RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT
DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ
DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2015-2016

DOSSIER : R-3905-2014

RÉGISSEURS : Mme LOUISE PELLETIER, présidente
Me LOUISE ROZON
M. PIERRE MÉTHÉ

AUDIENCE DU 15 DÉCEMBRE 2014

VOLUME 7

DANIELLE BERGERON et CLAUDE MORIN
Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me LOUIS LEGAULT
Me ANNIE GARIÉPY
procureurs de la Régie;

REQUÉRANTE :

Me ÉRIC FRASER
procureur de Hydro-Québec Distribution (HQD);

INTERVENANTS :

Me STÉPHANIE LUSSIER
procureure de l'Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO);

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

Me STEVE CADRIN
procureur de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ);

Me SOPHIE LAPIERRE
procureure de l'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ);

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

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

Me RAPHAËL LESCOP
procureure de la Corporationo des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ);

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

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

Me ÉRIC DAVID
procureur de Option consommateurs (OC);

Me FRANKLIN S. GERTLER
procureur de Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROEÉ);

Me DOMINIQUE NEUMAN
procureur de Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique SÉ-AQLPA);

Me HÉLÈNE SICARD
procureure de Union des consommateurs (UC);

Me RAPHAËL LESCOP
procureure de l'Union des municipalités du Québec (UMQ);

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE
procureure de Union des producteurs agricoles (UPA).

TABLE DES MATIERES

PAGE

LISTE DES ENGAGEMENTS 6

LISTE DES PIÈCES 8

PRÉLIMINAIRES 9

PREUVE HQD - Approvisionnement, coûts évités, efficacité énergétique, tarifs, conditions de service, mesures visant à soutenir les ménages à faible revenu, qualité du service et répartition du coût de service (panel 3) 10

RICHARD LAGRANGE

HANI ZAYAT

HERVÉ LAMARRE

MARCEL CÔTÉ

RENAUD GRAVELINE

INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT 10

INTERROGÉS PAR LA FORMATION 33

INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT 46

INTERROGÉS PAR LA FORMATION 106

REPRÉSENTATIONS PAR Me STEVE CADRIN 126

PREUVE DE UPA 131

ISABELLE BOUFFARD

LOUIS DIONNE

FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD

GINA HAECK

INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉ HOTTE 132

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER 175

INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT 178

INTERROGÉS PAR LA FORMATION 180

REPRÉSENTATIONS PAR Me ÉRIC FRASER 187

PREUVE ACEFO 189

PAUL PAQUIN

INTERROGÉ PAR Me STÉPHANIE LUSSIER 190

CONTRE-INTERROGÉ PAR Me ÉRIC FRASER 206

PREUVE ACEFQ 209

CO PHAM

INTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU 209

CONTRE-INTERROGÉ PAR Me ÉRIC FRASER 243

RÉINTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU 248

PREUVE OC 248

JULES BÉLANGER

SYLVIE DE BELLEFEUILLE

INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID 249

INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT 276

INTERROGÉS PAR LA FORMATION 278

PREUVE UC 286

VIVIANE DE TILLY

ÉMILIE BERNET-PELLETIER

INTERROGÉES PAR Me HÉLÈNE SICARD 289

CONTRE-INTERROGÉES PAR Me ÉRIC FRASER 321

INTERROGÉES PAR LA FORMATION 323

DISCUSSION DE PART ET D'AUTRE 331

LISTE DES ENGAGEMENTS

PAGE

E-32 (HQD) Déposer une mise à jour des coûts du combustible qui figurent au tableau 2 de la pièce HQD-8, Document 6, avec les données les plus récentes, et expliquer les écarts importants pour année de base et année témoin (demandé par la Régie) 14

E-33 (HQD) : Vérifier si le bon terme est « appareil » ou « appareillage » dans l'article 15.5 des conditions de service d'électricité (demandé par la Régie) 83

E-34 (HQD) : En l'absence de facturation dans un délai prévu, si une erreur se glisse dans la facture d'un client, préciser quelles dispositions s'appliquent à la correction de ce type d'erreur, si l'article 11.5 ne s'applique pas (demandé par la Régie) 103

LISTE DES PIÈCES

PAGE

C-UPA-0018 : Présentation PowerPoint 136

C-UC-0024 : Affirmation solennelle de madame France Latreille datée du 12 décembre 2014 287

C-UC-0025 : Présentation PowerPoint 305

B-0203 : Réponse à l'engagement # 20 333

B-0204 : Réponse à l'engagement # 29 333

L'AN DEUX MILLE QUATORZE (2014), ce quinzième (15e) jour du mois de décembre :

PRÉLIMINAIRES

LA GREFFIÈRE :
Protocole d'ouverture. Audience du quinze (15) décembre deux mille quatorze (2014), dossier R-3905-2014, demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire deux mille quinze-deux mille seize (2015-2016). Poursuite de l'audience.

LA PRÉSIDENTE :
Bonjour à tous. Nous sommes donc lundi quinze (15) décembre. Dernière semaine de notre rendez-vous annuel. Et nous commençons donc dès à présent, à moins, Maître Fraser, que vous ayez quelques remarques à faire, préliminaires. Non. Donc, nous entamons maintenant avec les questions au Panel 3, et, en particulier, celles qui seront premièrement dirigées vers monsieur Zayat.

PREUVE HQD - Approvisionnement, coûts évités, efficacité énergétique, tarifs, conditions de service, mesures visant à soutenir les ménages à

faible revenu, qualité du service et répartition du coût de service (panel 3)

L'AN DEUX MILLE QUATORZE (2014), ce quinzième (15e) jour du mois de décembre, ONT COMPARU :

RICHARD LAGRANGE,
HANI ZAYAT,
HERVÉ LAMARRE,
MARCEL CÔTÉ,
RENAUD GRAVELINE,

LESQUELS témoignent sous la même affirmation solennelle, déposent et disent :

INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT :

Tout à fait, Madame la Présidente. Alors bon matin; bon matin au panel.

Q. [1] Monsieur Zayat, on va vous poser une question qui avait d'abord été adressée au panel 2. Et on nous a référés à vous pour y répondre, en fait, c'est plus de la nature d'un engagement, qui touche les achats de combustible. Alors, je vous réfère à la pièce HQD-8, Document 6, la cote de la Régie B-29, aux pages 5 et 6. La première question est

plus de nature générale. Comment, au niveau des approvisionnements, Hydro fonctionne-t-elle quant au combustible? Est-ce qu'il s'agit de contrats à prix fixe dans le temps? C'est-à-dire qu'on prévoit des besoins pour deux mille quinze (2015), on fait des achats en juillet deux mille quatorze (2014), et on a donc figé dans le temps une certaine quantité à un certain prix, ou bien si les produits sont achetés sur le marché « spot » au besoin? C'est quoi votre mode de fonctionnement quant aux acquisitions de combustible?

M. HANI ZAYAT :

R. Bonjour. Donc, le mode de... Évidemment quand on parle d'achats de combustible, c'est pour... en tout cas, pour ma part, l'essentiel, c'est pour les réseaux autonomes.

Q. [2] Tout à fait.

R. Donc, pour les centrales de réseaux autonomes. Je dirais qu'on fonctionne par appel d'offres en fonction de quantités. Évidemment, il faut donner des indications aux soumissionnaires quant aux volumes qui sont... besoins de volumes, qui sont quand même relativement stables dans le temps, que ce soit pour les Îles ou pour les autres réseaux. Puis je vais... Pour ce qui est des Îles-de-la-

Madeleine, donc c'est des livraisons qui sont plus... assez régulières tout au long de l'année. Donc, je pense que c'est une livraison aux deux semaines. Et le prix est établi en fonction d'un prix de marché, un prix de référence au moment de la livraison ou quelques semaines précédant la livraison. Donc, ce n'est pas un prix qui est fixé dans le temps, qui est fixé pour l'année au complet.

Q. [3] Vous êtes donc affectés par les variations dans le marché?

R. On est donc affectés par les variations de prix dans le marché. Pour ce qui est des réseaux du Nunavik, c'est le même... Je dirais qu'en gros, c'est le même principe, avec une nuance où les livraisons ne sont pas régulières, elles ne se font pas aux deux semaines, mais plutôt elles se font plus... je crois que c'est deux fois par année. En général, il y a deux ou trois livraisons par année, évidemment l'été. Et donc les prix sont plus fixés à ce moment-là. Donc, ça ressemble plus à un prix qui est plus... plutôt fixe que variable, autrement dit, pour l'année à venir, souvent, les stocks sont déjà constitués.

Q. [4] Il a été question, je ne sais pas si on vous en

a informé, mais lors de l'interrogatoire des représentants des panels, du panel 2, évidemment de l'état très, très particulier dans lequel on se trouve quant au prix du pétrole actuellement, des niveaux bas qu'on n'a pas vus depuis plusieurs années. Et dans ce contexte-là, la question a été d'abord posée par la FCEI de mettre à jour ce que vous retrouvez à la page 6 de la pièce à laquelle je vous référais, le tableau 2 « détail des coûts et des volumes de combustible ».

Alors, on aimerait que vous déposiez une mise à jour des coûts du combustible qui figurent au tableau 2, avec les données les plus récentes, et évidemment, expliquer les écarts les plus importants, les écarts importants - excusez-moi, pas les plus, je ne devrais pas qualifier - importants, évidemment année de base et année témoin.

E-32 (HQD) Déposer une mise à jour des coûts du combustible qui figurent au tableau 2 de la pièce HQD-8, Document 6, avec les données les plus récentes, et expliquer les écarts importants pour année de base et année témoin (demandé

par la Régie)

(8 h 35)

Me LOUIS LEGAULT :

Je ne sais pas à quel engagement on est rendu, Madame.

LA GREFFIÈRE :

32.

Me LOUIS LEGAULT :

32. C’est possible?

M. HANI ZAYAT :

R. Oui, c’est possible. Évidemment, pour faire la suite de ce que j’ai dit, l’impact essentiellement va être pour les Îles-de-la-Madeleine, pas nécessairement pour les autres réseaux, donc...

Q. [5] Parfait. Et finalement...

R. Et peut-être juste pour... Je...

Q. [6] Oui.

R. ... je n’ai peut-être pas été assez... Évidemment, dans la composante... évidemment, c’est du combustible, c’est basé sur un prix de référence, donc pour du diesel léger, mais évidemment, il y a là toute la question du transport après de la zone mettons d’un grand port, que ce soit Montréal ou d’où la référence part jusqu’au réseau, c’est

évidemment inclus dans le coût du combustible. Donc, ce n'est pas...

Q. [7] Ce n'est pas le coût net, là, c'est...

R. Ce n'est pas l'ensemble des... ce n'est pas l'ensemble de la rubrique mazout qui est combus... qui est directement proportionnel à la variation du prix international.

Q. [8] Parfait.

R. Je vous fais cette nuance-là.

Q. [9] Parfait. Donc, avec cette réserve, on vous demanderait de mettre à jour le tableau 2. Et dans une même foulée, à la page 5 de la même pièce, on retrouve le tableau 1 qui se nomme « Évolution des autres charges en millions de dollars », dans la première rubrique « Achat de combustible » où on retrouve, là, les comptes d'écart, on vous demanderait de mettre à jour uniquement la partie du haut de ce tableau, là, quant aux comptes d'écart année de base et année témoin également. C'est possible? Je ne sais pas. Écoutez, on me dit que peut-être que cet engagement-là a déjà été pris. Maître Fraser, est-ce que... Je ne voudrais pas vous faire travailler en double si l'engagement est déjà...

Me ÉRIC FRASER :

De toute façon, on peut le prendre à nouveau, puis si on voit qu'il y a...

LA GREFFIÈRE :

33.

Me LOUIS LEGAULT :

Parfait.

Me ÉRIC FRASER :

... de l'« overlap » pardonnez l'expression anglaise, on va corriger.

Me LOUIS LEGAULT :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Ce serait l'engagement 13...

Me ÉRIC FRASER :

C'est ça.

LA PRÉSIDENTE :

... que nous avions déjà...

Me ÉRIC FRASER :

C'est ça.

LA PRÉSIDENTE :

... et qui n'a pas été répondu encore... ce matin. Oui.

Fournir la mise à jour de la rubrique « Achat de combustible du tableau 1

Évolution des charges » de la pièce HQD-8, Document 6.

C'est ce que nous avons comme engagement 13.

Me LOUIS LEGAULT :

Oui. Alors, c'est « Achat de combustible » et « Compte d'écart », hein, juste pour que ce soit clair, là.

Me ÉRIC FRASER :

O.K.

Me LOUIS LEGAULT :

Je vois... je vois qu'on me comprend, là.

Me ÉRIC FRASER :

Alors, ça demeurera l'engagement 13 puis on retire le dernier engagement.

Me LOUIS LEGAULT :

Parfait.

Q. [10] Par rapport... on revient au réseau intégré, Monsieur Zayat, je vous réfère à la pièce HQD-4, Document 4, à la page 5, qui est la pièce B-0018 où on peut y lire, aux lignes 17 et suivantes quant aux indicateurs de coût évité de la puissance :

- Pour les hivers 2014-2015 à 2016-2017 : le signal de prix est de 20 $/kW-hiver...

en

... ($ 2014), indexé à l'inflation, soit le prix des approvisionnements de court terme du Distributeur.

Ensuite :

- À compter de l'hiver 2017-2018... cette fois-ci

... le signal de prix est de 45 $/kW-hiver...

en

... ($ 2014), indexé à l'inflation, ce qui correspond à 40 $/kW-hiver en $ de 2008.

Je vous réfère à la pièce, et je ne sais pas, à la pièce qui vient par contre du dossier R-3891-2014. C'est le dossier de l'option d'électricité interruptible, la pièce B-0024, page 1 de ce document, et je vais vous lire l'extrait auquel je réfère. C'est une lettre de maître Fraser adressée à maître Dubois le vingt-cinq (25) juillet dernier dans laquelle on pouvait y lire :

> Les résultats de l'appel d'offres permettent également de constater une croissance annuelle des prix moyens presque linéaire [...] de 40 % à 50 %

par année [...]

j'en saute un bout,

À titre d'exemple, le prix moyen passe de 18,65 $CA/kW/hiver pour l'hiver 2014-2015...

et

... à 28,86 $CA/kW/hiver pour l'hiver 2015-2016.

Êtes-vous en mesure de nous indiquer si le Distributeur considère que le signal de prix de vingt dollars le kilowatt hiver (20 $kW-hiver) deux mille quatorze (2014) pour le coût évité en puissance à l'hiver deux mille seize, deux mille dix-sept (2016-2017) est adéquat considérant la hausse des prix de la puissance qui a été constatée dans l'appel d'offres deux mille quatorze (2014)? Est-ce que cette valeur de vingt dollars le kilowatt hiver (20 $kW-hiver) est toujours une valeur sur laquelle on peut se fier?

(8 h 40)

M. HANI ZAYAT :

R. La question est tout à fait pertinente et j'aurais du mal à répondre de façon, en termes de valeur. C'est sûr que l'indicateur de court terme est un indicateur, donc c'est un peu, ça reflète nos

achats et les conditions qu'on a vues sur les marchés de puissance au cours des dernières années et, notamment, de la dernière année.

C'est sûr que, si je devais prendre ce signal-là et l'appliquer à une année en particulier, donc l'année deux mille seize-deux mille dix-sept (2016-2017), par exemple, j'aurais du mal à donner un véritable signal de coût dans la mesure où on a lancé un appel d'offres pour cette année-là et qu'on n'a pas obtenu toutes les quantités recherchées. Donc, je ne peux pas...

En fait, on a pris les quantités qu'on a, qui ont été offertes, mais au-delà de ça, ça n'a même pas été une question de prix. Donc, je ne peux pas prétendre que le vingt dollars (20 $) est un bon signal ou que ça devrait être plus ou moins dans la mesure où il n'y a pas eu de... il n'y a pas eu d'offres à des horizons plus lointains.

Ou l'offre, pas qu'il n'y a pas eu d'offres, il y en a eu des offres, on a quand même été, je pense que c'était trois cents mégawatts (300 MW) qu'on a obtenus pour deux mille seize-deux mille dix-sept (2016-2017), mais ça n'a pas complété les... ça n'a pas complété les besoins.

Et donc, le signal qui est là à vingt

dollars (20 $) est certainement un signal, je veux dire c'est un signal centré, peut-être un petit peu optimiste, et le message qu'on tend à refléter c'est plutôt que les coûts de puissance sont à la hausse sur l'ensemble de l'horizon. Évidemment, pour l'horizon de long terme quand il s'agit d'installer une centrale, mais y compris pour les marchés de la puissance à court terme, le signal de prix est à la hausse et l'offre est beaucoup plus limitée que ce qu'elle a déjà été.

Donc, les deux composantes sont intimement liées et c'est sûr qu'on va devoir faire une démarche supplémentaire pour aller, un peu l'équivalent de ce qu'on a fait l'été dernier où on a voulu aller sécuriser, dans le fond, de la puissance à des horizons plus loin que le prochain hiver. On va refaire l'exercice pour aller sécuriser de la puissance annuelle ou mensuelle pour les hivers, pour les hivers deux mille quinze-deux mille seize (2015-2016), deux mille seize-deux mille dix-sept (2016-2017), deux mille dix-sept-deux mille dix-huit (2017-2018), donc pour les quantités qu'on n'a pas obtenues à l'appel d'offres de l'été deux mille quatorze (2014).

Par la suite, évidemment, c'est plus notre

démarche d'un appel d'offres de long terme, donc on avait des besoins qui étaient importants. Je pense qu'on a fait le dossier pour ce qui est d'une demande d'aller dans un appel d'offres de mille mégawatts (1000 MW). Il y a eu la décision de la Régie à cet égard-là.

Donc, on va regarder un peu voir de quelle façon on peut sécuriser nos approvisionnements en puissance sur l'ensemble des horizons du plan de façon à avoir, un, obtenir les quantités recherchées et trouver la meilleure offre possible. Je vais le dire comme ça.

Q. [11] Alors si je vous comprends bien, le vingt dollars (20 $) est peut-être un peu optimiste, mais vous seriez, bien malgré vous, incapable ou presque de fixer un montant plus précis à ce stade-ci compte tenu du contexte?

R. Pour l'horizon... pour les horizons plus loin que la première, que la première année. C'est sûr que les indications sont beaucoup plus élevées que ça quand on regarde, quand on regarde le marché de la puissance en Nouvelle-Angleterre, on a eu l'occasion d'en parler, bien évidemment l'indicateur est sorti nettement plus cher... nettement plus cher que ça.

Ici, on a essayé d'utiliser un indicateur qui est plus basé sur une moyenne, dans le fond, des offres, des offres reçues pour l'hiver, pour le prochain hiver.

Q. [12] Je vous amène maintenant sur un tout autre sujet, la question de l'orientation. Oui, allez-y. Terminez, complétez. Oui.

R. Je vais compléter. En fait, votre question était pour l'indicateur pour le court terme. Je dirais que la même chose s'applique aussi pour l'indicateur de long terme. On utilise, en fait, un indicateur qui est notre indicateur historique... notre « indicateur historique », entre guillemets, à quarante-cinq dollars (45 $) du kilowatt, du kilowatt hiver pour l'indicateur de long terme.

Et là-dessus aussi les offres qu'on va recevoir pour l'appel d'offres de long terme devraient être un... devraient permettre, dans le fond, de mettre à jour cet indicateur-là. Le meilleur indicateur qu'on peut avoir c'est celui qui reflète les offres réellement reçues.

Q. [13] Comme je m'apprêtais à vous le demander, on vous amène sur un autre terrain quant à l'orientation, la stratégie MFR. Évidemment, si je vous ai bien compris, puis on comprend que le

Distributeur va un pas plus loin encore cette année en proposant dans sa stratégie non seulement de renoncer à la dette, aux frais d'administration, mais même à une partie de la consommation, pour permettre aux ménages à faible revenu de s'engager dans un rythme de paiement de la facture d'électricité. Et je ne veux pas rentrer en détail là-dessus, mais ce qui m'intéresse, moi, dans la question c'est : dans quelle mesure ou comment on va pouvoir mesurer l'efficacité de cette stratégie-là? Et laissez-moi vous amener à deux niveaux.

D'abord, si je vais voir à la pièce HQD-8, Document 1, on retrouve les dépenses de mauvaise... la dépense de mauvaises créances au tableau 5, et au tableau 6 la dépense de mauvaises créances et le taux de la DMC sur les ventes deux mille treize-deux mille quinze (2013-2015). Évidemment, il y a un volet qui touche les MFR dans le premier tableau, évidemment il y a une stratégie pour la clientèle à faible revenu avec des radiations. Ceci étant dit, on voit quand même une augmentation de la DMC année après année. Même chose au tableau 6 qui est encore plus parlant quant à l'augmentation de la DMC.

(8 h 45)

Dans un article de La Presse, publié le vingt-cinq (25) mai deux mille treize (2013) suite à une entrevue avec Patrice Lavoie des communications d'Hydro-Québec, Hydro-Québec annonçait à ce moment-là qu'il y avait trente-cinq mille (35 000) avis qui avaient été envoyés - on est au mois de mai deux mille treize (2013) - et que pour l'année deux mille douze (2012) il y avait cent vingt-trois mille (123 000) avis qui avaient été envoyés pour aboutir à un nombre de quarante et un mille quatre cent trente-huit (41 438) interruptions de service. Évidemment, je ne vous soumets pas que c'est tous des ménages à faible revenu, là, mais... Et là-dessus, on prétendait que cinquante-sept mille cinq cent soixante-sept (57 567) ententes avec des ménages à faible revenu étaient intervenues.

Dans un article encore un peu plus ancien en deux mille onze (2011), dans le Journal de Montréal cette fois-ci, la journaliste Caroline D'Astous, encore une fois une entrevue avec monsieur Lavoie, nous disait qu'Hydro-Québec en deux mille onze (2011) avait débranché quarante et un mille six cent soixante-huit mille (41 668) clients.

On a appris cette semaine qu'il y a eu au total, au trente (30) novembre, soixante-dix mille cent quinze (70 115) interruptions de service. Quand on fait le parallèle entre la DMC et les interruptions de service, qu'est-ce qu'on fait pour mesurer l'efficacité, des mesures qui sont prises à l'égard des MFR? Est-ce qu'on ne devrait pas voir une réduction des interruptions de service? Est-ce qu'on ne devrait pas voir un effet de cause à effet entre la stratégie et les interruptions de service?

M. MARCEL CÔTÉ :

R. Donc je vais prendre cette question-là. Comme je vous ai mentionné, il y a deux sensibilités lorsque... lorsque vient le temps de regarder la question de recouvrement. Recouvrement pour les ménages à faible revenu versus les recouvrements pour les autres, les autres clients qu'on a. L'idée c'est d'être le plus optimal dans la récupération de nos revenus, en ce qui concerne les clients qui sont non ménages à faible revenu.

Je vais juste revenir à mes notes, un instant. La particularité qu'on a ici au Québec, notamment lorsque vient le temps de parler de recouvrement, nécessairement contrairement à n'importe quel autre type d'entreprise,

essentiellement c'est que les clients sont nos clients pour très, très, très, très longtemps. Les particularités qu'on a, notamment, c'est la période d'interruption, c'est-à-dire de moratoire durant l'hiver. On a également d'autres caractéristiques, qui est que dans la facture d'électricité; on a la chauffe aussi, parce que les gens chauffent à l'électricité. On a l'autre particularité c'est qu'on est au nord, donc plus au nord qu'à d'autres endroits ce qui fait qu'ils sont beaucoup... la sensibilité avec la température est beaucoup plus importante.

Donc, c'est tous des éléments qui font en sorte qu'il est important pour tous les clients d'avoir des bonnes habitudes de consommation parce que le paiement de la facture d'électricité c'est pour... ça fait partie de la facture de tous les ménages comme tels. Et c'est important d'avoir cette bonne habitude de paiement là à l'intérieur d'une année. Parce que lorsqu'on fait des ententes de plus d'une année, c'est-à-dire que lorsqu'on commence à mettre plus d'un hiver dans les ententes, ça devient plus difficile pour les personnes de respecter ces conditions-là. Ce qui fait que - puis encore une fois, on l'a mentionné à

quelques reprises - la meilleure entente qu'on a est définitivement le mode de versements égaux. O.K. Une condition qui, justement, égalise les sommes à l'année longue, ne calcule pas de frais d'administration avec cette entente-là et qui fait en sorte que les clients sont en mesure de mieux prévoir leurs paiements et leurs habitudes de paiement comme telles.

Il y a beaucoup de gens qui finissent l'hiver, qui ont passé au travers de l'hiver, qui ne sont sur les modes de versements égaux. C'est eux qui, habituellement, commencent à avoir des problèmes de recouvrement. Puis comme j'ai mentionné, il y a beaucoup de... beaucoup d'ententes qu'on fait actuellement qui sont de courte durée : moins de six mois. La plupart de ces ententes, pour les ménages... pour les ménages qui ne sont pas faible revenu. La plupart, ce qu'ils ont besoin c'est juste une période d'ajustement. (8 h 51)

Donc très grande majorité en bas de six mois, même je vous dirais en bas de trois mois. Ce qui fait en sorte que... puis ce qu'on veut, c'est qu'on fait une entente pour être en mesure de répartir ces montants-là sur quelques périodes puis

le client, on a parlé notamment du site sur lequel les clients vont pouvoir aller sur ce site-là et se faire des ententes eux autres mêmes, dans la mesure où c'est à l'intérieur du prochain paiement, ils peuvent choisir, c'est un engagement, je pense, qu'on... je ne sais pas s'il a été déposé ou pas mais on a les détails de cette affaire-là. Ce qui fait en sorte qu'on essaie de tout faire pour éviter d'aller sur les interruptions comme telles.

Mais évidemment, avec la technologie qu'on a aujourd'hui, c'est un outil qu'on doit utiliser pas nécessairement... ce n'est pas parce qu'on veut en faire beaucoup, parce qu'à chaque fois qu'on en fait beaucoup, il y a toutes les ententes qui doivent être prises puis et caetera. Vous avez mentionné les ménages à faible revenu, sur les... toutes les interruptions qu'on a faites, il y en a seulement six mille (6000) qui étaient pour des ménages à faible revenu comme tels. Les autres, ce n'était pas des ménages à faible revenu. Ça fait que c'est pour ça que c'est un outil qu'il faut utiliser puis s'assurer de l'optimisation de cette affaire-là, de la récupération de nos revenus comme tels.

Et donc, c'est pour ça que toutes les

mesures qui sont proposées, il faut toujours l'avoir dans un contexte, est-ce qu'effectivement, ça améliore la situation ou ça détériore la situation. Et c'est une mesure qui n'est pas simple à faire, mais c'est à ça que s'attardent les groupes de travail comme tels avec les différentes associations comme telles. Ça fait qu'il n'y a pas de réponse simple et claire comment on peut simplement regarder l'efficacité de ça, mais c'est la gestion du risque que le Distributeur a à faire puis quelles sont les mesures qu'on peut modifier au fur et à mesure pour voir comment on peut mieux récupérer ces montants-là.

Q. [14] Écoutez, je comprends bien votre réponse. D'ailleurs, monsieur Zayat avait parlé la semaine dernière de vouloir travailler en avant et, en fait en amont, dans les dossiers des ménages à faible revenu avec des produits en efficacité énergétique. Permettre de réduire la consommation, c'est déjà une étape de plus puis, écoutez, on ne remet pas ça en question, je ne remets pas ça en question tout à fait. Je veux juste m'assurer d'avoir un bon moyen de vérifier que les produits que vous mettiez de l'avant pour les ententes avec les faibles revenus, qu'à moyen terme, on va voir un effet direct sur le

fait qu'il devrait, je pense, avoir moins d'interruptions de service pour ces ménages-là.

Évidemment, l'UC, dans son mémoire, nous dit : « Écoutez, ça ne s'en va pas en s'améliorant. Il y a les faibles revenus, mais il y a les ménages à revenu modeste, puis de plus en plus on voit des pans de la population qui glissent vers le bas », excusez-moi l'expression, mais qui se retrouvent en difficulté de payer, alors la situation économique est difficile, mais on ne veut pas voir la situation de recouvrement s'empirer avec plus d'interruptions chez les MFR.

R. O.K. Mais dans la question de... on a vu aussi que ces montants-là sont également liés au niveau des ventes, donc il n'y avait pas nécessairement de détérioration à ce niveau-là, mais c'est clair puis les modèles qu'on a montrent bien que oui, lorsque tu augmentes tes ventes, oui, qu'il y a probabilité à augmenter tes mauvaises créances, ça c'est clair.

L'autre partie, aussi, c'est que comme je vous mentionnais, il faut être en mesure d'agir lorsque la dette est petite, dès qu'ils sortent de l'hiver pour être en mesure d'agir sur ces consommations-là parce qu'après ça, arrive le printemps où il y a les déménagements, O.K.? Puis

je ne veux pas élaborer sur toutes les façons qu'on peut... on peut se ramasser avec un an puis tu arrives au mois de novembre puis finalement, le nouvel... le nouveau moratoire s'applique. Ça fait que là, on se ramasse avec un autre hiver par-dessus tout ça, puis là on empile, on empile de la dette à ce moment-là, puis là ça devient problématique. Et au niveau comptabilité, bien là, on fait des radiations.

Ça fait que c'est pour ça qu'il y a beaucoup de mesures qui vont être prises et qui vont être compensées par ces radiations-là comme telles. Ça fait que c'est pour ça que monsieur, je pense que monsieur Richard l'avait mentionné dans sa présentation, dans le panel numéro 1, à l'effet qu'il y a aussi, au niveau de la provision, que ça joue. Donc, évidemment, si on peut agir, on a moins de provisions à prendre puis moins qu'on a de provisions, tout le monde mieux se porte, là, à ce moment-là. Donc, c'est vraiment sur l'action qu'il faut que ça se passe, là, pour être en mesure de contrôler cette dette-là comme telle.

Q. [15] Merci. Alors, Madame la Présidente, écoutez, pour fins d'information, moi ça terminait la ligne de questions pour monsieur Zayat. Alors si... je

sais que monsieur Zayat voulait être libéré plus tôt, alors c'est peut-être une bonne occasion, mais il est bienvenu de rester avec nous s'il le veut, là, je ne veux pas le forcer à partir. Je ne sais pas si la formation aura des questions pour lui. S'il doit quitter, ça serait peut-être le bon moment, je suspendrais pour vous permettre de lui poser une question ou deux, si vous en avez.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. Alors, monsieur Méthé, questions pour monsieur Zayat?

M. PIERRE MÉTHÉ :

Oui.

(8 h 57)

INTERROGÉS PAR LA FORMATION

M. PIERRE MÉTHÉ :

Q. [16] Bonjour. Monsieur Zayat, vous avez évoqué depuis le début de l'audience et peut-être même que monsieur Richard l'a fait aussi, différentes initiatives à l'égard des ménages à faible revenu et plus spécifiquement la coordination d'efforts avec le Bureau d'efficacité énergétique. En réponse à des questions de monsieur Neuman la semaine dernière, vous avez évoqué la création d'un centre d'accompagnement; j'aimerais savoir ce qu'il en est

de ces discussions avec le bureau. Est-ce qu'il y a des discussions formelles à l'égard d'initiatives pour les ménages à faible revenu? Est-ce que formellement ces discussions-là se font? Parce qu'on a beaucoup évoqué le « on » dans vos réponses, mais je voudrais en savoir un peu plus sur le caractère formel des choses.

M. HANI ZAYAT :

R. Oui, il y a eu plusieurs rencontres, en fait, avec les gens du BEIÉ. Donc, il y en a eu qui sont plus, je dirais, directes entre Hydro-Québec et le Bureau de l'efficacité énergétique, et il y en a où il y avait d'autres intervenants aussi, où c'est plus des exercices où le Bureau de l'efficacité énergétique est dans un exercice de réexamen de ces programmes, je dirais; mais, donc, oui, il y a des rencontres, bien, formelles. Et ça vise, pour ce qui est de ma part, en tout cas, pour les échanges qui sont plus directs avec le Bureau, ou les responsables du Bureau, c'est justement qu'ils portent sur la possibilité de coordonner nos actions de façon beaucoup plus... de meilleure façon; donc, d'arriver avec une offre plus intégrée.

Q. [17] Est-ce qu'on peut penser voir les résultats de

ces discussions-là dans les prochains mois? Est-ce que c'est le genre de formalisations auxquelles on assistera dans le cadre d'un protocole ou d'un document qui nous présentera l'ensemble des initiatives conjointes?

R. C'est sûr que l'objectif est d'arriver avec des résultats assez rapides. Donc, il faudrait que ça se traduise par des gestes concrets rapidement. Quelle forme ça va prendre? On n'a pas évoqué les mécanismes par quoi ça va prendre forme officiellement, mais on peut penser soit, je n'aurais pas dit à un protocole, mais plus à un mode de commercialisation, dans le fond, de l'offre qui est adressée aux ménages à faible revenu. On a parlé d'un prestataire de service, donc, qui pourrait offrir nos produits communs, enfin, les produits d'Hydro-Québec et possiblement les produits du BEIÉ, de façon à présenter aux ménages à faible revenu l'ensemble de l'éventail qui leur est offert. Ça pourrait être la meilleure façon, peut-être, de... enfin, le résultat ultime de nos démarches.

Q. [18] Merci. Est-ce que de telles discussions se déroulent à d'autres chapitres? On a parlé des ménages à faible revenu mais est-ce qu'on parle de

coordination dans d'autres domaines au niveau de l'offre d'efficacité énergétique?

R. Là, on tombe plus dans l'exercice qui est du... l'exercice du BEIÉ, dans le fond, où ils font un exercice plus large de révision de leurs programmes. Il y a eu des consultations, donc, je parle avec Hydro mais je pense également avec d'autres distributeurs, enfin avec les partenaires du BEIÉ, que ce soit des distributeurs gaziers ou autres, sur l'offre du BEIÉ et les façons de l'améliorer, donc qui ne seraient pas... les autres produits du BEIÉ qui ne sont pas spécifiquement liés aux ménages à faible revenu.

