, you know, if it
5 reaches five hundred (500) and three fifty (350) of
6 the five hundred (500) isn't enough, and... it
7 would make sense to sort of recalibrate, that's
8 reflected in our design. So I think it does
9 accommodate those extraordinary outcomes if they
10 were to occur.

11 Q. **[84]** Oui, mais...

12 Mr. JAMES M. COYNE:

13 A. I would like to add an additional point if I could,
14 before you move on.

15 Q. **[85]** Sure.

16 A. That I think it's important to realize, when you
17 look at the rate earned returns over the period you
18 cited, from two thousand eight (2008) through
19 seventeen (17), that those were under a very
20 different regulatory regime than a company will be
21 operating under as we go forward. And, as you know,
22 they'll be operating under an I minus X program
23 that's very different than the company has been
24 operating under over that historic period.

25 And in addition to that, the company will

1 be operating with the vast majority of its covered
2 expenses under this I minus X program, including
3 capital and amortization expenses, and with an X
4 factor that is significantly stronger, or more
5 aggressive than the X factor for the average
6 industry that has been measured historically.

7 (11 h 25)

8 So, I don't think the right comparison is
9 that period of time in terms of its earned ROE's.
10 You must consider the new regulatory paradigm, I
11 think. And we will learn together how the company
12 performs under this program, and then I think
13 there'll be a new base of information to consider
14 that on. But there is substantial protection built
15 in with the earnings sharing mechanism for
16 customers, as is evidenced by that diagram.

17 (11 h 25)

18 Q. **[86]** Alors ça va compléter mes questions. Thank
19 you very much.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci Maître Sarault. Nous allons poursuivre avec
22 maître Dubé pour ARK. Il est pas là. Maître
23 Turmel pour la FCEI.

24 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

25 Bonjour à tous, bonjour au Banc. André Turmel pour

1 la FCEI. Bonjour au panel, good morning Mr.
2 Yardley, Mr. Coyne, nice to see you again. Welcome
3 back in Montreal.

4 Q. [87] Mr. Coyne and Yardley, I will begin with you.
5 Madame la Greffière, si vous voulez, nous allons
6 aller à la pièce B-0124. C'est une réponse à la
7 DDR 4 de la Régie, B-0124 à la page 39, question
8 16.3. Excusez, page 39, oui. B-0124, bien c'est
9 la pièce révisée dans les faits. C'est un document
10 de quelques pages mais ils ont seulement déposé les
11 pièces... Donc nous sommes à la pièce B-0124, dans
12 les faits c'est une pièce révisée, question-réponse
13 16.3.

14 So, just for the sake of this question, I
15 will just remind what was the question asked to
16 you. The question was:

17 "Veillez déposer une étude de
18 balisage, si disponible, et/ou
19 commenter sur le dépôt d'information
20 détaillée dans le rapport annuel 2019
21 en s'appuyant sur l'expérience des
22 autres organismes de réglementation
23 canados/américains."

24 So, in fact, the question was would you give to the
25 Régie how the detailed information in other

1 jurisdictions were done up in the review by
2 yourself. So, you answered:

3 "Concentric agrees that all utilities
4 maintain accounting records that
5 provide cost information according to
6 a regulatory system of accounts. This
7 information is always available to the
8 regulator upon request.

9 Furthermore, it is also our
10 understanding that annual PBR
11 "compliance" filings, made in the
12 second and subsequent years of a PBR
13 plan provide a level of detail
14 required to calculate new rates. This
15 will include annual cost...

16 And this is showed there.

17 This will include annual cost data for
18 items that are subject to a Y-factor.
19 However, it will not include line-by-
20 line cost data for categories of costs
21 that are covered by the I-X formula.

22 This is why, consistent with the
23 fundamental purposes of a PBR plan to
24 break the link between revenues and
25 costs and to provide the utility with

1 the flexibility to pursue
2 efficiencies, where they make the most
3 sense. A line-by-line reporting of
4 costs has the potential to invite
5 inquiries regarding the "monitoring
6 the extent and nature of improvements"
7 as stated by PEG, representing
8 precisely the type of micro-management
9 that PBR is intended to replace."

10 Sorry for the long... But it just replaces
11 everybody in the context. So my question to you,
12 Mr. Yardley, I suspect, is if the Distributor does
13 make that item by item cost review and renders
14 those available to the Regulator upon request, as
15 it is done elsewhere, the fact that Régie asked for
16 those doesn't... doesn't, kind of goes against
17 what's being said by you? I mean, it's... I'm
18 trying to understand your comment in this
19 paragraph.

20 (11 h 30)

21 Mr. ROBERT C. YARDLEY:

22 A. Okay. If I were the Regulator and I wanted to see
23 the costs, and I know the utility maintains them, I
24 might have a reason for doing so. I would expect
25 that they would be provided. I mean that's...

1 that, I can't imagine denying a request from the
2 Regulator. But as it relates to the MRI, it really
3 serves no purpose. I've looked at, you know, many
4 many compliance filings. If they contain just the
5 information and all of the information and all of
6 the calculations necessary to calculate the new
7 rates. That is the purpose of the filing.

8 I would be concerned if there was a
9 discussion related to the MRI. So not... you've
10 asked for the cost information for some other
11 reason, but there is a discussion related to the
12 MRI in some way, that involved looking at specific
13 line items, because it would be... It would be a
14 discussion, based on my experience, that would not
15 produce a useful result. You know, you cannot
16 look...

17 Q. [88] Well... Okay.

18 A. The purpose of the MRI is that the company looks at
19 all of its costs, and makes decisions that affect
20 different line items, because it's trying to
21 optimize. That's the incentive we've given them.
22 And sort of, to sort of undo that after the fact
23 would be virtually impossible. Might be
24 interesting, but it wouldn't really serve any
25 purpose for the MRI.

1 Q. **[89]** So, in fact, that's what concerns us, that
2 comment that you just made and in fact, the last
3 line of this quote, when you say it "invites
4 inquiries regarding the monitoring the extent and
5 nature of improvements". So, say in other words,
6 you seem to imply that it is rather better not to
7 show the Régie all of those data, because it could
8 trigger questions by the Board. Is it what you
9 imply? That's...

10 A. I mean, it certainly comes across that way.

11 Q. **[90]** Yes.

12 A. I'll admit to that. But I would say, I haven't
13 seen it appear in any compliance filing. I mean,
14 it's a distraction.

15 Q. **[91]** It's a distraction. But trying to understand,
16 after the fact, what may bring... écart... gap.
17 Oui, c'est ça. What is bringing gap for the
18 return, is that the equivalent of micro-managing?
19 To try to understand why and how the gap is...by
20 what reason it's being caused. Is that equivalent
21 to micro-management?

22 A. Yes. I mean it potentially... I mean, any time a
23 utility has, you know, there is an obligation to
24 file a report, and under that circumstance, do we
25 want the individual line managers focussed on some

1 report that's been filed that probably doesn't have
2 any real purpose, or do we want them to spend their
3 time trying to find efficiencies and implementing
4 them? I mean, it's a matter of... I don't think
5 we disagree, you know. I certainly understand the
6 conversation. In my opinion, it really has no
7 purpose. It won't achieve whatever purpose there
8 might be. I don't...

9 Q. **[92]** Okay. So if I understand... sorry.

10 A. I don't think it's a good idea.

11 Q. **[93]** Okay. So if I understand what you say is that
12 it doesn't serve any purpose for the sake of
13 this...

14 A. The MRI.

15 Q. **[94]** ... of the overall MRI?

16 A. Hum hum.

17 Q. **[95]** Even though, you're not saying that Régie
18 shouldn't be cognizant of those after the fact
19 information for the sake of a better information.

20 A. The Régie has many interests other than this MRI.

21 (11 h 35)

22 Q. **[96]** Yes.

23 A. There may be an issue that comes up around
24 reliability that you want to look at, and you will
25 want to look at where the... Or the telephone

1 service discussion we had earlier. You'll want to
2 understand that. So, if it's used for that
3 purpose, that's perfectly appropriate.

4 Q. [97] Okay. So you wouldn't ask for it, but if
5 Régie asked for it, that's okay.

6 A. I have... I'm not familiar with utilities that
7 decline requests like that.

8 Q. [98] Yeah, me too. Okay. Thanks. Yes, Mr. Coyne?
9 Mr. JAMES M. COYNE:

10 A. If I could make one additional point, Mr. Turmel,
11 we're also cognizant of article, the objectives of
12 48.1, and of course the last objective is the
13 streamlining of the process by which the rates of
14 the electricity carrier and the rates of the
15 electricity distributor applicable to a consumer or
16 category of consumers. So this focus on regulatory
17 efficiency is very common with the creation of MRI
18 programs. And we take that as the Régie asking to
19 relieve the burden for both the company and
20 stakeholders and the Board itself and staff, in
21 terms of its annual review process. So we see this
22 as being consistent with that objective.

23 Q. [99] Okay. Thank you. Merci. Alors nous allons
24 changer, revenir à... Peut-être, Madame la
25 greffière, je vous demanderais cette fois-ci de

1 montrer à l'écran... J'avais débuté une série de
2 questions dans l'autre panel, mais on m'a ramené à
3 ce panel-ci, à l'égard de la question des coûts
4 évités. Donc, c'était la pièce B-0072.

5 Évidemment, une question pour monsieur Boudreau.
6 Donc B-0072, Madame la greffière, question-réponse
7 8.10. Excusez-moi, page 25.

8 (11 h 37)

9 Dans les faits, à la question-réponse 8.10,
10 HQ informe... on vous demandait si HQ conteste à
11 l'occasion ou questionne plutôt les décisions
12 d'investissement du Transporteur sur la base de la
13 demande d'HQ. O.K. Je pense que vous connaissez
14 bien la thématique. À la réponse 8.10, vous avez
15 dit :

16 Les décisions d'investissement
17 relatives à la planification du réseau
18 sont prises conjointement avec le
19 Transporteur et reflètent les
20 solutions optimales permettant de
21 répondre aux besoins identifiés.

22 Identifiés par le demandeur, par HQD. Maintenant,
23 si on va plus loin, Madame la Greffière, à la
24 question-réponse 11.5, pages 35-36. À 11.5, c'est
25 ça. Il y a une question qui :

1 les scénarios techniques sont analysés
2 conjointement par le Transporteur et
3 le Distributeur. [...]

4 Et là on voulait bien comprendre... et Monsieur
5 Boudreau, dans une de vos... lorsque vous avez
6 témoigné le six (6) décembre, vous avez indiqué que
7 le processus de planif du réseau va comme suit :
8 HQD plus... puis là je suis à la page 163 des
9 notes, si jamais vous voulez vous référer, mais
10 vous avez dit « HQD soumet à HQT des prévisions par
11 poste. HQT détermine si un besoin de renforcement
12 est nécessaire. HQT et parfois HQD étudient les
13 impacts sur le réseau et cherchent la solution
14 optimale pour répondre aux besoins. » Bon. Ma mise
15 en contexte, j'arrête là, j'ai des questions.

16 On a cherché à comprendre jusqu'à quel
17 niveau puis à quel degré de détail HQD, lorsqu'elle
18 transmet sa demande, sa demande à venir, là, à HQT,
19 est impliquée dans la décision d'investissements du
20 Transporteur?

21 À 8.10, vous dites « oui » et à la réponse
22 11.3, vous semblez dire que seulement lorsque le
23 réseau... Je veux juste bien comprendre un peu de
24 quoi on parle, premièrement, si vous permettez.

25

1 M. MAXIME BOUDREAU :

2 R. Dans le fond, peut-être je vais revenir sur
3 quelques petits trucs qui sont peut-être pour moi
4 évident puis j'aurais pu mentionner dans la réponse
5 initiale.

6 Q. **[100]** O.K.

7 R. C'est que, dans le fond, lorsqu'on analyse les
8 différents scénarios du côté du Distributeur, un
9 scénario d'augmentation de croissance, les
10 ingénieurs de nos équipes connaissent les coûts
11 d'investissement moyens pour des solutions du côté
12 du Transporteur. Donc, ils vont... quand ils vont
13 regarder les différents besoins, ils savent à peu
14 près quelle est la barre ou la limite des
15 investissements qui peuvent aller au niveau de la
16 distribution pour regarder des solutions qui vont
17 faire en sorte qu'on n'aura pas besoin d'aller du
18 côté du Transporteur pour faire l'ajout
19 d'équipements dans des postes, par exemple.

20 Ça fait que c'est pour ça quand
21 j'expliquais le six (6) décembre, bien dans le
22 fond, j'assumais que cet exercice-là par nos
23 équipes avait été fait à la première étape de
24 regarder tout ce qui pouvait être fait au niveau du
25 réseau de distribution, à savoir : bon, bien,

1 rattacher des lignes déjà existantes, mettre
2 davantage de lignes de distribution sur le
3 territoire pour amener l'énergie nécessaire. Donc,
4 cette analyse-là est faite.

5 Bien évidemment, quand on procède à ces
6 analyses-là on va à travers des rencontres qu'on a
7 puis des points de contact qu'on a avec les gens du
8 Transporteur regarder les différents scénarios.
9 Mais, c'est certain que nos gens chez nous puis on
10 a des ingénieurs de nos équipes qui ont déjà
11 travaillé aussi du côté du Transporteur ou à la
12 division HQD, donc ils connaissent les différents
13 métriques et les différents déclencheurs au niveau
14 des coûts d'investissement du côté du Transporteur.

15 Donc, une solution, par exemple, qui serait
16 de l'ordre de un ou deux millions (1-2 M\$) pour
17 être capable d'ajouter une ligne du côté du
18 Distributeur puis que l'ingénieur qui est au
19 dossier sait pertinemment que la seule solution
20 envisageable du côté du Transporteur, serait
21 l'ajout de transformateurs additionnels dans un
22 poste, mais il sait quand il fait son analyse déjà
23 qu'on ne parle pas du tout des mêmes... des mêmes
24 coûts puis que la solution du Distributeur va être
25 beaucoup plus économique.

1 (11 h 42)

2 Donc, c'est dans le sens-là que je disais
3 qu'on avait... quand je disais qu'on avait fait
4 l'évaluation du côté du Distributeur des solutions
5 possibles, bien c'est qu'on a regardé justement
6 toutes les solutions moins coûteuses qui pouvaient
7 être faites du côté du Distributeur.

8 Q. **[101]** Bonne réponse générale. On va détailler un
9 petit peu plus, si vous permettez. Là, vous dites,
10 on regarde toutes les solutions tout le temps ou...
11 La question c'était : donc, est-ce que vous
12 travaillez sur votre demande, une fois que vous
13 avez établi la demande, est-ce que vous allez, par
14 exemple, évaluer la possibilité de modifier votre
15 demande elle-même? Une fois que la demande à long
16 terme est indiquée, est-ce que vous travaillez sur
17 votre demande aussi ou c'est juste de regarder les
18 coûts avant de les soumettre à HQT?

19 R. Pour ce qui est de la demande ce qu'on va faire
20 souvent, c'est qu'il y a une demande qui est
21 établie en fonction de la charge. C'est sûr que
22 quand on arrive avec... Parce que, nous, en
23 distribution souvent, lorsqu'on va regarder des
24 solutions de distribution, c'est pour des besoins
25 très, très spécifiques. O.K. On a un parc

1 industriel à raccorder, des trucs du genre. Ça fait
2 que, souvent, on est capable de, à cette étape-là,
3 de mise en place des solutions, bien, d'évaluer
4 c'est quoi la charge réelle à la mise en service la
5 première année, deuxième année. Ça fait qu'on va
6 travailler souvent avec des développeurs ou ça peut
7 être la Ville pour être capable d'avoir un scénario
8 de solutions qui fait en sorte de répondre aux
9 besoins.

10 Q. **[102]** Dans les faits...

11 R. Mais ça ne vient pas changer la prévision qui est
12 faite.

13 Q. **[103]** Je comprends. Mais peut-être dans le détail
14 plus loin, est-ce que vous regardez une alternative
15 économique au lieu de... donc que la résultat de la
16 demande qui sera transmise à HQT nécessitera un
17 poste au niveau du Transporteur ou de dire, bien,
18 ah, bien, il y a l'alternative économique du
19 stockage. Votre président a donné deux exemples :
20 le stockage dans le sud et dans le nord. Qui n'est
21 plus une théorie, là. Puis c'est quand même des
22 quantités d'énergie qui commencent à... de
23 l'énergie et puissance qui commencent à être
24 appréciables. Est-ce que vous avez une approche
25 systématique pour identifier l'alternative

1 économique à un choix de transport, donc une
2 approche plus proactive?

3 R. On a un portefeuille de solutions.

4 Q. **[104]** Un portefeuille de solutions?

5 R. Qui se bonifie à travers les années puis en
6 fonction de l'évolution technologique qu'on voit.
7 Monsieur Filion a parlé de batteries de un point
8 trois mégawatt (1,3 MW) d'entrée, qui est quand
9 même important, mais quand on parle des parcs
10 industriels plus grands, ce n'est pas
11 nécessairement une solution qu'on peut toujours
12 envisager, parce que c'est quand même limitatif.
13 Mais c'est sûr qu'on va faire l'analyse de
14 l'ensemble des solutions possibles. O.K.

15 Puis c'est bien évident que, dépendamment
16 de l'envergure de la solution qui pourrait devoir
17 être faite au niveau de la distribution ou qui ne
18 pourra pas être faite parce que peut-être qu'on est
19 à la limite de tous les postes qui sont à proximité
20 d'une installation puis que, là, vraiment on... à
21 la limite de capacité des postes puis, là,
22 vraiment, on a aucune alternative en distribution,
23 bien, on va s'assurer de faire le tour de
24 l'ensemble des scénarios possibles.

25 Puis c'est à travers... Suite à la première

1 analyse qu'on va faire, si on voit qu'on n'a pas
2 de... je vais appeler ça des petites solutions,
3 c'est-à-dire des solutions peu coûteuses avec le
4 réseau déjà existant, bien, on va impliquer le
5 Transporteur dans les discussions pour regarder les
6 différents scénarios qu'on peut avoir... qu'on
7 pourrait avoir ensemble.