Q. [19] Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Rozon?

Me LOUISE ROZON :

Q. [20] Bonjour. Peut-être une ou deux questions, Monsieur Zayat. On l'observe dans le cadre de la preuve qui a été déposée; vous nous l'avez mentionné tantôt, les coûts de la puissance sont à la hausse et l'offre est plus limitée. On constate dans le cadre du budget pour le PGEÉ qu'il y a quand même une augmentation importante des sommes allouées à la gestion de la demande en puissance,

on parle d'un budget de douze millions (12 M), soit quand même dix millions (10 M) de plus que le budget qui était demandé l'année dernière pour ce type de programmes là. J'en ai fait mention à monsieur Richard, mais est-ce qu'on peut s'attendre dans l'avenir à ce que le PGEÉ prenne un virage, dans le sens où qu'il y ait davantage de budget qui soit alloué à ce volet de gestion de la demande en puissance?

M. HANI ZAYAT :

R. C'est certainement l'intention. Vous avez tout à fait raison. Notre... quand on regarde notre bilan énergie-puissance, le principal enjeu qu'on a au cours des prochaines années est un enjeu de puissance, et c'est un enjeu important, les quantités recherchées sont très importantes, dans le contexte d'un marché qui est en train de se resserrer de façon... de façon importante aussi. (9 h 02)

Quand on avait, dans l'ancien... en fait, il y a un an, donc, dans l'ancien plan, on avait indiqué des volontés d'aller de l'avant avec des mesures de gestion de la demande en puissance. Donc, je... puis, il y avait des quantités qui étaient associées à ces mesures-là. On a même

devancé dans le plan le déploiement de ces mesures. Il y a même cinquante mégawatts (50 MW) de gestion de la... gestion de la demande qui arrivent dès l'hiver prochain. Cinquante mégawatts (50 MW) qui sont... qui sont illustrés, en tout cas, qui sont basés sur une intervention sur... en chauffe-eau, hein! C'est essentiellement la première étape, la première marche abordable, c'est celle... c'est celle des chauffe-eau, puis c'est de là que découle le budget du PGEÉ qui est associé à la gestion de la demande. Donc, on fait référence à... c'est un plan qui est ambitieux, cinquante mégawatts (50 MW), c'est pas loin de cent mille (100 000) chauffe-eau. Donc, il faudrait qu'il y ait cent mille (100 000) chauffe-eau gérables, connectables au prochain hiver pour qu'on puisse avoir ce cinquante mégawatts là (50 MW).

Donc, oui, les efforts sont... quand on le regarde d'un point de vue... d'un point de vue appro, dans un bilan en puissance, c'est seulement cinquante mégawatts (50 MW), c'est... mais en pratique quand il s'agit de le déployer et de le mettre en oeuvre, cinquante mégawatts (50 MW) est un effort... est un effort colossal pour les prochaines... les prochains mois. Et évidemment,

c'est basé sur le signal de coût évité.

Donc, on reflète nos coûts de puissance et ça se traduit par la capacité d'aller de l'avant avec ce type de mesures, donc des types... des mesures qui sont a priori plus chères, hein! Comme je l'ai mentionné, ça demande quand même le déplacement d'un maître électricien à court terme. On espère qu'à long terme ça ne sera pas... ça ne sera pas requis le déplacement d'un maître électricien, mais pour les prochains mois, c'est encore un incontournable, donc ça nécessite le déplacement d'un électricien et le déploiement de mesures d'intervention plus... d'ajout d'équipements physiques chez le client.

Mais, pour répondre de façon plus simple, oui, on peut s'attendre à ce qu'il... à ce que le PGEÉ... à ce que la partie puissance prenne plus de place, beaucoup plus de place dans le PGEÉ, de façon à répondre aussi à nos... aux besoins du bilan de puissance.

Q. [21] J'aimerais juste faire un lien entre les... Vous avez parlé de cent mille (100 000) chauffe-eau, mais le projet pilote prévoit quatre cents (400) participants. Moi, j'en ai juste un chauffe-eau chez nous, il y en a peut-être qui en ont plus.

R. Vous avez raison, le projet pilote, c'est quatre cents (400) chauffe-eau, mais le pilote est en déploiement, donc là on parle de quatre cents (400) chauffe-eau pour... pour là, là, pour décembre deux mille quatorze (2014), donc c'est ce qui est en déploiement en décembre deux mille quatorze (2014). Donc, pour l'hiver deux mille quatorze, deux mille quinze (2014-2015), ça va être pour les quatre prochains mois.

Et ça vise effectivement à tester la réalité technique en arrière de l'installation, de l'installation de cet interrupteur, de cet interrupteur communicant et après ça tester un peu les modalités d'interruption du chauffe-eau. C'est pour l'hiver prochain qu'on viserait... qu'on viserait cent mille... cent mille (100 000) clients, dans la mesure évidemment où le pilote est concluant et que c'est... c'est possible d'aller... d'aller interrompre les chauffe-eau. Ça, je n'ai pas trop de crainte là-dessus, mais que ça peut se faire de façon organisée, économique et faisable.

Q. [22] O.K. Dernier...

R. À plus long terme, on parle de plus que cent mille (100 000) chauffe-eau quand on regarde... je fais plus le lien avec le plan d'approvisionnement.

Q. [23] Trois cents (300).

R. À terme, on parlait de trois cents mégawatts (300 MW), donc ce n'est pas loin de cinq cent mille (500 000) chauffe-eau.

Q. [24] O.K.

R. Cinq cent mille (500 000) chauffe-eau, donc cinq cent mille (500 000) clients.

Q. [25] Cinq cent mille (500 000), oui.

R. C'est quinze ou vingt pour cent (15 %-20 %) de la population... du parc de chauffe-eau et de la population qui serait... On pense qu'ils seraient... qu'ils seraient volontaires pour ce genre de... pour ce genre de mesures qu'on ne pense pas être une mesure invasive, donc c'est... qui devrait être relativement transparente, donc sans impact pour le client.

Q. [26] O.K. Une dernière question pour... ça concerne la biénergie. Est-ce que votre objectif, c'est de maintenir votre parc actuel qui est évalué à peu près à cent vingt mégawatts (120 MW) ou de l'augmenter ce parc-là? Parfois on ne voit pas nécessairement la... en fait, où on voit qu'il y a des contraintes qui sont liées à ce tarif-là et il y a des difficultés à l'accroître, là. Mais, j'aimerais avoir votre vision par rapport... par

rapport à ça.

R. Oui. Si vous me posez la question, c'est sûr que théoriquement augmenter le parc serait une solution intéressante, dans le sens que d'un point de vue équilibre offre-demande, d'un point de vue bilan énergie et puissance, le tarif biénergie est un tarif qui est intéressant, il est très intéressant. En tout cas, avec mon chapeau... chapeau appro, il est très intéressant dans la mesure où il permet au client de se chauffer à l'électricité et il n'est pas présent à la pointe, donc là aussi je... ma référence, c'est de l'interruptible, en général, il n'est pas là à la pointe.

(9 h 08)

Par contre, il faut quand même admettre que les clients ne semblent pas, ou les nouveaux clients ne semblent pas être très favorables à ce genre de... Je vais le dire autrement. Les clients, les nouveaux clients, donc les nouvelles constructions, sont plutôt réticents à installer du mazout chez eux, que ce soit sous un tarif pour du chauffage au mazout ou que ce soit pour un tarif biénergie.

Donc, le boniment qu'on peut donner ou l'attrait du tarif biénergie est complètement

évacué de la vision du client lorsqu'il s'agit de construire une nouvelle maison. D'ailleurs, je pense le chiffre qu'on donne toujours c'est plus de quatre-vingt-dix pour cent (90 %) de la nouvelle construction est chauffé à l'électricité.

Donc, je dois quand même prendre acte du fait que le mazout... avoir une installation au mazout dans les résidences aujourd'hui au Québec n'a pas beaucoup d'attraits. Puis j'aurais tendance à rajouter, quel que soit le tarif qui est offert, quel que soit... Ce n'est pas le tarif biénergie qui va faire en sorte que ça va changer.

Dans ce contexte-là, le maintien du parc biénergie devient une solution plus de repli et, oui, l'intérêt c'est de maintenir ce six cents (600), six cent cinquante mégawatts (650 MW) de biénergie. Au moins c'est des installations qui sont existantes. Les clients sont déjà là. Il y a des réservoirs de mazout dans ces résidences-là. Et à tout le moins, cibler ce parc-là pour pouvoir le conserver devient la stratégie plus réaliste, je vais dire.

Q. [27] Et les autres sources que le mazout qui pourraient, en fait on comprend que ce n'est pas limité au mazout, évidemment, la biénergie. Mais

les autres sources d'énergie qui peuvent permettre à un client d'adhérer à la biénergie, ce n'est pas nécessairement, il n'y a pas là un avenir prometteur, selon vous?

R. Je ne suis pas un spécialiste de l'ensemble des autres moyens de faire de la biénergie, mais ça reste extrêmement limité, effectivement. C'est sûr que le premier bassin, il faut que ce soit quelque chose de stockable, donc d'où l'intérêt pour le mazout. Et quand on dit stockable, évidemment, tout ce qui est gaz naturel est à peu près évacué dans la mesure où le réseau du gaz est sujet à la même pointe que le réseau d'Hydro, que le réseau électrique.

Après ça, les autres, est-ce qu'on peut penser qu'il peut y avoir du chauffage d'appoint à bois? J'ai du mal à le voir aujourd'hui et je pense que, déjà, dans la ville de Montréal il y a des limitations importantes. Je pense même il y a des interdictions qui sont en vigueur pour du chauffage à bois. Donc, est-ce que ça peut servir de chauffage d'appoint? Ça reste plus, je pense, anecdotique qu'autre chose.

Et pour nos besoins il faut évidemment que ce soit, enfin pour nos besoins et pour le client

il faut que ce soit une source fiable et disponible. Donc, là, on n'est pas en mode de chauffer quand il fait... quand il y a une petite neige le vingt-cinq (25) décembre et qu'il fait moins cinq. C'est plus par temps de grands froids.

Donc, c'est là l'interruptible... pardon, pas l'interruptible mais la biénergie s'efface par temps de grands froids. Là, on parlait de moins douze (-12), moins quinze (-15). Donc, là, il faut vraiment que la source soit fiable, disponible et pour une période conséquente.

Donc, moyens alternatifs je n'en vois pas vraiment qui puissent jouer ce rôle-là de façon importante.

Q. [28] Bien, je vous remercie, ça termine mes questions.

LA PRÉSIDENTE :

Q. [29] Monsieur Zayat, merci. Je n'ai pas de questions pour vous. Nous tenons à vous remercier pour votre témoignage et les informations. Et aussi, ça a l'air à être une nouvelle culture, ma foi, chez Hydro, la générosité, je dirais, des réponses. Et c'est fort apprécié et c'est aidant pour la Régie. Alors voilà. Ceci étant dit, nous vous libérons. Bonne journée et Joyeuses Fêtes!

R. Merci. Et merci pour votre compréhension pour ce matin, une contrainte.

Q. [30] Pas de problème. Alors, Maître Legault.

INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT :

Parfait.

Q. [31] Alors on va, Monsieur Côté, continuer à parler d'entente de paiement. Cette fois-ci on va parler plus de l'approche libre service pour la clientèle qui n'est pas ménages à faible revenu. Je vous réfère à la pièce B-96, page 16. C'est HQD-15, Document 11. C'est les réponses, vos réponses à la question 10.2 de la DDR-1 d'Option consommateurs.

(9 h 13)

Et je vais vous lire l'extrait, mais avant de l'aborder je vais vous donner tout de suite la cote de la prochaine pièce. S'il y a quelqu'un qui peut peut-être la chercher pour vous, la pièce B-53, aux pages 13, 14, HQD-15, Document 1.7. C'est vos réponses à la question 5.1 de la DDR-5 de la Régie.

D'abord, l'extrait auquel je faisais référence de la réponse à Option consommateurs, on peut y lire aux lignes 4 et suivantes :

> Les premières ententes en libre-service visent des transactions simples afin d'assurer une mise en

application rapide et efficace. Le Distributeur souhaite également apprendre de ce premier volet avant d'envisager le développement d'autres types de transactions en libre-service. Le traitement des cas plus simples en libre-service donne aux clients la possibilité de régler le solde échu de 24 heures par jour et sept jours sur sept. Les représentants du service à la clientèle seront donc disponibles pour les clients nécessitant plus d'accompagnement.

Et maintenant à la deuxième référence on peut y lire, à la page 13, ligne 20 et suivantes :

[...] l'expérience du Distributeur est à l'effet qu'il n'y a pas de 'standard' dans les besoins des clients en recouvrement.

Et un peu plus loin, ligne 7 de la page suivante :

L'entente optimale permet d'étaler la dette sur quelques paiements ou jusqu'à 12 mois pour les clients qui ont de plus grandes difficultés à rembourser leur dette. Cette entente

1 représente 23 % des ententes conclues
2 dans le cadre du recouvrement.
3 Première question ou plutôt commentaire avant
4 d'aborder les questions. Quand on parle d'entente
5 en libre-service, je comprends qu'il ne s'agit pas
6 véritablement d'une entente - puis corrigez-moi -
7 il s'agit plutôt d'une opportunité qu'on donne au
8 client de régler lui-même la façon dont il va payer
9 un solde échu de son compte sur un mois, deux mois,
10 en fait relativement à court terme. Mais est-ce
11 qu'il y a une intervention d'Hydro-Québec qui dit :
12 « J'accepte ta proposition. » Ou si le libre-
13 service c'est une faculté qu'on donne au client
14 d'autogérer son mode de paiement?
15 M. MARCEL CÔTÉ :
16 R. Donc dans un premier temps, ces ententes-là le
17 client lorsqu'il ne peut pas payer sa facture il y
18 en a qui appellent, ça fait que c'est... Puis on
19 parle, je pense que... le chiffre que j'ai en
20 mémoire, tous ces appels-là on parle de trois cent
21 mille (300 000)... Non, non, c'est dans un autre
22 dossier, je m'excuse. Je m'excuse. Donc les gens
23 appellent pour, justement, faire ces ententes-là.
24 Et comme j'ai expliqué plus tôt, c'est vraiment une
25 question d'ajustement pour de courtes périodes. Et

c'est dans ce contexte-là qu'on s'est dit : bien plutôt que d'avoir à intervenir parce qu'on peut l'appeler entente, pas entente, vous pouvez dire modes de versements égaux c'est des ententes, c'est pas des ententes, mais en bout de ligne c'est un allégement par rapport à : je reçois ma facture, vingt et un (21) jours plus tard je paye ma facture. Puis comme je vous ai mentionné, quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) des gens payent leur facture, que ce soit mode de versements égaux ou pas.

Ça fait que c'est pour ça qu'à ce moment-là, si vous ne respectez pas cette entente-là, qui est la condition de service sur le paiement, on prend des ententes. Et évidemment, ces ententes-là de court terme c'est celles qui peuvent être faites de façon les plus simples, les plus faciles. Et vous avez fait référence à une entente standard, ces ententes-là, si vous voulez, elles sont en quelque sorte un peu standards parce que... on sait que c'est des courtes périodes. Donc avant l'échéance, donc un peu... c'est des ententes qu'on appelle les ententes régulières, si le client a besoin d'assouplissement d'ici le prochain paiement de facture, plutôt que le faire au téléphone avec

un représentant on peut le diriger vers ce site-là dans lequel il va pouvoir faire cette entente-là lui-même à ce moment-là. Dire le montant qu'il est en mesure de payer, à quelle fréquence qu'il veut le faire, il va pouvoir même le faire... offrir la possibilité. On offre également, je pense, la possibilité de faire des prélèvements dans son compte de banque.

Ça fait que c'est des choses qui peuvent être faites de façon... la technologie qui nous permet de pouvoir faire ça, qui va... Comme la réponse mentionnait : libérez ces gens-là, les représentants qui travaillent sur ces ententes-là, pour qu'on puisse les focusser davantage sur les ententes, ce qu'on appelle les ententes A et B qui, elles, si on élargit comme on a mentionné dans la proposition d'Hydro-Québec, va requérir plus d'efforts comme tels. Ça fait que c'est un peu le pendant dans ces deux éléments-là.

(9 h 18)

Ça fait que si votre question est de savoir c'est-tu une entente, pas une entente? Je crois que c'est... dans mon esprit, c'est des ententes. Ce sont toutes des ententes. Et s'il y en a qui peuvent être faites plus facilement ou

simplement... parce qu'il ne faut pas oublier également, c'est une situation difficile pour les personnes qui sont en difficulté de paiement. Puis souvent, ils ne souhaitent pas parler. S'ils peuvent le faire directement sur un site internet puis... c'est quelque chose qui, on pense, va être formule gagnante et pour Hydro-Québec et pour la clientèle qui va être dans cette situation-là.

Q. [32] Parfait. Non, je ne voulais pas m'obstiner avec vous sur les mots, loin de là l'idée, mais ce que je comprends, c'est que dans la mesure où la personne va aller elle-même sur le libre service, dans la mesure où ce qu'elle propose de faire est à l'intérieur de certaines balises, ce sera déjà approuvé par Hydro-Québec. Il n'y a pas quelqu'un qui va devenir... passer en arrière puis mettre son sceau de « oui » ou « non ». C'est juste ça que...

R. Exactement. Exactement. Je pense qu'on a un engagement. Je ne sais pas s'il a été déposé. Je pense qu'on a repris tous ces éléments-là pour que ce soit clair.

Q. [33] Parfait. Au-delà de cette approche libre service, c'est quoi la vision du Distributeur quant à l'avenir des transactions internet pour sa clientèle, à plus long terme?

R. Vous parlez, là... est-ce que vous parlez toujours pour les...

Q. [34] Oui. Au niveau ententes de paiement.

R. Ménages à faible revenu ou...?

Q. [35] Non, non. Hors ménages faible revenu.

R. Donc évidemment, c'est parce que c'est... on reprend un petit peu la séquence, là, dans le fait que les clients consomment l'électricité et consomment pendant une période de deux mois, actuellement, et après ça, après vingt et un (21) jours, ils paient leur facture puis dans la très grande majorité, les gens paient leur facture. Idéalement, comme j'ai mentionné, c'est de faire en sorte que les gens n'aient pas à appeler Hydro-Québec. Pour ce faire, il faut nécessairement faire des factures qui soient claires parce que c'est un des éléments qui est soulevé à chaque fois qu'on fait des sondages à ce niveau-là. Et évidemment, les nouveaux compteurs vont faire en sorte qu'on va être en mesure de faire beaucoup plus de factures claires et précises avec des données qui sont réelles. Ça, c'est le premier élément qui est très important là-dedans. Donc, c'est clair que dans la mesure où tous les types de questionnements qu'il peut y avoir, qui peuvent être faits en libre

service sur le site, on va essayer de regarder ça.

L'autre exemple qu'on a, c'est dans le cas des propriétaires qui ont des logements à louer. Et le chiffre de trois cent mille (300 000) qui m'est venu à l'esprit tantôt, c'est le nombre d'appels qu'il y a entre les propriétaires à Hydro-Québec pour connaître le statut de leur clientèle, leur clientèle qui sont les locataires comme tels. Ça fait que ce site-là fait en sorte qu'on va réduire de façon importante la relation qu'on a entre eux puis nous, via le service téléphonique, mais beaucoup plus sur un site web qui ne requiert pas nécessairement de grandes discussions ou de décisions, comme on a mentionné plus tôt. Donc ça, c'est un autre élément.

Donc c'est clair que ce genre de développements là, ce sont des développements... le développement du site web, c'est principalement ce genre d'application qu'on recherche et non, tu sais, des sites où on a beaucoup d'informations qu'on pense que les gens vont venir puis avoir des jeux ou peu importe, là. Je pense qu'on a déjà fait l'allusion au... des gens qui viendraient le samedi soir pour voir qu'est-ce qui peut être fait sur... les gens viennent par nécessité sur le site

d'Hydro-Québec. Puis ce qu'on veut, c'est justement des sites qui sont clairs, directs, puis que les gens peuvent se retrouver puis qu'ils peuvent voir leur facture. Pas exclusivement, parce qu'il y a des clients, évidemment, qui ne seront jamais des clients web. Il faut qu'on puisse continuer à faire ce qu'on fait présentement. Mais élargir cette application-là du site web comme tel.

Q. [36] J'ai parlé d'entente standard tantôt et pour être un peu plus précis sur le type d'entente, est-ce que vous pourriez envisager d'assouplir les termes de l'entente qu'on nomme « optimale » que vous offrez déjà à un certain nombre de vos clients en difficulté de paiement? Est-ce que c'est quelque chose qui serait envisageable, pour l'offrir à un plus grand nombre de clients?

R. Les ententes optimales, encore une fois, là, c'est lorsqu'on prolonge un petit peu plus le temps. Puis on sait que là, on a moins de succès sur cette question-là, parce que, comme j'ai mentionné, on inclut à ce moment-là deux hivers pour faire l'entente. Ça fait que là, en rajoutant deux hivers, ça devient encore plus difficile. S'ils ont fait juste un hiver, ils ont de la misère à payer, si on rajoute une entente incluant cet hiver-là qui

n’a pas été payé, plus une année complète, c’est là... puis c’est là... c’est là que les groupes de travail avec lesquels on travaille... on fait notre travail en collaboration avec eux, c’est de voir comment on peut aller plus court, essayer de... pas nécessairement dire « Je veux juste faire des ententes très, très court terme mais c’est vraiment... on va faire une entente qu’on puisse... à l’intérieur de cette année-là, qu’on puisse fonctionner puis que le client puisse reprendre sa vitesse de croisière, et surtout, parce qu’on ne peut pas obliger les gens d’être sur les modes de versements égaux, mais c’est les inciter à prendre ces modes de versements égaux là qui ferait en sorte que le prochain hiver va être moins difficile. Ça fait que c’est un peu cet exercice-là qui est...

(9 h 24)

Q. [37] Monsieur... Monsieur Côté, je ne veux pas vous interrompre mais je veux juste aller de façon plus précise. Sans parler d’entente standard comme telle, mais est-ce que vous seriez prêts à considérer d’envisager, en segmentant votre clientèle endettée - excusez-moi l’expression - qui n’a pas accès à des ententes destinées aux ménages

en difficulté de paiement, d'identifier un certain nombre de cas types pour lesquels il serait possible de développer des ententes types qui s'étaleraient sur une période qui pourrait aller jusqu'à deux ans et qui seraient destinées et offertes par Internet, dans le but de régler sans autre formalité les cas que n'offrent pas la... de complications particulières? Alors, est-ce qu'il y aurait moyen de penser à segmenter la clientèle qui a de la difficulté à payer puis de présenter certaines ententes types que les clients pourraient prendre?

R. Donc, pour la question d'aller dans des temps plus longs, des termes de deux ans avec des ententes, par exemple, sur le libre-service, et dans des termes de plus long, je pense que ce n'est définitivement pas la voie sur laquelle il faut aller. D'abord, dans un premier temps, le fait qu'on soit aussi... j'ai mentionné tantôt les conditions particulières qu'on a ici au Québec pour l'électricité mais on est en... pas en compétition mais je vous dirais que chaque ménage a à s'occuper de ses factures et la facture d'électricité en est une parmi tant d'autres. Et puis, je pense que déjà, le fait que nos frais d'administration soient

moins élevés, le fait qu'on a un moratoire, le fait que... si on peut prendre des ententes de deux ans, on va toujours, Hydro-Québec, se ramasser avec la facture qu'il n'est pas nécessaire de payer. Et ça, ça devient... Puis, ce qui est important, ce qui est très important, c'est de s'assurer que les gens prennent des bonnes habitudes en matière de paiement de factures. Ça fait que si on donne, on ouvre la possibilité d'aller à des termes beaucoup plus longs et ne pas charger les frais, par exemple, des frais d'administration, éviter des frais d'interruption pour les ménages à faible revenu puis ces choses-là, ce n'est pas la bonne voie. Je pense que la bonne voie...

Puis, l'autre chose qui est très importante aussi, c'est que si on fait une entente pendant deux ans, on perd le contact aussi avec le client. O.K.? Si on fait des ententes courtes puis qu'elles ne sont pas respectées, on est toujours en contact avec le client. On est toujours en mesure de revenir puis refaire des ententes avec le client. Puis ça, c'est important de rester toujours en lien avec le client, parce que dès qu'on est rendu dans une dette qui couvre plus d'une année, là, on cherche plutôt d'autres façons de... on déménage,

les gens vont déménager, on trouve un autre local, on... là, à ce moment-là, il faut garder la trace au... quel client, quelle est la dette qu'il a, et caetera. Ça devient... ça devient très complexe, puis on se ramasse... Puis, quand on regarde les créances d'Hydro-Québec, il y a beaucoup de dettes aussi qui sont long terme, plus de trois cents (300) jours. Trois cents (300) jours, ce n'est pas normal. Une facture qui est payée à tous les mois, tous les deux mois... il faudrait être en mesure.

Ça fait que, comme je disais, deux sensibilités : ménages faible revenu; là, il faut regarder le poids de la facture sur leurs revenus comme tels. Puis, pour les autres, il faut qu'ils prennent leurs ententes. Deuxième... l'autre point également, il faut... les ententes qu'on fait, c'est pour... jusqu'à cent vingt pour cent (120 %) du ménage à faible revenu comme tel. Donc, on n'est pas juste sur le standard faible revenu, c'est cent vingt pour cent (120 %), donc on augmente... on élargit. Et toutes les autres ententes que je mentionnais, la majorité, la majorité de toutes ces ententes-là sont faites en delà de trois mois.

Q. [38] On va maintenant parler rapidement de biénergie. Maître Rozon a posé une question à

monsieur Zayat tantôt, et vraiment dans la suite, juste pour être un peu plus précis. Dans la décision du dossier tarifaire l'an dernier, la Régie notait qu'il y aurait un suivi après de la clientèle qui était chauffée au mazout qui serait fait. Dans votre demande tarifaire cette année, vous mentionnez que le Distributeur continue de suivre avec attention l'évolution du parc biénergie. D'ailleurs monsieur Lagrange la semaine dernière l'a mentionné, là, qu'il y avait un suivi des ventes de résidences qui avaient un système de biénergie, là, et monsieur Zayat a confirmé tantôt une volonté chez le Distributeur de, à tout le moins, maintenir le parc de biénergie actuel.

(9 h 29)

Est-ce qu'il y a un suivi du « in and out » qui se fait? C'est-à-dire ce qui rentre en biénergie et ce qui en sort, est-ce que vous faites un suivi de ça chez le Distributeur?

R. Pas spécifiquement sur le « in and out », mais... donc on peut... oui, on peut voir le... Je sais qu'on regarde... on le regarde de façon épisodique, là, la situation, combien qu'on a de clients qui ont, qui ont quitté le tarif, quels sont les nouveaux clients qu'il y a, mais il y a eu

effectivement un effritement au cours des dernières années. Mais, évidemment avec l'hiver qui vient... qu'on vient de connaître, c'est une situation qui est à regarder sur un... juste sur un hiver, là, les gens peuvent... peuvent être influencés. Mais, il y a aussi l'âge du parc qu'on a aussi dans... dans ce contexte-là.

Et pour juste revenir sur ce que monsieur Zayat disait, c'est que la nouvelle construction ou la rénovation, souvent on abandonne le système biénergie comme tel. Ça fait que dans ce contexte-là, maintenir le parc est même un objectif qui va être... qui va être difficile parce qu'il est en effritement et le parc a un certain âge, là, qui fait en sorte que les gens sont à prendre des décisions justement sur leur système biénergie.

Q. [39] Êtes-vous en mesure de commenter rapidement, là, sur l'impact ou, en fait, si vous avez constaté un impact du programme Chauffez vert sur le parc de biénergie? Et, en fait, ce qui m'intéresse c'est plus précisément, comment les clients qui se chauffent au mazout sont informés de manière factuelle, là, factuellement de l'existence de la biénergie et du tarif DT en même temps qu'ils sont informés du programme Chauffez vert?

R. Donc, comme vous le savez, là, il y a Chauffez vert, il y a une offre pour la clientèle, mais c'est... l'offre est faite... est faite pour la clientèle qui est au tarif D comme tel, c'est pas les clients... pour les clients qui sont au tarif DT et... Donc, la question est de savoir est-ce qu'il y a un client tout simplement au tarif DT se met sur le tarif D pourrait être en mesure de... est-ce que, ça, ça a un impact? Donc, ça, c'est la complémentarité justement des programmes... bien, des programmes! c'est-à-dire nous autres dans notre cas, c'est le tarif DT puis dans l'autre cas, c'est le chauffe hiver du gouvernement. Et l'intention du gouvernement, c'est ne pas... pas de cannibaliser ce programme-là évidemment.

Est-ce que techniquement il peut y avoir de la situation où ça se produit? Oui, puis je pense qu'il y a eu certaines situations, je pense que ça explique en partie, bien, l'effritement qui se fait à ce moment-là. Ça fait que c'est pour ça que parmi les discussions qu'on peut peut-être avoir avec BEIÉ, c'est un des éléments qui est pour s'assurer que les programmes ne se nuisent pas. Mais, je vais laisser monsieur Lagrange compléter.

Q. [40] Mais, vous comprenez le sens de ma question,

là. Je veux dire, on est... il y a des gens qui sont chauffés au mazout, uniquement au mazout et il y a un programme qui prévoit qu'on les transfère cent pour cent (100 %) électricité. Est-ce qu'il n'y a pas une opportunité là, au niveau puissance, de récupérer ces clients puis de les passer au DT, alors plutôt que de les passer à cent pour cent (100 %) électricité? Il me semble qu'il y aurait un intérêt quant à la puissance de faire une démarche dans ce sens-là.

M. RICHARD LAGRANGE :

R. Je vais prendre... je vais complémenter ce que Marcel a dit. Deux volets, premier volet, en termes de suivi du parc, on le suit. Le « in and out », là, je m'excuse, on le suit, là.

Q. [41] O.K.

R. Donc, les demandes d'adhésion, il en a rentré combien? Il en est sorti combien? J'ai les chiffres ici, là, année par année, même au trente et un (31) octobre, on sait exactement l'état du parc en termes de biénergie au mois le mois.

Pour répondre à votre question deux, plus spécifiquement au niveau du Chauffez vert, on est très au fait qu'il y a un impact. On suit également le nombre d'adhésions au programme Chauffez vert,

j'ai les chiffres ici, là, l'année passée, ils ont eu six mille trois cent vingt-six (6326) adhésions. Et on s'assure, par rapport à toutes ces adhésions-là, mensuellement lesquelles proviennent de nos clients biénergie, donc... Parce qu'il y a une clause qui empêche un client biénergie de passer Chauffez vert et... Mais, malgré ça, il y a des façons, je ne dirais pas de contourner, mais il y a des façons de pouvoir être un client qui est... c'est délicat à dire, là, mais il y a des façons donc de peut-être un peu contourner les règles. Donc, on s'assure de faire un suivi de ça parce qu'on connaît les chemins que les gens peuvent prendre. Et présentement, ce que j'ai, là, j'ai... j'ai les chiffres devant les yeux, là, c'est pas une partie importante de notre clientèle, là, qui s'effrite, si on peut dire, par rapport au programme Chauffez vert, mais c'est sûr qu'on est au fait de ça.

Et là on tente... on va voir l'harmonisation qu'on peut faire avec le BEIÉ. Eux ont une volonté, ils ont des objectifs de réduire l'empreinte de gaz à effet de serre. Donc, c'est sûr que, pour eux, un client qui passe du mazout au TAE, ça permet d'atteindre cent pour cent (100 %)

de leurs objectifs. Là ce qu'on tente de faire, c'est de voir : est-ce qu'il y aurait moyen de... qu'ils atteignent une partie importante de leurs objectifs, mais en faisant migrer ces clients-là vers du biénergie. Donc, on serait comme gagnant, gagnant, autant du côté Hydro-Québec, il n'y aurait pas un impact sur la puissance, que du côté BEIÉ où ils iraient chercher une partie importante des objectifs qu'ils recherchent en termes d'empreinte de carbone. Donc, essayer de trouver...

(9 h 35)

Q. [42] Donc, il y a un suivi d'ailleurs, d'abord pour pas perdre les clients DT qui sont déjà là, qui ont une chaudière au mazout, on ne veut pas les perdre au cent pour cent électrique. Mais en même temps, il y a les clients qui sont chauffés avec une chaudière et au mazout, et on aurait intérêt à ce qu'ils conservent leur chaudière et le mazout et qu'ils deviennent biénergie?

R. Tout à fait. Donc, là, ce serait de trouver un terrain d'entente avec le BEIÉ pour voir s'il n'y a pas moyen de capter ces situations-là.

Q. [43] On va parler maintenant d'indicateurs de qualité de service. Je vous réfère à la pièce B-9 (HQD-2, Document 1) à la page 12. On trouve le

tableau 4 « indicateurs de qualité du service du Distributeur ». Et je vous réfère aussi au mémoire de l'APCHQ à la page 14. C'est la pièce C-APCHQ-13. Vous avez en face de vous vos indicateurs proposés. Et l'APCHQ dans son mémoire nous écrit :

> Pour l'APCHQ, il est grand temps d'aller au fond de la question et de tirer au clair cet écart entre les excellents résultats présentés par les indicateurs du Distributeur et ce que vivent ses membres au quotidien.
>
> Par conséquent, l'APCHQ recommande en tout respect à la Régie:

Bon. De refuser votre demande du Distributeur de retirer l'indicateur « Taux de réalisation des demandes d'alimentation »; puis de vous ordonner d'intégrer à votre suivi réglementaire certains éléments dont notamment le taux de réalisation des prolongements, le délai moyen pour les prolongements, et caetera.

En prenant pour exemple l'indicateur indice de satisfaction à la clientèle, qui est mesuré pour trois grandes catégories de clients, soit les clients résidentiels, les clients Grands comptes et Affaires-autres, et finalement les clients Grande

puissance. Puisqu'il semble que les résultats varient selon la clientèle, est-ce que vous pouvez nous indiquer si le Distributeur serait en mesure de segmenter les indicateurs « Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus » et « Délai moyen de raccordement » entre ces trois grandes catégories de clients, ou toute autre division que le Distributeur pourrait juger pertinente?

M. MARCEL CÔTÉ :

R. Pour bien comprendre votre question. Vous parlez du délai moyen de raccordement, être capable de séparer selon les clientèles comme telles?

Q. [44] Exact.

R. Parce que les délais de raccordement du Distributeur, essentiellement, c'est le promoteur qui l'a fait, mais c'est essentiellement pour du résidentiel. Ça fait que... Est-ce qu'on est en mesure? Parce que les... Je prends juste exemple la clientèle Grande puissance, la dernière fois que j'ai vu des nouveaux clients Grande puissance, ça fait déjà un petit bout de temps. Il n'y en a pas beaucoup. Il n'y en a pas beaucoup de ça. Évidemment... Donc, les promoteurs, lorsqu'ils font... La réalité, c'est que les promoteurs

construisent des maisons résidentielles. C'est ce qu'ils font. Il y a évidemment du commercial également.

Mais est-ce qu'on est en mesure de séparer ça? Je pense que la discussion qu'on a eue avec monsieur Simard était à l'effet d'aller... faire des discussions avec ces groupes-là, puis être en mesure de voir qu'est-ce qui peut être fait, qu'est-ce qu'ils ont... quels sont les indicateurs qu'ils sont intéressés de suivre comme tels? Est-ce que c'est celui que vous mentionnez ou est-ce que c'est un autre? Je pense qu'il y avait une principale préoccupation d'insatisfaction qu'on a vue, c'était au niveau des délais. Je pense qu'il faut voir quels sont les délais.

Puis il y a évidemment une vision, nous autres, à l'interne que sont les types de délais. On a parlé de natures. Il y a beaucoup de natures à Hydro-Québec sur... on sépare ces natures-là. Est-ce que c'est un regroupement de natures qui va faire en sorte qu'on va répondre à la question de ces organismes-là? Je pense que c'est en s'assoyant avec eux qu'on va être en mesure de voir qu'est-ce qu'ils ont besoin comme tel, que plutôt que d'essayer de, ici, sur le banc, dire, oui, ça

pourrait être fait. Mais est-ce que ça va répondre à la question? Je ne le sais pas.

Q. [45] Merci. On va parler encore de qualité de service. Je vous réfère à la pièce HQD-2, Document 1, page 12 toujours, au tableau, et au dossier tarifaire de l'an dernier. C'était évidemment le R-3854-2013. Et aux fins des notes sténographiques, la pièce B-13 de ce tableau-là, HQD-1, Document 5 à la page 20. Et on fait référence à l'an dernier, parce que c'est l'indicateur de qualité de service. Évidemment, c'est disponible aux deux ans. Alors, on l'a eu l'an dernier.

(9 h 40)

Est-ce qu'il serait possible pour le Distributeur d'introduire au balisage interne, donc à ce fameux tableau 4 de la pièce HQD-2, Document 1, certains indicateurs qui font partie des exercices de balisage externe, et ce, afin de pouvoir suivre sur une base annuelle et non plus biannuelle, vos efforts en matière d'amélioration du service à la clientèle, et de l'impact des actions structurantes qui ont été entreprises? Et je fais notamment référence aux quatre indicateurs suivants qui sont comptabilisés par vous pour les fins de l'exercice de balisage externe :

pourcentage de résolution au premier appel; taux d'abandon téléphonique; pourcentage de factures estimées; et finalement pourcentage factures ajustées après envoi au client.

R. Vous faites référence à la pièce de l'année passée?

Q. [46] Oui. Exact.

R. Parce que je ne l'ai pas sous les yeux, je peux difficilement commenter. Le seul élément que je rajouterais, comme vous savez, en matière de balisage, ce qu'on vous propose, plutôt que de faire un... parce que c'est en alternance. Donc, il y a une année, c'est clientèle; l'autre année, c'est réseau plutôt. Et en matière de balisage, plutôt que de le faire aux deux ans, on souhaitait le faire une fois par cinq ans, puis d'aller plus en profondeur. Parce que j'ai vu notamment des questions comme dépenses en exploitation par abonnement pour le réseau de distribution comme tel.

On pose la question : Comment ça se fait que Hydro-Québec est plus élevée que l'ensemble du marché comme tel? Et ces questions-là sont pertinentes, puis je pense qu'elles ont lieu d'être approfondies puis d'expliquer. Puis ça peut être aussi des explications qui font du sens, puis ça

explique également la situation qu'on observe sur ce tableau-là. Par exemple, si je tiens compte de la densité de la clientèle sur le territoire comme tel.

Ça fait que si je me compare avec dix autres, vingt autres compagnies, je ne me souviens plus le nombre de compagnies avec lesquelles on se compare, qui sont sur un territoire beaucoup plus petit, puis quand on se promène dans le Québec, on voit les kilomètres et les kilomètres de route sur lesquels à côté, habituellement, il y a des poteaux, il y a une moyenne tension qui se promène pour justement alimenter les clients, c'est un des éléments qui justifie le fait que, oui, ça coûte plus cher faire un réseau de distribution pour le même nombre de clients. Je donne un exemple comme ça.

L'autre exemple qu'on a. C'est lorsque j'investis pour un kilowatt, parce qu'on chauffe ici le kilowatt, bien, les facteurs d'utilisation de la clientèle sur la capacité qu'on a sont beaucoup plus faibles ici au Québec par rapport à ailleurs. Ça fait que, ça, c'est un autre élément d'explication. C'est pour ça que je pense que, au niveau balisage, il y a lieu d'aller dans... plutôt

que d'avoir... parce que je regardais les pièces, puis c'est ma responsabilité maintenant à compter de cette année, plutôt que d'avoir toujours la même explication qui revient à peu près à chaque année, c'est en bas de l'inflation, il faut regarder la tendance sur cinq ans, il faut...

Bon. Au-delà de ça, c'est qu'on veut être en mesure de voir, est-ce que les meilleures pratiques, qu'est-ce qui est appliqué, pourquoi il y a des écarts, qu'est-ce qu'on peut faire avec ça? Donc, avoir quelque chose qui est plus substantiel en matière de réflexion sur les meilleures pratiques, les explications par rapport aux caractéristiques du réseau. Et dans ce contexte-là, je pense que c'est beaucoup plus intéressant.

Si on rajoute ces indicateurs clientèle que vous mentionnez, qui sont ceux de l'année passée, tout simplement comme indicateur, peut-être que ça peut être fait ou pas, mais je pourrais difficilement vous dire à ce moment-ci, là, si... (9 h 43)

Q. [47] Non, non. Mais, en fait, la suggestion c'est qu'il y a certains éléments du balisage externe et notre question c'est : Compte tenu de votre réponse, bon, écoutez, on va regarder ça, on veut

regarder les meilleures pratiques, on veut aller en avant. Est-ce qu'il n'y a pas moyen, en fait, de considérer certains de ces indicateurs du balisage externe, de les intégrer au balisage interne?

R. Pour ceux d'Hydro-Québec - c'est parce que je veux bien comprendre, là - c'est que ceux du balisage comme tel, on ne le fait même pas à chaque année. Ça fait que ça serait les indicateurs d'Hydro-Québec comme tels qu'on pourrait mettre sur cette fiche-là. Oui, je pense que oui. Ça je pense que ça peut être fait, il n'y a pas de problème.

Q. [48] Merci. Or, Madame la Présidente, on va débuter avec la dernière ligne de questions qui touchent les conditions de service.

Alors la première question va toucher l'utilisation des termes « tarifs » et « Hydro-Québec ». Alors je vous réfère aux Conditions de service d'électricité, HQD-13, Document 3, B-46, et les Tarifs et conditions, HQD-14, Document 4, B-50.

D'abord, on peut lire aux Conditions de service, HQD-13, Document 3, B-46, la page 5. En haut de la page :

> En plus des modifications justifiées au cas par cas, les modifications générales suivantes ont été

apportées :

- remplacement des termes suivants :

- « tarifs d'électricité » et « Tarifs et conditions du Distributeur »...

R. Je m'excuse.

Q. [49] Oui, excusez-moi.

R. HQD-13, Document 3?

Q. [50] Oui, à la page 5.

R. O.K. Oui.

Q. [51] O.K. Alors on peut lire, là :

En plus des modifications justifiées au cas par cas, les modifications générales suivantes ont été apportées :

Et là, on voit une modification qui est de remplacer

- « tarifs d'électricité » et « Tarifs et conditions du Distributeur » par « Tarifs » [et ça] dans un souci d'harmonisation avec la terminologie proposée dans les Tarifs d'électricité,

Aux Tarifs et conditions, HQD-14, Document 4, encore une fois B-50, à la page 3, on peut lire :

Définitions

Dans le présent texte...

R. Je m'excuse, quelle page? La page, s'il vous plaît?

Q. [52] Page 3.

R. Oui.

Q. [53] Alors :

Définitions

Dans le présent texte des tarifs et conditions du Distributeur, ...

Mais là, il y a des sections de barrées :

À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par « Tarifs » le recueil des tarifs d'électricité d'Hydro-Québec tels qu'approuvés par la Régie.

Dans la Stratégie tarifaire, cette fois-ci, HQD-14, Document 2 à la page 18, on peut y lire que :

Les changements suivants sont également proposés. Le titre actuel du document « Tarifs et conditions du Distributeur » est remplacé par « Tarifs d'électricité dans le but d'éviter toute confusion avec les Conditions de service d'électricité. Par ailleurs, dans un souci

d'harmonisation avec les Conditions de service d'électricité et en cohérence avec le fait que la relation d'affaires du client s'effectue avec Hydro-Québec, le terme « Distributeur » est remplacé par « Hydro-Québec » dans le document.

Vous proposez une harmonisation entre les termes « Tarifs d'électricité » utilisés dans les Conditions de service et les Tarifs et conditions. On va donc traiter des deux en même temps, là, parce que c'est à des fins d'harmonisation.

Est-ce qu'on comprend bien que ce que vous souhaitez c'est de renommer les Tarifs et conditions du Distributeur par Tarifs d'électricité d'Hydro-Québec?

R. Exactement.

Q. [54] Est-ce qu'on comprend aussi que...

R. On parle du petit manuel?

Q. [55] Oui, oui. Est-ce qu'on comprend aussi que votre intention est d'utiliser le terme « Tarifs » tout court, là, sans le mot « électricité » à côté pour identifier et nommer communément les actuels Tarifs et conditions du Distributeur? Et ça, dans les Tarifs et conditions et dans les Conditions de

service.

R. Exact, oui. C'est pour simplifier et rapetisser le terme, lorsqu'on parle de Tarifs c'est les Tarifs d'électricité d'Hydro-Québec.

Q. [56] O.K. Je vous amène maintenant au remplacement du terme « Distributeur » par « Hydro-Québec ». Vous souhaitez également remplacer le terme « Distributeur » par « Hydro-Québec » dans les Tarifs et conditions comme c'est déjà le cas dans les Conditions de service?

R. Exactement. Là, c'était la situation inverse qu'on faisait.

Q. [57] Alors le but ultime de tout ça, de cette ligne de questions là c'est : Compte tenu que le Transporteur a également des Tarifs et conditions, ce qui peut amener une certaine confusion dans l'utilisation d'un terme aussi général que « Hydro-Québec » pour désigner le Distributeur, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu dans ce cas-là de faire une précision au sens à donner à « Hydro-Québec » dans les Tarifs et conditions? Puis je vous suggère, là, ce n'est pas définitif, mais quelque chose qui irait dans le sens de l'ancienne définition. Hydro-Québec, donc pour les fins du présent tarif, s’entend comme Hydro-Québec dans ses

activités de distribution d'électricité ou anciennement désigné comme le Distributeur. Je ne vous dis pas que c'est la solution, je vous dis : est-ce que ce ne serait pas une bonne idée d'avoir une définition dans ce sens-là?

(9 h 49)

R. Écoutez, je vais... On pourrait référer à nos avocats, on pourrait discuter de ce point-là, mais essentiellement l'idée ici, encore une fois, c'est la simplification. Et dans le contexte où les clients du Transporteur et les clients du Distributeur ne peuvent jamais être les mêmes. C'est-à-dire que lorsqu'on parle des clients du Distributeur c'est tarifs D, G, M, L, contrats spéciaux, ce sont ces clients-là et ce ne sont pas des clients du Transporteur. Et puis là je vais m'aventurer un petit peu dans le terrain des avocats, là, c'est qu'il n'y a pas... les conditions de service se font entre Hydro-Québec et le client. Ce n'est pas le Distributeur comme tel, mais ça je ne m'avancerai pas plus loin que ça. Mais est-ce que c'est une nuance qui pourrait être apportée? Fort probablement que oui, là.

Q. [58] Merci. Je vous réfère maintenant à HQD-13, Document 3, c'est B-46 aux pages 6 et 7. Quant à

l'article 1.1 « Champ d'application », votre proposition. Donc la proposition est à l'effet que la première partie de l'article 1.1 se lit :

> Les dispositions du présent texte établissent les conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec.

Et on continue ensuite avec :

> Advenant que le demandeur requiert l'alimentation pour une installation au service d'électricité en moyenne tension

Et là on continue, là, avec une série de conditions. Est-ce que vous convenez avec moi que la première partie de ce texte proposé est à portée très générale, alors que la seconde est beaucoup plus spécifique?

R. Oui. Vous vous souviendrez dans le cas on a eu une situation avec la... On a la situation d'une plainte, notamment - puis je ne nommerai pas la plainte comme telle, c'est pas là l'important - mais c'était le fait que... la façon qu'il était libellé avant ça donnait l'impression que les conditions de service ne s'appliquaient pas pour les clients de deux cent soixante ampères (260 A) et plus. Or, ce qu'on fait c'est qu'on fait des

ententes qui sont calquées exactement sur les conditions de service. Mais on fait des adaptations pour éviter de... parce que tout simplement les conditions de service dans le fin, dans le détail fin, ne s'appliquent pas toujours pour ce type de clientèle là. Et également il y a des situations où il faut prévoir d'autres éléments de texte, compte tenu que c'est un client de deux cent soixante ampères (260 A) et plus.

Ça fait que oui, dans un premier temps, la première c'est pour... parce que c'est le premier article des conditions de service c'est de s'assurer que oui, ça couvre l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec Distribution, incluant les deux cent soixante ampères (260 A) et plus. Et après ça on voulait être plus spécifique sur qu'est-ce qu'on a de besoin comme tel.

Q. [59] Est-ce que vous verriez d'un mauvais oeil ou vous ne verriez pas là une opportunité aux fins de faciliter la compréhension des conditions de service, de scinder cet article-là en deux? Donc une partie très générale et parler des deux cent soixante ampères (260 A) dans un deuxième temps?

R. Oui, oui, on est d'accord avec ça. Je pense que le premier article doit principalement expliquer que

c'est pour l'ensemble de la clientèle.

Q. [60] Quant au texte lui-même, là, de la nouvelle partie qui traite du deux cent trente... deux cent soixante ampères (260 A), excusez-moi, où on lit :

> Advenant que le demandeur requiert l'alimentation pour une installation au service d'électricité en moyenne tension lorsque le courant maximum excède 260 A à une tension triphasée ou en haute tension, les dispositions de la partie III des présentes conditions de service s'appliquent avec les ajustements nécessaires

Et là on ajoute :

> lorsque pertinents.

Une fois qu'on a dit « ajustements nécessaires » ça veut dire quoi « lorsque pertinents »? C'est quand le Distributeur juge que ça s'applique? Qu'est-ce que ça veut dire, ça?

R. Non, mais c'est parce qu'il y en a qui n'ont pas d'ajustements à faire, ça fait que c'est pour ça qu'on disait « lorsque pertinents ». Mais on peut enlever « lorsque pertinents ».

Q. [61] On va maintenant parler d'appareils de mesurage par appareillage de mesures. Je vous

1 réfère aux « Conditions de service », HQD-13,
2 Document 3, B-46 encore une fois à la page 6 où on
3 mentionne « appareil de mesurage » est remplacé par
4 « appareillage de mesure ». Et là je vous réfère à
5 l'article 15.5 qui est proposé. Au dernier
6 paragraphe :
7 Lorsque Hydro-Québec constate que
8 l'installation électrique ou
9 l'appareillage de mesures ont été
10 [...]
11 Puis c'était de mesurage, mais on a barré le
12 « age ».
13 [...] ont été manipulés de manière à
14 altérer le mesurage de l'électricité
15 ou s'il y a entrave au mesurage de
16 l'électricité, le client doit payer
17 les frais d'inspection prévus dans les
18 tarifs ainsi que les coûts d'achat et
19 l'installation de l'appareil de
20 mesure.
21 Est-ce que c'est un typo, « appareil » plutôt que
22 « appareillage » ou si c'est volontaire?
23 (9 h 55)
24 R. On va le faire regarder. En fait, toute la question
25 d'appareillage, de mesure, mesurage, c'est les

linguistes qui nous ont rappelés à l'ordre sur la formulation.

Q. [62] Non, c'est correct. C'est juste que dans le même paragraphe, on parle d'appareillage puis on parle d'appareil alors...

R. Oui, donc on va regarder ça pour s'assurer qu'on parle toujours d'appareillage de mesure. Est-ce qu'on prend l'engagement avec ça ou...?

Q. [63] Écoutez, oui, est-ce que ça m'amène à vous demander un engagement quant à s'assurer que la correction soit faite si correction il y a lieu ou, à tout le moins, une explication pour le maintien de la disposition telle qu'elle est présentée.

Me ÉRIC FRASER :

Bon, c'est bon, je n'ai pas de problème avec l'engagement de faire la vérification. On sera rendu à l'engagement numéro 32? 33? Pouvez-vous le libeller, Maître Legault?

Me LOUIS LEGAULT :

Q. [64] Alors ça m'amène à traiter... ah bon, le libellé. Écoutez, moi, ça va être de vérifier la proposition de l'article 15.5 des conditions de service d'électricité, de vérifier que le libellé du dernier paragraphe où les expressions « appareillage de mesure » et « appareil de

mesure » sont utilisées simultanément, si ça doit être comme ça ou si une correction doit y être apportée.

E-33 (HQD) : Vérifier si le bon terme est « appareil » ou « appareillage » dans l'article 15.5 des conditions de service d'électricité (demandé par la Régie)

Je vous amène maintenant aux articles 11.1 et 11.2 qui seront amendés selon votre proposition, notamment quant à un aménagement pour permettre l'estimation de la puissance appelée. Et évidemment, on le sait, vous avez parlé tantôt de dossiers de plainte, on le sait qu'il y a eu certaines décisions en matière de plaintes de la Régie, notamment dans l'affaire de Cloridorme et dans l'affaire de monsieur Basilic, là. Pouvez-vous nous donner une indication du comment, avec un grand C, vous allez faire pour procéder à cette estimation-là de la puissance? Évidemment, on sait que pour la puissance, ce n'est pas comme pour l'énergie, on ne peut pas tout reprendre ou tout rebalancer sur une prochaine facture ou sur deux

factures, ça ne fonctionne pas de la même façon. Alors, juste avoir votre façon de voir quant à la façon dont ça va être opérationnalisé.

R. Donc, comme je vous mentionnais, on ne faisait pas de prévisions comme telles, on attendait d'avoir des lectures pour être en mesure de faire une facture du client avec la puissance, la dernière puissance qui avait été lue, versus celle qui a été lue pendant une certaine période de temps. Et la suivante, pour être en mesure de faire un exercice. Et après ça, on faisait, s'il y avait plainte, ou quelque chose comme ça, donc on reprenait ce calcul-là puis on essayait de trouver une façon de faire. Là, ce que je pense qu'on devrait faire de façon plus systématique, c'est tout simplement de faire une bonne prévision de l'énergie. Ça fait que donc, on va revoir la façon de faire, l'énergie, et je vais mettre à contribution, notamment, les gens de prévision de la demande là-dessus pour être en mesure de regarder parce qu'on fait l'exercice au niveau des MVE comme tels, ça fait que là, on va regarder en termes de consommation. Et après ça, on va regarder aussi en fonction des facteurs d'utilisation du client. Donc, de façon historique, qu'est-ce qu'il avait comme facteur d'utilisation

pour être en mesure d'appliquer ce facteur d'utilisation là.

Ça fait que dans l'article, la façon qu'on a précisé comment on pouvait ajouter la facture du client, évidemment, on va faire une prévision en énergie et on va appliquer le facteur d'utilisation qui va s'appliquer pour cette période-là. La période suivante, si j'ai une lecture, on va faire la consommation, puis comme vous savez, vu que c'est des compteurs qu'on prend le total, donc on le voit par différentiel qu'en termes d'énergie, on va prendre l'énergie restante pour la période suivante par rapport à l'estimé qu'on avait et la puissance qui va être appliquée là-dessus.

Évidemment, si on arrive... puis encore une fois, c'est une question de validation, si on arrive que ça crée une situation où mon facteur d'utilisation est beaucoup trop important dans la facture dite réelle, mais elle est réelle par rapport à une consommation estimée de la période d'avant, il y a peut-être lieu d'ajouter. Mais essentiellement, la puissance doit être faite avec un facteur d'utilisation du client comme tel, O.K.? Puis c'est de s'assurer qu'on puisse les faire systématiquement pour tous les clients qui n'ont

pas été mesurés, nonobstant la responsabilité, si on l'a lue, pas lue, c'est à cause du client, c'est à cause de nous, voir... Là, Hydro-Québec, peu importe, on va faire une facture puis je pense qu'en utilisant le facteur d'utilisation, c'est ce qu'il y a de plus précis comme cible parce que vous, ce que vous savez aussi, c'est que lorsque dans un mois, je n'ai pas lu la puissance, puis ça serait après ça toujours un estimé. Je ne peux retourner dans le temps puis dire : « C'était quoi la puissance? » Il faut qu'il y ait quelqu'un qui ait lu cette information-là. Evidemment, avec les nouveaux compteurs, cette situation-là ne se reproduira pas. Ça fait que c'est une situation de transition d'ici le temps qu'on installe les compteurs pour toute cette clientèle-là.

(10 h 00)

Q. [65] Pour la puissance facturée minimale, vous avez mentionné, Monsieur côté, je pense que c'est vendredi matin, l'effet « ratchet », et que les tarifs sont construits sur une période d'une année. Où est-ce qu'on retrouve ça dans le texte des tarifs, des conditions, cette contrainte d'une année?

R. Ce n'est pas écrit... ce n'est pas écrit dans le

texte, les tarifs, mais c'est plutôt dans la structure des tarifs comme telle. Lorsqu'on fait toute l'allocation des coûts puis on établit que les coûts en période de... les coûts pour Hydro-Québec, c'est surtout en hiver comme tel. Puis j'ai également des puissances en été, mais le coût de puissance est moins présent durant cette période-là, ce qui fait en sorte que, si je faisais une structure tarifaire sans aucun « ratchet », juste sur le coût de la puissance mois par mois, j'aurais des prix beaucoup plus élevés durant l'hiver qu'en été, évidemment. Ça fait que, si je fais ça, j'ai évidemment une situation où je vais avoir des factures beaucoup plus importantes en hiver qu'en été. En utilisant un « ratchet », le « ratchet » ou le mécanisme automatique va être plus précis.

Q. [66] Vos linguistes vont aimer ça.

R. Oui, oui, oui. C'est ça. Donc, c'est de s'assurer que les clients gèrent bien leur pointe durant la période d'hiver. C'est la principale préoccupation du Distributeur, c'est de s'assurer que, oui, ces pointes-là au mois de décembre, janvier, février, mars, qu'ils gèrent bien cette puissance-là. Et, après ça, on met le « ratchet » un petit peu plus bas pour répartir, si vous voulez, un petit peu ce

coût de puissance là sur les autres périodes pour ne pas exagérer, mais ce qu'on veut, essentiellement, c'est qu'ils gèrent ça. Ça fait que c'est pour ça que le « ratchet » est là. J'aurais pu avoir un « ratchet » à cent pour cent (100 %) aussi puis ça serait un mode de versements égaux complètement. J'aurais un prix de puissance beaucoup plus bas, mais là, à ce moment-là, il faudrait assumer des coûts à l'année longue. Pour les industriels, ça ne fait aucune différence. Ils sont au même niveau à chaque année, à chaque mois de l'année. Donc, il n'y a aucune importance. C'est pour ceux qui ont un signal de prix, une consommation plus forte en hiver qu'en été, qu'on fait cette situation-là. Et le mécanisme automatique permet de trouver cet équilibre-là entre faire... répartir ces coûts-là sur une année complète à cent pour cent (100 %) ou quand même garder un signal de prix, puis c'est important de garder ce signal de prix là durant l'hiver pour que les gens fassent un effort pour gérer leur puissance pendant les quatre périodes d'hiver.

Q. [67] Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu que cette mécanique-là soit identifiée dans les Tarifs et conditions?

R. Non, je ne pense pas parce que c'est... je ne vois pas pourquoi que je ferais ça comme tel.

Q. [68] Pour que le client soit bien informé.

R. Le mécanisme... parce que je reprends... Que le client puisse comprendre pourquoi qu'on fait cette mécanique-là. Parce que c'est une mécanique de puissance où est-ce que... mécanisme automatique, c'est une formule tarifaire qui est appliquée à peu près partout. Tout le monde fonctionne avec cette mécanique-là. Et, dans notre cas, elle est d'autant plus significative, compte tenu de la période d'hiver qui est beaucoup plus significative comme telle. Il faudrait que je regarde, voir qu'est-ce qui... qu'est-ce qui peut être fait pour expliquer, malgré quand dans les conditions, ou dans le texte des tarifs, on ne donne pas d'explication comme telle. Il faudrait peut-être voir... je pense qu'il y a beaucoup aussi sur... encore une fois, on parlait tantôt de site Web où on a de l'information. Il y a de l'information sur la tarification. Peut-être que ça, ça peut être un endroit où ça peut être documenté puis expliqué davantage pour que le client comprenne cette mécanique-là.

Et c'est parce que - vous avez raison -

dans le sens que, ce que je ne veux surtout pas, c'est que les gens essaient de contourner ça comme si « J'ai bien optimisé ma facture; j'ai réussi à contourner cette règle-là. » Puis, c'est... alors que c'est... ce n'est pas ça du tout qu'on veut. On veut qu'ils gèrent leur puissance.

Q. [69] Parfait. Une dernière question sur la puissance comme telle. Dans l'interrogatoire que maître Turmel de la FCEI faisait vendredi, vous avez témoigné à l'effet qu'aux articles 3.4 et 4.4 des Tarifs et conditions, on utilise l'expression « fins semblables ». Et je vous lis tout simplement l'extrait. Là, je suis à 3.4, mais c'est la même chose à 4.4 :

> Lorsqu'un client met fin à son abonnement annuel et en souscrit un autre pour la livraison d'électricité au même endroit et à des fins semblables à l'intérieur d'un délai de 12 périodes

Si on regarde maintenant le texte des conditions de service, à l'article 8.1, sur l'utilisation de l'électricité, on peut y lire que :

> Le client fournit à Hydro-Québec les renseignements relatifs à son

utilisation de l'électricité et qu'il doit en plus vous avertir de tout changement qu'il va faire de cette utilisation de l'électricité. Est-ce qu'il n'y a pas lieu d'uniformiser la terminologie entre des fins semblables et utilisations de l'énergie, par exemple, utiliser une expression du genre « pour une même utilisation »?

(10 h 06)

R. O.K. Donc, l'article que vous faites référence, c'est 3.4, je pense.

Q. [70] Je fais... 8.1 des conditions de service.

R. Oui, oui, oui. Oui, oui. Donc...

Q. [71] C'est parce qu'à un endroit, c'est « des fins semblables ». À un autre endroit, on parle « d'utilisations ». Est-ce qu'on ne devrait pas toujours parler d'« utilisations »? C'est ma proposition, là...

R. O.K.

Q. [72] ... encore une fois à des fins...

R. Oui, donc, ça, c'est quelque chose qu'on peut regarder et resoumettre, là, pour voir s'il y a lieu. Mais, je vous rappelle juste que l'article... le premier article dans les Tarifs et conditions que vous m'avez parlé qui était 3.4, je crois...

Q. [73] C'est 3... c'est 3.4, oui.

R. 3.4. Oui, effectivement.

Q. [74] Et 4.4, on retrouve le même... c'est ça.

R. O.K. Donc... mais... puis on amenait un ajout dans le texte des... des conditions de service qui était initialement à 7.1, mais 7.1, vu qu'il est reporté, on le mentionnait à 6.3 et c'était celui-là qu'on voulait juste s'assurer que... qu'il était bien attaché avec l'article 3.4 notamment, là. Donc, éviter que, pas au niveau de l'abonnement, mais au niveau du client, que... Parce que l'article... l'article 3.4, je veux juste le reprendre.

Q. [75] Mais, moi... moi, écoutez, je vous demande juste : est-ce que c'est quelque chose qu'on peut considérer, puis on le sait, là, il y aura des discussions à venir sur les conditions de service et autres choses...

R. Oui, oui. Donc...

Q. [76] ... qui ont reporté. Je veux couper court.

R. Oui.

Q. [77] Monsieur Richard a été très clair, il a dit « écoutez, nos clients ne comprennent pas, nos employés ne comprennent pas », j'ai pensé qu'il était pour dire « la Régie ne comprend pas », mais il s'est arrêté, là.

R. Oui, mais je pense que ça a été mentionné notamment, mais je pense que ce n'est pas la question que les employés ne comprennent pas, mais c'est...

Q. [78] Mais, moi, c'est juste un objectif d'harmoniser et qu'on utilise les mêmes termes pour que les gens... pour que ce soit le plus simple possible.

R. O.K. Effectivement. O.K.

Q. [79] Alors, je vous amène maintenant...

R. Est-ce qu'on prend l'engagement ou...

Q. [80] Non. Je pense que non.

R. Non.

Q. [81] Écoutez, c'est aux notes sténographiques, on comprend qu'il y aura une nouvelle proposition, que ça recoupe la question de langage. Alors, moi, je ne pense pas que ce soit nécessaire que vous preniez un engagement.

R. Très bien.

Q. [82] Déterminer si des frais sont appliqués lorsqu'on fait retirer un titulaire à une même adresse. Alors, j'ai une question précise là-dessus, là. Aux conditions de service, HQD-13, Document 3, B-0046, à la page 16, l'article 6.5 où le nouveau texte suggéré est :

L'ajout ou le retrait d'un responsable...

évidemment, c'est par rapport à « titulaire », là, mais oublions l'utilisation du mot pour le moment

... ainsi que son changement d'adresse doit faire l'objet d'une nouvelle demande d'abonnement.

Ma question est : est-ce qu'il y a des frais qui sont associés à la nouvelle demande d'abonnement définis par le retrait d'un titulaire ou d'un responsable sans changement d'adresse? Et je pense spécifiquement au cas de séparation. Monsieur et madame sont cotitulaires, il y a séparation. Monsieur quitte ou monsieur prend la responsabilité ou madame prend la responsabilité, mais il n'y a plus des cotitulaires, il n'y a maintenant qu'un seul responsable, est-ce qu'il y a des frais associés à ça?

M. RENAUD GRAVELINE :

R. Oui, effectivement, il y a des frais associés à ça puisque la responsabilité vient de changer. Tout le suivi en matière de... de responsabilité quant au paiement du compte vient de changer, donc on ne peut pas considérer le couple comme la même entité qu'une personne prise individuellement.

Q. [83] Alors, ma question va être peut-être d'une autre nature, mais est-ce que ça ne serait pas là un incitatif au fait que les gens ne vous donneront pas l'information? Et je pense à des étudiants là sur Édouard-Montpetit qui sont six dans un appartement, six cotitulaires. Il y en a un qui rentre, il y en a un qui sort. S'ils savent qu'il y a des frais d'associés au fait de changer, vous ne l'aurez pas le téléphone, vous ne saurez jamais qui est rentré et qui est sorti.

M. MARC CÔTÉ :

R. Je vous dirais qu'il y a également le pendant de ce que vous venez de dire, à savoir qu'on change de responsable du compte pour se libérer de cette dette... de la dette, là. Hum. Ça fait que, ça, c'est une problématique qui fait en sorte qu'on ne veut pas que les gens changent inutilement de...

Q. [84] Je comprends. Non, je comprends votre problématique.

R. Donc, c'est que...

Q. [85] Ça, je comprends très bien, je vois où vous voulez en venir. Mais, la question que je me pose, c'est qu'il y a un pendant à ça. Monsieur et madame se séparent, s'il y a des frais d'associés, je suis avocat, je ne recommanderais pas ça à mes clients

en matière familiale, mais il y en a peut-être des moins... moins éthiques que moi qui diraient « écoute, appelez pas Hydro, là, il y en a un qui va continuer à payer, puis ils ne sauront jamais qu'il y a eu un changement de titulaire pour éviter de payer des frais. » Alors, c'est... la question que je me pose, c'est celle-là.

(10 h 11)

R. Les frais sont... je pense que les frais ne sont pas... ne sont pas exorbitants, c'est juste un... simplement un frais compte tenu que, oui, il y a de la... il y a de l'administration dans tout ça. Et on ne veut pas une multiplication. Je ne veux pas avoir une quantité, là, de changements d'abonnement puis qu'on commence à chercher parce qu'on peut simplement le faire. Puis je voudrais... je donnerais le même exemple aussi au niveau des installations dues au réseau de distribution. Je ne veux pas non plus... Il faut qu'il y ait des frais qui s'appliquent dans des situations où on veut limiter aussi cet exercice-là parce que, si je regarde au niveau du réseau de distribution puis si je ne mets pas de frais, par exemple, pour modifier en raccordements ou en branchements, bien, les gens vont m'appeler parce qu'ils veulent tasser un fil

parce qu'ils n'aiment pas ça ou quelque chose comme ça.