8 Mais comme je disais d'entrée de jeu,
9 souvent, les solutions du côté du Transporteur en
10 des coûts qui sont quand même très élevés à
11 comparer la distribution, puis souvent, bien, on
12 connaît la configuration des postes existants. Je
13 vais vous donner un exemple.

14 Q. **[105]** Oui.

15 R. Par exemple, à l'ouest de Montréal dans le coin de
16 Vaudreuil, on a des parcs industriels qui
17 s'installent, on a un poste, Saint-Polycarpe, qu'on
18 a de la disponibilité pour ajouter un
19 transformateur, et ça va être fait. Mais ce qui est
20 autour, ce qui est autour du réseau, on n'a pas
21 d'espaces dans les postes existants pour ajouter de
22 la transformation. Ça voudrait dire qu'il faudrait
23 agrandir nos postes. Puis on a différentes analyses
24 qui sont en cours présentement. Donc, on sait
25 pertinemment que l'investissement du Transporteur

1 va être des coûts très élevés, parce qu'on va
2 parler soit de nouveaux postes, ou et caetera.

3 Donc, l'analyse qui est faite par nos
4 équipes, bien, ça leur donne, dans le fond, un
5 plafond de c'est quoi les solutions envisageables
6 en fonction de la charge qui est demandée.
7 Autrement dit, si je suis capable de trouver une
8 solution à quelques millions de dollars, deux,
9 trois, quatre millions de dollars, bien, je sais
10 pertinemment que je vais être en dessous des coûts
11 de transport. Cette première analyse-là nous permet
12 de nous dire, dans quel « ballpark » qu'on est. Et,
13 par la suite, bien, il y a effectivement une
14 validation qui est faite avec les groupes du
15 Transporteur et les équipes du côté du Transporteur
16 pour être sûr qu'on n'a pas erré puis qu'on n'a pas
17 oublié une solution particulière qui aurait pu être
18 faite du côté du Transporteur.

19 (11 h 48)

20 Mais cette première analyse-là qu'on fait
21 nous permet quand même de savoir c'est quoi le
22 « ballpark » là, c'est quoi ma possibilité en
23 distribution d'avoir une solution qui est
24 économiquement intéressante? Ça fait que c'est dans
25 ce sens là.

1 Q. **[106]** C'est une alternative économique?

2 R. Exact.

3 Q. **[107]** Mais vous êtes bien conscient qu'évidemment,
4 ultimement, si la demande d'investissement... Si
5 par une alternative économique, on retarde
6 l'investissement transport, ultimement c'est les
7 consommateurs, c'est les clients d'HQD qui paient
8 ultimement les coûts, n'est-ce pas? Je veux dire...
9 Ce que je veux dire, c'est que...

10 R. Pouvez-vous préciser un peu?

11 Q. **[108]** Quand il y a un investissement en transport,
12 demandé par HQD, c'est la charge locale qui va
13 ultimement l'assumer dans les tarifs de transport?
14 Je fais juste, je fais juste un apparte.

15 R. O.K. Oui. Oui. O.K. C'est bon.

16 Q. **[109]** Bon. Mais donc, j'en viens à... Vous autres,
17 vous l'aviez, je pense, expliqué. Je veux
18 comprendre avec vous si vous avez une approche « On
19 le fait, oui, en général » ou une grille d'analyse
20 stricte qui existe qu'on pourrait toucher, que vous
21 pourriez nous montrer là?

22 R. Je n'ai pas de grille d'analyse, mais je peux vous
23 dire que c'est...

24 Q. **[110]** C'est fait?

25 R. Que c'est fait.

1 Q. **[111]** Oui.

2 R. Effectivement, qu'on passe à travers l'ensemble des
3 solutions possibles. Puis il n'y en a pas des
4 millions des solutions possibles.

5 Q. **[112]** Oui.

6 R. Souvent c'est le réseau déjà existant, configuré
7 actuel. Bon. Il y a la nouvelle technologie, oui,
8 qu'on regarde. Comme je vous le disais, des fois ce
9 n'est pas toujours intéressant quand on parle de
10 charges très, très d'envergure, mais peut-être que
11 la technologie va évoluer beaucoup dans les
12 prochaines années, puis ça deviendra une solution
13 encore plus intéressante. Ensuite, si on n'est
14 vraiment pas capable au niveau de la distribution,
15 bien là c'est de regarder dans nos postes, est-ce
16 qu'on a de l'espace suffisant pour acheter de la
17 transformation? À ce moment-là, le coût...

18 Q. **[113]** Mais les postes...

19 R. De.. De...

20 Q. **[114]** De distribution.

21 R. Bien. Des postes de distribution, mais ça
22 appartient au Transporteur.

23 Q. **[115]** Oui.

24 R. C'est des installations du Transporteur. Si on a
25 l'espace, mais là, à ce moment-là, c'est une

1 solution du côté Transporteur qui est quand même un
2 peu moins coûteuse. Puis là, si on n'a pas
3 d'espace, puis encore pire si on n'a pas de poste,
4 bien là, ça veut dire que là, ça devient beaucoup
5 plus coûteux. Et puis aussi, il y a la notion
6 « monnaie de délais » aussi là, qui vient nous
7 impacter. Parce qu'à un moment donné, dans les
8 différentes solutions qu'on regarde, on a aussi la
9 notion de délais, puis quand on parle de rajouter,
10 bien là, des postes, des trucs d'envergure, bien là
11 c'est tous les délais de mises en place qui peuvent
12 être quand même assez longs, le temps d'obtenir
13 toutes les autorisations aussi là.

14 Puis c'est aussi vrai en distribution, dans
15 le sens que si je rajoute des lignes
16 supplémentaires, je vais avoir des autorisations à
17 obtenir. Des fois je peux avoir des plans d'eau à
18 traverser, ça fait qu'on... C'est l'ensemble de ces
19 solutions-là qui sera analysé dans le détail par
20 nos équipes là.

21 Q. **[116]** O.K. Un instant. Si vous me le permettez.
22 Attendez-moi un instant. Quelques questions en
23 rafale là pour être sûr qu'on a bien vidé. Si,
24 donc, un fois que vous avez procédé à votre
25 analyse, le dossier est allé au Transporteur et ça

1 vous revient avec... Oh! Un prix un peu plus
2 important que vous ne l'auriez pensé. Est-ce que
3 vous avez quand même indiquer que vous avez une
4 préanalyse, si on veut? Ça va chez le Transporteur,
5 ça revient puis là comme ça arrive souvent : « Ah!
6 Bien. C'est plus cher qu'on ne le pensait. » Avez-
7 vous une approche de requestionner et de retourner
8 à la table à dessins? Ou vous dites : « Bah, ce
9 n'est pas grave, de toute façon ce n'est pas nous
10 qui payons. »

11 R. Je ne dis pas ça.

12 Q. [117] C'est un peu à la blague. Vous comprenez les
13 mots, O.K.

14 R. Oui. On le fait après, puis on le fait même pendant
15 parce que des fois lorsque le Transporteur va
16 regarder les différentes solutions, des choses
17 aussi simples que les terrains qu'il va décider de
18 regarder pour mettre en place ses installations,
19 peuvent avoir une incidence sur le coût de la
20 distribution quand on parle des travaux civils par
21 exemple, qu'on va devoir faire. Ça fait que, même
22 pendant l'analyse qui est faite par le
23 Transporteur, on va être consulté.

24 C'est bien évident qu'à la fin de la
25 journée, la demande de charge qui est demandée puis

1 le choix des équipements techniques qui va être
2 fait du côté du Transporteur, à savoir : « C'est
3 quoi ma configuration, ma transformation que je
4 vais installer? Puis la capacité que je vais avoir
5 besoin dans mon installation de transport pour être
6 capable de suffire à cette charge-là? Ça, c'est le
7 Transporteur qui va prendre la décision. O.K. Ça,
8 c'est bien évident.

9 Mais pour ce qui est de la configuration,
10 puis ce qui pourrait emmener des coûts en
11 distribution, oui, on est consulté. Puis je vous ai
12 donné l'exemple du terrain pour les coûts civils
13 par exemple là. C'est le genre de choses qu'on va,
14 oui, nous consulter.

15 Dans d'autres cas, il peut y avoir des
16 projets qu'il n'y a pas d'impact au niveau de la
17 distribution parce que, comme je vous le disais
18 tantôt, admettons un poste existant, qu'il y a de
19 l'espace disponible pour ajouter un transformateur
20 et puis c'est la seule alternative du côté du
21 Transporteur, bien là, il n'y a comme pas vraiment
22 d'impact sur le Distributeur.

23 (11 h 53)

24 Est-ce qu'on va être consulté? Oui, mais
25 les intrants qu'on pourrait donner dans ce genre de

1 dossier-là auraient probablement pas beaucoup
2 d'influence, là, sur le prix au final de la
3 solution.

4 Q. **[118]** O.K. Merci. Un instant. O.K. Avec ce que vous
5 m'avez dit, là, on est en mode planification
6 générale, mais quand vient le temps supposons de...
7 bien comment dire, une intégration de ressource,
8 par exemple, une question de parc éolien. Est-ce
9 que vous... est-ce qu'on est dans la même dynamique
10 ou là il y a une dynamique différente qui...

11 R. C'est... c'est essentiellement les mêmes groupes
12 techniques chez nous qui analysent les producteurs
13 privés, là, l'intégration des producteurs privés au
14 réseau existant c'est les mêmes... ça se fait au
15 travers des mêmes équipes.

16 Donc, je ne sais pas si je saisis comme il
17 faut votre question, là, mais autrement dit les
18 mêmes équipes qui regardent la demande... la
19 demande qui augmente, là, parce que si ça diminue
20 on n'aura pas trop de problème, mais si ça
21 augmente, bien c'est les mêmes équipes qui ont à
22 composer avec l'intégration de producteurs privés
23 sur le réseau de distribution.

24 Donc, pour un secteur donné, bien ils ont
25 déjà les intrants pour être capable d'analyser

1 l'impact du producteur privé versus la demande
2 locale, versus l'investissement qui peut être
3 requis en distribution et éventuellement du côté du
4 Transporteur s'il n'y a pas de solution en
5 distribution. Ça se fait à travers les mêmes
6 équipes.

7 Q. [119] En tout cas, je comprends... et est-ce que
8 c'est la même chose également s'il y a une approche
9 relativement à la gestion des approvisionnements à
10 court terme? T'sais, pour tenter de répondre à ce
11 besoin-là est-ce que l'angle... la même... la même
12 équipe fait un peu la même démarche d'alternative
13 économique aussi pour... en ce qui a trait aux
14 approvisionnements? Qui peut impliquer... qui
15 peuvent influencer sur votre demande, là.

16 Votre demande que vous identifiez qui s'en
17 va vers HTQ, parce qu'elle crée une demande auprès
18 de HQT, vous dites : je me questionne en tout
19 temps, tout le temps de différentes manières. On a
20 parlé en général, on a parlé de l'intégration des
21 ressources, mais dans le cas... est-ce que vous
22 ajoutez à ça la question des approvisionnements?

23 R. Ma compréhension, c'est que dans la prévision de
24 charge qu'on fait, ça inclut les informations par
25 rapport aux clients qui sont inscrits, par exemple,

1 au programme d'effacement de puissance, etc. Donc,
2 ça inclut notre prévision.

3 Q. **[120]** Oui, ça... dans tous les cas on a pris pour
4 acquis, là, les modes de gestion de la demande,
5 mais là c'est... là, on est après, mais pour
6 répondre... pour rencontrer la demande que vous
7 avez identifiée, il y a aussi la gestion des
8 approvisionnements, c'est-à-dire les achats
9 d'électricité. Est-ce que vous faites cette
10 analyse-là également dans... dans votre démarche ou
11 c'est le même groupe ou quelqu'un d'autre ou vous
12 ne savez pas de quoi je parle? Vous comprenez
13 qu'une fois que votre demande est établie...

14 R. Oui.

15 Q. **[121]** ... une fois les outils de gestion, là vous
16 êtes prêt à aller chez HQT.

17 R. Oui.

18 Q. **[122]** Là, il y a trois questions qu'Hydro-Québec
19 peut se poser : est-ce qu'il y a des alternatives
20 économiques, stockage? Un, on a regardé ça.

21 R. Oui.

22 Q. **[123]** Deux, là je vous ai parlé du cas de
23 l'intégration de ressource. Supposons il y a une
24 demande, bon...

25 R. Producteur privé, oui.

1 Q. **[124]** Oui, c'est ça. Et trois, c'est... bon, bien
2 maintenant est-ce que... gestion des
3 approvisionnements, est-ce que vous vous posez
4 cette question-là à ce moment-là ou pas du tout?
5 Donc, gestion des approvisionnements c'est achat
6 d'électricité pour... pour réduire, par exemple,
7 pour importer, pour réduire le besoin d'utiliser le
8 réseau de transport.

9 R. On fait-tu cette analyse-là... c'est sûr que, nous,
10 on a... c'est peut-être parce que là on est...
11 quand on fait cette analyse-là, nous, on regarde
12 localement. T'sais, dans le fond, c'est un besoin
13 local, là, qui est regardé à cette étape-là.

14 Un exemple c'est, mettons, c'est ça, un
15 parc industriel, un dix mégawatts (10 MW), là, qui
16 va s'installer là, puis on a un « ramp up » pendant
17 peut-être trois-quatre ans, là, de deux mégawatts
18 (2 MW) par année qu'il faut... qu'il faut... qu'il
19 faut alimenter. Puis, bon, bien peut-être que notre
20 réseau de distribution a une capacité de quatre,
21 puis ça nous amène à regarder des solutions sur un
22 horizon de deux ans. Mais c'est sûr que, nous, ça
23 va être pour répondre à cette charge-là
24 spécifiquement, là.

25 Q. **[125]** Vous êtes plus ad hoc, là...

1 R. Oui.

2 Q. **[126]** ... vous êtes plus... O.K. O.K. Un instant.

3 R. T'sais, peut-être pour clarifier, t'sais. Moi, ma
4 compréhension c'est que les appros, t'sais, c'est
5 fait en amont, là, dans le sens que, moi, si... si
6 ce qui doit être disponible sur l'ensemble du
7 réseau d'Hydro-Québec n'est pas suffisant puis
8 qu'on doit acheter, bien c'est pris à un plus haut
9 niveau, là. Et ça ne changera pas les solutions
10 locales pour être capable d'alimenter les
11 (11 h 58) les secteurs industriels qu'on va devoir
12 desservir.

13 (11 h 58)

14 Q. **[127]** Si on ne pouvait pas... Ces questions en
15 amènent d'autres et là, je préférerais peut-être
16 prendre la pause pour clarifier avec mon analyste,
17 en revenant, on aura peut-être très peu de
18 questions, pas de question ou quelques questions
19 additionnelles, mais on est à l'intérieur des
20 marges là.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 De la fin, O.K.

23 Me ANDRÉ TURMEL :

24 Oui.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Bien, écoutez, on va prendre tout de suite notre
3 pause lunch. Donc, on revient rapidement avec vous
4 peut-être pour très très peu de temps et on va
5 poursuivre ensuite avec le RNCREQ, maître
6 Thibault-Bédard. Maître Falardeau?

7 Me DENIS FALARDEAU :

8 Madame la Présidente, l'ACEF de Québec ne participe
9 pas au panel 2 mais étant donné que j'étais rivé
10 hier soir en fonction de la présentation de la
11 preuve.

12 Je regarde la progression de la journée et
13 j'ai comme l'impression qu'il se peut que la preuve
14 débute aujourd'hui et je m'étais entendu avec
15 monsieur Pham de le contacter pour lui dire si ça
16 valait la peine de se déplacer ou pas cet après-
17 midi. Est-ce que vous pouvez durant l'heure du
18 dîner examiner un peu la situation pour me donner
19 le signal si ça vaut la peine que monsieur Pham se
20 déplace ou pas.

21 Parce que dans le fond, à vue de nez,
22 j'évalue qu'il y aurait au moins les deux premiers
23 intervenants, c'est-à-dire nous et l'AQCIE qui
24 pourraient passer.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Vous êtes optimiste. En fait, je peux peut-être
3 vérifier. Donc, Maître Thibault-Bédard, vous aviez
4 annoncé un quinze (15) minutes, est-ce que c'est
5 réaliste le quinze (15) minutes? Est-ce qu'elle est
6 là? Elle n'est pas là. Elle n'était pas là?

7 LA GREFFIÈRE :

8 Elle n'était pas là.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Elle n'est pas là, bon, bien, ça risque d'être
11 rapide. Donc, il resterait juste maître Neuman pour
12 SÉ-AQLAPA, vous aviez annoncé vingt-cinq (25)
13 minutes, est-ce que c'est raisonnable vingt-cinq
14 (25) minutes?

15 Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 À peu près, oui.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 O.K. Bien, dans ce cas-là, je pense que ça peut
19 être réaliste qu'on entende au moins un intervenant
20 d'ici la fin de la journée. Ça pourrait être... ça
21 pourrait vous si...

22 Me DENIS FALARDEAU :

23 Je ne veux pas prendre la place de mon confrère là.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Oui, oui, mais l'AQCIE, ça, ça risque d'être plus

1 long. Moi, je préfère qu'on... Bien, l'AQCIÉ, vous
2 avez parlé de quarante-cinq (45) minutes, je ne
3 crois pas que ce soit réaliste de les entendre
4 après...

5 Me PIERRE PELLETIER :

6 Il y a les contre-interrogatoires.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Oui, bien, c'est ça là. Ça risque d'être plus long,
9 je préfère être réaliste et de prendre plus...
10 choisir des intervenants. Ça peut être UC aussi si
11 UC est disponible. Non, c'est demain pour UC, c'est
12 sûr, son intervenant n'était pas... il était libre
13 seulement le treize (13). Donc, écoutez... Oui,
14 c'est parce qu'il veut aviser son témoin là. Je
15 pense que c'est réaliste qu'on va vous entendre.