Il faut qu'il y ait là-dedans des tarifs qui limitent puis qui empêchent. Est-ce que c'est un problème, est-ce que ça me crée un problème que je perds la trace? Je pense que l'inverse est pire, là. On choisit le moindre des deux dans ce contexte-là.

Q. [86] Je vous amène à l'article, la proposition d'article 5.1 et par rapport à l'ancien article 5.5 où on pouvait y lire, évidemment avant le modification tel qu'il se lit actuellement :

> L'abonnement est conclu par le consentement donné au demandeur par Hydro-Québec aux conditions selon lesquelles le service d'électricité sera fourni et livré et, le cas échéant, selon la limite de puissance disponible.

Dans la refonte que vous proposez, là, de regrouper 5.1, 5.3, 5.4, 5.5 et 5.6 dans un seul article, la notion de puissance disponible semble avoir été évacuée. Est-ce qu'on en fait une mauvaise lecture? Est-ce qu'on la retrouve ailleurs cette notion de puissance disponible?

R. Donc, c'est parce que les caractéristiques on en parle dans d'autres articles puis, notamment, je vous référerais également à l'annexe où, pour les clients en bas de deux cents ampères (200 A), on n'a pas besoin de parler de puissance disponible. Je pense que c'est clair que, lorsqu'un client s'installe, la capacité va être disponible.

Mais, au-delà de ça, quand on tombe au-delà de ça, on demande l'information, là. Ça fait que c'est d'éviter d'avoir cet élément-là dans plusieurs articles et on pourrait peut-être vous faire la liste de ces différents articles-là.

Renaud, si tu veux rajouter quelque chose.

M. RENAUD GRAVELINE :

R. Oui. Je m'amusais cette semaine justement à regarder à quel endroit on parlait des caractéristiques dans les Conditions de service puis on en parle dans un endroit en parlant du client qui doit nous faire sa demande en précisant ses caractéristiques. On en parle quand le Distributeur confirme.

J'ai retracé à peu près à cinq endroits où on parle justement des caractéristiques. Donc, ici, ça permettait de l'enlever au moins à un endroit. Puis je pense que dans tout le travail qu'on va

faire c'est quelque chose qu'on va devoir examiner pour essayer justement d'éviter qu'on parle des caractéristiques à différents endroits.

Q. [87] Parfait. Merci. Ça répond à la question. Quant à cette même disposition de 5.1, je comprends que, suite à des propositions, là, de certains intervenants, il y a eu un amendement d'apporté à la proposition de texte de 5.1. On y lit maintenant :

> La demande d'abonnement au service d'électricité doit être présentée à Hydro-Québec par la personne qui sera responsable de l'abonnement ou par son représentant dûment autorisé de l'une des façons suivantes :
>
> . par voie électronique, par téléphone ou par écrit pour une installation existante de 200 ampères ou moins;

2 :

> . par voie électronique ou par écrit pour une installation existante de plus de 200 ampères ou pour toute nouvelle installation.

Ma question est : À quoi sert ou c'est quoi l'utilité dans la première partie d'insérer

« installation existante de 200 ampères »? Qu'est-ce que ça vient ajouter au texte compte tenu de la rédaction du deuxième paragraphe? Alors :

> . par voie électronique, par téléphone ou par écrit pour une installation de 200 ampères ou moins;

Et on ne vient pas chercher « toute nouvelle installation » de toute façon dans le deuxième paragraphe. Alors je me questionne sur l'utilité de ce bout de phrase-là.

Et ça achève, Madame la Présidente, il ne me restera qu'une seule question.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien.

M. MARCEL CÔTÉ :

R. C'était simplement, je pense que c'était simplement dans ce cas-ci, dans le premier article.

Me LOUIS LEGAULT :

Q. [88] Je sais que c'est venu après une proposition, là, d'un intervenant. Mais je me demande qu'est-ce que ça vient ajouter puis si c'est nécessaire.

R. C'est parce que dans le premier cas c'est déjà une installation, elle est déjà existante. On peut le faire par téléphone puis je n'ai pas besoin de papier. Ça peut être un courriel qu'on va recevoir.

Alors que dans l'autre cas, là on est un petit peu plus précis. Mais, essentiellement, c'était ça. Est-ce que ça peut être fusionné ou c'est parce qu'on voulait juste simplifier l'existence, la vie des gens lorsque c'est déjà une installation.

Q. [89] O.K.

R. Un coup de téléphone ou un courriel ça va être suffisant.

Q. [90] Parfait. Mais si la Régie considérait qu'il y a un changement à y apporter, vous n'y verriez pas de difficulté?

R. Non, non.

Q. [91] Alors...

M. RENAUD GRAVELINE :

R. Excusez. Le seul élément que je vois c'est quelqu'un qui ne lirait pas tout le texte pourrait être porté à penser en lisant seulement que le premier volet que, même pour une nouvelle installation, il peut le faire par... s'il ne va pas plus loin dans le texte.

(10 h 17)

Q. [92] Et là, on va parler tout simplement de facturation et de paiement. Je vous réfère aux Conditions de service à HQD-13, Document 3, B-46 encore une fois, à la page 30 cette fois-ci,

l'article 11.5. Alors moi, ma lecture c'est que cette refonte de l'article 11.5 sur les erreurs de facturation introduit deux nouvelles exclusions à l'assujettissement de l'article, puis encore une fois, ça nous ramène à certaines décisions rendues en matière de plainte. Cet article ne s'applique notamment pas dans les cas de consommation d'électricité sans abonnement. Elle ne s'applique pas non plus en l'absence de facturation dans un délai prévu. Il y a aussi une nouvelle exception à l'article 11.5, là, qui exclut ces deux erreurs, excusez-moi, les erreurs engendrées par l'absence de facturation et délai prévu à l'application des modalités de correction de facture. Pourquoi avoir exclu cette situation-là spécifiquement?

M. RENAUD GRAVELINE :

R. Cette situation-là est prévue dans un autre article ou dans le cas où il y a un délai dans la facturation. On offre au client la possibilité de payer en deux versements, je crois. Donc étant donné qu'elle était prévue ailleurs, elle ne fait pas nécessairement l'objet de rétro-facturation.

Q. [93] En l'absence de facturation dans les délais prévus, si une erreur se glisse dans la facture d'un client, par exemple non domestique, on en a

parlé tantôt, là, énergie et puissance. Si l'article 11.5 ne s'applique pas à cette situation-là, ça va être quoi les dispositions? Pouvez-vous nous référer aux dispositions appropriées qui s'appliquent à la correction de ce type d'erreur?

R. Je vais vous trouver la référence, je vais vous revenir avec la référence.

Q. [94] Merci. Je parle fort, mais j'ai pas de micro. L'engagement c'est : en l'absence de facturation dans un délai prévu, si une erreur se glisse dans la facture d'un client, si l'article 11.5 ne s'applique pas, quelles sont les dispositions appropriées qui s'appliquent à la correction de ce type d'erreur. Merci.

E-34 (HQD) : En l'absence de facturation dans un délai prévu, si une erreur se glisse dans la facture d'un client, préciser quelles dispositions s'appliquent à la correction de ce type d'erreur, si l'article 11.5 ne s'applique pas (demandé par la Régie)

Et peut-être une dernière précision. Dans cet article 11.5 des « Conditions de service », où on

peut lire :

> Pour un abonnement d'usage domestique ou un abonnement d'usage autre que domestique pour lequel seule l'énergie est facturée : a) lorsque la correction entraîne un débit sur la facture du client, Hydro-Québec réclame [...]

Et j'utilise, je pèse sur le mot « réclame ».

> b) lorsque la correction entraîne un crédit, [...] Hydro-Québec rembourse.

Ces termes-là sont éclipsés de la nouvelle formulation. Les termes « réclame » et « rembourse ». Évidemment, pour être un avocat, on a des comptables, des ingénieurs, cette notion de crédit et de débit est normalement compréhensible. C'est pas le cas de tout le monde, mais il y a même des gens qui ont de la difficulté avec cette notion de crédit et débit.

Alors qu'en utilisant des verbes comme « réclamer », « rembourser », pour une personne non avisée c'est clair. Un remboursement c'est de l'argent qui me revient. Puis une réclamation c'est de l'argent qui sort. Alors est-ce qu'il n'y aurait pas moyen de maintenir une terminologie

compréhensible pour le client moyen, excusez-moi l'expression?

M. MARCEL CÔTÉ :

R. Il me semble qu'on avait eu une question spécifiquement sur ce sujet-là.

Q. [95] Oui.

R. Puis la réponse a été donnée. Je n'ai pas référence par contre, là, mais je serais tenté de référer à la réponse qui avait été donnée à ce moment-là.

Q. [96] Alors vous m'imputez votre réponse.

R. Bien en fait, là, on peut refaire une lecture de cette réponse-là, oui.

(10 h 22)

Q. [97] Bien c'est parce que, écoutez, je vais être plus précis. Ma compréhension de votre réponse, c'est que vous n'étiez pas d'accord pour maintenir cette terminologie-là, alors je reviens à la charge.

R. Donc, on va regarder également, là, dans le même contexte que...

Q. [98] Merci. Alors, je n'en prendrai pas un engagement, j'ai votre parole, Monsieur Côté, que vous allez regarder cette question-là et si jamais vous aviez un problème majeur avec le maintien d'expressions facilement compréhensibles, bien par

la voix de vos procureurs, je vous inviterais à nous en informer.

R. Absolument.

Q. [99] Alors merci, Madame la Présidente, ça clôt mon interrogatoire.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Legault. Alors, questions de la formation, Monsieur Méthé?

INTERROGÉS PAR LA FORMATION

M. PIERRE MÉTHÉ :

Q. [100] Merci. J'aurais une question pour monsieur Lamarre et évidemment, à une semaine de Noël, on entend cette ouverture au dialogue. À plusieurs reprises, vous avez dit : « Écoutez, si les groupes et nous, on se parlait plus souvent, peut-être qu'on éviterait que plusieurs questions se retrouvent en audience ou dans le cadre des dossiers tarifaires ». Dans le cadre du processus, on le voit à chaque année, puis on essaie de voir comment on pourrait se soulager de certaines questions de dernière minute. Je crois me rappeler qu'à une autre époque, il y avait des comités de liaison, entre autres, avec les municipalités, avec l'UPA, peut-être avec d'autres groupes, et je me demandais si ces comités-là siègent, effectivement,

de manière régulière et comment ils ne pourraient pas être mis plus à contribution en amont des dossiers tarifaires. Parce que plus tard, la semaine dernière, vous disiez : « Bien écoutez, cette question-là, on aurait pu en parler, peut-être, appelez-nous, on pourra se parler avant les tarifaires » mais on le sait, les tarifaires, ça va vite. On se retrouve vite l'année prochaine. On vous aura félicité dans trois mois de votre ouverture au dialogue et dans six mois, on se dira : « Pourquoi ils ne se sont pas parlés en préparant le prochain dossier tarifaire? » Alors, je voudrais en savoir un peu plus là-dessus.

M. HERVÉ LAMARRE :

R. Bien en fait, au cours des audiences, j'ai fait référence à des cas précis comme les municipalités, par exemple, effectivement, il y a des comités de liaison avec la FQM et je siège moi-même sur ces comités-là. Dans le cas de la FQM, il y a minimalement trois réunions par année. Ça va très très bien et les échanges se font de façon continue. Et la FQM n'intervient pas à la Régie parce qu'on règle ensemble des questions en dehors de la Régie.

Dans le cas de l'UMQ, le comité de liaison

n'a pas siégé depuis près de trois ans. Les communications sont un petit peu plus difficiles. Alors quand j'invitais l'UMQ à reprendre le dialogue, c'était dans ce contexte-là. Et probablement que si on avait la chance de se parler plus en dehors des audiences et des dossiers tarifaires, on réglerait ces choses-là de façon plus efficace.

Pour certains... en fait, il y a un troisième comité de liaison qui est l'UPA. C'est assez nouveau que l'UPA intervient à la Régie, mais je dirais que le dialogue est constant avec l'UPA et il n'y a pas de problème ce côté-là. Il y a certains intervenants où je fais le mea culpa, on aurait pu intervenir de façon plus proactive. Je pense, notamment, à la FCEI où on a constaté des demandes qui étaient très légitimes puis simplement, on a pris l'engagement que dans les prochains mois, on va instaurer un dialogue de plus près. En fait, je pourrais tous les prendre comme ça, mais je dirais, je prends l'engagement, ici devant la Régie, en prévision du prochain dossier tarifaire, de travailler beaucoup plus en amont qu'on l'a fait jusqu'à maintenant. On l'a fait avec certains, mais on aurait dû le faire probablement

avec tous les intervenants et on verra les résultats que ça va donner.

Q. [101] Merci. Je reviendrais maintenant à vous, Monsieur Lamarre ou à vous, Monsieur Côté, sur une préoccupation plus précise de la Régie, que mes deux collègues ont indiquée l'année dernière dans la décision tarifaire quant à la révision de la structure tarifaire. Et on parle d'une séance de travail qui regroupera le Distributeur, les intervenants et le personnel de la Régie au plus tard au printemps deux mille quinze (2015).

En réponse à une question ou dans le cadre d'une intervention, je pense que c'est monsieur Côté, la semaine dernière, qui disait : « Écoutez, ça nous apparaît difficile de prendre ça de manière intégrée, le temps est rare, le dossier est complexe et ce qu'on pourra envisager de faire, peut-être, dans un premier temps, c'est du côté domestique. » Un peu plus tard, en parlant avec la FCEI, vous disiez : « Ah, c'est une belle question qui devrait revenir sans doute dans la révision de la structure tarifaire. » Et puisque la préoccupation de la Régie était de revenir avec une proposition qui serait revue de manière intégrée dans le dossier tarifaire deux mille seize-deux

mille dix-sept (2016-2017), c'est-à-dire dans six mois, est-ce qu'on peut encore penser que c'est vraisemblable de maintenir un tel échéancier?

(10 h 28)

M. MARCEL CÔTÉ :

R. Oui. Effectivement, l'échéancier est chargé, non seulement il y a une tarification, mais on a eu également l'offre de référence, la tarification de toute l'alimentation, toute la question de recouvrement, également. Donc c'est sûr que c'est une année passablement chargée. Je vais revenir sur la question tarifaire, notamment. C'est monsieur Lamarre qui avait mentionné que, bon, on pourrait peut-être commencer avec le domestique puis, après ça, les tarifs généraux.

Juste pour reprendre sur la question des tarifs généraux, on a actuellement des mesures qui sont en place qui, je crois, doivent continuer; notamment, tarif G. Comme vous savez, on a baissé la puissance du tarif G à cinquante (50) pour que les gens passent au tarif M pour simplifier ce tarif-là parce qu'il y a beaucoup de gens qui sont au tarif G qui n'ont pas besoin de cette structure tarifaire-là qui est complexe. C'est la plus complexe qu'on a probablement dans le livre des

tarifs comme tel. Ça fait que, ça, je pense qu'il faut cheminer puis progresser, puis faire avancer ce volet-là.

L'autre élément qu'on a fait récemment, comme vous savez, tarif L, tarif LG, et il va falloir voir, d'ici quelques années, aussi quand on va avoir progressé avec des tarifs différenciés dans le L, LG, voir s'il n'y a pas lieu, justement, de revoir les structures compte tenu qu'il va se créer un écart entre ces deux tarifs-là.

Une des mesures qu'on a appliquées récemment, c'est la question de rééquilibrage des tarifs généraux. Cette mesure-là elle est particulièrement importante, je crois. Puis, je pense qu'il faut progresser. J'ai déjà mentionné l'année passée : « Petit va loin, » faire des petits pas dans ce contexte-là. Mais quand on regarde la situation de contribution des différentes clientèles, il y a définitivement un point quand on regarde le tarif M; il faut vraiment essayer de le réduire. Puis, on a eu, notamment, cette année du monde dans le tarif de développement économique qui nous ont dit : « Pourquoi vous n'appliquez pas le même rabais en valeur absolue dans le tarif M... puis dans le tarif M comme

tel? » Puis, la réponse est dans, justement, le rééquilibrage. Il ne faut pas faire... il ne faut pas essayer de régler notre problème de rééquilibrage via le tarif de développement économique. Donc, il y a plusieurs éléments qui sont dans ce contexte-là.

Récemment, on a fait dans le tarif M, le mécanisme automatique, qui a de façon significative simplifié la vie de beaucoup, beaucoup, beaucoup, beaucoup de monde dans ce tarif-là qui est beaucoup plus simple. Et, comme maître Legault mentionnait, notamment, c'est qu'on sait que cette puissance-là, il faut être en mesure de la récupérer sur une base annuelle. Tu sais, on n'est pas dans... on n'est pas dans un exercice multiannuel; c'est de coûts en puissance qui reviennent systématiquement. Ça fait qu'il y a encore du temps à passer dans les tarifs généraux pour être en mesure de faire progresser les mesures qu'on a mises en place jusqu'à date.

Dans le tarif... dans les tarifs domestiques, je pense qu'on est rendu à ce point-là où il faut revoir cette stratégie-là comme telle. Et vous avez entendu cette année les différents intervenants mentionner notamment : « Il faudrait faire... il faudrait mettre une troisième tranche

sur le tarif. » Puis, ce sujet-là, on l'a adressé, notamment, dans les questions-réponses.

Puis, il y a le fait que le tarif domestique, ce n'est pas uniquement un tarif pour - puis je vais expliquer par rapport à cette troisième tranche-là - ce n'est pas uniquement pour la clientèle ménages à faible revenu qui sont en difficulté. C'est pour trois point quatre millions (3,4 M) de clients.

Dans le tarif D, on a des clients qui consomment un kilowattheure (1 kWh) puis il y en a d'autres qui consomment quatre millions de kilowattheures (4 M kWh). Ça fait que, lorsqu'on parle de première tranche... puis, moi, je vous dis, il y a un seuil aux alentours de cinquante mille kilowattheures (50 000 kWh) où la très grande majorité des clientèles résidentielles couvre cette partie-là. O.K.? Ça fait que quand on dit, on a une première tranche pour les usages de base, deuxième tranche pour le chauffage, il y a toute une justification économique à l'intérieur de cet exercice-là.

Au-delà de ça, est-ce qu'il y a lieu de faire ça différemment? Parce que vous savez aussi qu'il y a des exploitations agricoles là-dedans.

Mais au-delà de juste les exploitations agricoles, puis il y en a des petites exploitations agricoles, mais il en a d'autres qui sont vraiment grosses aussi, mais il y a tout aussi des... les appartements où il y a disons, grosses consommations pour l'usage commun. Ce n'est pas vrai que parce que c'est en commun qu'ils doivent payer plus cher aussi. Donc, il y a une logique aussi à respecter dans...

Ça fait que tous ces éléments-là, il faut regarder ça parce que les objectifs qu'on a - je vais juste prendre un papier ici - parce qu'il ne faut pas perdre de vue que la première chose qu'un tarif... l'objectif d'un tarif, c'est de générer les revenus requis. Ça, c'est la première des choses. Le deuxième point qui est bien important, très important, c'est s'assurer qu'à l'intérieur de ce tarif-là, que les... on tient compte... les caractéristiques de la clientèle qui sont ciblés par ces caractéristiques-là. Et, par le fait même, troisième point, qui est de s'assurer que la contribution qu'ils payent en utilisant ce tarif-là, qu'elle soit équilibrée. Là, on va... à l'intérieur du tarif, je parle de situations d'interfinancement, alors.

(10 h 33)

Ça fait que c'est clair que si je suis un petit client versus un gros client à l'intérieur de ça, il faut qu'on ait des contributions qui soient comparables puis ne pas recréer une situation comme on a dans les tarifs généraux. Parce les tarifs généraux, vous le savez c'est séparé par grosseur de clients, petits clients, légers, les M puis ensuite les L, LG, c'est clair que... cette distinction-là. Ça fait que quand je tombe dans le domestique, j'ai un seul gros tarif, un seul tarif qui englobe tout le monde. Ça fait qu'il faut s'assurer à l'intérieur de tout ça que la contribution est équilibrée. Ça, c'est un point important.

Ça fait qu'après ça, on arrive avec le signal de prix. Donc, on regarde les composantes. Est-ce que je donne le bon signal de prix pour favoriser l'efficacité énergétique? Deuxième critère qui est, si vous voulez, un peu indirect, là, mais c'est le signal de prix.

Ensuite, les ménages à faible revenu, comme on dit, comme on a répété au cours des dernières années, les ménages à faible revenu, leur consommation est un peu inférieure à l'ensemble de

la population et ça... je pense que c'est... c'est une évidence, là. Mais, effectivement il y a des clients qui sont plus gros puis qui sont en difficulté puis, ça, on l'adresse par les ententes comme telles. Ça fait que c'est pour ça qu'il faut regarder tous ces éléments-là.

Et en bout de ligne, il y a une chose qui est... je pense, qui est très importante, c'est de s'assurer que la clientèle comprend le tarif. Si on complexifie les tarifs, je pense, c'est pas la bonne voie non plus. Ça fait qu'on a vu, je pense... je pense, c'est en Californie, ils ont fait une structure de tarifs avec cinq tranches puis ça augmentait tellement les prix qu'à un moment donné, les gens qui étaient dans l'ancien... ça ressemblait plus à un rapport d'impôt qu'autre chose, là, et puis les gens ont arrêté de consommer à ce niveau-là, puis il n'y avait pas de justification nécessairement économique sur le plan électricité.

Donc, c'est la raison pour laquelle je pense, j'ai fait une longue... une longue discussion, là, mais je pense, oui, on peut focusser d'abord sur les tarifs domestiques.

En ce qui concerne la FCEI, je pense que

monsieur... monsieur Lamarre l'a mentionné, on peut s'asseoir avec les gens de la FCEI aussi pour regarder qu'est-ce qui peut être fait parce que quand... quand on voit le mémoire de la FCEI, si on s'était assis avant, on aurait pu avoir des discussions puis c'est soit Hydro-Québec qui l'aurait mis dans sa proposition ou la FCEI aurait compris que peut-être c'est pas approprié de le faire. Donc, ces discussions-là au préalable, puis comme on le fait avec l'AQCIE notamment, sont... sont très appropriées, dans le sens où on a l'occasion de se comprendre puis c'est, je pense, c'est principalement ça.

Puis je pense que tout l'exercice au niveau des tarifs généraux peut être déplacé d'une année, mais ce serait une année essentiellement, pour qu'on puisse en discuter puis voir où on s'en va, mais c'est surtout faire le point sur les stratégies comme telles.

Q. [102] Merci. Mais, vous voudrez peut-être clarifier votre pensée là-dessus et peut-être qu'au niveau de l'argumentation vous voudrez revenir, là, à savoir si on le fait en tranche, hein! Si on amorce les travaux dès le printemps puis qu'on parle du tarif D cette année ou si on pense à une approche plus

intégrée. Merci.

R. Très bien.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Rozon, question?

Me LOUISE ROZON :

Q. [103] Une toute petite question par rapport à la modification que vous voulez apporter. Je crois, c'est à l'article 11.1 où vous proposez l'ajout, là, d'une... de l'envoi d'une facture pour les clients qui sont facturés... dont l'énergie et la puissance sont facturées. Et si j'ai bien compris, là, le libellé, c'est que... je ne le retrouve pas, là... c'est environ aux trente (30) jours.

R. Oui. Oui, exactement. Oui.

Q. [104] Alors, ma question, c'est : pourquoi « environ » et comment... comment ça peut s'interpréter par la suite, quelqu'un qui n'est pas facturé aux trente (30) jours, mais c'est environ trente (30) jours, donc...

R. C'est parce que l'article faisait référence notamment aux clients qui sont en énergie seulement, puis on disait au... l'article mentionnait :

> [...] au client au moins tous les 90 jours [...]

donc, ça, c'était comme un seuil minimum. On sait qu'on les facture aux environs de soixante (60) jours, dépendant des cycles de relève comme tels, dépendant des week-ends, des jours fériés, et caetera. C'est aux alentours de soixante (60) jours.

Dans le cas des clients en puissance, je ne voulais pas faire un minimum de quatre-vingt-dix (90) jours, je veux envoyer une facture à tous les trente (30)... à tous les trente (30) jours. Initialement on l'avait libellé à tous les trente (30) jours, mais on sait que, dépendant des périodes de relève, c'est environ trente (30) jours, donc je pense qu'on... je pense qu'il y avait un article juste un peu avant, je ne me souviens pas lequel, où on parle justement d'environ soixante (60) jours. Je pense, c'est... C'est quoi l'article 11.1? Si vous voulez patienter trente (30) secondes.

Oui. Donc, à 11.1, le deuxième... deuxième article, là, on dit :

> [...] environ tous les 60 jours et au moins tous les 120 jours pour l'abonnement dont seule l'énergie est facturée

puis le troisième, c'est :

[...] environ tous les 30 jours [...]

Donc, ça, c'est le cycle de facturation comme tel et l'idée, c'est tout simplement de pouvoir respecter d'ici... d'ici ce temps-là les cycles de relève comme tels. Et évidemment, lorsqu'on aura les nouveaux compteurs, ça va être... on pense aller vers des dates fixes comme telles. Donc, à ce moment-là, le quatorze (14), puis évidemment ça va changer dépendamment si ça a trente et un (31) jours ou vingt-huit (28) jours dans le mois.

(10 h 39)

Q. [105] C'est beau, c'est tout pour moi. Merci beaucoup.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Rozon.

Q. [106] J'aurais une petite question de clarification et je reviens à la question de stratégie ou structure tarifaire en révision. J'ai bien compris qu'une première étape serait beaucoup plus portée à l'examen des tarifs D résidentiels. Est-ce que c'est cependant faisable de le faire en étape? Est-ce que ça n'a pas un impact sur l'interfinancement de sorte qu'il faudrait apporter ces changements-là de façon intégrée et non pas à la pièce? C'est une

question que je me pose. Peut-être avez-vous une réponse. Moi, je n'en ai pas, je n'en ai pas obtenu.

M. MARCEL CÔTÉ :

R. Donc, ce qui est important dans ce que vous venez de mentionner c'est que c'est sûr que le tarif domestique qui couvre le tarif D, donc ça inclut les exploitations agricoles, tout le résidentiel, ce tarif-là il a un indice d'interfinancement aux alentours de quatre-vingt-cinq pour cent (85 %), de mémoire. Et, évidemment, c'est un usage. Ce qu'on comprend c'est un usage, donc c'est clair que, par rapport aux autres tarifs, là, tous ces clients-là peuvent, au besoin, s'ils le désirent, aller au tarif G ou M, L. Il y a un certain point entre ça. Donc, il y a une frontière entre les deux. On peut définitivement traiter seulement le domestique sans parler de tarifs généraux comme tels. Ça fait que ça c'est très possible.

Q. [107] Parfait. Je vous remercie, Monsieur Côté. Or, la Régie n'a pas d'autres questions. Nous vous remercions de votre grande collaboration et nous vous libérons, malheureusement un peu plus tard que ce que j'avais annoncé vendredi. Nous aussi, on prend plus de temps. Alors, est-ce qu'il y a

réinterrogatoire, Maître Fraser?

Me ÉRIC FRASER :

Bien pas tout à fait, mais j'aurais une demande concernant un engagement qui nous permettrait d'accélérer le processus.

Q. [108] Mais je m'adresse à vous, Monsieur Lagrange. On a souscrit à l'engagement 31, demande du ROEÉ à l'effet de préciser s'il s'agit d'un report ou d'un abandon en ce qui concerne la mesure particulière des pompes à chaleur. Avez-vous la réponse?

M. RICHARD LAGRANGE :

R. Oui. Les pompes à chaleur PCC, pour le froid, là, je ne me souviens plus du terme, P... pompes à chaleur. Donc, c'est un report qu'on fait, ce n'est pas un abandon. Et la raison étant qu'il y a des petites problématiques au niveau de la normalisation, l'équipement de normalisation qui permet de bien catégoriser les différentes pompes à chaleur. Il y a des petits enjeux, là, qui ne nous permettaient pas de bien les catégoriser.

Donc, ce qu'on va faire, le Distributeur, c'est qu'on va travailler dans les prochains mois sur cet aspect-là de normalisation et on veut l'intégrer dans notre offre pour les maisons, maisons neuves.

Q. [109] Je vous remercie, Monsieur Lagrange. Madame la Présidente, je n'ai pas d'autres questions. Je vous remercie.

LA PRÉSIDENTE :

Alors merci, Maître Fraser. Donc, la preuve, en tout cas panel 3 est terminée.

Q. [110] Vous êtes, Messieurs, libérés. Est-ce que ceci clôt votre preuve, Maître Fraser? J'imagine.

Me ÉRIC FRASER :

Malheureusement...

LA PRÉSIDENTE :

Ah! Les engagements.

Me ÉRIC FRASER :

... sous réserve des engagements et sous réserve d'une contre-preuve.

LA PRÉSIDENTE :

On en a encore quelques-uns. Oui. O.K. C'est beau. Alors, écoutez...

Me ÉRIC FRASER :

Ce n'est pas tout à fait fini encore.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bon. Alors nous allons attendre les engagements.

Q. [111] Donc, Messieurs, vous êtes libérés.

Nous allons prendre une pause de quinze

(15) minutes, jusqu'à onze heures (11 h), et nous reprendrons avec la présentation de la preuve de l'UPA.

Juste avant d'entendre l'UPA, la Régie voudra entendre, parmi les intervenants qui auraient des objections fondamentales, tel qu'on l'a annoncé le dix (10) décembre dernier quant à la question des conventions d'énergie différée, à se prononcer pour que nous puissions en traiter idéalement avant la fin de l'audience, mais assurément pas ce matin.

Alors donc, je rappelle c'était l'ACEFO, l'ACEF de Québec, AHQ-ARQ et l'AQCIE-CIFQ. Alors après la pause, nous commencerons par cela et ensuite on entamera avec la preuve de l'UPA.

Maître Lussier?

Me STÉPHANIE LUSSIER :

Oui. Bonjour, Madame la Présidente. Simplement pour préciser, au retour de la pause nous entendrons la preuve de quel intervenant en premier lieu?

LA PRÉSIDENTE :

De l'UPA, c'est ce que je viens d'indiquer.

Me STÉPHANIE LUSSIER :

D'accord.

LA PRÉSIDENTE :

Oui.

Me STÉPHANIE LUSSIER :

Et après ça, l'ACEF de l'Outaouais et le reste.

LA PRÉSIDENTE :

Après ça, nous reprenons notre calendrier.

Me STÉPHANIE LUSSIER :

Habituel.

LA PRÉSIDENTE :

Tel qu'il est indiqué en date de vendredi le douze (12).

Me STÉPHANIE LUSSIER :

Je vous remercie, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

Avec une journée, presque deux jours de retard. Et nous rappelons que nous avons lu la preuve de tous les intervenants et nous vous invitons à être non succinct, mais aller aux points importants de votre preuve et à ne pas nous la lire parce qu'on risque peut-être de vous couper. Alors une lecture, on en a déjà fait une, on n'en a pas besoin de deux. Or, on veut entendre les points principaux et ciblés de vos présentations. C'est bien. Merci.

Alors jusqu'à onze heures (11 h). Merci.

SUSPENSION DE L'AUDIENCE (10 h 45)

REPRISE DE L’AUDIENCE

(10 h 59)

LA PRÉSIDENTE :

Alors tel qu'indiqué avant la pause, nous procédons avec l'identification, si tel est le cas, des objections fondamentales qui pouvaient être exprimées par certains intervenants. Alors je vois maître Cadrin pour l'AHQ-ARQ.

REPRÉSENTATIONS PAR Me STEVE CADRIN :

Je ne voulais pas passer avant mon tour, mais je me suis approché immédiatement pour sauver du temps. Alors on l'a mentionné dans notre preuve, déjà la preuve a été déposée telle qu'elle était montée au moment où la décision a été rendue de reporter la question de l'énergie différée à plus tard, soit celle... le moment où on aurait la décision finalement sur le plan d'appro. Alors il y avait déjà certains éléments. Nos questions sont maintenant évidemment terminées au panel numéro 3 et on a posé les questions qu'on avait à poser et ça s'est plutôt porté sur les questions de rappel que sur les questions de différé, bien sûr.

À ce stade-ci ce que je vous demanderais, je comprends que vous dites, bon, le mot que vous aviez utilisé était le mot « caner », là, pour la question différée. C'était peut-être pas le

meilleur, je vous vois sursauter, là, mais on comprend très bien qu'est-ce que ça veut dire! Ça a le mérite d'être clair.

LA PRÉSIDENTE :

Avec moi, c'est souvent ça le problème.

Me STEVE CADRIN :

C'est pas un problème ça, c'est parfait. Sauf que pour essayer d'être clair de mon côté également, nous avons des préoccupations certaines quant à ne pas différer. Et oui, on a une objection fondamentale ceci dit. Notre objection fondamentale serait de nous permettre de faire la preuve que nous entendions faire, qui est déjà dans le mémoire dans une bonne partie et qui serait commenté peut-être d'abondant lors de la présentation. Ce n'est pas notre genre, ceci dit, de lire le mémoire, vous le savez déjà. Et on s'adapte beaucoup à ce qui a été dit en audience et on y fait référence directement dans le cadre de notre présentation, comme vous le savez avec monsieur Raymond plus particulièrement.

Il a été mentionné dans la décision du plan d'approvisionnement que pour différer en deux mille quinze (2015) c'était pas quelque chose qui était nécessairement intéressant à court terme en deux

mille quinze (2015). Toutefois, cette option devrait demeurer ouverte en fonction de l'évolution de la prévision de la demande. Et c'est au paragraphe 149 de la décision pour le plan d'appro. Nous avions déjà eu la discussion, à l'époque, évidemment sur la question de différer. À cette époque-là il n'y avait pas de rappel qui se faisait l'hiver, selon notre présentation qu'on avait devant nous. Enfin, on ne reviendra pas sur ces questions-là, il y a toute une discussion entourant la preuve qui a été faite, tant dans le plan d'appro que pour la cause tarifaire antérieure. Là on sait qu'on a rappelé, donc nécessairement on a diminué notre banque, là, à différé éventuel d'énergie. Bien sûr, ça change un peu la donne au départ, mais il y a également d'autres éléments qui sont changés dans la prévision de la demande et on y fait déjà référence dans notre preuve et celle de monsieur Raymond.