16 Me DENIS FALARDEAU :

17 Oui, je lui téléphonerai.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 ... avant la fin de la journée. C'est bon ça?

20 Me DENIS FALARDEAU :

21 Merci.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Elle prend le risque, elle assume.

24 Me PIERRE PELLETIER :

25 Juste un mot là-dessus, je constate que dépendant

1 de la longueur des interrogatoires de la Régie,
2 quelqu'un effectivement est susceptible de passer.
3 On venait en premier et la raison pour laquelle on
4 avait demandé de passer tout de suite après la
5 preuve de... sur le panel 2, bien, c'était qu'on
6 voulait libérer dès que possible notre... notre
7 expert. Évidemment, la preuve de l'AQCIE-CIFQ va se
8 diviser en deux morceaux et l'expert qui va être
9 entendu dans un premier temps puis un autre panel
10 qui est composé des analystes, ce qui me paraît
11 vraisemblable c'est qu'on ait le temps de passer
12 aujourd'hui, si on passe toujours en premier qu'on
13 ait le temps de passer l'expert, ce qui serait,
14 disons, économiquement une bonne solution.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 O.K. Oui. Bien, je comprends votre... votre option
17 qui... qui m'apparaît intéressante. Donc, on
18 pourrait entendre uniquement la preuve d'expert de
19 l'AQCIE, le contre-interrogatoire des témoins alors
20 qu'ils sont témoins et puis revenir demain le cas
21 échéant pour poursuivre votre preuve. Donc, je
22 reviens sur ma...

23 Me DENIS FALARDEAU :

24 Madame la Présidente, c'est ce que je vous disais,
25 je ne voulais pas prendre sa place.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K. Bon, bien, écoutez, c'est rien que les fous
3 qui ne changent pas d'idée. Ça fait qu'on y va avec
4 vous après notre interrogatoire. C'est bon ça?

5 Me PIERRE PELLETIER :

6 Merci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 O.K. bon lunch. Treize heures quinze (13 h 15).

9 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

10 REPRISE DE L'AUDIENCE

11

12 _____
(13 h 19)

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Maître Turmel, vous avez quelques questions?

15 Me ANDRÉ TURMEL :

16 Quelques questions, avec un s. Mais dans les faits
17 c'est plutôt dans la même logique plutôt de
18 quelques exemples pour s'assurer qu'on se comprend
19 bien avec monsieur Boudreau.

20 Q. **[128]** Monsieur Boudreau donc, avant le dîner, on
21 discutait donc ce que fait HQD et ce que ne fait
22 pas HQD, comment elle agit, comment elle n'agit
23 pas, a-t-elle une structure précise, analyse ou
24 pas. Par exemple, je prends un exemple. T'sais,
25 l'exemple, on a beaucoup parlé de Micoua-Saguenay.

1 Puis je ne veux pas aller dans le détail. Tout
2 simplement, ce dossier-là, c'est une demande du
3 Transporteur qui arrive à la Régie,
4 d'investissement. Est-ce que, à votre connaissance,
5 avant le dépôt d'HQT, HQT vous a consulté, vous, le
6 Distributeur, pour vous dire, « hey, toi,
7 Distributeur as-tu des options », par exemple?

8 M. MAXIME BOUDREAU :

9 R. Généralement on est consulté dans ce genre de
10 dossier. Je ne pourrais pas vous confirmer pour ce
11 dossier-là spécifiquement si on a été consulté ou
12 pas. Selon moi oui, là, on a pris part à des
13 discussions avec TransÉnergie mais...

14 Q. **[129]** C'est un investissement de huit cents
15 millions (800 M\$) quand même?

16 R. Oui, oui. Non, je pense que... Ma compréhension,
17 c'est qu'il y a eu des discussions à travers nos
18 différentes équipes pour regarder quel était ce
19 projet-là. Bien, en fait, je peux vous dire qu'il y
20 a eu des discussions entre nos deux équipes par
21 rapport à ce projet-là. Mais, t'sais, l'analyse,
22 tout ça, je n'étais pas présent mais...

23 Q. **[130]** O.K. Mais, à votre connaissance, si vous le
24 savez, est-ce que vous avez produit justement des
25 analyses pour... vous avez justement été à une

1 réunion pour dire, prendre connaissance du dossier
2 puis, O.K., on apprend l'information? Ou vous avez,
3 entre guillemets, chez HQ, ouvert un dossier pour
4 dire, O.K., quelles seraient les options s'il y en
5 a?

6 R. Par rapport à ce dossier-là, t'sais, comme je vous
7 dis, je ne sais pas exactement jusqu'à quel point
8 on a émis une analyse particulière. Puis des fois
9 ce n'est pas tout le temps... ce n'est pas tout le
10 temps un document d'analyse qui est fait, dans le
11 sens que, comme j'expliquais tantôt, des fois il y
12 a juste pas de solutions du côté...

13 Q. **[131]** Oui, je comprends.

14 R. ... du Distributeur. Ça fait que je ne peux pas
15 répondre à votre question spécifiquement sur le
16 détail de quelle était l'analyse, s'il y en a eu
17 une dans le cadre du dossier. Mais je sais qu'il y
18 a eu des discussions entre le Transporteur puis
19 Hydro-Québec concernant ce projet-là.

20 Q. **[132]** Prenons-le inversement! Si, vous regardez le
21 site de la Régie, j'imagine, comme nous tous, puis
22 vous notez qu'HQT dépose un projet d'investissement
23 dans lequel vous n'avez pas été impliqué à votre
24 connaissance, est-ce que ça déclenche chez HQD,
25 quelqu'un dit, Oh! HQT a déposé quelque chose, on

1 va regarder?

2 R. Si jamais ça arrivait, c'est sûr qu'on lèverait la
3 main. D'ordre général, on a des tables de
4 rencontres qui sont faites à différents niveaux. Je
5 pense que ça a été dit dans un précédent panel
6 comme quoi on a des rencontres à tous les niveaux
7 avec le Transporteur, incluant... du côté même de
8 monsieur Filion, auxquelles je participe de façon
9 occasionnelle. Donc, t'sais, l'ensemble des projets
10 d'investissement qui se fait au niveau du
11 Transporteur, c'est de l'information qu'on obtient
12 déjà. Mais si jamais ça arrivait, oui, je serais la
13 première personne à lever la main pour tenter
14 d'avoir de l'information à ce sujet-là.

15 Q. **[133]** Parce que, au-delà de l'information générale,
16 évidemment, vous vous informez, vous êtes
17 fonctionnellement séparés, mais vous êtes quand
18 même informés de ce qui se fait. Par exemple, si
19 HQT fait une demande, est-ce que... O.K. Là, tout à
20 l'heure, on revient à la question de la gestion des
21 approvisionnements. T'sais, est-ce que vous posez
22 parfois la question si on peut éviter un
23 investissement d'HQT notamment en gérant
24 différemment vos importations court terme, vos
25 approvisionnements de court terme?

1 R. Ce n'est pas à travers, t'sais, dans mon équipe que
2 ça se fait, mais je sais que ça se fait, qu'on
3 questionne puis qu'on regarde l'ensemble des
4 besoins tant du côté du réseau...

5 Q. **[134]** Monsieur Zayat sans doute qui regarde?

6 R. C'est ça. Exact. Oui, oui, exact. Et monsieur
7 Aucoin...

8 Q. **[135]** Qui regarde la façon des appros?

9 R. Oui.

10 Q. **[136]** Mais vous, dans le regard, est-ce que j'ai
11 une offre alternative économiquement à un
12 investissement pour la gestion des
13 approvisionnements, vous ne le regardez pas?

14 R. Bien, dans le fond, le Distributeur le regarde.
15 T'sais, dans le fond, moi spécifiquement dans mes
16 équipes, moi, je suis plus au niveau d'amener
17 l'énergie dans les centres de charge, dans les
18 centres qu'on a besoin de la charge. Puis, ça,
19 c'est, comme je disais tantôt, c'est comme
20 indépendamment du processus d'appro. Parce que,
21 dans le fond, que j'achète ou non... qu'Hydro-
22 Québec achète ou non de l'électricité, que le
23 Distributeur achète ou non de l'électricité, bien,
24 il va falloir avoir quand même la ligne ou les
25 installations pour permettre d'alimenter la charge

1 locale, ça fait que c'est pris comme en deux temps,
2 mais ma compréhension puis ce que j'ai vu là c'est
3 qu'il y a des échanges entre le Transporteur puis
4 le Distributeur pour la notion d'apro versus les
5 investissements qu'il se fait en transport là, il y
6 a des discussions qui à ce niveau-là.

7 (13 h 24)

8 Q. **[137]** Mais pas à votre niveau?

9 R. Mais pas dans les équipes techniques chez nous
10 parce que moi, c'est vraiment au niveau d'amener
11 localement là, la capacité.

12 Q. **[138]** O.K. Par exemple, un cas local. Encore là,
13 c'est un exemple là, Rivière-Nouvelle. Bon.
14 Rivière-Nouvelle, c'était un cas où, puis je n'irai
15 pas dans les détails. Simplement par analogie, HQT
16 a dû investir, requérir l'autorisation de la Régie
17 pour un investissement, et je donne un exemple,
18 vingt-cinq millions (25 M\$) pour un nouveau poste.
19 Peut-être plus ou moins, mais c'est l'idée. À votre
20 connaissance, dans un cas comme ça là, on est dans
21 l'exemple du type d'intégration éolienne. À votre
22 connaissance, est-ce que votre équipe avait été
23 impliquée dans les analyses?

24 R. Bien. Si on parle d'un nouveau poste là qui
25 alimente la charge en distribution, on est toujours

1 consulté. Encore là, je ne peux pas vous confirmer
2 là pour ce projet-là spécifiquement, mais en
3 général on est toujours consulté là. Quand on parle
4 de devoir alimenter une charge, on va toujours
5 vouloir regarder les options en distribution parce
6 qu'un peu comme je l'expliquais tantôt, il y a
7 des... Règles générales, les options en
8 distribution, bien, elles sont moins coûteuses que
9 du côté du Transporteur. Ça fait qu'ils vont être
10 regardés là.

11 Q. [139] C'est mon dernier exemple, justement. Là, on
12 est dans l'intégration d'une ressource. Disons
13 qu'on raccorde un parc éolien et est-ce que vous
14 avez déjà regardé la possibilité de réduire, vous,
15 comme acheteur d'électricité, HQD, de réduire la
16 livraison des parcs éoliens à certains moments dans
17 l'année, pour éviter de requérir à du transit
18 additionnel?

19 Me ÉRIC FRASER :

20 Madame la Présidente, on n'a vraiment pas un témoin
21 qui... Je pense que monsieur Boudreau a témoigné
22 extensivement sur son carré de sable ou son terrain
23 de jeux en termes d'expertise puis d'expérience,
24 mais là on déborde carrément, le témoin n'est pas
25 habilité à répondre à des questions qui s'en vont

1 aussi précisément dans la notion des
2 approvisionnements et aussi qui requièrent une
3 connaissance fine de nos contrats
4 d'approvisionnement. Donc, je m'objecte à ce type
5 de questions-là. Je ne pense pas que le témoin
6 pourra y répondre adéquatement.

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 Bien. Je comprends que...

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Maître Neuman... Euh... Maître Neuman... Mon Dieu
11 Seigneur!

12 Me ANDRÉ TURMEL :

13 Oui. C'est correct.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Non. J'étais prête à appeler maître Neuman. C'est
16 peut-être ça, mais écoutez...

17 Me ANDRÉ TURMEL :

18 Oui, mais...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Écoutez.

21 Me ANDRÉ TURMEL :

22 Bien. Oui, mais...

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Je ne sais pas où vous voulez en venir là...

25

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 Bien. Oui, mais je...

3 LA PRÉSIDENTE :

4 ... avec votre série de questions, je pense que
5 vous avez tiré tout le jus que vous pouviez tirer
6 là.

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 Oui, avec ce témoin-là. Je comprends que...

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Bon.

11 Me ANDRÉ TURMEL :

12 ... l'objection de mon collègue, ce n'est pas la
13 pertinence parce que je pense qu'il sait...

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Bien...

16 Me ANDRÉ TURMEL :

17 ... que c'est pertinent, mais avec ce témoin-là,
18 j'essaie de voir, lui...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Je cherche la pertinence, moi.

21 Me ANDRÉ TURMEL :

22 Bien. O.K., je vais vous expliquer.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Vous essayerez de me la démontrer là parce que je
25 la...

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 Oui. Je vais vous expliquer la pertinence. O.K.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Oui.

5 Me ANDRÉ TURMEL :

6 Si vous me le permettez.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Allez-y.

9 Me ANDRÉ TURMEL :

10 Alors, quand vient le temps pour leur... Nous là,
11 on est dans le coût évité, O.K., puis on veut
12 savoir si HQD a une approche passive ou active
13 quand vient le temps de questionner ou pas les
14 investissements d'HQT, puis ça, ça m'apparaît
15 légitime.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Puis ça, vous avez eu une réponse.

18 Me ANDRÉ TURMEL :

19 Oui, en général.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 En général, parce que vous auriez...

22 Me ANDRÉ TURMEL :

23 Parfait.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Bon. C'est beau.

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 Maintenant, dans le cas d'un raccordement, là ce

3 n'est pas... le raccordement d'une, par exemple,

4 d'une éolienne, HQD qui, lui, achète de

5 l'électricité peut, pourrait requérir à certains

6 moments de prendre moins de livraison d'électricité

7 pour en conséquence baisser le besoin de transit à

8 des moments X. Parce que si le besoin de transit

9 est à un niveau Y, c'est ça qui requiert

10 l'investissement. Alors, nous on veut juste

11 simplement savoir, je ne veux qu'il aille dans le

12 détail du contrat, est-ce que ce type d'analyse

13 d'optimisation... Est-ce qu'il a déjà entendu parlé

14 de ça ou pas du tout? S'il me dit non ou ce n'est

15 pas lui, O.K., c'est correct là, je sais que je ne

16 peux pas tirer un roche, autre chose, au sens...

17 Pas une roche, mais au sens... « Il ne le sait pas,

18 ce n'est pas dans ses équipes. » On s'entend là.

19 Puis c'est peut-être un mixte de monsieur Zayat

20 et de monsieur... Parce que là, vous allez me

21 dire : « Bon. Bien, c'est monsieur Zayat. » Mais

22 monsieur Zayat, il va dire : « Oui, mais moi, je

23 fais l'appro mais je ne fais pas les analyses en

24 lien avec les coûts évités. » Peut-être que c'est

25 monsieur Zayat, mais c'est... En tout cas, peut-il

1 répondre? S'il ne peut pas répondre, ça va arrêter
2 là.

3 Me ÉRIC FRASER :

4 Je vais maintenir mon objection, Madame la
5 Présidente.

6 Me ANDRÉ TURMEL :

7 Je maintiens ma question.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Écoutez. Si vous êtes capable de répondre là,
10 allons-y. Si vous n'êtes pas capable, bien on
11 termine cette série de questions.

12 M. MAXIME BOUDREAU :

13 R. En fait, je ne pense pas que j'ai l'ensemble de
14 l'information pour pouvoir vous répondre
15 adéquatement là.

16 Me ANDRÉ TURMEL :

17 Vous êtes honnête. On reviendra, d'une manière ou
18 l'autre, pas cette année ou ailleurs, dans le forum
19 approprié, le cas échéant. Merci. Madame la
20 Présidente.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 C'est bon. Maître Turmel, merci beaucoup. Alors, on
23 poursuit avec maître Neuman pour SÉ-AQLPA.

24 (13 h 29)

25

1 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Q. [140] Bonjour, Madame la Présidente. Bonjour,
3 Madame, Monsieur les Régisseurs. Bonjour,
4 Messieurs, Dames. Dominique Neuman pour Stratégies
5 énergétiques et l'Association québécoise de lutte
6 contre la pollution atmosphérique.

7 J'attirerais l'attention du panel sur la
8 pièce B-0008 qui est HQD-2, Document 1, pour la
9 traduction pour d'autres personnes, à la page 20 de
10 cette pièce. Enfin, on va commencer à la page 10 et
11 après on ira à la page 20.

12 Donc, à cette page 10, on voit la liste des
13 indicateurs qu'Hydro-Québec Distribution présente à
14 titre d'information dans son document sur
15 l'efficience et une partie de ces indicateurs,
16 c'est pas la peine d'aller voir la pièce tout de
17 suite, mais une partie de ces indicateurs est
18 retenue aux fins du calcul de l'indicateur global
19 aux fins du mécanisme de réglementation incitative.

20 Ma question portera plus particulièrement
21 sur ce qu'on appelle le DMR, le délai moyen de
22 réponse téléphonique. On voit que dans les
23 indicateurs... Si vous pouvez peut-être, Madame la
24 Greffière, remonter un tout petit peu la page. Oui,
25 c'est juste là. Donc, on voit que parmi les

1 informations dont vous disposez, il y a le délai
2 moyen de réponse téléphonique pour les clients
3 résidentiels et les clients commerciaux, et il y a
4 également le taux d'abandon téléphonique pour les
5 clients résidentiels et commerciaux.

6 On sait et que je vais y venir tout à
7 l'heure dans ma question, on sait que c'est
8 seulement le délai moyen de réponse téléphonique
9 qui est retenu aux fins du mécanisme, pas le taux
10 d'abandon. On va aller aux définitions, si vous
11 voulez bien, qui se trouvent à la page 20 de cette
12 même pièce.

13 Donc, on voit les définitions à la fois du
14 délai moyen de réponse téléphonique, le DMR, et du
15 taux d'abandon téléphonique. Je ne vais pas lire le
16 texte, mais le texte est maintenant projeté sur
17 l'écran et il est à la page 20 de cette pièce, et
18 essentiellement, ce qu'on a, c'est qu'on a deux
19 situations, on a les clients qui, après avoir, et
20 le texte dit quitter :

21 [...] le système de segmentation et de
22 répartition des appels [...]

23 Donc, après avoir été placé en fil d'attente, donc
24 il y a le taux moyen de réponse à partir du moment
25 où le client est en file d'attente jusqu'au moment

1 où on lui répond. Donc, ça, c'est le délai moyen de
2 réponse téléphonique.

3 Et l'autre taux, c'est le taux de clients
4 qui, après avoir été mis en file d'attente,
5 raccroche avant qu'on leur réponde. O.K.

6 Également, il y a un troisième taux qui
7 n'est pas ici, mais qu'Hydro-Québec Distribution
8 avait calculé dans le passé, vous en êtes familier.
9 C'est ce qu'on appelle le taux d'appels manqués. Le
10 taux d'appels manqués, c'est... il s'agit des cas
11 où les clients, après avoir téléphoné, ne
12 réussissent pas à être placés en file d'attente,
13 c'est-à-dire lorsque le système téléphonique leur
14 dit « notre système est surchargé, veuillez
15 raccrocher et rappeler plus tard. » O.K. Et c'est
16 un taux, c'était un taux important dans le passé.
17 Par exemple, en deux mille quinze (2015), le taux
18 d'appels manqués, donc manqués par le système
19 téléphonique, était de quatorze pour cent (14 %)
20 dans le résidentiel et de trois pour cent (3 %)
21 dans le commercial.

22 Ma question, c'est : aux fins du mécanisme
23 de réglementation incitative, est-ce qu'il ne
24 serait... est-ce qu'il n'aurait pas été
25 souhaitable, plutôt que de considérer juste le

1 délai moyen de réponse téléphonique, de trouver un
2 moyen d'intégrer les deux autres réalités couvertes
3 d'une part par le taux d'abandon téléphonique et
4 par le taux d'appels manqués, c'est-à-dire d'appels
5 qui ne réussissent même pas à être placés en file
6 d'attente?

7 (13 h 34)

8 Et le contexte dans lequel je vous pose la
9 question, c'est que ce que vous cherchez à mesurer,
10 la réalité que vous cherchez à mesurer, c'est si le
11 client réussit à téléphoner à Hydro-Québec. Donc,
12 entre le moment où il prend son appareil et il
13 compose le numéro d'Hydro-Québec, s'il réussit à se
14 rendre jusqu'au bout et n'aurait-il pas été plus
15 approprié de tenir compte des deux autres
16 situations, c'est-à-dire l'abandon puis l'appel
17 manqué qui sont des cas où le client ne réussit pas
18 à parler à Hydro-Québec?

19 Mme MARTINE FILION :

20 R. Bien, comme j'expliquais tout à l'heure, on a
21 ajouté deux nouveaux mécanismes pour gérer les
22 files d'attente, donc, le rappel, la notion de
23 rappel, donc, si la file est trop remplie, le
24 client peut se faire appeler ou il y a aussi la
25 prise de rendez-vous, donc, se faire appeler dès

1 qu'il y a un représentant de disponible ou prendre
2 un rendez-vous au moment qui lui convient. Donc, le
3 but d'implanter ces deux nouvelles
4 fonctionnalités-là c'était effectivement de ne plus
5 avoir d'appels manqués ou presque plus pour pouvoir
6 laisser rentrer les gens. Donc, c'était l'objectif.

7 Par rapport au taux d'abandon, bien, ça
8 nous apprend pas vraiment grand-chose de plus que
9 le DMR dans le sens que c'est une résultante. Tu
10 peux avoir choisi... tu peux être rentré dans la
11 file et parce que tu ne peux pas... tu ne peux plus
12 attendre trois minutes, bien, tu raccroches. Donc,
13 c'est pas tout le temps parce que c'est long, ça se
14 peut que ça soit aussi parce que tu ne puisses pas
15 attendre. Donc, c'est une résultante du temps
16 d'attente, donc, c'est pour ça qu'on ne l'a pas
17 intégrée.

18 Q. **[141]** Ce que vous mentionnez, j'ai entendu les
19 réponses que vous aviez données à un intervenant
20 précédent, le rappel, c'est-à-dire le rappel
21 c'est-à-dire lorsque le client demande à ce qu'on
22 le rappelle et effectivement quand on le rappelle
23 ou il prend rendez-vous, est-ce que c'est capté par
24 le DMR d'une manière quelconque? Est-ce que
25 c'est... Comment est-ce que vous en tenez compte?

1 C'est-à-dire le client qui laisse un message qu'on
2 le rappelle et on le rappelle, est-ce qu'il aura un
3 délai moyen de réponse téléphonique qui lui... qui
4 lui est attribué ou comment ça fonctionne?

5 R. Non, c'est quand... quand on voit qu'il y a
6 beaucoup d'appels qui rentrent...

7 Q. **[142]** Oui.

8 R. ... les fonctionnalités sont activées de sorte
9 qu'il ne rentre pas dans la file d'attente, on leur
10 propose de dire : « Dès qu'il y a un représentant
11 qui va être disponible, nous allons vous rappeler
12 ou voulez-vous prendre un rendez-vous? » Donc,
13 c'est en amont.

14 Q. **[143]** O.K. Et le client n'est pas comptabilisé.
15 Soit dit en passant, ça serait à votre avantage
16 parce que de cette manière, j'imagine...

17 R. Bien, le but...

18 Q. **[144]** ... qu'on considérerait que le délai est
19 court ou, en tout cas, dépendant... ou on
20 tiendrait... on tiendrait compte de la durée du
21 rappel lui-même. Je ne sais pas comment est-ce
22 qu'on fonctionnerait.

23 R. Bien, le but... le but c'est de ne pas faire
24 attendre un client en ligne. L'objectif de ces
25 nouvelles fonctionnalités-là c'est de ne pas faire

1 attendre un client en ligne trop longtemps puis on
2 a maintenant des nouvelles... des nouvelles
3 fonctionnalités puis des nouveaux systèmes de
4 téléphonie, ils sont en place, donc, c'est des
5 mécanismes standards sur le marché de permettre au
6 client de se faire appeler dès qu'il y a un
7 représentant de libre ou de prendre un rendez-vous.

8 Q. [145] O.K. Vous avez mentionné, si j'ai bien
9 compris, que la notion d'appels manqués n'était pas
10 tout à fait disparue, est-ce que vous pouvez
11 expliquer comment ça continue encore d'exister
12 malgré ces fonctionnalités?

13 R. Bien, c'est sûr qu'on a un dimensionnement en
14 fonction d'un nombre d'appels X, advenant le cas où
15 il y aurait une panne majeure et on aurait un
16 nombre important d'appels, c'est sûr qu'il y a un
17 mécanisme pour... pour donner le message que vous
18 dites, « toutes nos lignes sont pleines ». Donc,
19 dans le cas exceptionnel, on peut bloquer en amont.

20 Q. [146] O.K. Mais tout ça pour dire donc il n'y a pas
21 moyen de tenir compte de ces... de cette réalité-là
22 dans... de le fusionner avec le DMR?

23 R. Mais c'est pas des notions... Le DMR en soi c'est
24 une donnée du marché standard.

25 Q. [147] Il n'y a pas moyen d'agencer les deux?

1 Puisque de toute façon au bout de la ligne dans le
2 mécanisme, ça serait un indicateur intégré.

3 R. Oui, mais ce que je vous répondrais c'est que dans
4 la... dans l'indicateur d'indice de satisfaction
5 clientèle, il y a une dimension qui traite de
6 l'accueil et traitement de la demande. Donc, si les
7 gens n'auraient pas accès pour entrer dans notre
8 file d'attente, si ça devenait un chiffre très
9 important, c'est certain que ça se traduirait dans
10 notre indice de satisfaction.

11 (13 H 39)

12 Q. **[148]** Un indicateur que nous avons proposé dans
13 notre preuve, dans le rapport de monsieur Jacques
14 Fontaine pour SÉ-AQLPA, consistait à ajouter un
15 indicateur spécifique de continuité de service pour
16 les réseaux autonomes. Et je vous mets dans le
17 contexte où... en tout cas. Vous savez, et ça
18 s'est... ça s'est... ça a été discuté dans de
19 nombreux autres dossiers antérieurs, qu'il y a...
20 qu'il y a un certain problème dans les réseaux
21 autonomes, la qualité de service y est moindre,
22 c'est-à-dire la continuité de service y est moindre
23 que dans le réseau intégré. Et c'est un enjeu pour
24 Hydro-Québec Distribution.

25 Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'inclure,

1 aux fins du mécanisme de réglementation incitative,
2 un indicateur de cela, de cet indice de continuité
3 dans les réseaux autonomes - et je vous pose cette
4 question - indépendamment du niveau de pondération.
5 Je ne suis pas en train de dire que ce devrait être
6 la même pondération pour tous les indicateurs, on
7 peut... on peut discuter de ça séparément, mais
8 est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'incorporer,
9 d'inclure cet indicateur en réseaux autonomes au
10 mécanisme?

11 M. MAXIME BOUDREAU :

12 R. En fait, la qualité de service dans les réseaux
13 autonomes sont inclus aux indicateurs qui sont
14 proposés dans le MTÉR. Lorsqu'on regarde l'ensemble
15 des indicateurs qu'on prend pour évaluer notre
16 qualité de service, on a l'indice de continuité
17 normalisé, on a ajouté les pannes basse tension
18 parce qu'on voit qu'on a quand même... quand on
19 avait la « slide », là, on a quand même des cas de
20 pannes basse tension qu'on veut être capable
21 d'analyser puis de prendre en compte. Puis on a un
22 indicateur combiné, là, qui regarde la durée
23 d'interruption par client qui... qui reprend
24 essentiellement autant la portion moyenne tension
25 que basse tension.

1 Donc, pour obtenir un résultat global de
2 qu'est-ce que la qualité de service pour l'ensemble
3 de notre clientèle, on s'assure d'aller chercher
4 toutes les informations puis de les colliger pour
5 être capable d'avoir ce portrait-là. Et les réseaux
6 autonomes, bien ils sont inclus à travers
7 l'ensemble des indicateurs que je viens de
8 mentionner.

9 Q. [149] Oui, mais vous savez que le nombre de clients
10 est relativement faible en réseaux autonomes, donc
11 ma question c'est : est-ce qu'il n'y aurait pas
12 lieu d'un indicateur spécifique pour ce qui se
13 passe en réseaux autonomes, de manière à capter
14 cette réalité et voir si ça s'améliore ou si ça ne
15 s'améliore pas?

16 R. Bien, dans le fond, nous, ce qu'on dit c'est qu'à
17 travers le mécanisme qui est prévu, l'objectif
18 c'est de regarder globalement est-ce qu'on
19 maintient notre qualité de service. Puis ce
20 qu'on... ce qu'on propose comme indicateurs, c'est
21 des indicateurs qui sont les meilleurs pour
22 représenter la qualité de service qui est fournie à
23 l'ensemble de nos clients. Bon, vous me parlez des
24 réseaux autonomes, on a aussi des endroits au
25 Québec, des villes avec moins d'habitants. T'sais,

1 ça fait qu'on pourrait avoir plusieurs discussions,
2 j'imagine, sur... en d'autres endroits où est-ce
3 qu'il y a peut-être moins de clients ou pas de
4 clients.

5 Moi, ce que je peux vous dire par rapport à
6 ça, c'est que les indicateurs dont on parle pour le
7 maintien de la qualité de service c'est une chose,
8 mais lorsqu'on parle de mettre en place des plans
9 d'action pour améliorer la qualité de service,
10 nous, on utilise une panoplie d'autres informations
11 pour être capable de faire l'analyse de c'est quoi
12 les problématiques, de cibler les causes, puis
13 d'établir des plans d'action. Donc, c'est beaucoup
14 plus à travers nos systèmes, nos systèmes de
15 mesure, nos demandes... les demandes qu'on reçoit
16 des clients, les analyses qu'on fait, qu'on est en
17 mesure de cibler les problématiques, puis
18 d'identifier les actions qui vont venir corriger
19 puis améliorer la qualité de service. Et on le fait
20 partout, incluant aux réseaux autonomes.

21 Q. **[150]** O.K. Ma question suivante s'adresse à
22 monsieur Coyne. Monsieur Coyne, initialement, je
23 n'ai pas la référence, je n'ai pas déposé la
24 référence, mais vous vous souviendrez sûrement de
25 cela, lorsque vous aviez fait la première... votre

1 première proposition pour le mécanisme de
2 réglementation incitative d'Hydro-Québec
3 Distribution, vous aviez envisagé un indicateur
4 mesurant le pourcentage de réduction d'usage du
5 diesel en réseaux autonomes. C'était votre
6 proposition initiale et elle a disparu quelque part
7 dans le courant de... de vos représentations, donc
8 je voudrais voir s'il y a une raison pour laquelle
9 cette proposition n'est plus faite dans votre
10 rapport?

11 (13 h 44)

12 Mr. ROBERT C. YARDLEY:

13 A. I'm gonna go from memory if you'll allow me, but I
14 do remember an extended discussion of the
15 autonomous networks, and whether to include them
16 within the MRI or have a separate, you know,
17 separate treatment of them. I don't, do not recall
18 that. I remember the diesel issue as part of the
19 issue, but I don't recall the specific indicator at
20 all.

21 But I do recall some discussion of if
22 the... Just in general terms, and then I'll... I
23 think I'm gonna go back to Mr. Boudreau's response,
24 but in general terms, if we have an issue with the
25 autonomous networks, you know, they require

1 specific focus. You know? And then, as Mr. Boudreau
2 said, you're gathering all kinds of information.
3 You know, we don't just use these... We don't just
4 use the metrics for the MTER or, you know, service
5 quality plans. HQD also uses the metrics to
6 identify issues and gets data, if I heard him
7 correctly, specifically on autonomous metrics
8 networks. So they can see that data separately. It
9 doesn't have to be part of the MTER plan for them
10 to respond, and address, and identify their
11 concerns.

12 Q. **[151]** Yes, but my concern is not whether or not the
13 autonomous grids should be included or not. They
14 are included in the mechanism, that's settled.

15 A. Yes.

16 Q. **[152]** That's settled. It's about the reduction in
17 the use of diesel. And actually, we don't even have
18 to say it's in autonomous grids, because that's the
19 only place where diesel is being used by HQD for
20 production. So, you can even forget the fact that
21 it's in autonomous grids, it's the reduction in
22 diesel. You had suggested that there could be an
23 indicator on that in order to evaluate the success
24 of HQD in its plan to reduce such use.

25 A. I don't recall that particular discussion.

1 Mr. JAMES M. COYNE:

2 A. I do recall that we...

3 Q. **[153]** Oh, okay.

4 A. In recommending that... I remember, it's coming
5 back a little bit now. That we indicated that it
6 would be possible to measure various indices in the
7 autonomous networks outside of the MRI in order for
8 the Régie and stakeholders to monitor the company's
9 progress. And I think we mentioned diesel use as
10 one of those potential indices in outages and
11 things of that nature.

12 So, the thrust of our comment was that it's
13 possible for the company to track its performance
14 in autonomous networks, but it wasn't necessary to
15 have it broken out separately as part of the MRI in
16 order to do so. That was the thrust of the
17 comments, and I think we had indicated several
18 potential measures, diesel being one of them.

19 Q. **[154]** Thank you. Actually it was you, Mr. Coyne,
20 who had mentioned it earlier. Je vais revenir au
21 panel en général. Nous constatons que dans la
22 preuve au présent dossier, contrairement à tous les
23 dossiers précédents, de mémoire, d'Hydro-Québec
24 Distribution, qu'il n'y a pas de preuve quant aux
25 indicateurs corporatifs qui sont utilisés aux fins

1 de bonification salariale. Est-ce que la raison de
2 cette omission, c'est que vous utilisez les
3 indicateurs du mécanisme incitatif lui-même à ces
4 fins de bonification salariale, ou est-ce qu'il y a
5 une autre explication pour l'absence de cette
6 preuve?

7 Mme STÉPHANIE CARON :

8 R. Pouvez-vous répéter la dernière partie de votre
9 question, s'il vous plaît?

10 Q. **[155]** Oui. Est-ce qu'il est dans votre intention,
11 ou est-ce que c'est quelque chose que vous avez
12 déjà entrepris de faire, d'utiliser les indicateurs
13 du mécanisme de réglementation incitative aux fins
14 de la bonification salariale?

15 R. Non.

16 Q. **[156]** O.K. Comment se fait-il qu'il n'y a pas
17 d'information quant aux indicateurs corporatifs
18 utilisés pour la bonification salariale au présent
19 dossier?

20 R. Bien, cette information faisait partie de la pièce
21 sur la masse salariale qui a été retirée dans
22 l'exercice de refonte du dossier tarifaire.

23 (13 h 49)

24 Q. **[157]** Donc, est-ce que je comprends, il y a
25 toujours des indicateurs corporatifs qui sont

1 utilisés, que vous n'avez pas dévoilés puisqu'on
2 est en mécanisme incitatif, mais qu'il y a toujours
3 des indicateurs corporatifs et qui sont différents
4 de ce que l'on retrouvera dans le mécanisme
5 incitatif, ce ne seront pas les mêmes indicateurs,
6 ça ne sera pas la même grille d'indicateurs?

7 R. Si les indicateurs existent toujours,
8 effectivement, il n'y a pas de correspondance
9 envers les indicateurs qui sont utilisés pour la
10 liaison au MTER. Ils ne poursuivent d'ailleurs pas
11 le même objectif.

12 Q. **[158]** Est-ce qu'il n'y aurait pas un intérêt à
13 Hydro-Québec Distribution afin de mobiliser
14 davantage l'ensemble de ses employés cadres
15 d'arrimer la bonification salariale aux indicateurs
16 du mécanisme incitatif? En d'autres termes, les
17 employés cadres seraient récompensés selon les
18 mêmes critères que la Régie aurait choisis de
19 retenir pour mesurer la performance du mécanisme
20 incitatif?