Excusez-moi, je vous amène à la bonne page. Je sais que vous avez tout lu, mais vous ne savez peut-être pas par coeur quand même notre preuve. Alors à la page 36 de notre mémoire, en bas de page, certains éléments dont on discutait... Parce qu'évidemment, on a déjà pris acte de ce qui

s'était passé dans le passé, deux mille treize (2013) deux mille quatorze (2014), et caetera. Donc deux mille quatorze (2014) il y avait déjà une décision qui disait que c'était pas une idée de différer, c'était pas une bonne idée de différer pour deux mille quatorze (2014), c'était déjà réglé. Et on s'était déjà un peu attaqué au problème de la même façon en disant : bien qu'est-ce qui a changé en deux mille quinze (2015)? Pour vous le présenter. Et on voit des hausses des besoins prévus de vingt et un térawattheures (21 TWh) sur la période deux mille quatorze-deux mille vingt-sept (2014-2027). Alors vous me parliez de prévision de la demande, bien ça, c'en est un exemple, effectivement il y a un changement au niveau de la prévision de la demande. Et ça c'est nouveau depuis le dossier tarifaire, selon nous. Alors bien sûr.

Évidemment, les rappels d'énergie j'en ai déjà parlé, qui se sont faits alors que nous ne le savions peut-être pas au moment où vous avez rendu la décision du plan d'approvisionnement. En fait, nous ne le savions pas tout court. Parce que c'est pas dans le preuve du plan d'approvisionnement. Et lorsque nous avons su ces éléments-là, on l'a su

dans le présent dossier, alors nous avions confiance de pouvoir vous en parler.

Ceci étant dit, je vous en parle déjà plus longtemps que ce qu'on en parlerait lors de la présentation de notre preuve. Tout ce qu'on voudrait c'est avoir l'opportunité d'en parler, d'en discuter. Évidemment, on écoutera votre décision là-dessus avec toute l'humilité qu'il faut quant à la présentation que nous aurions à faire, mais nous apprécierions avoir l'opportunité de le faire.

LA PRÉSIDENTE :

Bien. Merci, Maître Cadrin. Nous allons vous revenir en temps opportun, soit avant la présentation de votre preuve.

Me STEVE CADRIN :

En vous remerciant.

LA PRÉSIDENTE :

Merci. Est-ce que l'ACFEFO ou l'ACEF de Québec ont des représentations à faire à ce sujet? Aucune. C'est bien. Donc... et l'AQCIE est absente. Donc nous... et a eu l'opportunité de s'exprimer. Nous en sommes donc à l'UPA, Maître Hotte.

(11 h 03)

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

Bonjour, Maître Marie-Andrée Hotte pour l'Union des producteurs agricoles.

PREUVE DE UPA

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :
Bonjour. Je vais vous présenter mon panel : madame Gina Haeck, monsieur Louis Dionne, ensuite monsieur Frédérick Clerson et madame Isabelle Bouffard. Je vais demander à madame la greffière d'assermenter les témoins s'il vous plaît.

L'an deux mille quatorze (2014), ce quinzième (15e) jour du mois de décembre, ONT COMPARU :

ISABELLE BOUFFARD, coordonnatrice Économie et commerce, ayant une place d'affaires au 555, boulevard Roland-Therrien, Longueuil (Québec);

LOUIS DIONNE, directeur général Coordination services-conseils, ayant une place d'affaires au 555, boulevard Roland-Therrien, Longueuil (Québec);

FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD, conseiller en économie,

ayant une place d'affaires au 555, boulevard Roland-Therrien, Longueuil (Québec);

GINA HAECK, producteur en serre, ayant une place d'affaires au 1819, rue Notre-Dame, Saint-Rémi (Québec);

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

INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉ HOTTE :

Q. [112] Bonjour. Avant d'adopter la preuve, j'ai une question à chacun de mes trois analystes sur leur curriculum vitae. Louis Dionne, qui a été déposé sous le C-UPA-0013. Deux mots, Monsieur Dionne, sur votre expérience passée qui pourrait avoir un lien avec la présente cause tarifaire dans votre c.v.?

M. LOUIS DIONNE :

R. J'ai été directeur général du Syndicat des producteurs en serre, entre autres en charge du dossier énergie. Et j'ai également participé au Comité réseau-énergie du CRAAQ, qui est le Centre de référence en agriculture et agroalimentaire du Québec, qui discute de tout ce qui est matière d'énergie en agriculture. Et j'ai aussi participé à

toute l'organisation du Colloque Agri-Énergie à Shawinigan, qui se penchait sur deux éléments principaux : la présence et l'utilisation de la biomasse au niveau des serres; et la réalisation d'audit énergétique au niveau des entreprises agricoles.

Q. [113] Et je comprends que vous êtes agroéconomiste?

R. Affirmatif.

Q. [114] Merci. Monsieur Clerson, vous êtes à l'Union des producteurs agricoles à la Direction des recherches et politiques agricoles. Quel est votre rôle en particulier en une phrase?

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Oui, rapidement pour ne pas répéter ce qu'il y a dans mon c.v. Je suis en charge de bâtir l'argumentaire au niveau de la fiscalité municipale et de l'énergie, c'est-à-dire de documenter les changements législatifs, les différents impacts pour renseigner le conseil exécutif pour qu'il soit en mesure de prendre acte des changements.

Q. [115] Parfait. Je vois sur votre c.v. qui a été déposé C-UPA-0014 que vous êtes chargé de cours à l'Université Laval dans un cours intitulé « Politiques agricoles et de politiques agroalimentaires ». Une phrase sur le cours, sans

vouloir rentrer dans les détails?

R. J'enseigne donc les mécanismes d'intervention en agriculture, les raisons derrière tout ça, ainsi que l'évolution des politiques agricoles Canada, Québec, États-Unis, Union européenne, Suisse.

Q. [116] Parfait. Madame Bouffard, même chose pour vous. Peut-être le rôle que vous avez à l'Union des producteurs agricoles en lien avec, qui peut avoir un rapport avec la présente cause tarifaire, ce qui nous occupe aujourd'hui?

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Moi, je suis la professionnelle à l'Union des producteurs agricoles qui, dans le fond qui travaille, qui coordonne le dossier énergie, donc toutes les relations avec Hydro-Québec, le comité de liaison Hydro-Québec/UPA, comité tension parasite et, dans le fond, tout autre dossier, notamment avec l'Office national de l'énergie sur les pipelines. Donc les différents comités en place, c'est souvent moi qui, en tant que professionnelle, qui suis les dossiers, qui accompagne les élus puis, dans le fond, qui coordonne le dossier en général.

Q. [117] Et votre titre c'est?

R. Coordonnatrice économie et commerce.

Q. [118] Puis vos études, vous êtes agroéconomiste?

R. Agroéconomiste.

Q. [119] Parfait. Merci. Je vais procéder à l'adoption de la preuve. Pour chacun des trois analystes qui sont devant nous, je vais le faire en rafale, ça va aller un peu plus vite. La preuve de l'Union, donc le mémoire qui est coté C-UPA-009. Pour chacun d'entre vous, j'ai la même première question : Avez-vous travaillé à l'élaboration et à la participation de cette preuve?

M. LOUIS DIONNE :

R. Oui.

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Oui.

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Oui.

Q. [120] Pour chacun d'entre vous, la deuxième question est la suivante : Est-ce que vous avez des modifications à y apporter?

M. LOUIS DIONNE :

R. Non.

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Non.

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Non.

(11 h 09)

Q. [121] Parfait. Ça va. Est-ce que vous acceptez pour chacun d'entre vous de l'adopter pour valoir comme votre témoignage écrit dans la présente audience?

M. LOUIS DIONNE :

R. Oui.

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Oui.

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Oui.

Q. [122] Parfait. J'ai également une présentation PowerPoint qui va vous être visionnée dans quelques instants. Je vais vous faire la même questions aux trois. Est-ce que vous avez participé à l'élaboration de ce document-là, qu'on va coter, Madame...

LA GREFFIÈRE :

C-UPA-0018.

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

018. Parfait.

C-UPA-0018 : Présentation PowerPoint

Q. [123] Alors pour chacun d'entre vous, avez-vous

participé à l'élaboration de cette présentation-là?

M. LOUIS DIONNE :

R. Oui.

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Oui.

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Oui.

Q. [124] Avez-vous des corrections à y apporter?

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Non.

M. LOUIS DIONNE :

R. Non.

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Non.

Q. [125] Est-ce que vous l'adoptez comme étant la preuve aujourd'hui dans la présente instance?

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Oui.

M. LOUIS DIONNE :

R. Oui.

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Oui.

Q. [126] Parfait. C'était presque en coeur. On avait annoncé cinquante (50) minutes. Pour employer une expression qui a été utilisée il n'y a pas si

longtemps, on va tenter de canner ça un peu plus rapidement. Alors, je vais passer la parole à monsieur Frédérick Clerson. Allez-y, Monsieur Clerson, la parole est à vous!

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Oui. Donc, on va essayer de faire rapidement. Donc, le plan de la présentation, je vous invite à le lire ensuite. Je pense que le plan de la présentation, ce n'était pas nécessairement nécessaire que je vous le lise. Donc l'augmentation des tarifs d'électricité. Vous le savez probablement si vous avez lu notre preuve, mais le profil de consommation des agriculteurs est différent d'un profil, d'un consommateur type au tarif D.

C'est quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des comptes agricoles environ qui sont inclus au tarif D. En moyenne donc, un client agricole va consommer deux fois plus de kilowattheures qu'un client non agricole pour le même tarif. Et aussi la facturation de la puissance, elle est plus répandue dans la clientèle agricole que dans la clientèle non agricole.

Toutefois, un détail important, quand même on remarque que le secteur agricole est plus en

mesure de s'effacer. Donc, vous avez ici d'abord la proportion des clients qui vont consommer de la puissance, donc au niveau agricole et au niveau non agricole. Et on est en mesure de déterminer la consommation moyenne qui est facturée au client. Donc, vous voyez que notre client agricole est en mesure de diminuer sa facturation de puissance d'environ cent kilowatts (100 kW) entre l'été puis l'hiver alors que, pour un client non agricole, on parle plus autour de vingt-cinq kilowatts (25 kW).

Donc, c'est sûr qu'en raison de ce profil de consommation-là, l'impact des augmentations tarifaires ne sera pas nécessairement le même que sur un autre client qui a un profil de consommation type disons. Donc, historiquement, il y a toujours une sous-estimation de l'impact des augmentations tarifaires pour la clientèle agricole.

Si on prend, donc depuis deux mille cinq (2005), la Régie a autorisé des augmentations qui cumulent vingt point deux pour cent (20,2 %) au tarif D. Si on prend le profil de consommation des agriculteurs pour l'année donc deux mille douze-deux mille treize (2012-2013) et qu'on le reporte donc avec les tarifs de deux mille cinq (2005) par rapport aux tarifs actuellement en vigueur,

l'augmentation tarifaire est plutôt de l'ordre de vingt-six pour cent (26 %) en moyenne. L'augmentation tarifaire qui est demandée pour deux mille quinze (2015), elle, elle viendrait donc s'ajouter aux augmentations qui sont déjà plus importantes pour le secteur agricole que pour le secteur non agricole.

Donc, je ne passerai pas à travers les tableaux au complet avec vous. Simplement attirer votre attention. Donc, ici, on a l'impact par strate de consommation pour... et c'est important de le noter, donc la différence entre deux mille quatorze (2014) et deux mille quinze (2015). Ensuite, on verra deux mille cinq (2005), deux mille quinze (2015).

Donc, la hausse moyenne qui est mentionnée par le Distributeur, c'est une hausse de trois point neuf pour cent (3,9 %). Vous voyez ici qu'en pourcentage, la facture totale agricole au tarif D, c'est à peine plus de dix pour cent (10 %), donc autour de onze pour cent (11 %) de la quantité d'énergie facturée, de la facture totale en fait qui subirait une augmentation inférieure à trois point neuf pour cent (3,0 %). Et donc autour de quatre-vingt-dix pour cent (90 %) de l'énergie

utilisée par les agriculteurs qui, eux, leur facture verrait une augmentation qui est plus importante que ce qui est stipulé par la consommation moyenne. Ce qui nous donne donc au total, si on compte l'ensemble des clients agricoles au tarif D, une augmentation moyenne de quatre point neuf pour cent (4,9 %) au lieu de trois point neuf pour cent (3,9 %).

(11 h 14)

Maintenant si on regarde sur l'horizon deux mille cinq-deux mille quinze (2005-2015). Donc, on a dit que la Régie avait autorisé vingt point deux pour cent (20,2 %) d'augmentation tarifaire. Maintenant, vous voyez, donc, il y a seulement les deux premières strates de consommation qui subissent une augmentation qui est inférieure à vingt point deux pour cent (20,2 %) alors que pour... donc ici, on est plutôt autour de quatre-vingt-treize pour cent (93 %) de la quantité facturée qui... donc ces clients-là auraient une augmentation tarifaire qui est plus importante, allant, là, jusqu'à plus du double pour les clients, les gros consommateurs au tarif D.

Et l'augmentation moyenne, donc on parlait de quatre point neuf pour cent (4,9 %) pour la

1 différence entre deux mille quatorze-deux mille
2 quinze (2014-2015), entre deux mille cinq-deux
3 mille quinze (2005-2015), donc on parle plutôt de
4 trente-deux point un pour cent (32,1 %)
5 d'augmentation pour les clients agricoles sur dix
6 (10) ans.
7 C'est quand même des chiffres qui sont
8 relativement considérables en termes de pourcentage
9 d'augmentation de la facture. C'est pourquoi nous,
10 on vient dire que ça vient créer, finalement, une
11 forme de choc tarifaire pour les agriculteurs.
12 Évidemment, ici on regarde, donc, année après
13 année, l'évolution de la facture des différents
14 consommateurs. Par contre, peut-être que ça
15 vaudrait la peine de se questionner sur... donc, on
16 a pris dix (10) ans, ça pourrait être une autre
17 référence qui est utilisée aussi, de quelle façon
18 est-ce que sur une base pluriannuelle l'impact a
19 été vécu chez différentes clientèles, notamment,
20 ici, dans le cadre des agriculteurs parce que
21 l'augmentation est plus importante que
22 l'augmentation moyenne.
23 Un autre élément à prendre en compte pour
24 le choc tarifaire qui est assez important, c'est la
25 capacité d'adaptation du secteur parce que oui, on

peut faire une augmentation, mais si le secteur n'est pas en mesure de s'adapter, il va juste subir la hausse de plein fouet.

Donc, on vous amène trois éléments ici. D'abord, l'inélasticité prix de la demande en électricité pour l'ensemble des clients au tarif D, la théorie de la toile d'araignée, la théorie de la fixité des actifs. Je vais essayer de ne pas m'étendre sur les deux théories économiques, elles sont définies dans notre preuve.

Donc, au niveau de l'inélasticité prix de la demande, le Distributeur la chiffre donc à moins zéro point zéro cinq (-0,05), ce qui nous donne effectivement une inélasticité prix. Si vous n'êtes pas familier avec le concept économique, donc ça veut dire qu'une augmentation des prix de dix pour cent (10 %) n'entraîne une diminution de la demande que de zéro point cinq pour cent (0,5 %). Donc, une augmentation... pardon, une diminution de la demande qui est inférieure, proportionnellement inférieure à l'augmentation des tarifs.

Si on ramène le tout en termes de revenus pour le Distributeur, donc revenu étant prix fois quantité, on remarque que pour une augmentation des prix de dix pour cent (10 %), il y aura une

augmentation du revenu du Distributeur de neuf point quarante-cinq pour cent (9,45 %). Donc ça, c'est pour le tarif D, incluant les clients dans l'agricole. Qu'est-ce qui se passe finalement? C'est qu'il n'y a pas d'adaptation des clients au tarif D face aux nouvelles conditions de prix, mais c'est plutôt une absorption individuellement des augmentations tarifaires.

Maintenant, au niveau de la théorie de la toile d'araignée, ce que ça vient dire globalement, c'est de dire, dans le secteur agricole, la prise de décisions des conditions... la prise de décisions sur la production se fait en fonction des conditions de marché qui sont actuellement. Sauf qu'en raison, notamment, des longs processus biologiques, pour donner une idée, si vous voulez créer... bien créer... vous voulez mettre en marché des bovins, bien c'est un an et demi d'avance que vous devez préparer votre relève. Si vous voulez faire... je prends toujours l'exemple du sirop parce que c'est le plus extravagant, là, avant qu'un érable soit productif, on parle de quarante (40) ans. Au niveau de la pomme, c'est trois ans, et caetera. Donc, les processus de production sont relativement longs et sont impossibles

d'interrompre le processus de production aussi.

Si vous arrêtez de traire une vache du jour au lendemain, bien elle va tarir puis ça ne sera pas possible de la remettre en lactation directement le lendemain. Donc cette continuité-là vient affecter, évidemment, les décisions des producteurs parce qu'ils vont prendre leurs décisions en fonction des conditions actuelles alors qu'au moment où ils vont mettre en marché, de nouvelles conditions de marché vont être présentes. C'est donc important de ne pas modifier les conditions de marché entre le point de départ et le point de mise en vente.

Vous avez d'autres caractéristiques de la production agricole, notamment la périssabilité des produits. Pour qu'un lait, par exemple, soit transformé de façon intéressante en produits laitiers, on parle de vingt-quatre (24) heures d'utilisation. Donc, c'est relativement périssable. Et évidemment, soumis aux conditions climatiques, là, ça je pense que vous en êtes tous conscients.

Donc, finalement, la théorie de la toile d'araignée, qu'est-ce qu'elle vient dire, c'est qu'elle vient illustrer la difficulté d'adaptation des entreprises agricoles aux nouveaux coûts de

production. Parce qu'au moment où les stratégies de production sont prises, donc pour débuter le cycle de production, on ne se base pas sur les conditions futures, mais en modifiant le coût d'utilisation des actifs, par exemple, on vient envoyer un mauvais signal aux producteurs agricoles.

Maintenant, la théorie de la fixité des actifs, donc bref rappel, vous allez acheter des actifs si la productivité marginale en valeur d'un actif est supérieure à sa valeur d'achat. Et vous allez vendre des actifs si la productivité marginale en valeur de l'actif est inférieure à sa valeur de revente. Donc, ce qu'il faut comprendre, c'est que vous allez conserver votre actif si la valeur d'achat est supérieure à la productivité marginale en valeur de cet actif-là, qui elle aussi est supérieure à la valeur de revente.

(11 h 18)

Donc aussi, si vous voulez augmenter votre production ou diminuer votre production, la seule façon de le faire, c'est en variant l'utilisation des actifs que vous possédez ou en achetant des... ou en vendant d'autres actifs. Donc, si les frais d'utilisation d'un actif augmentent, par exemple, l'électricité, où c'est un frais d'utilisation d'un

actif, bien, ça vient diminuer la valeur de revente d'un actif s'il y a une possibilité d'aller vers un autre type d'approvisionnement. En chauffage, on pourrait penser au gaz naturel, par exemple, au mazout qu'on vient de parler.

S'il y a, donc, une augmentation des frais d'utilisation d'actifs, il va y avoir une diminution de l'intérêt à se départir de l'actif. Donc, on se retrouve plus souvent dans un contexte de fixité des actifs. Où est le problème d'une fixité des actifs, vous allez me demander? C'est de dire, lorsque vous ne vendez pas, ni n'achetez pas d'actifs, votre niveau de production est relativement stable. Ça veut dire que vous n'êtes pas en mesure rapidement de vous adapter aux nouvelles conditions de marché. Donc, vous n'aurez pas tendance ni à acheter, ni à vendre d'actifs.

Si on vient amplifier ce phénomène-là, on vient diminuer la capacité des agriculteurs, par exemple, à s'adapter rapidement aux nouvelles conditions de marché. Et dans le secteur agricole, encore plus, on remarque toute cette question de fixité des actifs, notamment en raison de leur spécificité. De la machinerie agricole, si on prend une moissonneuse-batteuse, si vous n'avez pas...

faites pas de céréales, c'est relativement peu utile. Vous allez peut-être réussir à déneiger votre cour avec, mais c'est pas mal tout.

Si vous avez des porcs, par exemple, leur utilité autre qu'en étant de la reproduction ou en les envoyant à l'abattoir, est relativement faible aussi. Donc, si ça va mal dans le secteur porcin, par exemple, vous aurez assez peu de valeur de revente. Idem au niveau du travail familial qui est souvent un travail qui est relativement peu qualifié, relativement peu payé. Donc, le coût d'opportunité n'est pas toujours disponible, notamment dans les régions périphériques.

Pourquoi est-ce qu'on parle de ça? Entre autres, parce que, donc, la pièce A-0014 le rappelle, mais donc, le tarif... le décret sur le tarif de développement économique, il y a une perte de compétitivité des tarifs d'électricité par rapport aux autres types de... aux autres types d'approvisionnement en électricité, en chauffage notamment.

Donc, le constat qu'on réalise, c'est que les augmentations substantielles d'électricité des dix (10) dernières années entraînent chez les producteurs agricoles un choc qui est tarifaire,

qui nécessite une intervention de la Régie pour freiner une augmentation plus rapide des tarifs d'électricité que leur capacité de transmettre aux consommateurs. Donc, la demande de l'Union, c'est que l'augmentation tarifaire doit être limitée à la capacité de transmission des hausses des consommateurs qui pourrait notamment être représentée - pas nécessairement, la Régie pourra décider mais - qui pourrait notamment être représentée par l'indice d'inflation des produits agricoles, l'IPPA.

Donc, la deuxième section porte sur la modification des la définition de la puissance appelée. Donc, on rappelle, le Distributeur demande de modifier la définition de la puissance appelée. Donc, il est proposé de modifier la définition de puissance maximale appelée dans les tarifs afin de considérer la puissance apparente dans l'établissement de la puissance à facturer des abonnements dont l'appel de puissance réel ne dépasse jamais cinquante kilowatts (50 kW).

Le Distributeur nous aide à chiffrer l'augmentation moyenne pour les clients. Évidemment, augmentation moyenne, ça ne veut pas dire qu'on n'a pas - pour reprendre l'expression de

ma collègue - les pieds dans le frigo puis la tête dans le four; donc, des gens qui auront une augmentation très, très faible puis des gens qui auront une augmentation beaucoup plus importante. Donc, au tarif D, l'augmentation moyenne serait de soixante-cinq dollars (65 $) par client, alors qu'au tarif G, une augmentation de six cent cinquante-huit dollars (658 $) annuellement par client.

Le constat qui est réalisé, c'est que la sensibilisation des clients... bien, de ces clients-là en particulier, a été relativement faible et n'a pas encore... donc, avec l'engagement 29, on a vu que la lettre n'a pas encore été envoyée pour sensibiliser les clients, alors que c'est des montants encourus qui peuvent être relativement importants. Donc, la demande de l'Union, c'est juste de s'assurer qu'il y ait une sensibilisation réelle qui soit effectuée par le Distributeur et aussi permettre une période d'ajustement pour ces clients-là parce qu'ils doivent modifier leur profil de consommation.

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Excusez-moi, je vais juste interrompre Frédérick une seconde. Quand on a contre-interrogé, l'Union,

la semaine passée, monsieur Marcel Côté, dans le fond, ce qu'il mentionnait, c'est que cet enjeu-là peut être réglé avec l'installation d'un condensateur. Nous, on a téléphoné à un maître électricien, puis on n'a pas fait quelque chose d'exhaustif, écoutez, votre temps est précieux, le nôtre aussi mais on a appelé un maître électricien qui oeuvre dans le secteur agricole, qui connaissait très bien cet enjeu-là de, dans le fond, de puissante maximale appelée puis tout ça, d'apparente; ce qu'il nous disait, c'est que l'installation d'un condensateur, ça varie entre deux mille (2000) et dix mille dollars (10 000 $). Ça fait que c'est pas des « peanuts ». Regardez, si on tombe sur une entreprise agricole que ça lui coûte trois, quatre, cinq mille (5000) installer ça, puis qu'elle aurait peut-être pu changer son comportement puis s'adapter autrement, c'est là où, en tout cas, notre recommandation... Je fais juste vous souligner qu'il y a quand même des coûts relatifs à l'installation d'un condensateur.

Q. [127] Merci.

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Donc, merci. Si je poursuis, donc, sur la fiabilité du réseau... La fiabilité du réseau, c'est mesuré

par le Distributeur à l'aide des indices de continuité qui sont présentés ici. Par contre, il s'agit d'une moyenne pour l'ensemble des clients. On peut... on peut croire qu'il y a des clients qui sont plus touchés par des interruptions de courant que d'autres. Même chez vous, là, peut-être que vous avez eu soit des pannes ou soit pas de panne. Si vous n'en avez pas eu, votre indice de continuité en théorie devrait être à zéro, alors que si vous en avez eu, il est probablement plus élevé. Donc, il y a des clients qui sont fort probablement beaucoup plus touchés que d'autres par ces pannes-là. La question est de savoir : est-ce que c'est toujours les mêmes clients ou est-ce que ça varie d'année en année selon les clients.

(11 h 24)

On amène le cas... et c'est une analyse très anecdotique, on s'en excuse, c'est le cas d'un producteur agricole qui est situé en Outaouais-Laurentides. Vous avez ici le nombre de pannes qu'il a suivies, qu'il a documentées en partie avec l'aide d'Hydro-Québec, et vous avez la durée totale de ces pannes-là. Pourquoi tout le temps supérieure? Parce que ça lui arrive de ne pas prendre en note exactement le moment où... où la

panne débute et le moment où la panne se termine. Ce qui nous permet de calculer la fréquence des pannes.

Donc, vous pouvez voir, par exemple, en deux mille neuf (2009), il y avait environ une panne à tous les neuf jours et demi et, pour deux mille quatorze (2014), donc l'année se terminant au quatorze (14) octobre, il y avait une panne à tous les cinq point six jours. Pour nous, c'est une situation qui, oui, on vous présente des chiffres anecdotiques, mais il y a plusieurs producteurs agricoles qui nous font part du fait que... des pannes récurrentes et de longue durée sont présentes chez eux.

Ça nous fait simplement nous questionner sur l'équité envers les clients, en fait, parce que tous nos clients vont défrayer donc le même tarif auquel ils ont souscrit et il n'y a aucune mesure de compensation qui est prévue par le Distributeur en cas de pannes de longue durée ou encore en cas de pannes très fréquentes. Pourtant, ça peut engager des dépenses qui sont supplémentaires ainsi que des soucis, notamment quand vous travaillez avec du vivant, on prend souvent l'exemple des... donc dans la production de volaille, à l'Union des

producteurs agricoles.

Si donc votre... l'endroit où vous gardez votre volaille manque d'électricité puis il n'y a pas de mécanisme derrière tout ça pour s'assurer qu'il y a une génératrice qui embarque, en quelques heures vous pouvez avoir décimé complètement votre troupeau. Donc, pour nous, c'est un enjeu qui est vraiment... qui est vraiment majeur.

Mme ISABELLE BOUFFARD :

Je vais juste...

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

Oui.

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Excusez, là, je vais juste... Dans le fond, là, nos producteurs agricoles qui ont de la volaille puis qui ont du porc ont tous des génératrices. Si vous regardez, là, il n'y a pas... il n'y en a pas qui n'en ont peut-être pas, ils en ont tous.

Je questionnais les gens de ces secteurs-là, ce qu'ils nous disaient c'est que, en quelques heures, là, t'sais, puis on peut parler de moins de deux heures, là, les animaux peuvent mourir si la ventilation arrête parce qu'il y a de l'ammoniac dans le lisier puis ça... ça finit par... dans le fond, là, les animaux... les animaux meurent.

Donc, ce qui arrive, c'est que ce n'est pas juste que la génératrice va embarquer, c'est qu'à chaque fois que ça arrête, il faut que je me rende à la ferme. C'est pas... on ne prend pas la chance... puis c'est déjà arrivé, là, où on pensait que le gars était pour y aller, finalement il n'y va pas, puis ça adonne que cette journée-là, bien, il n'y a personne qui y a été puis la génératrice part pas, tu rentres dans la porcherie, tous les cochons sont morts. Donc, il n'y a pas... ils ne prennent pas de chance.

Ça fait qu'à chaque fois, c'est un déplacement que ça oblige. Donc, plus on a de pannes, vous comprenez, plus c'est... Puis, t'sais, on pense toujours à la ferme, là, qui est à côté des bâtisses, là. Il y a des fois où c'est pas ça. On prend notre auto en plein hiver, il est deux heures (2 h 00) du matin, on embarque dans l'auto, on s'en va à la porcherie, on s'en va voir. Ça fait que c'est... On vous parle d'argent, mais également c'est... c'est beaucoup de temps puis c'est beaucoup de soucis.

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Et donc, on a parlé donc de deux secteurs où environ tout le monde a un système de génératrices,

mais il y a peut-être des secteurs où ce n'est pas tout le monde qui a des génératrices si... à ce moment-là il peut y avoir une distorsion qui va être créée entre les différents clients où il y en a où il n'y a pas de problème de fiabilité du réseau et un où il doit prendre des mesures, l'installation d'une génératrice et autres, pour s'adapter aux différentes coupures.

On aurait donc aimé vous déposer une analyse moins anecdotique, mais voilà ça a été impossible d'obtenir plus d'informations sur la distribution des indices de continuité.

Au niveau des demandes, maintenant. Donc, la demande de l'Union des producteurs agricoles, c'est d'améliorer la précision des données qui sont publiées par le Distributeur. Donc, ça pourrait être par analyse... une analyse qui est régionale, une analyse qui est différenciée par tarif ou par occupation, selon la disponibilité et la facilité aussi de réaliser ces analyses-là. Et aussi la mise en place de mesures de compensation pour les clients qui subissent des pannes fréquentes et/ou de longue durée, justement pour éviter les distorsions de marché que j'ai fait état il y a quelques secondes.

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

Q. [128] Monsieur Dionne.

M. LOUIS DIONNE :

R. Bonjour tout le monde. Bonjour, Mesdames et Monsieur les régisseurs. Donc, ça me fait plaisir de vous présenter un peu plus la situation en lien avec les producteurs en serre qui étaient et qui sont encore les principaux clients pressentis, là, pour les tarifs DT biénergie et le tarif et d'énergie additionnelle pour l'éclairage à photo synthèse.

Donc, ce que je peux faire un petit peu le point. Je vous rappelle que ces tarifs-là avaient été vraiment mis en place, entre autres, pour répondre à un besoin de croissance du secteur serricole et qui avaient été appuyés par un décret émis par le gouvernement du Québec en septembre deux mille treize (2013) et qui étaient directement en lien avec la politique de souveraineté alimentaire et qui, entre autres, demandait donc des tarifs innovant pour permettre la croissance du secteur serricole.

(11 h 29)

Après un an, un peu moins d'un an au niveau de l'existence du tarif DT biénergie, on constate

qu’il y a très peu d’adhésions. Même si les producteurs en général et le secteur considère que le fait d’avoir annoncé le tarif était vraiment un premier pas dans la bonne direction.

Il n'en demeure pas moins qu'il y a encore quarante et un pour cent (41 %) des kilowattheures consommés au niveau du chauffage sur les serres qui est réalisé à partir d'énergie fossile, dont surtout le mazout et l'huile. Et donc, c'est principalement à cette énergie-là que devrait s'attaquer le tarif DT.

Deuxièmement, quand on regarde un petit peu la situation au niveau d'éclairage de photosynthèse, donc l'électricité additionnelle. Le seuil d'admissibilité a été placé à quatre cents kilowatts (400 kW), donc il faut au moins avoir un appel de puissance de quatre cents kilowatts (400 kW) sur le compteur pour avoir, pour être admissible au niveau de l'éclairage de photosynthèse.

Et ça correspond, pour vous faire une idée un petit peu, à une entreprise d'à peu près sericole de quatre mille mètres carrés (4000 m(2)) qui cultive la tomate. Pourquoi de la tomate? Parce que dans les différentes cultures qui se font en

serre, c'est une de celles qui exige le plus d'éclairage et c'est aussi une des plus faite au Québec, donc c'est pour ça que je prends cet exemple-là.

Quand on regarde la grosseur ou la répartition des entreprises en fonction de leur taille, on se rend compte que plus des deux tiers des entreprises qui ne se qualifieraient pas au seuil d'admissibilité.

Et, deuxièmement, quand on regarde la moyenne des superficies en tant que telles, on constate que, lorsqu'on fait des légumes en serre, la moyenne des entreprises est plus au niveau de deux mille cinq cents mètres carrés (2500 m(2)) et au niveau des cultures ornementales, donc les fleurs, deux mille neuf cents mètres carrés (2900 m(2)).

Je vous rappelle qu'un producteur qui commencerait à éclairer, c'est un petit peu le but de leur permettre de croître, ne peut pas le faire sur l'ensemble de l'entreprise du jour au lendemain puisqu'il doit se trouver des clients pour ses produits hivernaux. Donc, il devrait le faire graduellement. Donc, encore une fois, ça montre à quel point le seuil est vraiment un frein pour

beaucoup d'entreprises.

Ça crée une distorsion de marché entre les entreprises sericoles. Je vous donne un exemple. J'ai une entreprise, que je ne nommerai pas, dans la région de Québec qui livre beaucoup à la grande distribution au niveau de la région de Québec de la laitue. Lui, il ne se qualifiait pas pour quelques kilowattheures, on parle de peut-être quarante (40 kW), cinquante kilowatts (50 kW) de puissance qui lui manquaient pour se qualifier au seuil.

Par contre, un de ses compétiteurs a obtenu le tarif et livrait le même produit dans les mêmes épiceries, les mêmes grandes distributions dans la région de Québec.

Donc, lui se sent vraiment lésé du fait que le seuil aujourd'hui permet à son compétiteur de livrer sur les mêmes marchés que lui, de diminuer ses coûts de production alors que lui n'a pas accès à ça. Donc, ça crée une distorsion de marché pour des entreprises qui livrent sur les mêmes niveaux de marché.

Donc, pour illustrer un petit peu la situation en lien avec l'énergie additionnelle, l'éclairage de photosynthèse, on a la chance d'avoir avec nous madame Gina Haeck qui va vous

parler de sa situation personnelle.

Q. [129] Merci. J'aurai quelques questions. Madame ne fait pas une présentation comme telle.

Alors, Madame Haeck, bonjour.

R. Bonjour.

Q. [130] Peut-être nous décrire, là, peut-être votre fonction puis l'entreprise que vous représentez aujourd'hui.

R. Oui. Moi, je suis secrétaire de l'entreprise Willy Haeck et fils. Ma principale fonction c'est l'administration générale et, selon les saisons, je m'occupe aussi des achats de contenants. Et en période de ventes, je m'occupe des ventes au niveau des grandes surfaces et des distributeurs.

Q. [131] Bon. Willy Haeck et fils c'est quoi ça, c'est une entreprise de producteur en serre?

R. Producteur en serre spécialisé en culture ornementale. On est spécialisé en culture ornementale, donc des fleurs, principalement des fleurs, des plantes de printemps pour transplanter dans le jardin, des paniers suspendus et des pots patio. Et on fait aussi, selon les périodes de l'année, on produit des boutures, donc des jeunes plants pour d'autres producteurs. Parce que les ventes ça se situe plus de janvier à avril. Et on a

aussi une culture d'automne, de chrysanthèmes d'automne sur une partie des serres.

Q. [132] Parfait. La superficie de vos serres c'est combien?

R. C'est un peu plus de quatre cent mille pieds carrés (400 000 pi(2)).

Q. [133] O.K. Sur cette superficie-là, combien est dédié, dans combien de serres vous faites de la photosynthèse, de l'éclairage pour la photosynthèse?

R. L'éclairage et les installations pour environ le quart, à peu près cent mille pieds carrés (100 000 pi(2)) qui a de l'éclairage.

Q. [134] O.K. Et le chauffage de vos installations et des bâtiments c'est alimenté de quelle façon?

R. C'est au gaz naturel.

Q. [135] Parfait. Donc, vous venez de le dire, vous faites de l'éclairage pour la photosynthèse pour à peu près vingt-cinq pour cent (25 %) de la superficie, cent mille pieds carrés (100 000 pi(2)). Ça se fait de quelle période à quelle période de l'année?

R. C'est environ de la mi-octobre jusqu'à la fin mars environ.

Q. [136] O.K. Et c'est soumis à quel tarif

actuellement?

R. On a deux compteurs, un des compteurs est au tarif D et le deuxième compteur au tarif DM.

Q. [137] Bon. Vous avez entendu parler du fameux tarif d'éclairage pour des fins de photosynthèse. Comment vous l'avez appris, là, qu'il y avait un tarif pour cette fonction-là?

R. On a été mis au courant par le Syndicat des producteurs en serre et il y a eu aussi quelques articles dans les journaux.

Q. [138] Parfait. Est-ce que vous avez fait des démarches auprès d'Hydro-Québec pour obtenir de l'information sur ce tarif-là?

R. Oui. Premièrement, j'avais communiqué avec le Syndicat des producteurs en serre à savoir un peu comment procéder, et il fallait téléphoner directement à Hydro-Québec qui m'ont référée à un... je pense que c'est une personne qui s'occupe de régional, si on veut, là, et c'était monsieur Claude... J'ai un blanc. Monsieur Claude Bélair-Grégoire.

Q. [139] Parfait. Et vous avez posé des questions et est-ce que vous êtes admissible? Si non, pourquoi?

R. Non. Finalement, on n'est pas admissible. Qu'est-ce qu'il m'expliquait, vu qu'on a deux compteurs, un

des compteurs atteignait environ trois cents kilowatts (300 kW) et l'autre peut-être cent trente (130 kW) environ. Donc, on ne se qualifiait pas au minimum qui était de quatre cents (400 kW).

(11 h 35)

Donc, moi, je lui ai précisé que les deux compteurs sont vraiment à la même adresse pour le même site de production. Donc, moi, je présumais qu'on était admissible, mais non, on m'a répondu. Je lui ai demandé qu'il me réponde par écrit, il m'a répondu par courriel, effectivement, qu'on n'était pas admissible. Puis donc, je lui ai demandé si, vu qu'on atteignait le minimum sur deux compteurs il m'a dit que la seule façon que là il voyait c'est de faire... de modifier nos installations pour qu'on ait seulement un compteur.

Q. [140] O.K. Et est-ce que vous avez... est-ce que vous avez discuté avec lui des coûts? Qu'est-ce que ça représentait pour convertir sur un seul compteur?

R. Non, en fait il nous disait que c'était à nous de faire les démarches soit auprès d'un électricien, quelque chose comme ça.

Q. [141] Est-ce que vous avez fait ces démarches-là? Est-ce que vous avez vérifié le coût?

R. Oui, j'ai communiqué avec notre installateur électricien qui s'occupe de nos installations depuis plusieurs années, sauf que ça s'est fait de façon sommaire, par téléphone seulement. Puis il nous parlait d'un minimum de vingt-cinq mille (25 000 $) à trente mille dollars (30 000 $) pour faire les changements qui pouvaient aussi augmenter assez rapidement. Nous, depuis plusieurs années nos installations électriques tous les fils sont souterrain. Donc s'il y a des imprévus, bien ça peut... ça peut augmenter plus rapidement.

Q. [142] Parfait. Est-ce que vous avez discuté avec cette personne-là d'Hydro-Québec des avantages que vous pourriez faire en transférant vos charges sur un seul compteur et en adoptant le tarif pour la photosynthèse?

R. Non, premièrement il a seulement dit qu'on n'était pas admissible. J'aurais aimé qu'il me donne peut-être plus d'informations, comme un peu des fois qu'est-ce qu'on voit dans les dépliants qu'on reçoit d'Hydro-Québec : si on change tel équipement, on peut économiser tant par année. Donc j'ai pas du tout cette information-là. Disons que c'est pour ça qu'on n'a peut-être pas mis plus d'emphase à savoir mettre de l'énergie pour creuser

un peu plus, puis aussi à savoir si, oui, on fait le changement et qu'on investit plus de trente mille dollars (30 000 $) ça va être dans combien d'années qu'on peut récupérer? J'ai pas cette information-là.

Q. [143] O.K. Ça va. Et pour quelle... vous avez dit tantôt que vous aviez deux compteurs. Pour quelle raison vous avez deux compteurs?

R. À ma souvenance c'est qu'on... il y a plusieurs années on a installé une génératrice et l'entrée électrique existante était insuffisante. Puis à ce moment-là ça coûtait moins cher de... on nous a dit que ça coûtait moins cher d'installer une deuxième entrée plutôt que de la mettre sur une. Donc ça vient de ça. Et la deuxième entrée est aussi au tarif... elle était aussi au tarif domestique. Et en deux mille un (2001) on a eu un inspecteur d'Hydro-Québec qui nous a mis celui-là au tarif DM à cause d'un logement pour des travailleurs.

Q. [144] Ça va. Est-ce que... est-ce qu'il y a une personne sur les lieux de la ferme qui serait en mesure de gérer la consommation des lampes, puis fermer les lumières manuellement. Est-ce que c'est quelque chose qu'il est possible de faire chez vous?

R. Vous voulez dire pour interrompre le...

Q. [145] Oui, interrompre le service.

R. ... interrompre le... Oui, c'est possible, oui, oui. C'est possible aussi de se faire à distance.

Q. [146] Comment?

R. Par ordinateur. Par ordinateur. Sauf que nous, dans notre région, on n'a pas accès à Internet haute vitesse. Donc normalement ça fonctionne, mais on a quelques pannes à l'occasion. Ça peut se faire, puis aussi si on doit se déplacer, si c'est pas des gens qui sont capables de se servir de l'ordinateur pour le faire, ça peut se faire directement sur les panneaux électriques dans chacune des salles.

Q. [147] O.K. Mais je comprends que vous pouvez fermer les lampes à distance.

R. Oui.

Q. [148] Et les gens peuvent se rendre également.

R. Oui, oui.

Q. [149] O.K. Ça va, Madame Haeck. Monsieur Dionne, je vous repasse la parole.

M. LOUIS DIONNE :

R. J'en profiterai juste pour faire remarquer que Willy Haeck et fils c'est quatre cent mille pieds carrés (400 000 pi2), donc c'est une entreprise qui se classe parmi les plus grandes. C'est pas la plus

grande, mais parmi les grandes entreprises en serre au Québec. Et cent mille pieds carrés (100 000 pi2) éclairée, c'est parmi les très grande superficies éclairées. C'est pas loin d'un hectare, donc il y a beaucoup d'entreprises qui... il y a peu d'entreprises qui font même un hectare au total. Donc ça représente une grande entreprise qui éclaire beaucoup, et malgré tout n'atteint pas le seuil d'admissibilité dans les conditions actuelles.

Q. [150] Ça va.

R. J'apporte votre attention maintenant sur un sondage que nous avons réalisé. Donc dans les différents échanges que nous avons avec les représentants d'Hydro-Québec, on a convenu qu'il serait intéressant de sonder un peu les producteurs pour voir leur perception. Donc je vais passer sur le sondage, vous pouvez le lire dans les documents que nous avons déjà déposés.

Tout ça pour vous dire qu'il a été réduit auprès de trente (30) entreprise, qu'il a été réalisé sur la base téléphone et sur la base de formulaires à compléter en ligne et que les résultats sont cohérents avec des résultats qui ont été obtenus par une étude plus formelle, qui avait

été faite par Agéco en deux mille onze (2011).

Donc je rappelle encore une fois dans les... dans les chiffres du sondage que si vous remarquez, l'huile, le mazout, l'huile usée et le propane, donc toutes les énergies fossiles, représentent encore une grosse partie des sources d'énergie et de chauffage chez les producteurs en serre.

Donc si je le résume vite fait, les producteurs avaient une très bonne connaissance de l'existence des tarifs DT et les tarifs énergie additionnelle pour la photosynthèse. De plus, ça a été aussi confirmé par le nombre de visiteurs au niveau des pages Internet mises à contribution par Hydro-Québec le Distributeur. Et dans ce que les producteurs ont mentionné comme étant des freins à la recherche d'informations, bien sûr, bon, ils nous ont dit qu'ils manquaient de temps, mais il manquait également de l'information lors du contact avec le responsable d'Hydro-Québec. Ils avaient une perception d'une grande complexité au niveau des démarches et donc personne qui les ont orienté dans ces démarches-là.

Et finalement, le critère d'admissibilité, comme je vous ai dit il n'y a aucun producteur ou

presque aucun producteur qui a une fournaise électrique d'installée chez lui. Donc c'est clair qu'en partant, ils ne sont pas admissibles. Il doivent automatiquement faire des travaux de conversion s'ils veulent se mettre admissibles. Donc de se faire répondre qu'ils sont inadmissibles, c'est tout à fait naturel. Ce qu'ils voulaient s'attendre, c'est qu'est-ce qu'ils doivent faire pour être admissibles.

(11 h 40)

Quels sont les freins à la conversion? Donc un, madame Haeck a été un exemple, il y a eu plusieurs exemples de producteurs dont la consommation est répartie sur deux compteurs, ce qui les bloque au niveau de l'admissibilité d'éclairage additionnel. La difficulté d'identifier les ressources compétentes pour les accompagner ou les guider dans leurs démarches, pour beaucoup d'entreprises serricoles, le producteur est la principale main-d'oeuvre, donc ils doivent faire affaire à des ressources externes. Plein d'informations reçues de la part du Distributeur quant aux façons de s'adapter et de pouvoir avoir accès au tarif. Et bien entendu, la perception d'avoir besoin de faire des investissements majeurs

pour pouvoir avoir accès à ces tarifs.

Donc, les constats que nous tirons de la situation, c'est qu'il existe vraiment une volonté importante de la part des serriculteurs d'adhérer au tarif DT et de souscrire aussi à l'option électricité additionnelle pour l'éclairage de photosynthèse. Par contre, l'accompagnement qui est actuellement offert au producteur par le Distributeur n'est pas adapté à leur réalité. Ils ne s'y connaissent pas du tout sur les façons et les projets de conversions qu'ils doivent faire pour y avoir accès et les critères d'admissibilité sont trop restrictifs, particulièrement dans le cas de l'énergie additionnelle. Actuellement, très peu d'entreprises pourraient rencontrer le seuil de quatre cents kilowatts (400 kW).

Donc les demandes que nous aurions envers la Régie, ça serait de vraiment appliquer le principe du décret du Gouvernement du Québec qui avait été fait en deux mille treize (2013) qui ordonnait l'admissibilité de la production en serre à des solutions tarifaires innovantes. On estime que c'est un pas dans la très bonne direction qui a été fait puis on accueille très favorablement les tarifs DT et énergie additionnelle. Par contre,

c'était des tarifs qui étaient existants, auxquels les entreprises serricoles doivent actuellement s'adapter. Donc, la réalité des entreprises agricoles mérite peut-être d'avoir des solutions un peu plus innovantes.

On voudrait aussi qu'Hydro-Québec, avec les tarifs actuels déploie vraiment tous les efforts nécessaires afin de bien informer la clientèle agricole pour les orienter, les accompagner, peut-être leur donner des fiches d'information qui leur permettraient de savoir c'est quoi les démarches, les premières étapes à faire en vue de se convertir. Et finalement, de les informer aussi sur les programmes qui sont accessibles parce que c'est clair qu'ils ont beaucoup d'investissements à faire, mais il y des programmes qui existent, notamment au BEIE, le Bureau d'efficacité et de l'innovation énergétique. Ça serait intéressant, peut-être, qu'ils soient mis au courant, les clients, lorsqu'ils appellent, de l'existence de ces programmes.

On demande aussi qu'il y ait une adaptation au niveau de l'admissibilité de l'adoption électricité additionnelle pour l'éclairage de photosynthèse pour que ça soit... représente mieux

la réalité des entreprises serricoles. Un, il nous apparaissent normal d'inclure la puissance de l'ensemble des compteurs de l'entreprise, un peu comme chez Willy Haeck et Fils, de ne pas obliger l'entreprise à devoir entamer les démarches juste pour unifier les compteurs en un seul compteur. Deuxièmement, d'abaisser le seuil à un niveau qui nous apparaît plus accessible pour une majorité d'entreprises, c'est-à-dire un niveau de cent kilowatts (100 kW), ce qui correspond à peu près à la puissance d'éclairage qui équivaut à mille mètres carrés (1000 m2) de culture de tomates sur serre qui est la culture la plus énergivore en termes d'éclairage. On vous rappelle qu'il y a quand même soixante-treize pour cent (73 %) des entreprises qui ont plus de mille mètres carrés (1000 m2) et encore une fois, une entreprise qui voudrait commencer à éclairer ne le ferait pas sur la totalité de sa superficie. C'est pour ça que cent kilowatts (100 kW), mille mètres carrés (1000 m2) de tomates nous apparaît vraiment un seuil plus normal pour une majorité d'entreprises. Je vous remercie grandement de m'avoir écouté.

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Donc, en conclusion, si je reviens sur différents

éléments. Les hausses de tarif affectent davantage les producteurs agricoles que le client moyen au tarif D, différents arguments qu'on a abordés, donc l'inélasticité prix de la demande, la difficulté d'adaptation rapide du secteur aux nouvelles conditions de production, l'augmentation des coûts qui est plus rapide que le prix des produits et le fait que ça représente un choc tarifaire pour les producteurs agricoles. Aussi, donc on souhaite des mesures d'adaptation, notamment les mesures pour les serriculteurs qui sont inadaptées. Monsieur Dionne vient d'en parler. Il y a un manque d'accompagnement, les conditions d'admissibilité qui sont trop restrictives. La fiabilité du réseau électrique est remise en question, on devrait au moins davantage la documenter, et le report de la modification de la définition, la puissance appelée, où est-ce que la clientèle n'a pas été sensibilisée. Merci.

Q. [151] Merci beaucoup. Alors c'est la preuve de l'UPA. Les témoins sont prêts pour le contre-interrogatoire.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Hotte. Est-ce que certains des intervenants ont des questions à adresser aux

1 témoins de L'UPA? Aucun ne se lève. Donc, est-ce
2 que le Distributeur, Hydro-Québec, a des questions
3 pour les témoins?
4 M. ÉRIC FRASER :
5 Oui, Madame la Présidente, j'aurais deux questions,
6 si vous me permettez.
7 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :
8 Q. [152] Alors Bonjour aux membres du panel des
9 témoins. Mon nom est Éric Fraser, je représente
10 Hydro-Québec Distribution. J'aurais deux questions.
11 Peut-être qu'on pourrait tout de suite aller à la
12 page 8 de votre présentation PowerPoint où il y a
13 votre demande concernant la hausse tarifaire. Je
14 vais vous faire la mise en contexte au lieu de vous
15 poser une série de questions de mise en contexte.
16 (11 h 45)
17 On comprend que - et si je me trompe, vous
18 m'arrêterez - la clientèle agricole est admissible
19 à à peu près tous les tarifs chez Hydro-Québec,
20 donc admissible au tarif D, admissible aux tarifs
21 généraux, G, M, et LG. Là, vous avez une demande
22 particulière de hausse qui serait particularisé.
23 Est-ce que je comprends de votre demande qu'il
24 faudrait créer un tarif agricole à l'intérieur de
25 chacune des classes tarifaires?

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Aujourd'hui, ce n'est pas ça qu'on vient présenter. Je pense qu'il y a une stratégie de révision de l'ensemble des tarifs. Je pense que ce type d'intervention-là, on serait probablement amené à la faire dans... dès ce printemps.

Q. [153] O.K. Donc, ça serait une hausse à l'inflation des produits agricoles, mais pour l'ensemble des tarifs, à ce moment-là.

R. Oui.

Q. [154] O.K. Je vous remercie. J'ai - et je crois que je m'adresse à vous, Monsieur Dionne - j'ai compris de votre preuve, puis ça se dégage aussi de votre présentation de ce matin que, en ce qui concerne l'admissibilité au tarif DT et à l'option d'électricité additionnelle, vos membres ou, en fait, les producteurs serristes, étaient au courant de l'existence de produits? C'est exact?

M. LOUIS DIONNE :

R. Du moins, les commentaires que nous avons recueillis et les sondages que nous avons effectués nous indiquent que l'information semble avoir circulé et que les producteurs étaient au courant de l'existence de ces tarifs.

Q. [155] O.K. Je comprends par ailleurs qu'il y a

certains freins à la recherche d'information et ma question est la suivante : je me demandais si au niveau de l'UPA, ou au niveau de l'Association - je sais qu'il y a une association plus particulière pour les serristes - est-ce qu'il y a des initiatives qui visent, dans le fond, à soit pallier ou améliorer la recherche de cette information-là pour favoriser les transformations ou les admissibilités?

R. Comme il a été mentionné, je ne sais pas lequel de mes collègues, mais effectivement, nous avons un journal qui s'adresse à l'ensemble des membres serristes dans lequel beaucoup d'informations a circulé sur l'existence et les démarches qu'ils devaient faire afin d'aller questionner Hydro-Québec sur leur admissibilité, et les autres démarches éventuelles en vue d'être admissibles à ces tarifs-là.

Q. [156] O.K.

R. Par contre, le Syndicat des producteurs en serre n'a pas d'ingénieurs ou de techniciens spécialisés qui sont capables d'identifier clairement les... plus, au-delà de ça, l'information que les producteurs recherchent.

Q. [157] Avez-vous fait des démarches, justement, pour

identifier, par exemple, des ingénieurs ou des électriciens spécialisés pour votre clientèle et que vous pourriez référer, en fait, que vos associations pourraient référer?

R. Oui, nous avons une... on recommande même... on a certains... certaines personnes qui travaillent déjà au niveau énergie avec les producteurs que nous pouvons recommander. D'ailleurs, ils ont un horaire bien chargé parce qu'ils interviennent beaucoup au niveau de la biomasse actuellement, mais c'est de gens qui peuvent être recommandables.

Q. [158] C'est parfait, je vous remercie. Alors, je n'ai pas d'autres questions, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Fraser. Louis Legault pour la Régie.

INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT :

Q. [159] Merci, Madame la Présidente. Une seule question : écoutez, vous n'en avez pas parlé dans votre mémoire, vous n'en avez pas parlé ce matin comme tel, il s'agit de la proposition du Distributeur d'une modification des tarifs et conditions, modification de l'article 2.36 qui traite des exploitations agricoles.

Dans le cas de l'Union des consommateurs, si je ne me trompe pas, il y a une objection à

cette modification-là, mais l'UPA m'apparaît représenter des gens très concernés par tout ce qui peut toucher les exploitations agricoles. Alors, on aimerait avoir votre point de vue sur la proposition. Alors, on retrouve ça à la pièce HQD-14, document 4, aux pages 27 et 28. C'est la pièce B-50. Puis si je vous prends un peu par surprise par la question, que vous sentez que vous n'êtes pas cabales d'y répondre ou donner une opinion, écoutez, moi, je vais être bien satisfait si votre procureur, au moment où elle plaidera, nous donne une réponse ou, en fait, nous fasse part du positionnement de l'UPA.

M. LOUIS DIONNE :

R. Ça va mieux s'il est en fonction. Écoutez, on... c'est sûr qu'on a peut-être pas analysé la question dans les fins détails, mais notre compréhension de cette modification-là fait en sorte qu'un compteur qui est alimenté par un système biénergie et qui répond aux critères d'admissibilité du tarif DT, pourrait donc se voir attribuer le tarif DT. Et dans ce sens-là, je crois que ça satisferait amplement les entreprises agricoles puisque, souvent, c'est vraiment au niveau de l'exploitation, ce n'est pas la maison ou les

autres bâtiments qui sont visés, vraiment le chauffage pour les producteurs qui ont une dépense importante en chauffage à faire.

Q. [160] Parfait. Merci. Je n'ai pas d'autres questions.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. Monsieur Méthé, pour la Régie? Maître Rozon?

(11 h 51)

INTERROGÉS PAR LA FORMATION

Me LOUISE ROZON :

Q. [161] Bonjour. Louise Rozon pour la formation. Juste peut-être deux questions de précision. Je vous amènerais à la page 10 de votre présentation. Concernant la puissance appelée, bon, vous parlez d'un impact qui peut être important pour les clients que vous représentez, et la période d'ajustement plus longue doit être permise, concrètement, là, vous voulez que cette modification-là soit reportée d'une année? Juste peut-être être plus précis par rapport à votre recommandation à cet égard-là? Puis peut-être... Bon. On comprend l'estimé qui a été fait par le Distributeur, soixante-cinq dollars (65 $) pour les clients au tarif D, peut-être un six cents quelque

dollars (600 $) pour les clients au tarif G. Bon. C'est peut-être des sommes, en tout cas, au tarif D, qui n'apparaissent pas nécessairement importantes, là. Je voudrais peut-être vous entendre là-dessus aussi.

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Bien, nous, dans le fond, c'est de sensibiliser la clientèle. Donc, ce que monsieur Côté disait, c'est que, dans le fond, s'il n'y avait pas de signal de prix, les gens ne changeaient pas leur comportement. Moi, je trouve qu'il y a... On présume là-dedans que, dans le fond, les gens, tant qu'il n'y a pas d'argent au bout, ne changeront pas. Mais si on leur dit que ça s'en vient, bien, on peut penser que ces gens-là vont s'adapter. Donc, on pensait peut-être une année, le temps de dire, écoutez, voilà le coût qui s'en vient si vous ne modifiez pas votre façon de consommer. Donc, pour nous, ça serait, on pense, suffisant.

Quand vous parlez d'une moyenne, une moyenne c'est toujours... c'est l'exemple que je donne souvent à mes économistes, c'est, on a la tête dans le poêle puis les pieds dans le frigo, puis dans le milieu, c'est tiède, t'sais. Ça fait que le soixante-cinq dollars (65 $), bien, il y a

peut-être des clients à deux cents (200 $). Puis, là, le deux cents (200 $), il se rajoute à la hausse que, on vous rappelle, c'est quatre point... Combien? Quatre point neuf (4,9)?

Donc, c'est l'accumulation des sommes à un moment donné qui vient difficile pour nos entreprises à faire face. Ça fait que ça peut sembler anodin, mais d'une entreprise à l'autre, ça peut être important. Donc, on fait juste vous dire, sensibilisez les gens, donnez-leur un an, puis à quelque part, s'ils ne sont pas adaptés, au moins, on aura fait l'effort de faire ce travail-là, de leur dire, écoutez, ça s'en vient.

Q. [162] Une autre précision à la page 12 de votre présentation concernant la fiabilité du réseau. Vous demandez la mise en place de mesures de compensation pour les clients qui subissent des pannes fréquentes. Concrètement... Parce qu'il existe déjà un mécanisme de compensation, tout dépendant, il y a des conditions. Donc, ça serait quelque chose de plus que le mécanisme qui est en place actuellement?

M. FRÉDÉRICK CLERSON-GUICHERD :

R. Vous parlez de mesures de compensation qui sont déjà disponibles. On avait un doute concernant

justement ce type de mesures de compensation là. C'est pour ça qu'on a questionné le Distributeur à ce niveau-là. Donc, le document B-103, HQD-15, 16, page 13. Puis le Distributeur répond qu'il n'y a aucune mesure de compensation qui est offerte ou versée pour les clients qui ont à subir des interruptions de service.

Q. [163] Oui, peut-être pour les interruptions planifiées, mais il peut y avoir... bon, il y a des mécanismes, mais parfois certains clients qui subissent des dommages à la suite de certains types d'interruptions, ils peuvent faire des réclamations, là

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Les dommages, j'imagine. Puis, là, écoutez, vous comprendrez, on s'excuse, des fois, on pense connaître bien des choses, mais finalement quand on vient vous voir, il y a des éléments qu'on ne maîtrise pas. Je ne sais pas s'ils compensent le temps puis les problèmes. Peut-être que c'est plus des équipements. Puis même là, ce qu'on comprenait souvent, même quand il y a des variations de tension, c'est qu'on doit se prémunir, avec des systèmes, pour les variations de tension. Ça doit être la même chose pour les pannes de courant.

Donc, je ne dis pas que ça n'existe pas, mais en tout cas, si c'est le cas, il faudrait que nos agriculteurs soient sensibilisés, parce que, d'après moi, il y en aurait quelques-uns qui feraient des demandes.

Q. [164] C'est bien. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Q. [165] Une seule question. Probablement pour vous, Madame Bouffard. Quant à votre recommandation qui concerne le seuil d'admissibilité qui a été fixé à quatre cents kilowatts (400 kW) l'année dernière, est-ce que... notre décision de l'année dernière faisait état de, ou on recommandait essentiellement qu'il y ait des discussions avec le Distributeur durant la présente... dans l'année. Est-ce que... Je pense que vous vous occupez de ces comités de coordination? Bon. Est-ce qu'il y a eu de telles discussions à nouveau pour présenter vos doléances au Distributeur pour faire en sorte d'abaisser ce seuil-là à moins de quatre cents kilowatts (400 kW)? Est-ce que ça a été rediscuté dans le cadre de vos rencontres?

Mme ISABELLE BOUFFARD :

R. Bien, nous, avec le comité de liaison, on a ramené l'ensemble des éléments qui touchaient le secteur

agricole. Donc, dans votre décision, ça a été ramené au comité de liaison. Mais c'est sûr que, dans le cadre du comité de liaison, ce qu'ils vont faire souvent, c'est qu'ils vont recréer un comité technique à côté qui va adresser les demandes, parce qu'on demeure très haut niveau. Donc, on ne demande pas à nos élus de maîtriser le détail d'une tarification. On amène ça en technique.

Donc, on a eu deux rencontres avec Hydro-Québec relativement dans le fond à la décision sur les tarifs agricoles. Je pense qu'il y en avait une en mai puis une en juin ou juillet où on a parlé, entre autres, du tarif DT. On a parlé un petit peu de l'éclairage additionnel, mais on était plus en attente. Ce qu'ils nous mentionnaient, c'est qu'on était plus en attente de chiffres.

M. LOUIS DIONNE :

R. Oui, dans les comités techniques dont fait mention madame Bouffard, il a été question du seuil d'admissibilité. De toute manière, c'est un sujet que j'ai toujours ramené. Et un peu à l'instar de ce que le Distributeur a déposé comme preuve, le Distributeur semble plutôt d'avis qu'il veut attendre encore une autre année pour voir un petit peu quels sont les effets de la consommation.

Par contre, il y a déjà quand même douze clients qui se sont prémuni du tarif. Et comme je vous le disais, il y a beaucoup d'entreprises qui voudraient l'avoir, peu qui atteignent le critère. Donc, actuellement, cette attente crée vraiment une distorsion de marché entre les entreprises qui ont eu accès au tarif et celles qui n'y ont pas accès au tarif.

Q. [166] C'est bien. Je vous remercie. Il n'y a pas d'autres questions. Est-ce que vous avez un réinterrogatoire, Maître Hotte? Non.

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

Pas de questions. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Votre preuve est close?

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

Ma preuve est close.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. Les témoins sont donc libérés. Nous vous remercions de votre présence. Vous aviez annoncé que vous alliez passer à neuf heures (9 h), mais il y a eu quelques petits délais de parcours. Donc merci de nous avoir attendus, et bonne fin de journée. Ceci nous amène donc à midi. On pourrait suggérer la pause, tout en indiquant aussi, comme

j'avais mentionné à monsieur le sténographe qui était là vendredi que nous allons probablement aller jusqu'à quatre heures (4 h) cet après-midi. Et nous commencerons avec l'ACEF de l'Outaouais au retour du lunch à une heure (1 h).

SUSPENSION DE L'AUDIENCE (12 h 00)

REPRISE DE L'AUDIENCE

(13 h 04)

LA PRÉSIDENTE :

Bonjour. Maître Fraser.

REPRÉSENTATIONS PAR Me ÉRIC FRASER :

J'aurais peut-être un petit commentaire à vous formuler à la lumière de la demande que vous avez faite aux intervenants sur l'énergie différée. Je l'aurais faite tout à l'heure, mais, bon, on a une demi-heure de sommeil de moins aujourd'hui.

LA PRÉSIDENTE :

Oui. J'ai omis de vous donner la parole.

Me ÉRIC FRASER :

Ça m'a probablement enlevé la fraction de seconde pour me lever assez rapidement. Écoutez, évidemment, le Distributeur a, en ce qui le concerne, un enjeu, un enjeu important à ce qu'on revienne sur votre décision d'écarter ce sujet. Et je vais être très court. Mais je crois que le cadre

procédural faisait en sorte que les conventions d'énergie n'étaient pas discutées présentement, il n'y avait pas de preuve qui devait être faite selon votre première décision procédurale.

Ensuite de ça, il y a eu la décision sur le plan qui a acquiescé à la stratégie deux mille quinze (2015) du Distributeur et, évidemment, votre réponse à cette décision à l'effet qu'on pourrait reporter... en fait, ne pas discuter de cet enjeu. Donc, évidemment, le Distributeur s'est comporté à la lumière de toutes ces décisions-là, n'a pas fait de preuve, n'a pas l'intention de contre-interroger. Donc, c'est certain que si on revenait en arrière, il y aurait... cela soulève un certain nombre d'enjeux quant à l'équité du processus.

Mais bien évidemment, on a aussi compris que vous aviez permis les questions sur les enjeux qui, eux, pouvaient être traités de manière indépendante. Je pense au rappel d'énergie. Puis, ça, tous les intervenants l'ont su avant et ont été en mesure de faire leurs représentations. Je pense que tout le monde à ce moment-là a été traité équitablement pour la question des approvisionnements. Voilà! Ça résume mes représentations là-dessus. Je vous remercie, Madame

la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

Bien. Merci, Maître Fraser. Nous allons revenir sur cette décision que nous avons à rendre pour AHQ-ARQ à la lumière aussi des informations ou de vos commentaires. Donc nous en sommes... Et nous le ferons en temps utile avant la présentation évidemment de l'AHQ-ARQ. Nous en sommes à l'ACEF de l'Outaouais, Maître Lussier.

PREUVE ACEFO

Me STÉPHANIE LUSSIER :

Bonjour, Madame la Présidente; bonjour, Madame et Monsieur les régisseurs. Stéphanie Lussier pour l'ACEF de l'Outaouais qui fait entendre aujourd'hui monsieur Paul Paquin. Et vous pouvez procéder à son assermentation s'il vous plaît.

L'an deux mille quatorze (2014), ce quinzième (15e) jour du mois de décembre, A COMPARU :

PAUL PAQUIN, consultant en énergie, ayant une place d'affaires au 1685, croissant Séguin, Brossard (Québec);

LEQUEL, après avoir fait une affirmation solennelle, dépose et dit :

INTERROGÉ PAR Me STÉPHANIE LUSSIER :

Q. [167] Merci, Monsieur Paquin. Je vous demande de prendre la pièce C-ACEFO-11 qui est datée du six (6) novembre deux mille quatorze (2014) et qui est le mémoire de l'ACEF de l'Outaouais. Est-ce que vous avez ce document?

R. Oui.

Q. [168] Est-ce que vous êtes l'auteur de ce document?

R. Oui.

Q. [169] Est-ce que vous souhaitez apporter des modifications ou des corrections à ce document?

R. Non.

Q. [170] Est-ce que vous acceptez le contenu de ce document comme faisant partie de votre témoignage ici aujourd'hui dans le cadre du présent dossier?

R. Oui.

Q. [171] Monsieur Paquin, est-ce que vous avez assisté au témoignage des témoins du Distributeur qui ont été entendus du cinq (5) décembre deux mille quatorze (2014) au douze (12) décembre deux mille quatorze (2014), incluant le témoignage de ce matin

lundi quinze (15) décembre, dans le cadre du présent dossier?