21 R. Ce sont deux réalités différentes. Dans le cadre de
22 la liaison des indicateurs de performance au
23 mécanisme, il ne s'agit pas d'un système de
24 récompenses, il s'agit d'un système d'absence de
25 pénalités, pourvu qu'on ait maintenu la qualité de

1 service.

2 Q. **[159]** Je passe à une question suivante qui est une
3 réflexion que nous avons faite dans notre rapport.
4 Excusez-moi! Est-ce que vous avez quelque chose à
5 compléter?

6 R. Pardonnez-moi, j'ai une petite précision à vous
7 apporter. Par rapport... Quand je disais qu'il n'y
8 avait pas de lien entre la liaison des indicateurs
9 au MTER, je maintiens cette affirmation. Par
10 contre, pour ce qui a trait aux indicateurs en tant
11 que tels, qui font partie d'un certain nombre
12 d'indicateurs qu'on suit depuis longtemps, pour la
13 grande majorité, il est possible que des
14 gestionnaires aient des cibles de réalisation dans
15 leur programme d'évaluation personnel.

16 Q. **[160]** Donc, en plus des indicateurs corporatifs du
17 régime de bonification salariale, c'est bien ça?

18 R. Oui.

19 Q. **[161]** Et ces indicateurs de performance seraient
20 liés ou pas nécessairement liés à ceux du mécanisme
21 de réglementation incitative?

22 R. Bien, ça dépend des niveaux, des champs de
23 responsabilité des différents gestionnaires.
24 Certains peuvent être concernés plus
25 particulièrement par des enjeux de fiabilité;

1 d'autres par des enjeux de service à la clientèle.
2 Ça dépend de leur champ de responsabilité.
3 Maintenant, je rappelle que la cible qui est
4 utilisée dans le mécanisme, c'est une balise de
5 comparaison pour vérifier le maintien de la qualité
6 de service. Ce n'est pas un objectif de performance
7 en absolu.

8 Q. **[162]** Je vais vous la poser maintenant. Il y a une
9 question plus générale. On avait identifié dans le
10 mécanisme de réglementation incitative en le
11 comparant au document sur l'efficience, qui est la
12 pièce B-0008 qu'on voit à l'écran en ce moment,
13 mais on a vu tout à l'heure à la page 10 de cette
14 pièce qu'il y avait la liste des indicateurs, on en
15 a identifié, sauf erreur, sept qui sont dans le
16 document d'efficience et qui ne sont pas dans le
17 mécanisme de réglementation incitative. J'ai parlé
18 tout à l'heure du taux d'abandon téléphonique. Je
19 vous nomme trois autres indicateurs qui sont le
20 taux de report... le taux de respect des
21 engagements à la première date annoncée au client;
22 le taux de résolution au premier appel
23 téléphonique; et le taux de relève de compteurs.
24 Est-ce qu'il y a une raison pour laquelle ces
25 indicateurs particulièrement ne sont pas reproduits

1 dans le mécanisme alors que les autres y sont? Il y
2 a d'autres indicateurs qui ne sont pas reproduits,
3 mais ce n'est pas des autres que je veux parler,
4 c'est de ceux-là.

5 R. Je crois me souvenir qu'on a répondu à des
6 questions précisément sur ces indicateurs-là. Puis
7 mes collègues vont revenir pour vous apporter plus
8 d'explications. Mais de façon générale, je voudrais
9 vous dire que, pour ce qui est du choix des
10 indicateurs, on avait cinq dimensions à couvrir
11 pour le mécanisme. Et notre objectif a été, et
12 même, je veux dire, notre principe de base a été de
13 considérer un nombre... de choisir les indicateurs
14 les plus pertinents complémentaires les uns avec
15 les autres pour bien mesurer ou capter la réalité
16 de chacune de ces dimensions-là tout en gardant un
17 nombre limité d'indicateurs.

18 (13 H 54)

19 Donc, des choix ont été faits et on a
20 choisi les indicateurs les plus représentatifs, les
21 plus pertinents et les plus inclusifs. Certains de
22 ces indicateurs, comme on vous l'a mentionné, il y
23 a quelques instants, peuvent capter des réalités
24 qui sont saisies de façon plus pointue par un autre
25 indicateur. On n'a pas jugé bon de surreprésenter

1 certains aspects en multipliant des indicateurs qui
2 mesuraient au final, les mêmes choses ou qui
3 étaient représentés par des indicateurs plus
4 globaux. J'en ai assez dit, je vais laisser la
5 parole à mes collègues.

6 M. MAXIME BOUDREAU :

7 R. Oui. Je peux peut-être parler juste de la première
8 date annoncée aux clients dans le respect des
9 engagements. J'avais répondu à un autre panel, on
10 m'avait posé la question, ça fait que je vais y
11 revenir. Dans le fond, c'est qu'avant deux mille
12 seize (2016), tout ce que j'ai expliqué là, quand
13 on m'a posé la question comment c'était calculé
14 avec la qualification qui est faite par une équipe
15 de techniciens. Tout ce mécanisme-là, avant deux
16 mille seize (2016), n'existait pas. Donc, c'est
17 pour ça qu'on n'a pas retenu encore l'indicateur
18 parce qu'on juge que, dans le fond, on n'a aucun
19 historique là. On a une donnée, puis si vous
20 regardez les données, vous allez voir, dans le
21 fond, qu'on a un... oui, un résultat parce qu'on
22 est capable de revenir en arrière et extraire cette
23 donnée-là de nos systèmes, mais il faut comprendre
24 que le processus n'était pas du tout en place, de
25 la façon dont je l'ai décrit préalablement. Donc,

1 c'est pour ça qu'on trouve qu'il est trop récent
2 pour être capable de se mesurer sur une période de
3 cinq (5) ans.

4 Q. **[163]** O.K. Mais le taux de résolution, au premier
5 appel?

6 Mme MARTINE FILION :

7 R. Le taux de résolution au premier appel, c'est
8 effectivement un indicateur important. Par contre,
9 il est mesuré via un sondage, puis c'est correct,
10 c'est la bonne manière de faire dans les pratiques
11 du marché. Et c'est un indicateur aussi qui est
12 très, très corrélé avec l'indice de satisfaction.
13 Donc, ce qu'on voit, c'est que quand le taux de
14 résolution au premier appel est satisfaisant,
15 l'indice de satisfaction à la clientèle augmente.
16 Donc, pour les raisons que madame Caron a
17 mentionnées, on cherchait des indicateurs qui
18 étaient complémentaires. Donc, pour cette raison-
19 là, on n'a pas inclus le taux de résolution au
20 premier appel.

21 Q. **[164]** O.K. Et le dernier que j'ai mentionné, le
22 taux de relève des compteurs? Lorsqu'il y a relève?

23 R. Euh... Oui. La relève est en fait majoritairement,
24 maintenant, de façon automatique. Grâce aux
25 compteurs intelligents, on trouvait que ce n'était

1 pas un indicateur pertinent.

2 Q. [165] O.K. D'accord. Donc, je vais revenir à la
3 question que j'avais commencé à poser tout à
4 l'heure. Je faisais référence à un aspect que nous
5 avons couvert dans l'avant-dernier chapitre du
6 rapport de monsieur Fontaine où nous constatons que
7 la probabilité pour HQD d'obtenir cent pour cent
8 (100 %) de réussite aux indicateurs autoperformants
9 du mécanisme est de quatre-vingt-cinq pour cent
10 (85 %), et nous avons comparé ça avec Énergir quant
11 à son propre mécanisme qui avait un taux de
12 probabilités de réussite beaucoup plus élevé. Notre
13 question est de savoir si... Comme ce taux de
14 réussite, ce taux de probabilité de réussite est
15 plus faible, est-ce que ça ne peut pas avoir
16 l'effet pervers de vous décourager à investir dans
17 le maintien de la qualité de service ou
18 l'amélioration de la qualité de service pour vous
19 concentrer davantage sur l'amélioration des gains
20 d'efficience? Donc, même si ça peut se faire au
21 détriment de la qualité de service?

22 Mme STÉPHANIE CARON :

23 R. Je pense que c'est une question qui avait été
24 abordée lors de la séance de travail où on avait
25 indiqué que dans le calibrage ou dans le

1 développement de notre indicateur, on n'a pas
2 calculé de probabilités de réussite, on ne s'est
3 pas du tout situé dans un espace d'espérance de
4 gains. Par contre, c'est certain qu'il y a une
5 préoccupation d'atteindre un juste équilibre entre
6 le maintien de la qualité de service et le maintien
7 de l'incitatif à l'efficience. À ce niveau-là, oui,
8 vous avez raison, il y a un juste équilibre à
9 atteindre, mais on pense que ce juste équilibre, on
10 l'atteint grâce à notre proposition.

11 (13 h 59)

12 Q. **[166]** Je vous remercie beaucoup, ça termine mes
13 questions.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Parfait. Merci, maître Neuman.

16 Me DOMINIQUE NEUMAN :

17 Merci.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Alors, nous poursuivons avec maître Alexandre de
20 Repentigny pour la Régie.

21 INTERROGÉS PAR Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

22 Q. **[167]** Bonjour. Alexandre de Repentigny pour la
23 Régie. Alors, ma prochaine question va porter sur
24 les indicateurs désagrégés qui ont été proposés par
25 certains intervenants. SÉ-AQLPA a proposé un

1 indicateur de continuité de services applicables
2 aux réseaux autonomes, et l'AQCIE-CIFQ propose un
3 indice de continuité normalisée pour les régions
4 rurales, leur expert, alors, on a pris connaissance
5 de vos réponses, là, en lien avec ces propositions-
6 là des indicateurs désagrégés, on comprend que vous
7 ne jugez pas pertinent d'introduire ces
8 indicateurs-là tant aux fins des suivis
9 réglementaires qu'aux fins de la liaison des
10 indicateurs au MTÉR, cependant, ce qu'on voulait
11 savoir c'est : si jamais la Régie jugeait qu'il y
12 avait un de ces indicateurs-là ou les deux qui
13 pourraient être pertinents aux fins des suivis
14 réglementaires seulement, est-ce que le
15 Distributeur serait en mesure de fournir de tels
16 indicateurs? Est-ce que c'est faisable pour vous ou
17 est-ce qu'il y a des contraintes techniques liées à
18 la production de ces indicateurs-là?

19 M. MAXIME BOUDREAU :

20 R. C'est sûr que techniquement c'est possible de
21 donner l'information, O.K. Cependant... Puis on a
22 pas eu la chance de fournir davantage
23 d'explications par rapport à l'indice de continuité
24 régionale, on a certaines réserves quant à cette
25 information-là. J'ai expliqué tantôt pour les

1 réseaux autonomes plus l'aspect qui est très local
2 puis que, dans le fond, on utilise beaucoup
3 d'autres données pour mettre des plans d'action en
4 place pour améliorer la qualité de service, ça fait
5 que ça, je pense que là-dessus, j'ai répondu. Pour
6 l'IC régional, l'enjeu qu'on voit, qu'on a, c'est
7 qu'on a beaucoup d'événements climatiques, hein, on
8 en a parlé, on en a de plus en plus, puis on
9 constate des déplacements d'événements climatiques
10 des fois de certaines régions par rapport à
11 d'autres. Cette année, on a eu des pannes dans le
12 coin de Rouyn, ça faisait des années qu'on avait
13 pas eu ça, t'sais, ça fait que dans le fond, quand
14 on le regarde par région dans une période de temps
15 sur un an, de voir des variations au niveau de ces
16 indicateurs-là, ça ne veut pas nécessairement nous
17 dire qu'on a une détérioration du niveau de service
18 parce que ça peut être un déplacement d'événement
19 qui se produit dans un endroit plutôt qu'à un
20 autre. Ça fait que c'est pour ça qu'on émet
21 certaines réserves à l'utilisation d'indicateurs de
22 ce type-là parce que nous, dans le fond, quand on
23 regarde plus local, régional, bien, on se doit là
24 de regarder plus que juste le métrique,
25 l'indicateur, on jumelle ça à l'ensemble des

1 données qui nous est disponible comme j'ai expliqué
2 précédemment.

3 Ça fait que c'est pour ça là qu'on avait
4 certaines réserves puis, dans le fond, l'objectif
5 qu'on a c'est de mesurer l'ensemble du maintien de
6 la qualité de service. Donc, globalement, si je
7 maintiens une qualité de service partout au Québec,
8 bien, si j'ai un événement climatique qui se
9 déplace d'une région à une autre, bien,
10 globalement, là, mon indicateur va quand même me
11 donner le niveau global de qualité de service pour
12 l'ensemble du Québec.

13 Q. **[168]** Parfait. Et ma question...

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Q. **[169]** Peut-être une précision. La question portait
16 sur...

17 Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

18 La faisabilité.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Q. **[170]** ... les indices de qualité en termes de
21 suivis réglementaires et non pas les indices en
22 lien avec le MTÉR, ça pourrait être l'ajout
23 possible de nouveaux indicateurs. C'est juste ça.

24 R. Si on peut le déposer comme information.

25 Q. **[171]** Oui, mais pas pour le lien avec le MTÉR.

1 R. O.K., c'est bon. Mais même sans le lien avec le
2 MTÉR, dans le fond, je vous émets les mêmes
3 réserves là, c'est juste qu'il faut comme apprécier
4 ça en fonction de certains aléas qui se produisent
5 puis c'est pas nécessairement parce que j'ai un
6 indice de continuité de services qui est moins bon
7 dans une région pour une année, que ça veut dire
8 que j'ai une moins bonne qualité de service,
9 t'sais, que j'ai posé des actions qui font en sorte
10 que ma qualité de service est moins bonne dans
11 cette région-là, ça peut être un déplacement, ça
12 fait que j'émets, essentiellement, les mêmes
13 réserves.

14 (14 h 04)

15 Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

16 Q. **[172]** Parfait. Merci. Alors, ma prochaine question
17 va porter sur le délai moyen de réponse
18 téléphonique. Ce ne sera pas nécessaire de prendre
19 la référence comme telle. C'est à la pièce B-0094,
20 à la page 15. Le Distributeur invoque notamment,
21 pour justifier le maintien d'une moyenne de cinq
22 ans pour établir la cible, le fait qu'il anticipe
23 un volume important de demande reliée aux options
24 de tarification dynamique dans les prochaines
25 années. Donc, c'est un argument parmi les autres

1 que vous avez mentionnés. Mais ma question porte
2 précisément sur celui-là. Parce qu'à la pièce
3 B-0072, c'est à la page 50, encore une fois, ce ne
4 sera pas nécessaire d'afficher la pièce, le
5 Distributeur indique, puis je vais vous lire
6 l'extrait en question :

7 Les coûts de commercialisation et
8 d'opérationnalisation, notamment ceux
9 associés à l'augmentation de la charge
10 de travail pour assurer les services à
11 la clientèle des options de
12 tarification dynamique, sont des coûts
13 récurrents. Ils sont estimés à 1,3 M\$
14 en 2019 et vont varier en fonction du
15 nombre de clients se prévalant de ces
16 nouvelles options.

17 Alors, ce qu'on voulait savoir c'est : est-ce que
18 les investissements d'un point trois millions
19 (1,3 M\$) pour assurer les services à la clientèle
20 en lien avec les options de tarification dynamique
21 devraient, dans le fond, empêcher ou limiter
22 l'augmentation du délai moyen de réponse
23 téléphonique associé à ces nouvelles demandes-là?
24 Est-ce que ça va venir balancer le tout et faire en
25 sorte que ça n'augmentera pas, dans le fond, pour

1 ce point-là en particulier, là, pour les options de
2 tarification dynamique.

3 Mme MARTINE FILION :

4 R. Effectivement, on a fait des prévisions en lien
5 avec ces nouveaux types... ces nouvelles offres-là,
6 et comme je disais tantôt, c'est un des critères
7 puis c'est quand même assez complexe d'évaluer une
8 DMR, donc c'est un des éléments. Les coûts qu'on a
9 mis devraient nous aider à prendre ces nouveaux
10 appels-là, mais tout dépend des hypothèses. Est-ce
11 que nos hypothèses qu'on a mises vont s'avérer
12 juste ou non? Donc, on est un peu... on a tenté
13 d'évaluer le nombre d'appels que ça pourrait
14 susciter, mais c'est vraiment après l'année 1 qu'on
15 va vraiment mesurer le tout.

16 Q. **[173]** Merci. Pour ma prochaine question, je vais
17 vous référer à la pièce B-0100 à la page 58, on
18 pourrait afficher la référence à l'écran. À la page
19 58, c'est la réponse à la question 17.1 de la
20 Régie. Un petit peu plus bas où c'est indiqué
21 « absence de bande morte ». Alors, je vais vous
22 lire rapidement l'extrait :

23 La zone de performance acceptable que
24 le Distributeur a proposée, et à
25 laquelle l'expert fait référence sous

1 le nom de « dead band », est en lien
2 avec la cible qui est basée sur une
3 moyenne historique de cinq ans. Comme
4 des résultats de part et d'autre des
5 moyennes de chaque indicateur
6 témoignent d'une qualité de service
7 adéquate, le maintien de la qualité du
8 service se vérifie alors par le
9 maintien global des indicateurs à
10 l'intérieur d'une zone de performance
11 acceptable. L'intervenant suggère
12 donc, à tort, que la zone de
13 performance acceptable a pour fonction
14 de permettre une baisse des valeurs
15 des indicateurs jusqu'à un écart type,
16 avant d'encourir une pénalité sur la
17 part des écarts de rendement.

18 Alors, ce qu'on voulait savoir essentiellement
19 c'est : si, à la connaissance du Distributeur, il y
20 a d'autres distributeurs nord-américains qui
21 utilisent des mécanismes de liaison qui font appel
22 à une zone de performance, aux bandes-mortes, selon
23 l'expression employée par PEG, semblables à celles
24 proposées par le Distributeur?