R. Oui.

Q. [172] Est-ce que vous avez des commentaires à formuler suite à ces témoignages du Distributeur?

R. Ça va faire partie intégrante de ma présentation.

Q. [173] Alors, je vous invite s'il vous plaît à en faire part au tribunal. La parole est à vous. Merci.

R. Merci. Bonjour, mesdames et monsieur les régisseurs. J'ai pris bonne note de vos directives concernant la présentation des mémoires, et ma présentation sera succincte. Je vais vous présenter les principaux points du mémoire de l'ACEF de l'Outaouais, incluant les mises à jour suite aux audiences.

Concernant la rémunération des comptes d'écarts. Selon l'ACEF de l'Outaouais, les comptes d'écarts ont pour objectif d'annuler les risques du Distributeur concernant les événements sur lesquels il n'a pas de contrôle. Il s'agit de comptes à recevoir.

Dans telle circonstance, il apparaît équitable que le Distributeur reçoive l'équivalent des frais d'intérêt afin de ne pas être pénalisé,

mais sans rémunération des actionnaires. Soulignons tout d'abord que, selon la preuve déposée, il n'y a pas de consensus chez les organismes de réglementation quant au mode de réglementation... quant au mode de rémunération des comptes d'écarts et ça, ça apparaît à la pièce 12, page 17 et aussi aux notes sténos du dix (10) décembre, page 216, où le procureur de la Régie a mentionné beaucoup d'organismes pour lesquels ça ne s'appliquait pas. (13 h 08)

Alors, pour justifier sa demande d'être rémunéré selon le coût moyen pondéré du capital, le Distributeur présente notamment un exemple qui illustre les effets d'une rémunération d'un compte d'écart de quatre cents millions (400 M$) selon les taux d'intérêt de court terme.

Il conclut que la structure de capital du Distributeur serait altérée de façon importante, ainsi le pourcentage des capitaux propres du Distributeur passerait de trente-cinq pour cent (35 %) à trente-trois point sept pour cent (33,7 %), et celui de la dette de soixante-cinq (65 %) à soixante-six virgule trois pour cent (66,3 %), créant par le fait même un écart significatif avec la structure de capital autorisée

par la Régie.

Concernant cet aspect, à l'audience du dix (10) décembre, l'ACEF de l'Outaouais a demandé au Distributeur de préciser l'importance de cet impact, notamment sur la notation d'Hydro-Québec. Sans répondre directement à la demande, le Distributeur mentionne, notamment à la page 155 des notes sténos du dix (10) décembre, que plusieurs facteurs entrent dans l'évaluation des crédits et que le ratio dette-équité est une donnée que les organismes de notation vont considérer. C'est pas textuel, là, mais j'ai paraphrasé à peu près ce qui a été dit.

Mais, par contre, un peu plus loin dans le témoignage, là on répond plus directement à notre demande, à la page 177, HQD précise que la dette d'Hydro-Québec est garantie par le gouvernement. On doit donc conclure que malgré l'ampleur actuelle des comptes d'écart, il n'y aurait pas de conséquence à la notation d'Hydro-Québec.

Par ailleurs, mentionnons aussi que l'effet sur le ratio dette-équité a été évalué pour un compte de quatre cents millions (400 M$). L'effet serait beaucoup moindre si on utilisait le montant de deux cent trente-six millions (236 M$), soit les

déboursés nets additionnels d'en deux mille quatorze (2014), comme cela a été mentionné aux notes sténos du douze (12) décembre à la page 11.

Soulignons également qu'il s'agit d'une situation exceptionnelle et qui est temporaire. On peut donc conclure qu'il n'y aurait pas d'impact important à rémunérer les comptes d'écart selon les taux d'intérêt.

Par ailleurs, la justification du Distributeur repose également sur les conséquences que l'utilisation du taux de court terme aurait sur le rendement sur les avoirs propres du Distributeur. À cet effet, l'ACEF de l'Outaouais présente dans son mémoire une figure qui montre un historique du taux de rendement réel et du rendement autorisé sur les capitaux propres du Distributeur.

On voit que le taux réel est toujours différent... est différent, est toujours différent du taux autorisé. Et on voit de plus que le taux réel est toujours plus élevé que le taux autorisé sur la période deux mille sept (2007) à deux mille treize (2013). Et selon les dernières informations fournies à l'engagement 1 du Distributeur, il en serait de même pour l'année deux mille quatorze

(2014).

Selon l'évaluation de l'ACEF de l'Outaouais, sur la période deux mille huit (2008) à deux mille quatorze (2014), cela a procuré au Distributeur une rémunération de plus de huit cents millions (800 M$) supérieure à celle que la Régie a autorisé sur la base des informations fournies lors des divers dossiers tarifaires.

En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais recommande à la Régie de ne pas autoriser l'utilisation du taux moyen pondéré du capital pour la rémunération des comptes d'écart. L'ACEF recommande l'utilisation du taux d'intérêt de court terme pour les comptes qui sont réglés annuellement et le coût moyen pondéré de la dette pour ceux qui sont amortis sur plus d'un an.

Nous allons maintenant aborder les coûts évités en réseau intégré, soit le coût évité de fournitures.

Dans son mémoire, l'ACEF de l'Outaouais présente une figure qui illustre l'évolution des coûts évités du tarif D sur la période trente (30) ans, soit de deux mille quinze (2015) à deux mille quarante-cinq (2045) et constate une augmentation soudaine entre les années deux mille vingt-trois

(2023) et deux mille vingt-quatre (2024).

Dans son mémoire également, l'ACEF présente un cas précis où l'impact de la valeur économique des pertes a été important dans le choix de la solution retenue. Étant donné que les investissements sont réalisés dans l'immédiat et qu'ils sont irréversibles et que les gains reliés aux pertes électriques sont réalisés sur une longue période, il y a lieu de s'assurer que les paramètres d'évaluation de ces pertes reflètent le mieux possible le marché futur ainsi que les... afin que ces gains se réalisent réellement.

(13 h 13)

En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais demande à la Régie de reconsidérer le choix du prix de l'appel d'offres d'énergie éolienne pour le bloc de quatre cents mégawatts (400 MW) comme base de coûts évités de long terme.

En effet, bien que ce prix puisse se justifier dans le cadre d'un achat d'énergie éolienne, il n'est pas démontré qu'il reflète le prix d'un marché de l'électricité à long terme. Il s'agit plutôt d'un prix décrété spécifique à l'énergie éolienne.

Concernant les coûts évitées maintenant en

réseau autonome, les coûts évités en énergie. Dans son mémoire, l'ACEF de l'Outaouais constate une augmentation importante du coût évité de l'énergie sur les réseaux autonomes.

Selon le Distributeur, la moitié de la hausse par rapport au dernier dossier tarifaire est attribuable à une réévaluation des prix du combustible et qu'une part importante est aussi due dans la mise à jour des taux de change.

Aux notes sténo du douze (12) décembre, à la page 223 et 224, le Distributeur mentionne que le coût évité en énergie est basé sur les prévisions du prix WTI de l'EIA. Il tient compte également d'un « basis » pour obtenir le prix du combustible, il tient compte du coût de transport et de l'entreposage et d'un coût de maintenance variable.

Selon l'ACEF de l'Outaouais, cette information est trop générale pour permettre de comprendre l'augmentation du coût évité en énergie pour les réseaux autonomes dans le dossier actuel par rapport au dossier précédent.

Sur cet aspect, l'ACEF de l'Outaouais recommande à la Régie de demander au Distributeur de présenter de façon plus élaborée la méthodologie

de la détermination des coûts évités en réseau autonome dans son prochain dossier tarifaire.

Nous allons passer maintenant à la demande d'autorisation des investissements inférieurs à dix millions (10 M$). Dans son mémoire, l'ACEF de l'Outaouais présente un tableau montrant un historique des investissements autorisés et des investissements réalisés sur la période deux mille dix (2010) à deux mille quatorze (2014).

Pour l'ensemble des investissements inférieurs à dix millions (10 M$), on constate que sur cette période les investissements réalisés ont toujours été inférieurs aux investissements autorisés pour une valeur total de quatre cent quarante-trois virgule six millions (443,6 M$). Cette situation est systématique à chaque année depuis deux mille dix (2010).

En réponse à une demande de renseignements de l'ACEF de l'Outaouais, le Distributeur note que l'indice de continuité normalisé est relativement stable depuis les cinq dernières années et que l'indice, au trente (30) juin deux mille quatorze (2014), s'est amélioré par rapport à celui du trente (30) juin deux mille treize (2013).

De plus, il mentionne que les écarts de

mises en service de deux mille onze (2011) à deux mille treize (2013) ont eu un impact annuel moyen sur les charges d'amortissement et de rendement de l'ordre de deux millions (2 M$) et de trois millions (3 M$) respectivement.

On peut donc conclure que le fait de ne pas avoir réalisé les investissements qui avaient été autorisés ne semble pas avoir eu d'impact sur la qualité de service, mais a eu un impact à la hausse sur les revenus requis du Distributeur. Ainsi, l'ACEF de l'Outaouais recommande à la Régie de ne pas approuver le montant demandé par le Distributeur pour les investissements de moins de dix millions (10 M$).

En considérant que le montant demandé pour l'année deux mille quinze (2015) est inférieur au montant autorisé pour l'année deux mille quatorze (2014), l'ACEF de l'Outaouais recommande de réduire le montant autorisé de dix pour cent (10 %). Ainsi, le montant proposé serait de quatre cent quatre-vingt-quinze virgule huit millions (495,8 M$).

On va passer maintenant à la Stratégie tarifaire. En ce qui concerne le tarif domestique, le Distributeur propose de poursuivre la stratégie d'amélioration du signal des prix amorcée en deux

mille cinq (2005).

Selon l'ACEF de l'Outaouais, après dix (10) ans d'application, il y a lieu d'examiner les effets de cette stratégie qui consiste à faire porter la hausse tarifaire deux fois plus sur le prix de la deuxième tranche que sur le prix de la première tranche.

Dans son mémoire, l'ACEF de l'Outaouais présente notamment l'évolution des coûts selon différents niveaux de consommation mensuelle, ce qui lui permet de faire la recommandation suivante.

L'ACEF recommande à la Régie de demander au Distributeur d'examiner l'introduction d'une nouvelle tranche aux tarifs D et M qui permettrait d'atténuer l'impact de la hausse de la facture d'électricité pour les clients qui utilisent ce mode de chauffage. Cette recommandation pourrait être examinée lors des séances de travail prévues au printemps deux mille quinze (2015).

On va parler maintenant du balisage. Alors concernant le balisage, nous avons reproduit plusieurs figures montrant que la performance du Distributeur est moins bonne que la moyenne.

Concernant l'indicateur, spécifiquement l'indicateur des dépenses d'exploitation par

abonnement, à la demande de l'ACEF de l'Outaouais, le Distributeur dépose l'engagement 2 où il est mentionné que l'écart s'explique, entre autres, par des coûts de maintenance et des activités connexes ainsi que par des dépenses de facturation interne plus importants pour le Distributeur que pour la moyenne des entreprises.

(13 h 18)

Il ajoute, en adoptant différentes mesures d'amélioration qui s'inspirent des meilleures pratiques de l'industrie électrique, il intègre depuis quelques années des gains d'efficience qui devraient se traduire par un impact favorable sur ses résultats de balisage au plan des dépenses d'exploitation.

Dans sa preuve cependant, le Distributeur mentionne que les résultats de balisage ne sont pas utilisés par le Distributeur pour ses suivis au sein de l'entreprise et conséquemment, il propose d'effectuer un rendre compte à la Régie de son balisage externe aux cinq ans seulement.

L'ACEF de l'Outaouais considère qu'il est pertinent de continuer à recevoir annuellement les informations relatives au balisage. Ces informations annuelles permettent de faire un suivi

plus régulier que si l'information était fournie aux cinq ans seulement. Le fait de constater que la performance du Distributeur est moins bonne que la moyenne constitue un incitatif à rechercher et appliquer des mesures correctives le plus tôt possible. À ce sujet, un suivi annuel permet d'ajuster, s'il y a lieu, des mesures appliquées.

Donc, l'ACEF de l'Outaouais recommande à la Régie de refuser la proposition du Distributeur et d'exiger que les informations concernant le balisage continuent à être fournies de façon annuelle à chaque dossier tarifaire. Cela permettrait notamment de faire un suivi du balisage relatif aux dépenses d'exploitation par abonnement et de constater s'il y a eu des améliorations.

Nous allons passer maintenant aux dispositions tarifaires concernant le développement économique. Concernant le tarif de développement économique, la préoccupation principale de l'ACEF de l'Outaouais est de s'assurer que les clients résidentiels, incluant les ménages à faible revenu ou moyen revenu, ne soient pas affectés par la réduction proposée. On rappelle qu'Hydro-Québec propose un tarif correspondant au tarif L, réduit de vingt pour cent (20 %).

Dans sa preuve, le Distributeur compare ce tarif à un coût à la marge qu'il évalue à trois virgule quatre cents du kilowattheure (3,4 ¢/KWh), incluant un coût de puissance. Et il conclut qu'en valeur actualisée le coût à la marge du Distributeur correspond sensiblement au tarif de développement économique pour un client au tarif L.

L'ACEF de l'Outaouais constate que pour l'année deux mille quinze (2015), ce coût à la marge présenté est nettement inférieur au coût évité fourni par le Distributeur pour les clients au tarif L. À l'audience du neuf (9) décembre, à la page 128 et 127, le Distributeur explique la différence entre le coût à la marge et le coût évité des clients au tarif L. Il mentionne notamment que pour le coût à la marge, il fait une simulation plus fine des achats de court terme.

Selon l'ACEF de l'Outaouais, une simulation plus fine du Distributeur n'est pas nécessairement plus précise que les coûts évités, surtout si on considère une période allant jusqu'à deux mille vingt-trois (2023).

De plus, à l'audience du onze (11) décembre, le Distributeur mentionne, page 212, que pour le coût marginal de transport, il a fait

l'hypothèse que cinquante pour cent (50 %) des adhérents ne nécessiteront pas de coût de raccordement. Et au document B-107, page 11 et à l'audience du douze (12) décembre, page 52, le Distributeur précise que le coût de raccordement utilisé est trois cent trente dollars du kilowatt (330 $/KW).

On doit constater que ce coût est un coût unitaire en puissance et selon le document B-047, page 13, l'investissement est présumé avoir une vie utile de trente (30) ans. Donc, pour obtenir un coût unitaire en énergie - quand on a un coût unitaire en puissance - le Distributeur doit faire des hypothèses, notamment sur la durée de remboursement du coût de raccordement et sur l'énergie annuelle consommée par le client, soit son facteur d'utilisation.

Ces éléments nous amènent à constater que le coût à la marge proposé par le Distributeur est basé sur plusieurs hypothèses et que le coût réel à la marge pourrait être différent de celui utilisé par le Distributeur. Selon l'ACEF de l'Outaouais, il n'est donc pas assuré que les clients actuels n'auront pas à assumer une perte qui résulterait de l'application de ce tarif.

Par ailleurs, à la preuve déposée au soutien de sa demande pour la détermination des coûts évités, B-18, le Distributeur mentionne que le signal de prix est différent selon la période hivernale et la période estivale. Ainsi, selon l'ACEF de l'Outaouais, l'application d'un taux de réduction uniforme sur toute l'année ne tient pas compte de cette réalité et peut occasionner des pertes pour le Distributeur selon le profil de consommation du client.

Dans cette perspective, nous sommes d'avis que la proposition du Distributeur devrait... que le Distributeur devrait transmettre un signal de prix qui correspond à la variation de ses coûts évités selon les périodes de l'année.

(13 h 24)

L'ACEFO recommande que la réduction de tarif proposée par le Distributeur soit différente selon la période hivernale et la période estivale. Ce meilleur signal de prix serait un incitatif à diminuer la consommation en période où les coûts sont plus élevés, au bénéfice de tous les clients. Alors, ça finit ma présentation. Je vous remercie de votre attention.

Me STÉPHANIE LUSSIER :

Je n'ai pas de questions en interrogatoire. Donc, le témoin est disponible à être contre-interrogé.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. Merci, Maître. Merci, Monsieur Paquin. Est-ce que des intervenants ont des questions quant à la preuve de l'ACEF de l'Outaouais? Nous n'en voyons aucun. Maître Fraser pour le Distributeur?

CONTRE-INTERROGÉ PAR Me ÉRIC FRASER :

Oui, s'il vous plaît, Madame la Présidente. Ça va être bref.

Q. [174] Bonjour, Monsieur Paquin.

R. Bonjour.

Q. [175] La question des coûts évités est une préoccupation que vous avez abordée en temps qu'analyste pour le compte du RNCREQ, notamment dans le dernier dossier, le 3854. Je constate que l'ACEF de l'Outaouais n'a pas énoncé de préoccupation sur ce sujet-là dans les deux derniers dossiers tarifaires, le 3854 et 3814. Compte tenu de la nature du sujet et que selon l'intérêt qu'on représente, il peut y avoir des questions divergentes, je voulais savoir si vous aviez discuté avec les gens de l'ACEF de l'Outaouais sur la préoccupation concernant les

coûts évités, si vous aviez eu un mandat là-dessus?

R. Mon contact avec l'ACEF de l'Outaouais, c'est à travers le procureur.

Q. [176] O.K. Donc, je comprends que vous n'avez jamais rencontré de représentants de l'ACEF de l'Outaouais autrement qu'avec son procureur?

R. Oui.

Q. [177] Je vous remercie. Monsieur Paquin, vous, vous avez une formation d'ingénieur, je crois, c'est exact?

R. J'ai une formation d'ingénieur et j'ai aussi une maîtrise en économie.

Q. [178] Vous n'avez pas d'expérience de travail en matière, en finance?

R. Pas en matière de finance comme telle.

Q. [179] Concernant vos conclusions sur les comptes d'écarts, je comprends que ce sont des positions de principe. Vous n'avez pas fait d'analyses quant aux conséquences que vous faites en ce qui concerne le financement intégré par Hydro-Québec, par exemple?

R. Je n'ai pas fait d'analyses comme telles, mais j'attendais avec impatience l'engagement qui devait être... qui doit être fourni par le Distributeur, soit l'engagement 30, où on faisait... on va présenter la différence, d'après ce que j'ai

compris, le différentiel de coût moyen, de coût de financement long terme. Mais selon moi, il s'agit simplement de faire une règle de trois. Les variations devraient être minimes.

Q. [180] Je vous remercie. Madame la Présidente, je n'ai pas d'autres questions. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Fraser. Pour la Régie?

Me LOUIS LEGAULT :

Pas de questions du côté de la Régie, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

Pour la formation? Monsieur Méthé? Maître Rozon? Pas de questions. Merci beaucoup de votre présentation, Monsieur Paquin. Bonne fin de journée. Merci, Maître Lussier. Ça complète?

Me STÉPHANIE LUSSIER :

Oui, je confirme que ça complète la présentation de la preuve de l'ACEF de l'Outaouais. Merci beaucoup, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. Merci beaucoup. Or, nous appelons maintenant l'ACEF de Québec, Maître Falardeau.

PREUVE ACEFQ

Me DENIS FALARDEAU :

Madame la Présidente, Denis Falardeau pour l'ACEF de Québec. Et ça va être une expérience multimédia parce qu'on va l'avoir en vidéo, mais on va l'avoir aussi en papier. Allons-y! Nous sommes prêts pour l'assermentation.

L'an deux mille quatorze (2014), ce quinzième (15e) jour du mois de décembre, A COMPARU :

CO PHAM, consultant en énergie, ayant une place d'affaires au 329, avenue Devon, Ville Mont-Royal (Québec);

LEQUEL, après avoir fait une affirmation solennelle, dépose et dit :

INTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU :

Q. [181] Monsieur Pham, vous êtes très connu de la Régie. Donc, votre c.v. est déjà déposé au dossier. Mais je vous demanderais plus particulièrement, en ce qui concerne le dossier présent, pouvez-vous rappeler au tribunal les expériences où les

particularités en termes de travail que vous avez fait en lien avec ce dossier-ci?

(13 h 30)

R. Oui. Je suis ingénieur de formation et j'accumule près de vingt-cinq (25) ans d'expérience en tarification de l'électricité, tant au Québec qu'à l'étranger. Tout récemment, soit en deux mille douze (2012), j'ai obtenu un certificat de l'Université de Michigan en connaissances spécialisées sur les applications de la finance et de la comptabilité dans l'établissement du coût de service. Je suis donc tout à fait à l'aise pour traiter la question de la rémunération des comptes de « pass-on ».

Sur le plan d'établissement des tarifs, j'ai eu l'honneur de participer à l'étude de la Régie sur les principes d'établissements des tarifs de transport dès le tout début de la réglementation des transports d'électricité au Québec.

En ce qui concerne la répartition de la facture de transport entre les catégories tarifaires, après deux années de débat et de consultations, la Régie a finalement accepté les principes que je proposais. Je crois donc être apte à fournir à la Régie des éclairages pertinents sur

l'implantation éventuelle des tarifs de développement économique.

À mon avis, ce sujet est très important dans le présent dossier car il a des répercussions sur une période de dix (10) ans et non sur la seule année de deux mille quinze (2015).

Q. [182] Allons-y maintenant avec le mémoire de l'ACEF de Québec, c'est-à-dire la pièce ACEFQ-10. Monsieur Pham?

R. Oui.

Q. [183] C'est vous qui avez fait la recherche et la rédaction seul?

R. Oui.

Q. [184] Vous avez déposé des corrections à ce mémoire et selon votre indication, ces corrections se passent de commentaires, elles parlent d'elles-mêmes. Et là, je fais référence à la pièce ACEFQ-21 qui a déjà été déposée au dossier.

R. Oui.

Q. [185] Et en ce qui concerne le mémoire comme tel, plus les corrections, c'est-à-dire votre mémoire amendé, est-ce que vous êtes en mesure d'affirmer que si vous aviez à présenter oralement la totalité de votre analyse, ce document amendé représenterait la totalité de votre témoignage?

R. Oui.

Q. [186] Vous avez aussi rédigé un plan de présentation que je vais distribuer une fois la cote présentée. Pour les fins de la sténographie, c'est ACEFQ, la cote c'est 19 et le document est intitulé « Présentation de l'ACEF de Québec » dont j'en remets des copies à mon confrère. Et vous avez aussi déposé deux autres documents. Pour les fins de la sténographie, je vais les identifier. Le premier document est coté sous la cote ACEFQ-18 et c'est un document qui est issu de la demande R-3903-2014. Et c'est le document HQT-12, Document 1, à sa page 7. Et je remets des copies papier. Et le dernier document, c'est-à-dire le document ACEFQ-20, et toujours pour les fins de la sténo, je vais l'identifier, c'est « Ordre de grandeur de l'interfinancement favorable au TDE par clients réguliers ». Monsieur Co Pham, la parole est à vous.

(13 h 36)

M. CO PHAM :

R. Merci. Madame la Présidente, Maître Rozon, Monsieur Méthé, bonjour à tous. Aujourd'hui, conformément à la directive de la Régie, je serai bref, mais je vais traiter seulement deux sujets, les faits

saillants sur deux sujets, soit le premier sujet : taux de rémunération du compte de « pass-on »; et le deuxième sujet, le tarif de développement économique.

Pour déterminer le taux de rémunération du compte de « pass-on », il serait bon de circonscrire sa nature même. Le compte de « pass-on », selon ma compréhension, c'est un compte pour ajuster les dépenses reliées à l'achat d'énergie. Quand on dit ajuster, normalement, ce ne sont pas des montants, des gros montants, comme des quatre milliards de dollars (4 G$) pour acheter de l'énergie. C'est des montants pour ajuster.

Et, ces écarts-là, pourquoi on a au Québec souvent des écarts? C'est parce que, fondamentalement, les coûts d'achat d'énergie du Distributeur sont basés sur la température normalisée. À chaque année, le Distributeur vous présente la prévision de la demande basée sur une température normalisée. Alors, d'une année à l'autre, c'est normal qu'il y ait des écarts de température qui provoquent des coûts différents. Alors, tous ces écarts-là peuvent être dus aux aléas climatiques ou de la prévision de la demande même. Ce sont des facteurs imprévisibles. Alors,

si... généralement, si l'hiver est plus froid que la normale, il faut compenser le Distributeur pour les dépenses supérieures qu'il a encourues. Par contre, si l'hiver est moins froid que la normale, alors, il faut créditer à la clientèle du Distributeur les surplus de tarifs.

Alors, qu'est-ce qui est important à retenir? Dans le compte de « pass-on », c'est un compte avec deux propriétaires; ce n'est pas juste le Distributeur. C'est très un important de savoir. Vous entendez parler... le Distributeur vous présente comme s'il a investi, il doit dépenser pour le compte de « pass-on ». Je veux tout simplement vous soumettre que cette entente a deux propriétaires avec des caractéristiques très spéciales.

Alors, parlons maintenant du traitement des coûts du compte de « pass-on ». Comme la température varie d'une année à l'autre, les ajustements sont tantôt favorables pour le Distributeur, tantôt favorables pour sa clientèle. Ce sont des montants imprévisibles et variables. Je ne connais aucune personne raisonnable qui dit : « J'investis... » on ne sait pas quand, on ne sait pas c'est quoi le montant, on ne sait c'est...

combien de temps ça va durer. Ce n'est pas un investissement. C'est un compte spécial pour ajuster les dépenses.

Par ailleurs, la preuve du Distributeur dans le présent dossier, et à ma connaissance, la clientèle n'a jamais fait de véritables investissements pour contrer les impacts des aléas climatiques et de la demande. Il n'y a aucun signe d'investissement spécifique pour prévenir ce phénomène-là. On n'a pas de capital à mettre. On ne peut pas dire que c'est un compte d'investissement.

Alors, par conséquent, il faudrait traiter les coûts des comptes de « pass-on » comme des dépenses d'exploitation, par opposition à un investissement pour services de distribution. Le service de distribution... le coût du service de distribution que la Régie a octroyé au Distributeur, ça sert à couvrir ses propres risques, ses propres contraintes et non pas une dépense d'exploitation, une dépense d'ajustement. (13 h 42)

Je résume ici sur une seule page les caractéristiques les plus importantes à retenir pour déterminer le taux de rémunération approprié pour le compte de « pass-on ». D'abord, comme on

vient de... comme je viens de vous soumettre, c'est une dépense d'exploitation hors de la base tarifaire du Distributeur parce que dans la base tarifaire du Distributeur, ça représente des investissements pour les lignes et les postes de distribution pour les compteurs. Tout ça, ça comporte des risques différents, des durées de vie différentes.

Deuxième caractéristique très importante, c'est la caractéristique de courte période. Normalement, vous avez décidé qu'un compte de « pass-on » la période d'ajustement se fait sur une période de deux ans. C'est une période très courte par rapport à la vie des équipements du Distributeur.

Une autre caractéristique très importante, c'est la nature réglementaire du compte de « pass-on ». Le compte de « pass-on », c'est un compte qui comporte peu de risques ou sinon très peu de risques. C'est parce que c'est une dépense reconnue par la Régie. Je vois mal comment la Régie peut dire « bon, on a décidé l'an dernier que la clientèle du Distributeur doit au Distributeur trois cents millions (300 M$) » et puis que la Régie oublie. Ça, jamais jamais de la vie. C'est la

Régie qui a le droit de déterminer les tarifs et de déterminer les montants.

Le risque normalement pour les comptes réglementaires, à ma connaissance, c'est minime, sinon inexistant. Alors que le risque pour le Distributeur ou bien pour le Producteur dans un environnement d'une entreprise intégrée est complètement différent. Alors, dans le dossier du tarif, de la détermination des coûts du capital, la Régie, l'expert d'Hydro-Québec, l'expert de l'AQCIE-CIFQ, tous ont reconnu que le Producteur, le secteur de la production, c'est le secteur le plus risqué. Alors, on a ce contraste-là, la nature réglementaire du compte de « pass-on » très... c'est minime minime. Puis, dans un environnement Hydro-Québec intégré, on a la présence du Producteur qui comporte beaucoup de risques avec ses affaires, la variation du prix de l'électricité, la construction des barrages.

Il faut se rappeler que c'est très dangereux de traduire les caractéristiques, les risques différents avec le financement corporatif d'Hydro-Québec, avec un compte de « pass-on » de nature purement réglementaire. Alors, tout ça, c'est juste pour dire qu'il y a une grande

1 différence dans... lorsque vous devriez déterminer
2 le taux de rémunération.
3 Voyons maintenant les précédents
4 réglementaires. Vous avez sur un seul acétate
5 l'expérience de deux juridictions canadiennes, soit
6 la Colombie-Britannique et l'Ontario. La Colombie-
7 Britannique, essentiellement, la Colombie-
8 Britannique dit que toutes les dépenses
9 d'ajustement ou les crédits aux consommateurs, ce
10 n'est pas un investissement, ça doit être traité
11 hors de la base tarifaire avec son fameux taux
12 d'intérêt élevé parce que ça ne couvre pas le même
13 risque.
14 Et puis la Colombie-Britannique a rappelé
15 aussi une notion importante, c'est son compte
16 réglementaire, c'est pas un investissement dans les
17 lignes et les postes de distribution.
18 L'Ontario, qu'est-ce que l'Ontario a eu à
19 dire en ce qui concerne les comptes d'écart?
20 L'Ontario a dit que encore l'Ontario a signalé
21 l'importance de traiter les comptes d'écart comme
22 un compte réglementaire. Et très important,
23 l'Ontario a décidé de rémunérer les comptes
24 d'écarts selon le taux de marché en précisant
25 comment calculer ces taux de marché-là.

(13 h 47)

Donc, je dirais c'est un précédent réglementaire à retenir, à réfléchir. Lors de l'audience, l'expert d'Hydro-Québec a mentionné qu'il y a eu une demande de révision pour le traitement des comptes d'écarts en Colombie-Britannique.

Je vous soumets qu'une décision de l'organisme de régulation de la Colombie-Britannique motivée par écrit, ça a plus de poids qu’une demande de révision.

Regardons maintenant les options qui se présentent à la Régie pour décider du taux de rémunération. Il y a trois possibilités à mon avis.

La première possibilité c'est de rémunérer au coût du capital. Le coût du capital, actuellement, vous donnez au Distributeur un taux de sept pour cent (7 %), si ma mémoire est bonne. Mais, fondamentalement parlant, le coût d'utilisation du coût du capital pour le compte de « pass-on » c'est inapproprié. Pourquoi? C'est parce que le compte de « pass-on » ce n'est pas du capital investi pour le service de distribution.

Le capital, vous avez décidé de donner à Hydro-Québec un taux de rémunération en considérant

les risques, la durée des obligations, le service. Ce n'est pas la même chose qu'un ajustement d'une dépense, toute proportion gardée. Vous ne pouvez pas dire que, on ne peut pas dire que prêter deux cents millions de dollars (200 M$) aux consommateurs en quelque sorte pendant deux ans a le même risque que les milliards de dollars qu'on investit pour vingt-cinq (25) ans, que le Distributeur investit pour vingt-cinq (25) ans, trente (30) ans avec ses équipements puis avec ses propres risques.

Le Distributeur ne contrôle pas, par exemple, l'arrivée des clients industriels, l'arrivée ou le départ des clients industriels. Ça comporte le risque complètement différent avec un compte réglementaire.

La deuxième option c'est le coût de la dette intégrée d'Hydro-Québec. Cette option-là, à mon avis, est également inappropriée. Pourquoi? C'est parce qu'un compte de « pass-on » ça couvre normalement une période de deux ans alors que... c'est-à-dire que les dettes, une dette de deux ans comporte moins de... Normalement, c'est le taux d'intérêt applicable doit être moins élevé que la dette d'Hydro-Québec intégrée qui reflète la

construction des grands barrages, les intrants pour des équipements très importants.

Alors, fondamentalement parlant, la durée de la dette n'est pas la même. Tous les communs des mortels savent que le taux d'intérêt d'une hypothèque de deux ans est différent d'un taux d'hypothèque de cinq ans, par exemple.

Rappelons-nous qu'Hydro-Québec intégrée a dû emprunter des dettes de long terme au double du taux de court terme, à quatre pour cent (4 %) à peu près par rapport à deux pour cent (2 %). Je ne veux pas qu'on soit en débat, qu'on discute sur la précision des chiffres, mais l'idée fondamentale c'est qu'il y a une différence importante entre le taux d'intérêt pour les dettes de long terme et des dettes de très court terme.

Recommandation. Nous recommandons que la Régie fixe le taux de rémunération des comptes de « pass-on » sur la base des taux de marché de court terme et maintienne l'approche déjà chargée soit hors de la base tarifaire.

Quels sont les avantages de cette approche? D'abord, vous assurer la neutralité dans le choix et l'application des taux de rémunération. Personne, ni le gouvernement, ni le Producteur, ni

le Transporteur, ni le Distributeur, ni les consommateurs peuvent vous taxer d'être partial.Parce que c’est un taux de marché. Si vous donnez un taux de marché qui correspond à une période, un terme de deux ans, c’est le marché qui fixe ce taux-là et vous n’avez pas de parti pris pour qui que ce soit. Et le taux de marché a un deuxième avantage, c’est que ça reflète qu’est-ce qui est le plus fondamental dans la détermination des taux d’intérêts ou de taux de rémunération, c’est le court terme et la nature réglementaire. Et les risques.

(13 h 53)

Bon, je viens de vous présenter une recommandation pour la situation normale, comme le « pass-on ». Maintenant, regardons l’écart exceptionnel des soldes des comptes de « pass-on » de deux mille treize (2013) et deux mille quatorze (2014). Il s’agit en fait d’un report exceptionnel de la récupération des coûts pour deux objectifs : c’est d’essayer de prendre en compte la capacité de payer de la clientèle et la stabilité tarifaire. C’est deux nouveaux critères qui viennent de rentrer dans le traitement du compte de « pass-on ». Ça dépasse l’objectif normal d’ajuster les

dépenses. Maintenant, on doit ajuster... on doit ajuster la récupération pour refléter deux critères complètement nouveaux.