25 (14 h 09)

1 Mme STÉPHANIE CARON :

2 R. À notre connaissance, il y a le cas de Gazifère qui
3 utilise une zone de bande morte. Également, chez
4 Énergir, il y a aussi une certaine forme de bande-
5 morte, mais par indicateur cette fois-ci, mais
6 c'est... ça se manifeste de façon différente que
7 dans notre mécanisme puis je crois avoir lu aussi
8 dans la preuve qui a été déposée par PEG que dans
9 le cas Mississippi Power, il y a la possibilité pour
10 cet indicateur ou les indicateurs de varier à
11 l'intérieur d'une zone de deux écarts types.

12 Q. [174] Et quand vous dites que ça se manifeste de
13 façons différentes, est-ce que vous pouvez élaborer
14 sur...

15 Mme LAMYA SOUKTANI :

16 R. Si je prends l'exemple de Gazifère, déjà la
17 première différence, c'est la nature des
18 indicateurs qui sont utilisés dans le mécanisme de
19 Gazifère par rapport aux indicateurs qui sont
20 utilisés dont le mécanisme du Distributeur. Chez
21 Gazifère, c'est des pourcentages de réalisation,
22 alors que pour le Distributeur, c'est des mesures
23 brutes, c'est des indices tels quels. Ils ne sont
24 pas exprimés en termes de pourcentage de
25 réalisation. Et là, ça ramène toute la variabilité

1 au niveau des indicateurs. Et ça, on l'a déjà
2 expliqué dans une réponse à une demande de
3 renseignements.

4 Quand on prend une mesure brute, elle a
5 plus... des valeurs extrêmes peuvent avoir un
6 impact plus important sur la mesure globale qui est
7 ici l'indice de maintien de la qualité de service
8 qu'une valeur qui est exprimée en pourcentage.
9 Donc, ça, c'est la première différence.

10 La deuxième différence, à mon sens, c'est
11 que, par exemple, dans le mécanisme de Gazifère, il
12 y a des... la qualité globale, elle est la bande
13 morte, en fait, pour l'acceptation d'un niveau de
14 qualité acceptable, c'est entre quatre-vingts (80)
15 et quatre-vingt-dix (90).

16 (14 H 12)

17 Pour nous, c'est un peu difficile de dire
18 comment ces pourcentages-là ont été déterminés.
19 Est-ce qu'ils trouvent leur sens dans les valeurs
20 historiques ou dans les résultats historiques qui
21 ont été réalisés par Gazifère, alors que dans le
22 mécanisme du Distributeur, les seuils, que ce soit
23 la cible ou le seuil qu'on a choisi pour l'IMQ, ils
24 sont inspirés de la volatilité des indicateurs sur
25 la période historique. Donc, c'est un peu difficile

1 de faire le parallèle compte tenu, comme j'ai dit,
2 de la nature des indicateurs, de la façon dont les
3 indicateurs sont mesurés et aussi dans
4 l'explication et ou le fondement du choix des
5 seuils et cibles dans chacune des deux méthodes.

6 Q. [175] Ma prochaine question maintenant va porter
7 sur une réponse du Distributeur à la demande de
8 renseignements numéro 5 de la Régie relative au
9 contrôle qu'il exerce sur les indicateurs. Alors,
10 avant de vous référer à la DDR-5, je vais vous
11 référer à votre preuve en chef. On pourrait
12 prendre, c'est la pièce B-0053 à la page 7.

13 Au « Critères de sélection des
14 indicateurs ». Le Distributeur fait état des
15 critères de sélection des indicateurs et là on peut
16 voir qu'il a arrêté son choix en fonction de
17 certains critères.

18 Premièrement, il y a le critère :

- 19 - Être sous son contrôle;
20 - Être en lien avec sa mission de
21 base;

22 et

- 23 - Être facilement mesurables.

24 En ce qui a trait au premier critère « Être sous
25 son contrôle », si on regarde la note de bas de

1 page... merci, le Distributeur indique qu'il :

2 [...] doit pouvoir agir sur les
3 activités que mesure l'indicateur et
4 poser des actions qui auront des
5 effets sur les résultats de
6 l'indicateur.

7 Maintenant, je vais vous référer à la pièce B-0128
8 à la page 10. On pourrait encore une fois
9 l'afficher, s'il vous plaît. Merci. Peut-être un
10 petit peu plus... Ça commence par « De plus » :

11 De plus le Distributeur est d'avis que
12 ses indicateurs de qualité de service
13 demeurent, à divers degrés, sujets à
14 des aléas climatiques compte tenu
15 qu'il exploite un réseau
16 essentiellement aérien, ce qui n'est
17 pas nécessairement le cas d'un
18 distributeur gazier par exemple. Ceci
19 est susceptible d'introduire une plus
20 grande variabilité de certains
21 indicateurs.

22 Le Distributeur soutient donc que la
23 méthode de liaison des indicateurs de
24 qualité de service au MTÉR doit tenir
25 compte de la variabilité intrinsèque

1 de ses indicateurs, soit la
2 variabilité due aux aléas hors de son
3 contrôle.

4 Alors, ma question, c'est : pour chacun des
5 indicateurs, est-ce que vous pouvez estimer la part
6 de variabilité qui est hors du contrôle du
7 Distributeur ou, en d'autres mots, est-ce que vous
8 pouvez nous dire, pour chacun des indicateurs, ce
9 que vous contrôlez et ce que vous ne contrôlez pas,
10 en indiquant un petit peu la part relative, là, des
11 éléments que vous contrôlez? Peut-être de façon
12 générale, élaborer un peu sur qu'est-ce que vous ne
13 contrôlez pas pour chacun des indicateurs.

14 Mme STÉPHANIE CARON :

15 R. C'est certain que, dans le choix de nos
16 indicateurs, on a choisi des indicateurs pour
17 lesquels on peut poser des gestes et influencer la
18 tendance, le niveau général. Il y a, si je prends
19 par exemple de l'indice de continuité, il y a
20 certainement des gestes qu'on peut poser pour
21 améliorer cet indice. Mais, d'une année... et on le
22 fait d'ailleurs.

23 Mais, d'une année à l'autre, les résultats
24 de l'indicateur peuvent être affectés par des
25 événements qui sont totalement hors de notre

1 contrôle. Et donc, les variations des valeurs d'une
2 année à l'autre peuvent être influencées par des
3 facteurs qui ne dépendent pas des gestes ou des
4 actions posées par le Distributeur. C'est ce qu'on
5 cherchait à exprimer dans ces phrases.

6 Maintenant, la question que vous posez,
7 c'est est-ce qu'on est en mesure d'estimer la part
8 de variabilité intrinsèque, ce qu'on a qualifié
9 dans la variabilité globale de l'indicateur. Ce
10 qu'on vous a répondu, c'est que ça demande un
11 travail d'analyse qu'on n'a pas effectuée jusqu'à
12 présent. On ne s'est pas situé dans cette
13 perspective-là pour effectuer nos travaux.

14 (14 h 16)

15 La façon dont on a utilisé la variabilité
16 jusqu'à présent, c'était strictement pour
17 uniformiser les valeurs, on n'a pas fait d'analyse
18 sur un échantillon, ou un horizon de temps
19 suffisamment long ou suffisamment de données pour
20 vraiment qualifier de façon précise et intelligente
21 la variabilité intrinsèque des indicateurs.

22 Q. **[176]** Donc, vous avez un contrôle partiel des
23 indicateurs. Et les actions que vous pouvez poser,
24 ce n'est pas toujours suffisant, dans le fond, pour
25 avoir des résultats sur certains indicateurs. Vous

1 pouvez poser certains gestes pour réussir à
2 contrôler, mais on comprend que ce n'est pas
3 toujours suffisant les gestes que vous pouvez faire
4 et donc le contrôle est partiel?

5 Mme LAMYA SOUKTANI :

6 R. À partir du moment où on admet que certains
7 indicateurs sont influencés par la variabilité
8 climatique et que d'autres sont en fonction de
9 l'évolution du contexte affaires ou, par exemple...
10 Bien, essentiellement ces deux éléments-là. C'est
11 que, effectivement, on ne peut pas avoir un
12 contrôle à cent pour cent sur le résultat des
13 indicateurs. D'ailleurs, mon collègue, monsieur
14 Boudreau, il a mentionné tout à l'heure, quand on
15 parle de région bien spécifique et du suivi de
16 certains indicateurs par région, dans certains cas
17 l'indicateur pourrait se détériorer pour une région
18 donnée pour la simple raison que, pour une année
19 donnée, les conditions climatiques étaient
20 défavorables dans cette région-là. Donc, à mon
21 avis, oui.

22 Q. [177] Parfait.

23 Mme STÉPHANIE CARON :

24 R. Donc, pour résumer, oui, les indicateurs qu'on a
25 choisis, on considère qu'ils sont sous notre

1 contrôle, mais il demeure une certaine part de
2 variabilité qui sera toujours présente, plus ou
3 moins présente selon les indicateurs choisis.

4 Q. **[178]** Merci. La Régie a déposé... Pour ma prochaine
5 question, on a déposé un tableau dans la DDR 7.
6 C'était à la question, je crois, 1.2. Hier, le
7 Distributeur a commenté lors de l'audience le
8 tableau. Et, là, je vais vous citer ce qui a été
9 mentionné par le Distributeur hier lors de
10 l'audience.

11 Dans la question 1.2, c'est ça. Le
12 tableau nous semble correct, bien
13 qu'il nous semble qu'il n'est pas
14 complet parce qu'on a noté un
15 indicateur qui n'est pas sur le
16 tableau, c'est le délai moyen de
17 raccordement aérien, mais les chiffres
18 nous semblent corrects. Ces
19 chiffres-là confirment [...].

20 Ce qu'on voulait savoir, c'est, est-ce que si vous
21 jugez qu'il y a des éléments manquants, est-ce que
22 ça serait possible pour vous de simplement
23 redéposer le tableau avec les éléments que vous
24 estimez manquants dans le tableau? On pourrait
25 prendre un engagement.

1 Mme LAMYA SOUKTANI :

2 R. La réponse qu'on a donnée hier, c'était suite à
3 notre évaluation ou lecture de la question dans un
4 délai très court. Oui, on serait en mesure de
5 revalider tous les chiffres et vous arriver avec
6 l'indicateur qui nous semblait hier manquant au
7 tableau.

8 Q. [179] Parfait. Donc, on pourrait prendre
9 l'engagement.

10 LA GREFFIÈRE :

11 Numéro 18.

12 Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

13 Engagement numéro 18, soit redéposer le tableau à
14 la question 1.2 de la DDR 7 de la Régie pour y
15 ajouter les éléments que vous jugez manquants.

16

17 E-18 (HQD) : Redéposer le tableau à la question 1.2
18 de la demande de renseignements numéro
19 7 de la Régie pour y ajouter les
20 éléments jugés manquants (demandé par
21 la Régie)

22

23 Mme LAMYA SOUKTANI :

24 R. J'aimerais juste mentionner quelque chose, comme je
25 vous ai dit il y a quelques instants, le constat

1 qu'on a fait hier, c'était suite à notre analyse
2 qu'on a faite durant l'heure du midi. Donc, on va
3 vérifier nos chiffres, nos calculs qu'on a faits et
4 on vous reviendra. Ça se peut qu'il n'y aura pas de
5 mise à jour. Mais si nos constats se confirment par
6 rapport à ce qu'on avait avancé hier, il va y avoir
7 une ligne de plus dans ce tableau-là.

8 Q. [180] Parfait. Merci. Maintenant, ma dernière
9 question, c'est une question de précision. Je vais
10 vous référer à la pièce B-0062 à la page 39. Ce
11 n'est pas nécessaire de prendre la référence. C'est
12 en lien avec le facteur Z générique. Le
13 Distributeur indique qu'il :

14 [...] entend informer la Régie par
15 lettre de son intention de présenter
16 dans son prochain dossier tarifaire un
17 Facteur Z qui comptabiliserait tout
18 impact, débiteur ou créditeur,
19 découlant d'un tel événement
20 imprévisible et, le cas échéant, un
21 compte de neutralisation lorsque
22 l'impact pour une année donnée n'a pu
23 être intégré dans l'établissement des
24 revenus requis.

25 Le Distributeur ajoute que :

1 Néanmoins, dans les cas où les enjeux
2 spécifiques au dossier nécessiteraient
3 un examen particulier, le Distributeur
4 propose le maintien du processus
5 actuel, soit le dépôt d'un dossier
6 distinct à la Régie. À titre
7 d'exemples, les modifications de
8 référentiels comptables ou les projets
9 majeurs d'envergure.

10 (14 h 22)

11 Ce qu'on voulait savoir essentiellement, c'est,
12 est-ce qu'il y a des critères que vous allez
13 appliquer pour déterminer si dans un cas donné vous
14 allez envoyer une lettre à la Régie pour lui dire :
15 écoutez, ça va être traité dans le dossier
16 tarifaire. Ou : non, vous allez déposer un dossier
17 distinct. Est-ce qu'il y a...

18 M. LUC DUBÉ :

19 R. En fait, peut-être juste clarifier sur la lettre en
20 fait. L'objectif de la lettre initiale était
21 d'informer la Régie qu'un événement imprévu s'est
22 produit, tout simplement. Et juste peut-être faire
23 une précision, puis je ne sais pas si ça a été
24 clair dans toutes nos réponses qu'on a faites à ce
25 sujet-là, mais le but premier du facteur Z

1 générique est simplement d'avoir un principe
2 réglementaire en place, qui permettra de cumuler
3 les coûts engendrés par cet événement à partir du
4 jour 1. C'est le principal avantage de ce compte-
5 là, pour permettre au facteur Z de fonctionner
6 comme il a été créé en fait dans le MRI.

7 Pour savoir après ça au niveau de... à quel
8 forum on pourra s'adresser, parce qu'en rien ce
9 facteur générique-là ne va enlever le droit de la
10 Régie d'examiner, de question et même d'approuver
11 ce facteur... cet élément d'exclusion-là. Pour le
12 forum je dirais : bien ça dépendrait des délais en
13 fait. Si l'événement arrive tôt en début d'année et
14 qu'on constate rapidement qu'on sera possiblement
15 au-delà du seuil de quinze millions (15 M). Parce
16 que quand on parle d'allégement réglementaire c'est
17 un peu à ça auquel on faisait référence, à savoir
18 si, oui, il y a un événement qui se produit, mais
19 qu'on constate rapidement que ce sera à l'intérieur
20 du quinze millions (15 M), mais il n'y aura pas de
21 demande qui sera faite. Il y aura eu seulement une
22 lettre, peut-être une deuxième lettre pour
23 confirmer que, regarde, finalement c'est à
24 l'intérieur du seuil de quinze (15 M), donc il n'y
25 aura pas de requête spécifique. Si jamais on

1 constate qu'effectivement on va dépasser le seuil,
2 bien dépendamment du « timing », si le dossier
3 tarifaire est très près de la date, bien on pourra
4 y aller tout simplement à même le dossier
5 tarifaire. Et si là, le dossier est déjà déposé ou
6 on est trop en amont du dossier tarifaire, bien à
7 ce moment-là on fera une requête spécifique.

8 Ça fait que, non, il n'y a pas vraiment de
9 critère, je dirais que c'est une question de
10 « timing », à savoir est-ce qu'on est très loin ou
11 pas de la demande tarifaire.

12 Q. **[181]** Dans le cas de dossiers conjoints HQT-HQD
13 est-ce que ça va être la même chose? Est-ce que
14 vous allez procéder de la même façon?

15 R. Juste pour clarifier, si un événement aurait un
16 impact conjoint? Genre, sans le nommer, le dossier
17 mettons SCR de remplacement des systèmes de
18 conduite de réseaux? J'ai pris un exemple au
19 hasard. Dans le cas de dossiers conjoints, oui, la
20 demande serait... ce serait fait au même moment,
21 là. Si c'est au niveau de la tarifaire, ce sera
22 dans leur dossier tarifaire respectif, là, mais
23 oui.

24 Q. **[182]** Puis est-ce que vous avez considéré aussi la
25 possibilité qu'une fois que la Régie reçoit votre

1 lettre, qu'elle... qu'elle demande, elle, que ce
2 soit en dossier distinct?

3 R. Oui. Si jamais la Régie décide un procédé
4 différent, oui.

5 Q. **[183]** O.K. Parfait. Ça va mettre fin à mes
6 questions.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci, Maître De Repentigny. Alors, Madame Durand
9 pour la Formation.

10 INTERROGÉS PAR LA FORMATION

11 Mme SYLVIE DURAND :

12 Q. **[184]** Bonjour, Messieurs, Mesdames du panel 2.
13 J'ai une question qui va porter sur la variabilité
14 des indices de maintien de qualité de service, on
15 en a parlé amplement. Mais je vous inviterais à
16 prendre la pièce B-0094 à la page 19, qui est HQD-
17 14, Document 1.2. C'est la réponse à la demande de
18 renseignements numéro 2 de la Régie, qui a été
19 révisée.

20 Mme STÉPHANIE CARON :

21 R. Est-ce que vous avez un numéro de page, pardon?

22 Q. **[185]** La page 19. Le tableau 10.6. C'est bon? En
23 fait, ici je veux vérifier ma compréhension. C'est
24 que dans la formule du lien, là, des indices de
25 qualité au MTÉR, essentiellement ce que le

1 Distributeur propose c'est d'établir une cible.

2 (14 h 26)

3 Là, je résume ça dans mes mots, mais quand
4 on est à un écart-type, quand on est à la cible
5 plus ou moins un écart-type, surtout dans le moins
6 ou en tout cas, ça dépend, on considère que la
7 qualité de service, elle est maintenue. Et c'est ce
8 qui, dans votre langage là, qualifie la variabilité
9 de l'indicateur par rapport à sa cible. C'est
10 l'écart-type par rapport à la cible. Et la Régie,
11 dans ce tableau-là, avait demandé de calculer le
12 pourcentage de variations là. C'est marqué : « Un
13 écart-type » qui est en fait l'écart-type divisé
14 par la cible. Donc, ça nous donne le pourcentage de
15 variations du maintien de la qualité de service par
16 rapport à la cible. Puis quand on regarde cette
17 colonne-là, là, un écart, c'est marqué :
18 « Coefficient de variations, un écart-type », on
19 voit effectivement que pour chacun des indicateurs,
20 la variabilité qui est proposée par la formule,
21 elle est très différente. On regarde les indices de
22 satisfaction de la clientèle, il y a un indice de
23 variabilité de un pour cent (1 %), ce qui n'est pas
24 beaucoup. Puis, par contre là, on voit que les
25 services à la clientèle, il y a un indice de

1 variabilité qui est très grand là, qui est de
2 quarante-six (46 %) et quarante-deux pour cent
3 (42 %). Est-ce que ma compréhension est bonne?

4 Mme LAMYA SOUKTANI :

5 R. Juste un premier élément que j'aimerais mentionner.
6 Le seuil et la cible au niveau de l'IMQ, ils sont
7 déterminés... En fait, le moins un (-1), qui est la
8 cible, est une déviation moyenne d'un écart-type de
9 l'ensemble des indicateurs. Et ce n'est pas un
10 écart-type qui est relié à l'IMQ comme tel parce
11 qu'on ne connaît pas sa distribution. Mais par
12 contre le moins un (-1), il s'inspire de la
13 variabilité de chacun des indicateurs. On a déjà
14 constaté que sur la période de référence de cinq
15 (5) ans, les indicateurs, ils peuvent se situer à
16 l'intérieur de la bande, d'un écart-type, et ils
17 peuvent même dépasser cette bande-là. Donc, il faut
18 juste qu'on fasse la distinction entre la
19 distribution de l'IMQ comme tel, que nous on ne
20 peut pas se prononcer sur cette distribution, et du
21 seuil de moins un (-1) qui s'inspire de la
22 variabilité des indicateurs. Ça, c'est un élément.

23 Pour ce qui est du coefficient de
24 variabilité, du coefficient de variation, lui, il
25 montre effectivement, il nous fait la

1 démonstration, il fait la démonstration de ce qu'on
2 a toujours avancé quant au niveau ou degré de
3 variabilité différent de certains indicateurs. Il y
4 a certains indicateurs qui sont stables dans le
5 temps, alors que d'autres, ils sont très variables.
6 Et moi, personnellement, je trouve que c'est ça la
7 beauté de la méthode, c'est qu'elle est en mesure
8 de tenir compte de cette panoplie d'indicateurs qui
9 ont des niveaux de variabilité différents et les
10 traiter de manière à corriger pour cette
11 variabilité, comparativement à une méthode où elle
12 se fixerait des seuils et des cibles sont fixes par
13 rapport à la moyenne, quelle que soit la nature de
14 l'indicateur.

15 Donc, ça c'est mon avis personnel, c'est un
16 des éléments de la beauté de la méthode, c'est
17 qu'elle s'ajuste par elle-même à la variabilité des
18 indicateurs et qu'on n'est pas obligé à chaque
19 moment de faire un arrêt et de dire : « Bon.
20 L'indicateur aujourd'hui, comment il a évolué? Il
21 s'en va vers où? Est-ce que le dix pour cent (10 %) est toujours... » Supposons qu'on se fixe un dix
22 pour cent (10 %) ou vingt pour cent (20 %) ou
23 trente pour cent (30 %) : « Est-ce qu'il est
24 toujours d'actualité? Est-ce qu'il y a lieu de
25

1 l'ajuster? » La méthode s'ajuste elle-même.

2 Q. **[186]** Oui.

3 R. L'objectif de l'utilisation de l'écart-type, dans
4 le fond, c'est pour corriger les indicateurs, les
5 ramener sur une même échelle et pour éviter qu'un
6 indicateur qui est stable, qui est très variable
7 dans le temps, éviter que cet indicateur ait un
8 impact important sur la mesure de la qualité de
9 service seulement parce qu'il est très variable
10 comparativement à un indicateur qui est stable.

11 Un indicateur qui est stable dans le temps,
12 quand il va varier d'une manière importante, lui,
13 il faut qu'il compte comme il faut dans
14 l'indicateur. Par contre, un indicateur qui est de
15 nature variable, il faut qu'il accuse une variation
16 très importante pour qu'il puisse avoir un impact
17 sur l'IMQ. Je ne sais pas si ça répond à votre
18 questions?

19 (14 h 26)

20 Q. **[187]** Oui, mais en fait, oui, et donc si on regarde
21 justement la colonne un écart type qui nous donne
22 une bonne idée de la variation de chacun des
23 indicateurs, on voit qu'il y a seulement quatre
24 parmi les dix (10) indicateurs qui vont au-delà de
25 dix pour cent (10 %) parce qu'en fait la méthode de

1 la DDR-6 c'est que jusqu'à... Donc, je vais résumer
2 ça là. Avec dix pour cent (10 %) de variabilité, on
3 considère que c'est un maintien de qualité de
4 service, hein, quand l'indicateur varie de dix pour
5 cent (10 %), on reconnaît cent pour cent (100 %) du
6 maintien, entre quatre-vingts (80) et
7 quatre-vingt-dix pour cent (90 %), bien là, oups,
8 l'indicateur se dégrade un peu et on voit qu'en
9 fait, il y a quatre indicateurs seulement, donc
10 dans la fiabilité de service, il y a l'indice de
11 continué normalisée qui est à douze pour cent
12 (12 %) puis il y a la durée moyenne des
13 interruptions par client qui est à trente-trois
14 pour cent (33 %) de variabilité puis le service à
15 la clientèle qui a été beaucoup beaucoup débattu,
16 hein, qui a un indice de variabilité qui est très
17 grand. Mais au-delà de ça, les autres indicateurs
18 n'ont pas vraiment... en tout cas, ont un indice de
19 variabilité qui semble être en-dessous du seuil de
20 dix pour cent (10 %).

21 Ça fait que dans ce contexte-là, ce que je
22 me demande c'est que finalement, en réponse à la
23 DDR-6 de la Régie, est-ce que c'est juste ces
24 quatre (4) indicateurs-là qui méritent d'être
25 examinés plutôt que l'ensemble des dix (10)

1 indicateurs parce qu'en fait, pour les autres
2 indicateurs, la balise de dix pour cent (10 %),
3 elle est très très large par rapport...

4 R. Deux éléments que j'aimerais mentionner ici. Le
5 premier c'est que oui, on parle de quatre
6 indicateurs mais c'est à peu près la moitié des
7 indicateurs, donc, c'est quatre sur dix (10) qui
8 ont montré selon les valeurs des cinq dernières
9 années qu'il y a une variation importante par
10 rapport à la moyenne.

11 Encore là, je reviens au fait que cette
12 analyse, elle est basée sur seulement cinq ans,
13 cinq années, et elle a été faite dans une
14 perspective d'uniformiser les indicateurs sur cette
15 période de cinq ans. A mon avis, si on veut aller
16 dans un exercice plus large que ce qu'on a fait
17 jusqu'à date, il faudrait regarder, étudier cette
18 variabilité de manière beaucoup plus large et de
19 façon générale pour l'ensemble des indicateurs,
20 mêmes ceux qui sont... qui sont... qui affichent
21 aujourd'hui un niveau de variabilité très faible
22 mais effectivement, ceux qui méritent... sûrement
23 ceux qui... effectivement, ceux qui méritent une
24 analyse beaucoup plus approfondie, ça serait ceux
25 qui ont déjà affiché aujourd'hui une variabilité

1 très importante, c'est ceux qui sont susceptibles
2 de varier aussi dans le temps.

3 Q. **[188]** Merci. Ça va être tout.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Q. **[189]** Merci. Maître Turgeon, « Maître Turgeon »,
6 Maître Turmel.

7 Me SIMON TURMEL (Régie) :

8 Il n'y a pas de problème. Et pourtant, c'est si
9 simple, il y a trois Turmel ici présent.

10 Q. **[190]** Alors, bonjour, Mesdames, bonjour Messieurs,
11 et je vais m'adresser plus particulièrement à vous
12 parce que certaines de mes questions ont été
13 couvertes antérieurement mais ça porte... un
14 complément de questions qui fait suite à celles
15 qu'a posées l'autre maître Turmel, troisième de ce
16 nom au fond là-bas, et qui porte sur une réponse
17 que vous avez donnée à une de nos demandes de
18 renseignements qui est la réponse 16.3 et, Madame
19 la greffière, pas besoin de naviguer, je crois
20 qu'ils vont se rappeler exactement des réponses
21 qu'ils avaient données, qui portaient sur les
22 données détaillées du rapport annuel deux mille
23 dix-neuf (2019). On en a parlé ce matin, est-ce que
24 ces données-là doivent être déposées dans le cadre
25 d'un rapport annuel. Et vous avez répondu à la

1 réponse en disant : « Oui, si la Formation... si le
2 régulateur le requiert, etc., elles seront
3 fournies. » Et par ailleurs, dans sa preuve, PEG,
4 lui, répond à la même question et donne des
5 exemples, l'exemple de l'Ontario et une question
6 similaire avait été posée, je crois. Et, ce qu'on
7 posait, nous, comme question à 16.3 c'était plus
8 particulièrement le dépôt d'une étude de balisage
9 ou bien commenter le dépôt de telles informations
10 en s'appuyant sur l'expérience de d'autres
11 organismes de régulation économique en Amérique du
12 Nord.

13 (14 h37)

14 Donc, est-ce que c'est possible pour vous,
15 et si vous n'avez pas la réponse aujourd'hui, vous
16 pouvez procéder par engagement, mais de nous donner
17 comment ça fonctionne dans les autres provinces ou
18 États américains. Est-ce que c'est une pratique
19 courante, est-ce que vous avez des noms? Est-ce que
20 vous avez, à votre connaissance, une expérience à
21 cet égard? Est-ce que c'est clair? Là, je laisse la
22 traduction se terminer.

23 Mr. ROBERT C. YARDLEY:

24 A. Yes.

25 Q. [191] Yes? Okay.

1 A. I'm sorry.

2 Q. **[192]** No, it's okay.

3 A. Yes, as I indicated, we certainly looked at a lot
4 of these types of filings and, in general, they
5 provide just the information that you need to
6 perform the calculation of rates. With time, we
7 could look to see if there are other examples, and
8 look at those as well, but I don't think it changes
9 the substance of our answer, which I think, you
10 know, caused some concern that we don't really see
11 any value in providing little detail. But it should
12 be available to the Régie at any time to pursue any
13 other issue that it's relevant. So, we're just
14 maybe a little skeptical that it would really help
15 you. It has the appearance of being interesting and
16 informative?

17 Q. **[193]** Sure. How long it could take you?

18 A. Mainly to a long conversation that ends nowhere,
19 but we can certainly look and see if we can find
20 some examples.

21 Q. **[194]** Okay.

22 A. If that's your desire.

23 Q. **[195]** Yes, please. Est-ce qu'on y va par
24 engagement, Maître?

25

1 Me ÉRIC FRASER :

2 J'imagine qu'il faut y aller par engagement.

3 Me SIMON TURMEL (Régie) :

4 Oui, oui. Alors, on va l'appeler l'engagement, la
5 phrase facile, c'est engagement 19.

6 Me ÉRIC FRASER :

7 Engagement 19. J'ai compris que vous étiez à la
8 recherche d'un balisage, mais je vais vous laisser
9 le formuler exactement.

10 Me SIMON TURMEL (Régie) :

11 Ce n'est pas tant un balisage que de l'information,
12 si vous prenez 16.3 :

13 Veuillez déposer une étude de
14 balisage, si disponible, et/ou
15 commenter sur le dépôt d'information
16 détaillée dans le rapport annuel
17 2019...

18 Revenu requis, base de tarification.

19 ... dans le cadre d'un MRI en
20 s'appuyant sur l'expérience des autres
21 organismes de réglementation canadiens
22 ou américains.

23 En d'autres termes, c'est comment ça fonctionne
24 ailleurs. Nous avons eu une réponse qui était
25 générique et maintenant, nous aimerions avoir la

1 réponse pratique de la réalité dans d'autres
2 juridictions, s'il y a une réponse, évidemment.

3 Me ÉRIC FRASER :

4 Oui.

5 Me SIMON TURMEL (Régie) :

6 Oui?

7 Me ÉRIC FRASER :

8 Écoutez, je réfléchis en même temps.

9 Me SIMON TURMEL (Régie) :

10 C'est pas tant un balisage que s'ils ont
11 connaissance de l'expérience pratique. S'ils n'en
12 ont pas, c'est correct.

13 Me ÉRIC FRASER :

14 O.K.

15 Me SIMON TURMEL (Régie) :

16 Et monsieur a répondu que peut-être que ça ne
17 semble pas...

18 Me ÉRIC FRASER :

19 Monsieur Yardley a dit qu'il serait en mesure de
20 formuler la réponse à cet engagement dans un délai,
21 évidemment, avant la prise en délibéré du dossier.

22 Me SIMON TURMEL (Régie) :

23 Évidemment.

24 Me ÉRIC FRASER :

25 Donc, you agree?

1 R. That's a date that you're more familiar with than I
2 am.

3 Q. [196] It would be next week around Wednesday,
4 probably.

5 A. Okay, we will make every effort.

6 Me SIMON TURMEL:

7 Q. [197] Thank you.

8 Me ÉRIC FRASER:

9 Q. [198] Thank you. Je vais essayer de le formuler
10 Maître Turmel et vous me direz si c'est correct.
11 Donc, on est à l'engagement 19, on demande à la
12 firme Concentric d'élaborer sur les méthodes de
13 reddition de comptes dans le cadre de MRI dans une
14 forme similaire au rapport annuel du Distributeur,
15 selon leur expérience.

16 Me SIMON TURMEL (Régie) :

17 Dans d'autres juridictions, est-ce qu'on l'avait
18 dit?

19 Me ÉRIC FRASER :

20 Non, mais c'était implicite dans mon propos.

21 Me SIMON TURMEL (Régie) :

22 Ça va. Merci.

23 Me ÉRIC FRASER :

24 Mais oui, dans d'autres juridictions. Oui. Ça va?

25

1 E-19 (HQD) : Élaborer sur les méthodes de reddition
2 de comptes dans le cadre de MRI dans
3 d'autres juridictions dans une forme
4 similaire au rapport annuel du
5 Distributeur (demandé par la Régie)

6
7 Me SIMON TURMEL (Régie) :

8 Oui.

9 Me ÉRIC FRASER :

10 Je vous remercie.

11 Me SIMON TURMEL (Régie) :

12 Q. [199] Dernière question, et là, je suis conscient
13 que c'est pas abordé dans votre document, votre
14 preuve mais, à tout événement, je me dis tant qu'à
15 être présents, je vais profiter de votre présence
16 vu que vous avez participé l'an dernier au MRI.

17 Vous avez pu constater qu'Hydro-Québec a
18 demandé la création d'un facteur Z et c'est pour la
19 question de la révision de vie utile. Cette année
20 c'est les transformateurs et d'autres années, ça
21 peut être autre chose, c'est une révision annuelle
22 de certains actifs. Est-ce que vous êtes au courant
23 de ça, de cette demande de création d'un facteur Z.

24 Mr. JAMES M. COYNE:

25 A. Yes, yes.

1 (14 h 41)

2 Q. [200] O.K. Vous étiez participants l'an dernier et
3 vous connaissez, je présume, les critères qui ont
4 été retenus dans l'établissement d'éléments de coût
5 à être traités comme facteur Y et la Régie a
6 également retenu des critères pour la question du
7 facteur Z, donc même chose, des critères. Il y
8 avait une différence entre les deux, c'était que le
9 facteur, ce sont des critères sensiblement les
10 mêmes critères, à l'exception du critère de
11 récurrence pour le facteur Y, et la question après
12 cette longue introduction : selon votre expérience,
13 encore une fois, et si vous avez des cas pratiques
14 - et si vous n'avez pas réponse aujourd'hui un
15 engagement serait apprécié - ce style de... Pouvez-
16 vous nous indiquer si les impacts des révisions de
17 durée de vie utile devraient être traités comme
18 facteur Z ou facteur Y, tout en considérant le fait
19 que le Distributeur procède annuellement à un
20 exercice de révision des durées de vie utile?
21 Autrement dit, selon votre expérience, est-ce que
22 c'est un Y, est-ce que c'est un Z, cette révision
23 de durée de vie utile? Et je suis conscient que là
24 vous n'avez pas traité, et vous pouvez peut-être y
25 penser par la suite et nous revenir ultérieurement.

1 Mr. JAMES M. COYNE:

2 A. I think that might be the preference. I understand
3 that each utility will consider whether or not it
4 needs to revise its useful lives as it determines
5 its depreciation, study - well, you typically, with
6 an outside expert, but sometimes not - the useful
7 lives of their assets. But I would like to discuss
8 with the company the nature of this review, was it
9 different than the ones they've done in the past.

10 Q. [201] Excellent.

11 A. So, I think it might be preferable to find out the
12 nature of this review to respond.

13 Q. [202] Excellent. Merci.

14 A. Okay.

15 Q. [203] Donc, engagement numéro...

16 LA GREFFIÈRE :

17 20.

18 Me ÉRIC FRASER :

19 20. Alors l'engagement, c'est...

20 Me SIMON TURMEL (Régie) :

21 Oui, vous êtes...

22 Me ÉRIC FRASER :

23 Bien, allez-y.

24 Me SIMON TURMEL (Régie) :

25 Oui oui oui. Alors je vais répéter la question.

1 Donc, c'est indiquer si les impacts des révisions
2 des durées de vie utile devraient être traités
3 comme un facteur Z ou un facteur Y, tout en
4 considérant que le Distributeur procède
5 annuellement à un exercice de révision des durées
6 de vie utile. Et comme indiqué dans la question
7 précédente, l'engagement précédent, en vous
8 référant à l'expérience dans d'autres juridictions
9 nord-américaines. Donc c'est clair?

10 Me ÉRIC FRASER :

11 Très. Très.

12 A. Yes.

13
14 E-20 (HQD): Indiquer si les impacts des révisions
15 des durées de vie utile devraient être
16 traités comme un facteur Z ou un
17 facteur Y, tout en considérant que le
18 Distributeur procède annuellement à un
19 exercice de révision des durées de vie
20 utile et en référant à l'expérience
21 dans d'autres juridictions nord-
22 américaines (Demandé par la Régie)

23
24 Me SIMON TURMEL (Régie) :

25 Alors je n'ai pas d'autres questions. Thanks a lot.

1 Alors c'est complet pour moi, Madame la Présidente.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Merci.

4 Me SIMON TURMEL (Régie) :

5 C'est bien votre nom?

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Oui. Bien... Temporairement, là. O.K. Je vais
8 avoir, essentiellement, deux sujets. Le premier
9 porte sur l'étude de productivité multifactorielle.
10 Je voulais juste, comme, peut-être revoir, bon, on
11 a compris que vous aviez une ouverture si jamais la
12 Régie considérait qu'il était opportun que les
13 intervenants et que la Régie puisse commenter la
14 méthodologie de l'étude avant de retenir les
15 services d'un expert, que vous n'étiez pas fermé à
16 cette idée-là, mais que cela pourrait avoir un
17 impact, évidemment, sur le délai de production de
18 l'étude. Dans l'hypothèse où la Régie accorderait
19 un an de délai additionnel - je fais juste des
20 hypothèses, là, ce n'est pas des... - comment vous
21 pourriez voir le traitement... Et qu'on considère,
22 bon, que c'est opportun de faire un débat sur la
23 méthodologie à des fins d'efficience, là, puis
24 d'éviter d'avoir une étude où tout le monde va
25 contester les résultats parce que la méthodologie

1 n'est pas acceptée, puis, bon. Ça ne veut pas dire
2 qu'il n'y aura pas de débat, là, même en
3 s'entendant sur la méthodologie, mais on peut
4 prendre comme prémisse que ça pourrait réduire
5 l'ampleur des divergences par la suite. Comment
6 vous pourriez voir une telle démarche?

7 (14 h 46)

8 M. LUC DUBÉ :

9 R. C'est sûr que l'enjeu que, nous on voit, bien, en
10 fait, dans un premier temps, nous, on doit recourir
11 à un expert pour être capable juste de proposer la
12 méthodologie. De là le délai qu'on propose. Mais
13 que si débat devrait y avoir lieu sur la
14 méthodologie, on ferait ça en première phase. Dur
15 pour moi aujourd'hui de vous dire si le délai d'un
16 an est suffisant. Mais d'un premier regard semble
17 raisonnable. Je ne pense pas qu'il y ait de... Tout
18 dépendant, tout va dépendre du moment où,
19 probablement, il y aura audience. J'imagine qu'il y
20 a un certain nombre de rendez-vous qui seront
21 planifiés en lien avec ça. Donc, dépendamment de
22 ces délais-là, bien, ça ne sera que seulement une
23 fois la conclusion retenue par la Régie sur la
24 méthodologie que le travail pourra s'amorcer pour
25 réaliser l'étude. Donc, c'est dur pour moi

1 aujourd'hui de vous dire. Mais ça me semble
2 raisonnable dépendamment des délais qui seront
3 occasionnés avec ce débat-là préliminaire.

4 Q. **[204]** Si, et toujours si on jugeait qu'une telle
5 démarche était souhaitable, ça pourrait être dans
6 le cadre d'une phase 2 du présent dossier. Donc un
7 rendez-vous au printemps, alors qu'il va faire plus
8 chaud, pour examiner la méthodologie et prévoir
9 évidemment un échéancier pour le traiter et une
10 décision de la Régie qui se prononcerait sur la
11 méthodologie qu'elle jugerait acceptable pour la
12 réalisation d'une telle étude. Donc, à partir de
13 cette décision-là, c'est là où le Distributeur
14 pourrait faire les démarches pour mandater un
15 expert. Et le délai entre une décision et le dépôt
16 d'une étude, ça peut prendre... O.K.

17 R. Je ne sais pas s'il y avait une question, par
18 exemple.

19 Q. **[205]** Non. Ça pourrait représenter quel délai
20 mettons entre le dépôt d'une... « entre le dépôt »,
21 une décision de la Régie sur la méthodologie et la
22 réalisation de l'étude, le dépôt de l'étude comme
23 telle?

24 R. La seule particularité que je verrais par rapport à
25 la stratégie qu'on avait enclenchée, je dirais, au

1 niveau de la sélection de l'expert. C'est-à-dire
2 qu'il y avait probablement... Nous, on anticipait
3 le choix de l'expert pour la méthodologie puis
4 probablement utiliser le même pour poursuivre
5 l'étude. Dans ce cas-ci où il y aura un débat
6 probablement sur le choix méthodologique,
7 probablement qu'on aura... Puis, là, c'est la
8 première fois qu'on le fait. Est-ce qu'il devrait y
9 avoir un autre appel de propositions pour aller
10 choisir l'expert pour s'assurer que l'expert qui
11 sera choisi sera en mesure de rencontrer l'ensemble
12 des choix méthodologiques qui aura été décidé par
13 la Régie. Ça fait que c'est ce bout-là qui...

14 Q. **[206]** O.K.

15 R. Pour avoir entendu les débats en phase 1 sur ce qui
16 est bon, ce qui n'est pas bon, ma seule crainte,
17 c'est que si le choix de notre expert en
18 propositions de méthodologie, si lui n'est pas en
19 mesure de répondre à l'ensemble des critères
20 établis par la Régie, il faudra probablement nous
21 retourner pour aller sélectionner un autre expert
22 pour être en mesure de réaliser l'étude.

23 Q. **[207]** O.K. L'autre élément, vous avez mentionné,
24 bon, si jamais on allait dans cette voie-là, cela
25 signifierait qu'il y aurait un seul rapport

1 d'expert. Qu'est-ce que vous vouliez dire par
2 rapport à ça?

3 R. Bien, un peu comme vous l'avez mentionné en
4 ouverture. Ce qu'on veut éviter en fait, c'est que
5 si on a un débat initial sur la méthodologie et
6 qu'on s'entend tous sur la méthodologie puis la
7 Régie en décide, on voudrait éviter que, lors de
8 l'examen de l'étude, qu'il y ait plusieurs études
9 déposées, une par le Distributeur, par exemple, et
10 une ou plusieurs par les intervenants. Probablement
11 qu'on serait confronté encore là à un débat de
12 méthodologie. Donc, idéalement, c'est d'avoir le
13 débat de méthodologie une seule fois.

14 Q. **[208]** O.K.

15 R. Une fois qu'elle est autorisée, d'avoir à ce
16 moment-là un expert qui viendra selon les
17 recommandations de la Régie nous démontrer son
18 étude.

19 Q. **[209]** Mais ça n'empêcherait pas d'autres experts
20 qui pourraient commenter les résultats de l'étude,
21 le cas échéant, mais sans remettre en cause la
22 méthodologie?

23 R. Effectivement. En fait ce qu'on veut éviter, c'est
24 un dépôt de deux études. Est-ce qu'on pourrait
25 faire appel à d'autres experts pour commenter

1 l'étude? J'imagine que oui. Mais c'est d'éviter
2 d'avoir plusieurs études soumises auprès de la
3 Régie pour examen.

4 (14 h 51)

5 Q. **[210]** Oui, je comprends. O.K. Donc, ça, ça va.
6 Donc, on va vous revenir. Puis évidemment vous
7 pourrez commenter en argumentation, le cas échéant,
8 pour cette question-là. L'autre élément, c'est en
9 lien avec la réponse à la DDR 6. Si jamais,
10 j'utilise encore un « si », si jamais la Régie
11 jugeait important d'avoir cette réponse, à quel
12 moment il serait possible pour le Distributeur le
13 plus tôt en janvier de déposer cette réponse-là?
14 Vous aviez parlé de fin janvier dans votre réponse,
15 est-ce que ce pourrait être un peu plus tôt que fin
16 janvier?

17 Mme STÉPHANIE CARON :

18 R. La date qu'on indiquait dans cette réponse tenait
19 compte du moment où on est rendu maintenant dans
20 l'année, du congé des Fêtes et aussi du fait que
21 les personnes qui sont impliquées dans ce travail-
22 là seront en audience avec le Transporteur à partir
23 du quatorze (14) janvier. Donc, on conciliait tous
24 ces éléments puis on se disait que,
25 raisonnablement, puis on avait poussé vers le...

1 fin janvier, on aurait aimé plus tard puis on se
2 disait, bon, fin janvier ça semble être...

3 Q. [211] O.K.

4 R. ... un moment qui pourrait être gérable.

5 Q. [212] Parfait. Et mon autre point s'adresse en fait
6 aux intervenants qui ont... qui sont intervenus,
7 là, sur les indicateurs en lien avec le mécanisme
8 de traitement des écarts de rendement. Et
9 j'aimerais que vous nous indiquiez, dans le cadre
10 de vos plaidoiries, si jamais la Régie demandait le
11 dépôt de cette réponse, qu'est-ce que vous proposez
12 comme... comme procédure pour être en mesure de
13 commenter la réponse, le cas échéant. Donc,
14 j'aimerais juste vous entendre sur la procédure que
15 vous souhaiteriez que la Régie établisse pour
16 finaliser cet enjeu-là. Donc, ça pourrait vouloir
17 dire une décision peut-être un peu plus tard que le
18 début mars, là, pour finaliser la question des
19 indicateurs. On ne souhaiterait pas du tout
20 retarder la décision principale, qui est de fixer
21 les tarifs, c'est pas du tout cette... on ne
22 s'alignerait pas dans cette voie-là. Et tout ça
23 étant encore... évidemment, on teste des
24 hypothèses, là, pour... pour bien faire les choses
25 et avoir en main toutes les informations

1 nécessaires pour nous. Cela termine les questions
2 de la Formation. Maître Fraser, est-ce que vous
3 avez un réinterrogatoire?

4 RÉINTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :

5 Q. [213] Oui. Je prends toujours mes témoins par
6 surprise avec mes réinterrogatoires, parce
7 qu'évidemment les panels sont là pendant longtemps
8 puis on revient avec une question qui date de
9 vingt-quatre heures (24 h). C'est pour madame
10 Souktani. C'est concernant le... en fait, c'est
11 concernant les questions qu'on vous a posées,
12 notamment en matière de DMR, et on vous a demandé
13 de vous prononcer sur le bris. Vous vous êtes
14 prononcée sur le fait qu'il n'y avait pas eu de
15 bris de manière statistique, mais vous avez...
16 j'aimerais ça que vous élaboriez un peu plus,
17 notamment avec des illustrations qui permettraient
18 aux gens, ils sont plusieurs dans la salle qui
19 n'ont pas de bac en statistiques ou en
20 mathématique, d'avoir peut-être une meilleure idée
21 du concept que vous mettiez de l'avant.

22 Mme LAMYA SOUKTANI :

23 R. Ce que j'ai essayé d'expliquer ce matin c'est que,
24 nous, c'est qu'on a considéré un bris qui mérite un
25 traitement statistique, c'était un bris qui est dû

1 à un changement de méthodologie. Et je donne, par
2 exemple, je donne l'exemple de l'indice de
3 satisfaction clientèle combinée RCA. Pour cet
4 indicateur-là, on a dû intervenir parce qu'on
5 n'avait pas une série de données qui était homogène
6 ou qui est sur la même base sur la période deux
7 mille treize-deux mille dix-sept (2013-2017). On a
8 fait cet indicateur en deux mille seize (2016), on
9 a eu une nouvelle méthodologie, qui permet de
10 mesurer la satisfaction de la clientèle. Et pour
11 cette raison, on n'a pas pu prendre une moyenne de
12 cinq ans de cet indicateur sur les cinq années. On
13 a choisi de prendre seulement la moyenne de deux
14 ans. Mais pour ce qui est de la variabilité de
15 l'écart-type, on a pris l'écart-type cinq ans, mais
16 à partir de deux mille onze (2011), de deux mille
17 onze (2011) à deux mille quinze (2015). On n'a pas
18 pu reconstituer l'historique parce qu'on n'avait
19 pas de mesure des deux méthodologies qui
20 chevauchent. Donc là, on est intervenu pour
21 corriger la situation. Il est de même pour la
22 clientèle... l'ISC pour les clients grande
23 puissance. On a une nouvelle mesure en deux mille
24 dix-sept (2017). Quand on dit une nouvelle mesure,
25 qui émane d'une nouvelle méthodologie, on a changé

1 l'instrument de mesure. Là aussi, on n'a pas eu de
2 parallèle entre les deux méthodologies. On a choisi
3 la moyenne de deux mille dix-sept (2017), mais pour
4 la variabilité on a pris la variabilité entre deux
5 mille douze (2012) et deux mille seize (2016), sous
6 l'hypothèse qu'on mesure le même phénomène et que
7 ce phénomène-là, il va varier dans le temps de la
8 même façon.

9 (14 h 56

10 Pour ce qui est du taux de respect global
11 des interruptions planifiées, là aussi on a eu un
12 changement méthodologique en deux mille dix-sept
13 (2017) et on a dû intervenir. En reconstituant
14 l'historique, on a pu le reconstituer étant donné
15 qu'on avait des mesures, et avec l'ancienne
16 méthodologie et avec la nouvelle méthodologie. Et
17 on a fait la même chose pour le taux de fréquences
18 des accidents qui lui, on avait trois (3) mesures
19 de la nouvelle méthodologie à partir de l'année
20 deux mille quinze (2015). Donc, on avait deux mille
21 quinze (2015), deux mille seize (2016) et deux
22 mille dix-sept (2017), le même indicateur mesuré
23 des deux façons, on a pu reconstruire, reconstituer
24 l'historique.

25 Donc, ce que je veux dire, c'est qu'on est

1 intervenu quand il y avait eu changement de
2 méthodologie. Pour le délai moyen de réponses
3 téléphoniques, il n'y a pas eu de changement
4 méthodologique, on a jugé non nécessaire
5 d'intervenir sur la série parce qu'on a seulement
6 deux (2) valeurs qui diffèrent de l'historique,
7 mais on ne sait pas c'est quoi la tendance, puis
8 avec l'ensemble des informations que j'ai entendues
9 ce matin, puis on a eu des discussions auparavant
10 avec mes collègues du Distributeur, sur le fait
11 qu'il y a certains événements qui peuvent survenir
12 en deux mille dix-huit (2018), en deux mille dix-
13 neuf (2019) et vingt (2020) qui sont liés au
14 contexte d'affaires aux nouveaux produits au niveau
15 de la tarification, qui peuvent faire varier
16 l'indicateur par rapport au niveau de deux mille
17 seize (2016) et deux mille dix-sept (2017).

18 Q. **[214]** C'est parfait. Je vous remercie.

19 R. Merci.

20 M. ÉRIC FRASER :

21 Je n'ai pas d'autre question, Madame la Présidente.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Parfait. Merci beaucoup, Maître Fraser. Alors, on
24 vous remercie, « thank you », pour votre témoignage
25 et puis vous êtes tous libérés, pas pour toujours,

1 mais presque. Alors, oui.

2 Me ÉRIC FRASER :

3 Là, est-ce qu'on... Il est trois heures (3 h), est-
4 ce qu'on a toujours dans la planification
5 d'entendre AQCIE? Moi, j'ai reçu un courriel d'un
6 intervenant qui me dit qu'il prévoit passer lundi.
7 Parce qu'évidemment, et je comprends très bien ça
8 là, il y a un certain nombre d'informations qu'on
9 n'a pas sur les échanges qui se font et sur la
10 planification sur la suite de l'audience,
11 notamment, pour la preuve des intervenants. Je veux
12 simplement vous aviser que j'aurai quand même un
13 contre-interrogatoire assez long pour l'AQCIE.
14 Donc, si on veut passer aujourd'hui... Ah? Je
15 comprends que ça ne sera pas le cas?

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Non.

18 Me ÉRIC FRASER :

19 À ce moment-là, je m'arrête tout de suite.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Maître Sarault.

22 Me GUY SARAULT :

23 Je pense que je vais exprimer mon accord avec
24 maître Fraser sur celle-ci parce que c'est quand
25 même assez illusoire de commencer avec le docteur

1 Lowry, faire sa présentation en chef avec tous les
2 contre-interrogatoires qui sont annoncés. Je veux
3 laisser la chance à tout le monde de pouvoir lui
4 poser des questions et d'avoir le temps d'avoir des
5 bonnes réponses.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 On est bien d'accord avec ça. Nous, on avait
8 convenu que de toute façon, on ne voulait pas trop
9 dépasser quinze heures (15 h) et on comprend que ce
10 n'est pas possible. Par contre, demain matin, huit
11 heures trente (8 h 30). C'est bon ça? Huit heures
12 trente (8 h 30), c'est une belle heure, on va être
13 tous en forme. C'est juste jeudi demain, la semaine
14 va être presque terminée. Mais ça va nous donner
15 une petite marge de manoeuvre pour être en mesure,
16 de façon assez certaine, que l'Union des
17 Consommateurs puisse présenter sa preuve demain
18 aussi, en même temps que les intervenants qui
19 sont...

20 Me GUY SARAULT :

21 Mais on s'entend qu'on commence avec le docteur
22 Lowry demain?

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Oui. Oui. Oui. Tout à fait.

25

1 Me GUY SARAULT :
2 O.K. Parfait.
3 LA PRÉSIDENTE :
4 Oui. Oui. Oui. Oui.
5 Me GUY SARAULT :
6 Merci.
7 LA PRÉSIDENTE :
8 Alors, bonne soirée, demain matin huit heures
9 trente (8 h 30).
10
11 AJOURNEMENT
12 _____

1

2 SERMENT D'OFFICE :

3 Nous soussignés, Claude Morin et Monique J. Le
4 Clerc, sténographes officiel, certifions sous notre
5 serment d'office, que les pages qui précèdent sont
6 et contiennent la transcription exacte et fidèle
7 des notes recueillies à l'audience, le tout
8 conformément à la Loi.

9

10 ET NOUS AVONS SIGNÉ

11

Claude Morin

12

Monique J. Le Clerc

13

Sténographes officiels

14