Alors actuellement, selon les... c'est-à-dire les termes, si vous décidez de traiter la récupération du compte de « pass-on » sur cinq ans ou sur trois ans, il y a des impacts différents pour les consommateurs. Les consommateurs savent tous que si... ils doivent accepter une période de recouvrement de cinq ans et évidemment, ils vont payer plus d'intérêts au Distributeur. Est-ce que c'est approprié ou non? Comment ça cadre avec l'évolution des tarifs dans les cinq prochaines années? Il faut regarder cet aspect-là.

Actuellement, avec les informations fournies par le Distributeur, l'ACEF de Québec n'est pas capable de dire c'est quoi la période de recouvrement appropriée. Alors... mais fondamentalement, que ce soit trois ans, quatre ans, cinq ans, il faut donner à ce cas spécial un taux d'intérêt de court terme, moins élevé que le taux du capital propre à sept pour cent (7 %) d'Hydro-Québec Distribution.

Alors nous proposons une solution, un compromis. Compte tenu de cette situation, nous

proposons de maintenir les soldes des comptes de « pass-on » de deux mille treize (2013) et deux mille quatorze (2014) hors de la base tarifaire jusqu'à la fin de la prochaine année tarifaire, soit le trente-et-un (31) mars deux mille seize (2016). Et de les rémunérer sur la base des taux de marché de court terme. Puis de réévaluer l'état de la situation au prochain dossier tarifaire.

Quels sont les enjeux réglementaires de nos recommandations? D'abord, on veut respecter le principe « stand alone » utilisé par la Régie depuis le début de la réglementation du secteur de distribution de l'électricité au Québec. On continue à respecter ce principe-là, de considérer le Distributeur comme une entreprise indépendante d'Hydro-Québec corporatif, indépendante du financement intégré d'Hydro-Québec. C'est depuis... en autant que je sache, depuis une dizaine d'années c'est toujours une approche pratiquée par la Régie. On n'a jamais eu de... les consommateurs n'ont jamais pu profiter de l'aspect intégré d'Hydro-Québec, par exemple, pour l'achat d'énergie pour les coûts d'équilibrage éolien, tout, tout a été considéré conçu par la Régie, comme si le Distributeur était indépendant. Alors, il faut se

poser la question maintenant que Hydro-Québec, que la section « Finances » d'Hydro-Québec vienne vous dire « Ah, on a programmé ça, on a fait tel plan, telle chose » puis il faut remettre en question cette orientation-là en quelque sorte.

(13 h 58)

Hydro-Québec vous a dit que si vous acceptez un autre taux que le taux de la dette intégrée, il va y avoir des conséquences sur les autres taux que vous avez approuvés. Hydro-Québec vous a expliqué l'effet domino. Vous vous rappelez de ça?

Moi, je vous soumets que toutes ces affaires-là ne respectent pas votre orientation fondamentale du principe de stand-alone. Et si vous acceptez la proposition de « Finances Hydro-Québec » intégrée de dire qu'il ne faut pas changer parce que tel chiffre ou tel chiffre va changer, le même principe, vous ne pouvez pas agir sur les taux, les paramètres financés des transporteurs.

Alors, ce genre d'approche là qu'Hydro-Québec Finances vous propose vous empêche d'exercer votre pouvoir de déterminer les taux d'intérêts, les taux des tarifs d'électricité justes et raisonnables. Vous êtes toujours subordonnés en

quelque sorte, excusez-moi, à l'activité de « Finances Hydro-Québec ».

Pour nous, l'objectif, fixer des tarifs justes et raisonnables prime sur tous les autres principes et pratiques d'Hydro-Québec Finances.

Pour changer de sujet, je traite maintenant le tarif de développement économique. Faisons un petit rappel. Le tarif de développement économique, Hydro-Québec vous propose un nouveau tarif avec un rabais de vingt pour cent (20 %) déterminé comme suit sur la base des coûts à la marge ou les coûts évités. Ça, c'est la base de raisonnement de la provision d'Hydro-Québec. Alors, ce coût à la marge là, vous avez un portrait, c'est pour ceux qui aiment les chiffres, dans la réponse d'Hydro-Québec qui montrent des colonnes de coûts pour l'achat d'énergie, le coût de transport, le tarif N, je ne me rappelle plus c'est quoi le numéro, mais je pense que c'est de mémoire, c'est la réponse à la question 6.1 de la Régie. Mais fondamentalement parlant, c'est des coûts à la marge, c'est des coûts... c'est des coûts supplémentaires si tous les autres... tous les autres coûts sont déjà fixes.

Alors, dans la proposition du Distributeur,

le Distributeur a calculé que pour la fourniture ou l'approvisionnement, fondamentalement, c'est basé sur le coût de l'électricité patrimoniale, la source la moins chère, en laissant au restant des clients le coût un peu plus cher qui inclut le coût des approvisionnements post-patrimoniaux. C'est déjà la première bifurcation sur le principe d'établissement des coûts établis par la Régie depuis dix (10) ans. Alors c'est déjà le premier traitement de faveur. C'est anormal.

Maintenant, pour la deuxième composante dans le coût, dans tous les coûts des catégories tarifaires, le coût de transport. Hydro-Québec vous arrive avec un traitement... une proposition de traiter le coût à la marge qui couvre seulement le coût des lignes de raccordement au réseau de transport. C'est un coût qui se situe à zéro virgule deux cents le kilowattheure (0,22 $/KWH) par rapport au coût beaucoup plus élevé d'un virgule six cents le kilowattheure (1,6 $/KWH). C'est comme quelqu'un qui dit : « Bon, moi j'ai un client privilégié. Je vais lui donner seulement... faire payer seulement le coût de raccordement au réseau. Puis tous les coûts élevés du réseau de transport d'Hydro-Québec, les lignes, les postes de

très haute tension, les postes d'interconnexions, les lignes pour connecter les nombreuses centrales au réseau de transport, c'est aux clients réguliers de payer. »

(14 h 04)

C'est comme si, moi comme consommateur, demain matin, je vais engager un électricien pour dire : « Bon, tu me raccordes... tu raccodes ma maison au poste de distribution d'Hydro-Québec en arrière de chez moi et puis, tous les coûts de distribution, c'est aux autres de payer. Moi, je paye seulement la petite ligne de raccordement. » C'est injuste. Ce n'est pas correct.

Si vous acceptez cette idée-là, c'est d'accepter les principes mêmes d'établissement des coûts que vous avez mis beaucoup d'efforts depuis les dix (10) dernières années pour établir que les coûts doivent être répartis équitablement.

Maintenant, j'aimerais vous inviter à regarder la pièce cotée C-ACEFQ-0018 pour regarder un peu... un peu plus en détail les tarifs de transport. Bon, c'est une pièce avec un sigle marqué Hydro-Québec TransÉnergie, demande R-3903-2014. Alors, c'est un extrait de la proposition du Transporteur pour les tarifs de deux mille quinze

(2015).

Alors, au tableau 3, intitulé « Tarifs en vigueur et tarifs proposés », vous avez à gauche la colonne marquée « Service, annuel ». C'est un service annuel. Et puis, vous avez l'unité, c'est dollar par kilowatt par an ($/kW/an). Alors... et puis vous avez la colonne « Tarifs 2014 » avec un chiffre, soixante-quatorze virgule soixante-cinq (74,65). Et la dernière colonne à droite, « Tarifs proposés pour 2015 », soixante-quatorze quatre-vingt-deux (74,82). Donc, c'est un tarif annuel par unité de puissance, dollar par kilowatt par an ($/kW/an). Je vous invite à lire la ligne 11 de cette même page-là. Je vais lire pour tout le monde :

> Le tarif unitaire pour le service de transport pour l'alimentation de la charge locale est le même que celui du tarif annuel du service de transport de point à point.

Qu'est-ce que ça veut dire concrètement? Ça veut dire que la charge locale des consommateurs québécois ont le même tarif, soixante-quatorze virgule quatre-vingt-deux dollars (74,82 $) par kilowatt. Si vous multipliiez la demande en

puissance de la charge locale, trente-huit mégawatts (38 000 MW) quelque chose, vous allez retrouver la ligne « charge locale » facture de deux virgule huit milliards de dollars (2,8 G$). Ce n'est pas une nouveauté. Ça, depuis une dizaine d'années, c'est comme ça. Tous les clients, que ce soit québécois ou étrangers, c'est le même tarif soixante-quatorze virgule quatre-vingt-deux (74,82) pour l'année deux mille quinze (2015). Il n'y a pas de discrimination, parce qu'on est Québécois ou on est étranger, il n'y a aucune discrimination. Et, la deuxième chose importante à savoir, c'est que la facture de transport de n'importe quel client d'Hydro-Québec TransÉnergie est basée sur la puisance. Si vous... plus vous demandez de puissance, plus votre facture est élevée. Il n'y a pas de favoritisme dans le calcul du tarif de transport. On ne peut pas dire : « Je vais couvrir seulement le coût de la ligne de raccordement. » C'est impossible pour le tarif de transport de TransÉnergie. Pourquoi? C'est parce que... je dois vous dire : les étrangers nous regardent et disent : « On paye le même tarif. Pourquoi on est moins privilégiés ou plus privilégiés? » Ce n'est pas si facile que ça de décider que « Bon, on va

calculer le tarif de transport pour une classe privilégiée, selon son goût, selon le tarif à la marge » Non, jamais de la vie.

Donc, conclusion à remarquer : si, demain matin, en deux mille seize (2016), en deux mille dix-sept (2017), s'il y a une puissance plus élevée causée par les clients au tarif de développement économique, la facture du Distributeur sera plus élevée, proportionnellement à la puissance. C'est impossible de trouver, de donner des passe-droits pour une classe spéciale.

(14 h 09)

Je vous invite maintenant de regarder la pièce cotée C-ACEFQ-20 « Ordre de grandeur de l'interfinancement favorable au TDE par les clients réguliers ». Ici, sur cette page-là, je traite seulement la composante transport. Pour la composante puissance, on va revenir... pour la composante distribution, on va revenir... on va y revenir tout à l'heure.

Alors, le coût réel de transport associé aux clients réguliers, c'est un virgule soixante-quatre cents le kilowattheure (1,64 ¢/kWh). Ce chiffre-là a été maintes fois reconnu et admis par le Distributeur. Il n'y a aucun doute, tous les

clients, c'est un virgule soixante-quatre cents le kilowattheure (1,64 ¢/kWh).

Tandis que dans la proposition du Distributeur, pour le tarif de développement économique, le coût de transport à la masse, c'est de zéro virgule deux cents le kilowattheure (0,2 ¢/kWh). Bon. Pour le commun des mortels, on peut dire que les clients réguliers doivent subventionner ou interfinancer le tarif de développement économique.

Comme le coût de transport associé au TDE, tarif de développement économique, n'est que douze pour cent (12 %) du tarif moyen pour le reste, alors on peut dire que chaque fois qu'il y a un coût, un dollar (1 $) de coût réel pour le tarif de développement économique, le client régulier doit subventionner, doit l'interfinancer quatre-vingt-huit cents (88 ¢) pour ça. Mais, ça, c'est un peu difficile à comprendre. Maintenant, essayons de voir c'est quoi l'ampleur de la facture de transport associé au TDE.

Vous vous rappelez tout à l'heure, je vous ai présenté que le tarif de transport est calculé sur la base de la puissance, c'est pour ça que je dois utiliser tout... je dois trouver une façon

pour traduire la demande du TDE en puissance, en mégawatt. Alors, j'ai pris le facteur d'utilisation des grandes entreprises au tarif L, ça, c'est le chiffre calculé par Hydro-Québec, c'est quatre-vingt-quinze virgule neuf pour cent (95,9 %). Le facteur d'utilisation des moyennes entreprises, à un moment donné le tarif M, c'est soixante-quinze virgule six pour cent (75,6 %). Alors, si je suppose un mixte de cinquante pour cent (50 %) tarif M, cinquante pour cent (50 %) au tarif M pour les futurs clients au TDE, ça donne un facteur d'utilisation de quatre-vingt-cinq virgule huit pour cent (85,8 $). C'est une hypothèse de départ pour calculer.

Alors, actuellement, le but même du tarif de développement économique, comme le Distributeur a reconnu, c'est d'essayer de vendre ses surplus... les surplus, surtout l'électricité patrimoniale. Les surplus ont été estimés dans le plan d'approvisionnement par le Distributeur pour la période de deux mille quatorze (2014), deux mille treize (2013) à soixante-quinze térawattheures (75 TWh) au total.

Alors, je veux me faire une idée. Si maintenant sur les prochaines dix (10) années,

c'est quoi la quantité qu'on peut vendre. En moyenne, ce serait soixante-quinze térawattheures (75 TWh) divisés par dix (10), ça fait sept point cinq térawattheures (7,5 TWh) pour commencer à regarder les impacts.

Alors, avec le facteur d'utilisation qui relie la puissance et l'énergie, c'est un calcul simple, tout le monde peut le faire. Le sept point cinq térawattheures (7,5 TWh), ça correspond à un appel de puissance, à une demande en puissance de neuf cent quatre-vingt-dix-huit mégawatts (998 MW).

Alors, c'est quoi le tarif de transport réel de TransÉnergie? C'est comme on a vu tout à l'heure, soixante-quatorze quatre-vingt-deux cents... dollars par kilowatt (74,82 $/kW) par année. Alors, donc sur une période de dix (10) ans, la facture de transport associée à ces quantités d'énergie associées au TDE, ça tourne aux alentours de sept cent quarante-sept millions de dollars (747 M$) sur dix (10) ans.

Alors, en bas... O.K. Alors, en bas de... je passe à C-ACEFQ-20, vous avez un petit tableau, la première ligne, la puissance du TDE en mégawatt. Si je présente ici trois cas, un appel de cinq cents mégawatts (500 MW), un appel de... une

demande de mille mégawatts (1000 MW), une autre demande de mille cinq cents mégawatts (1500 MW) ni le Distributeur ni nous autres, on connaît c'est quoi la puissance qui sera appelée en réalité. (14 h 14)

Alors pour ces quantités de puissance, la facture réelle associée au TDE, c'est-à-dire le montant que le Distributeur aura à payer au Transporteur sera de trois cent soixante-quatorze millions (374 M$), sept cent quarante-huit millions (738 M$), un milliard et cent douze millions (1,112 G$). Tout ça c'est la partie de tarifs de transport causés par le tarif de développement économique correspondant à cinq cents (500 MW), mille (1000 MW), mille cinq cents mégawatts (1500 MW).

Comme on vient de voir, l'interfinancement par les clients réguliers, ça tourne aux alentours de quatre-vingt-huit pour cent (88 %). Vous avez la dernière ligne, c'est un interfinancement, une subvention par les clients réguliers de trois cent vingt-neuf (329), six cent cinquante-huit (658), neuf cent quatre-vingt-huit (988). Tous ces chiffres-là ça change si vous changez la demande en puissance.

Mais qu'il y ait une constance, chaque fois qu'il y a une unité de puissance de tarifs, une augmentation du tarif de puissance causée par le tarif de développement économique, il faut que les autres clients payent, subventionnent, alors c'est une constance. On ne peut pas échapper à payer plus cher au Transporteur.

J'aimerais maintenant vous parler de la capacité externe excédentaire du réseau de transport. L'autre fois, le témoin d'Hydro-Québec, monsieur Zayat, a mentionné qu'il y a de la capacité excédentaire. Je ne sais pas, je ne saisis pas qu'est-ce qu'il va arriver.

Mais permettez-moi de vous présenter mon point de vue. La capacité excédentaire du réseau de transport c'est très rare parce que, année après année, la Régie examine la demande en puissance en mégawatts, non seulement de la charge locale, mais aussi des clients étrangers.

La Régie examine les investissements requis pour le réseau de transport et la thèse fondamentale que le Transporteur a présentée à la Régie et acceptée par la Régie c'est que le Transporteur doit mettre les équipements en fonction de l'augmentation de la puissance. Chaque

fois qu'il y a une puissance plus élevée, il doit mettre des installations et il a des coûts associés à ces installations supplémentaires. On ne peut pas jouer avec les chiffres avec le changement de coûts sur papier. Jamais, jamais de la vie.

Alors donc, normalement, sur une période de dix (10) ans, quinze (15) ans, il y a un certain équilibre entre la demande et les coûts d'investissements et d'exploitation du Transporteur.

Si jamais il y a une capacité excédentaire, qu'est-ce qui va se passer? Cette capacité excédentaire sert à augmenter la sécurité et la fiabilité du réseau de transport d'Hydro-Québec de par ses marchés.

Cette capacité excédentaire-là doit profiter à tout le monde qui paye le tarif de transport. On ne peut pas dire « ah, je vais prendre cette capacité excédentaire-là pour le tarif de développement économique. » N'oublions jamais que les clients du réseau de transport d'Hydro-Québec, il y a des clients étrangers, il y a des clients point à point, et même les Américains, s'ils ne sont pas des clients de TransÉnergie, ils ont un certain regard sur le

tarif de transport de TransÉnergie. Donc, c'est impossible de faire quoi que ce soit pour privilégier le tarif de développement économique.

Maintenant, certains peuvent dire, bon, si maintenant j'ai mille mégawatts (1000 MW), mille cinq cents mégawatts (1500 MW) causés par le tarif de développement économique, ça va faire baisser le prix de revient de transport. Ça ne se peut pas parce que c'est comme si on dit, bon, je vais arriver dans votre foyer, je vais habiter pendant dix (10) ans et puis ça va faire baisser le coût de revient.

(14 h 20)

Mais le réseau de transport c’est pas comme ça. Un réseau de transport va augmenter la capacité d’installer de nouveaux équipements. Si on accepte de détruire la qualité du service, il y a des clients qui vont dire : « Vous me dérangez avec votre client supplémentaire. » C’est impossible, c’est impossible.

Donc parlant de capacité excédentaire réservée à une catégorie privilégiée, c’est quelque chose qui remet en question des principes fondamentaux d’établissement des tarifs de transport. Ce tarif de transport-là doit être non

discriminatoire. On ne peut pas jouer avec ça. Bon. Je viens de vous tracer le portrait des impacts sur le tarif de transport de la proposition du Distributeur du tarif de développement économique.

Revenons maintenant sur le coût de distribution et du service à la clientèle. Le Distributeur disait « bon, dans son bureau, il dit, j'accorde aucun coût parce que c'est pas important. » Depuis des années, le coût de distribution, le principe même des méthodes de répartition des coûts reconnu, appliqué par la Régie, c'est que si vous... n'importe quelle catégorie tarifaire, n'importe quel consommateur qui utilise un équipement, il faut partager le coût au prorata des paramètres techniques corrects. On ne peut pas dire que ça ne coûte rien. Non. Il faut que le tarif de départ économique partage ce coût-là pour mettre dans la colonne des coûts. Après ça, la colonne tarifs ou revenus, on va comparer s'il y a une correspondance ou non. On ne peut pas dire, bon, pour qu'il y ait une correspondance, je vais baisser le tarif, le coût de distribution arbitrairement, selon ma méthode à la marge. Non. Ça ne marche pas.

La méthode à la marge n'a jamais été

reconnue par la Régie dans la répartition des coûts, ni dans les tarifs, ça n'a jamais été reconnu. Je ne connais aucune entreprise qui dit : « bon, je vais faire à la marge, je vais donner une faveur à ça. » Vous allez, si vous acceptez cette idée-là, quand Hydro-Québec Distribution vous présente la colonne de coûts, vous pouvez voir est-ce que ça correspond ou non avec les tarifs. Vous pouvez... vous ne pouvez plus jamais dire, bon, le tarif doit refléter les coûts véritables pour favoriser le développement durable pour l'efficacité énergétique. Vous avez déjà une colonne de coûts, puis elle n'est pas réaliste.

Me DENIS FALARDEAU :

Q. [187] Monsieur Pham.

R. Oui.

Q. [188] Vous avez parlé très bien, là, et décrit très bien tout le phénomène de l'interfinancement, là, qui est sous-jacent à ça. Je vous inviterais à aborder à la page 12, là, quand vous parlez du risque d'y aller avec la discrimination à usage.

R. Oui.

LA PRÉSIDENTE :

Et je vous inviterais aussi à noter que ça fait déjà cinquante-cinq (55) minutes qu'on est là. Vous

aviez prévu trente (30). Et je parle un peu aussi, c'est pour tous vos confrères qui sont dans la salle et qui attendent leur tour.

R. Oui. Alors je m'excuse pour le temps. C'est un sujet passionnant.

LA PRÉSIDENTE :

Ça paraît! Ça paraît! Allez-y, continuez.

R. Si vous acceptez de créer une catégorie tarifaire spécialement pour le développement économique, vous ouvrez la porte à la... à une sorte de discrimination par usage. C'est jamais, jamais pratiqué couramment dans l'industrie électrique. Vous allez faire face à des demandes de donner des tarifs spéciaux pour l'alimentation, pour la fabrication de la neige, pour le transport public. Je vous soumets que la Loi sur la Régie de l'énergie demande de traiter seulement, de répartir les coûts seulement selon les paramètres, les caractéristiques de consommation, les taux de perte. Ce sont des caractéristiques techniques neutres, sans égard à l'usage de l'électricité.

(14 h 25)

Alors, et comme... à la page 12, je résume. Je dis, bon, celui qui peut agir le plus dans le développement économique, c'est le Producteur ou

Hydro-Québec intégré parce que ce sont là des entreprises qui ont les moyens.

Maintenant, à la page 13, je demande... on suggère à la Régie de considérer l'enjeu relatif à la modification de l'interfinancement et de voir si Hydro-Québec Distribution... Hydro-Québec Production peut aider dans la solution du problème de tarif du développement économique.

La dernière page, c'est une nouvelle recommandation qui ne se trouve pas dans notre preuve. Dans le cas où la Régie décide d'approuver le tarif de développement économique, l'ACEF de Québec recommande qu'elle exige que ce dernier implante des mesures et mécanismes afin que les consommateurs résidentiels, incluant les ménages à faible revenu, n'auront pas à subventionner indirectement les clients au tarif de développement économique.

Madame la Présidente, Maître Rozon, Monsieur Méthé, en terminant, je vous remercie de votre attention.

Me DENIS FALARDEAU :

Je n'ai pas de question, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. Merci, Monsieur Pham. Est-ce que

certains intervenants ont des questions à adresser à monsieur Pham? Je n'en vois aucun. Hydro-Québec, Maître Fraser, c'est-à-dire le Distributeur, Maître Fraser.

CONTRE-INTERROGÉ PAR Me ÉRIC FRASER :

S'il vous plaît, Madame la Présidente, quelques questions.

Q. [189] Monsieur Pham, quand vous avez abordé la question de la rémunération des comptes d'écart, vous avez dit que vous aviez un certificat de la Michigan State University qui vous rendait confortable pour faire ces recommandations-là. Je suis à votre CV.

Est-ce que vous pouvez me confirmer que dans le cours de perfectionnement, le quatrième élément la Utility Rate School de la NARUC est la formation à laquelle vous faites référence?

M. CO PHAM :

R. Oui. C'est exactement ça, mais comme le titre en anglais est tellement long, j'ai fait de la simplification.

Q. [190] Specialized Knowledge & Application, Accounting, Auditing, Finance... Specialized Knowledge & Application, Accounting, Auditing, Finance. Et je comprends que c'est une formation de

trois jours.

R. Non, ça a été une formation d'une semaine.

Q. [191] Du quatorze (14) au dix-huit (18) mai, c'est ça?

R. C'est pas trop jours, non. Moi, je me rappelle, c'est cinq jours, Maître.

Q. [192] C'est quatre jours?

R. Je pense.

Q. [193] Bien, quatorze (14) au dix-huit (18), c'est soit trois jours ou soit quatre jours, le temps de... O.K. Ça a duré... c'était une semaine. O.K.

R. Moi, c'est ma mémoire, mais pour moi c'est pas important.

Q. [194] O.K.

R. C'est la connaissance et l'expérience, les chiffres.

Q. [195] C'est bon. Et je comprends que c'est une formation d'une semaine qui vous a donné le confort pour faire les recommandations que vous nous avez faites sur ce sujet-là.

R. Si vous permettez, je vais ajouter.

Q. [196] Non, c'est bon. C'était ma question. Je comprends que c'est cette formation-là d'une semaine qui vous a donné le confort pour faire votre formation. C'était votre témoignage.

R. Mais, Maître, c'est pas ça.

Me DENIS FALARDEAU :

Madame la Présidente, je pense que monsieur Pham pourrait compléter la présentation de ses compétences.

Me ÉRIC FRASER :

Non, je n'ai pas demandé qu'il complète ses compétences, là, j'ai posé une question précise.

LA PRÉSIDENTE :

Monsieur Pham a répondu à la question, si vous avez un réinterrogatoire, bien, vous irez après.

Me ÉRIC FRASER :

Q. [197] Dans votre présentation, vous parlez toujours « des comptes de pass-on » au pluriel. Est-ce que je comprends que c'est une erreur ou vous faites toujours référence au compte de pass-on ou vous faites référence au compte de normalisation de la température ou... Est-ce que c'est plus large que le compte dédié aux approvisionnements.

R. Selon les modalités actuelles du compte de pass-on reconnues par la Régie, on a un compte de pass-on par année, un compte de pass-on de deux mille treize (2013)...

Q. [198] O.K.

R. ... un compte de « pass-on » de deux mille quatorze

(2014)...

Q. [199] C'est ça.

R. ... c'est la raison pourquoi j'utilise le terme « des comptes de pass-on ».

Q. [200] O.K.

R. Mais, des fois, pour simplifier dans la discussion sur le taux de rémunération, on utilise le singulier du compte de « pass-on », mais c'est le même phénomène.

Q. [201] Je vous remercie. Je n'ai pas d'autre question, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

Bien, merci, Maître Fraser. Maître Legault, question pour le témoin?

Me LOUIS LEGAULT :

Pas de question, Madame la Présidente. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Bien. Pour la Formation, Monsieur Méthé? Madame Rozon? Non. O.K. Je n'en ai...

Me ÉRIC FRASER :

J'ai une courte question, excusez-moi, Madame la Présidente, que j'avais oubliée. Ça va?

LA PRÉSIDENTE :

Oui.

Me ÉRIC FRASER :

Ça va aller très rapidement.

(14 h 30)

Q. [202] J'ai eu une petite surprise à votre présentation et aussi à votre preuve. Il n'y a aucun commentaire de l'ACEF de Québec sur la préoccupation faible revenu qui découle du décret de préoccupation qui a été émis au dossier. Je comprends que, vous, vous n'avez eu aucun mandat à ce sujet-là. Et j'ai une question similaire à celle que je posais à monsieur Paquin. Est-ce que vous avez eu des discussions avec des représentants de l'ACEF de Québec?

R. Non.

Q. [203] Je vous remercie, Monsieur Co Pham.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Falardeau?

Me DENIS FALARDEAU :

Je voudrais simplement préciser que je suis aussi directeur général de l'ACEF de Québec.

LA PRÉSIDENTE :

Oui, selon le Registraire des entreprises que j'ai consulté, j'ai cru noter ça. Ce qui m'étonnait, mais enfin, c'est le cas. Alors, pas de réinterrogatoire, Maître Falardeau? Il n'y a pas de questions de la formation.

RÉINTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU :

Q. [204] Bien, là, ça dépend. Monsieur Pham, concernant la question relative à la formation supplémentaire que vous avez eue, est-ce que vous aviez des choses à rajouter?

R. Oui. J'aimerais préciser que mon travail dans ce dossier-là est basé principalement sur mes expériences. Ce n'est pas vrai de dire que je suis à l'aise seulement grâce au certificat de trois jours ou deux jours. C'est une accumulation d'expérience après vingt-cinq (25) ans de pratique.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. Merci, Monsieur Pham de votre précision. Merci de votre témoignage. Merci pour la présentation de l'ACEF de Québec.

M. CO PHAM :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Oui. Merci. Nous en sommes à Option consommateurs, Maître David.

PREUVE OC

Me ÉRIC DAVID :

Bonjour, Madame la Présidente, Madame et Monsieur

les régisseurs. Éric David pour Option consommateurs. Comme j'avais annoncé dans ma lettre d'il y a quelques semaines, nous avons deux témoins à faire entendre. Je vais peut-être demander à madame la greffière de procéder à l'assermentation s'il vous plaît.

L'an deux mille quatorze (2014), ce quinzième (15e) jour du mois de décembre, ONT COMPARU :

JULES BÉLANGER, analyste externe pour Option consommateurs, ayant une place d'affaires au 1030, rue Beaubien est, Montréal (Québec);

SYLVIE DE BELLEFEUILLE, avocate, responsable du service budgétaire et juridique par intérim chez Option consommateurs, ayant une place d'affaires au 50, rue Ste-Catherine Ouest, bureau 440, Montréal (Québec);

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

INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID :

Q. [205] On va d'abord commencer avec l'adoption de la

preuve écrite. Je vous réfère, Monsieur Bélanger, aux pièces C-OC-10 et C-OC-11. J'aimerais juste préciser. Il s'agit de deux versions du mémoire d'Option consommateurs. Et C-OC-11 étant la version révisée.

Et pour sauver beaucoup de temps à tout le monde, la seule révision se retrouve à la conclusion, la dernière conclusion tout simplement. Et la raison pourquoi je prends la parole, c'est une erreur cléricale qui provient de mon bureau et non pas de monsieur Bélanger. Alors, c'est simplement que, dans la dernière conclusion, C-OC-10, la première version, on disait :

> OC recommande à la Régie de reporter les discussions entourant ce tarif aux travaux portant sur la stratégie tarifaire [...].

Sans préciser lequel tarif. Donc, dans la version révisée, on a clarifié qu'on recommande à la Régie de reporter des discussions entourant le tarif de développement proposé par le Distributeur aux travaux. C'était le seul but de la révision. Juste pour sauver beaucoup de temps à tout le monde. Il n'y a pas d'autres modifications entre les deux versions. Alors, je m'excuse. Je reviens donc au

mémoire d'OC. Monsieur Bélanger, est-ce que vous pouvez nous confirmer si c'est vous qui avez préparé ce document?

M. JULES BÉLANGER :

R. Oui.

Q. [206] Est-ce que vous avez des corrections à apporter au mémoire d'OC?

R. Non.

Q. [207] Est-ce que vous adoptez ce mémoire comme votre témoignage écrit en l'instance?

R. Oui.

Q. [208] Bon. Monsieur Bélanger, le mémoire a été déposé le six (6) novembre deux mille quatorze (2014). Est-ce que ça serait possible pour vous de nous résumer les points importants du mémoire en nous indiquant si la preuve administrée depuis le six (6) novembre vient modifier ou préciser votre analyse dans le dossier?

R. Oui. Bonjour, Madame la Présidente, Madame et Monsieur les régisseurs. Donc, il y a trois nouveaux éléments depuis le dépôt du mémoire qui viennent modifier légèrement les recommandations qu'on a pu faire à la Régie dans notre mémoire. Ça concerne les mesures visant les ménages à faible revenu, la masse salariale, ainsi que la

rémunération des comptes d'écarts.

(14 h 35)

Donc, je ne reviendrai pas, là, aujourd'hui sur les recommandations qu'on a pu faire au niveau de la révision des indicateurs de qualité de service, balisage externe, modifications du compte de pass-on, un nouveau critère pour activités de base avec facteur d'indexation particulier et le nouveau tarif de développement économique.

Donc, le premier changement concerne les ententes de paiement, stratégie relative aux ménages à faible revenu avec, évidemment, la nouvelle pièce du Distributeur qui est arrivée après le dépôt du mémoire, la pièce B-125. Et c'est pour cela que ma collègue, madame de Bellefeuille, est ici, là, aujourd'hui. C'est elle qui va aborder cet aspect-là dans quelques instants.

Le deuxième nouvel élément concerne la masse salariale comme je le disais. Donc, dans notre mémoire on recommandait à la Régie de fixer pour l'année témoin la masse salariale à un niveau qui était légèrement inférieur à celui demandé par le Distributeur, notamment considérant les surestimations de cette rubrique-là depuis plusieurs années et puis considérant les demandes

qui étaient énoncées dans le dernier budget du gouvernement du Québec.

Depuis ce temps-là, deux nouveaux éléments qui sont d'ailleurs mis de l'avant dans la présentation qu'a faite le Distributeur lors du panel 1.

Premier élément c'est il y a eu le dépôt du Projet de loi 28 et qui demande à la Régie de considérer, entre autres, deux éléments. Le premier c'est de suspendre l'application du mécanisme de traitement des écarts de rendement et le deuxième, et c'est notre interprétation, mais que toutes les efficiences qui pourraient être générées en deux mille quinze (2015) ne seront pas intégrées au revenu requis donc dans la prochaine cause tarifaire, dans les tarifs de deux mille seize-deux mille dix-sept (2016-2017).

Pour nous, évidemment, ça veut dire qu'on doit faire particulièrement attention cette année dans la fixation des charges, notamment pour la rubrique de la masse salariale parce que les consommateurs ne pourront potentiellement pas bénéficier, si le Projet de loi est adopté, des gains d'efficience qui vont être générés en deux mille quinze (2015).

Deuxième nouvel élément qui est apparu encore là lors de la première journée d'audience, c'est le dépôt du 10-2 par le Distributeur où on y apprend notamment que la génération de nouvelles efficiences, c'est notamment les cent quinze (115) ETC.

Ces ETC n'ont pas été intégrés au revenu requis de deux mille quinze (2015) comme l'a précisé le Distributeur dans le panel 2. Donc, bref, étant donné ces deux nouveaux éléments de contexte-là, donc à la fois le dépôt du Projet de loi 28 et les nouvelles efficiences présentes dans 10-2, nous, ça nous amène à recommander de diminuer davantage la masse salariale pour l'année témoin deux mille quinze (2015).

Et pour ce faire, on recommanderait simplement à la Régie l'approche qui est proposée dans le mémoire de l'AHQ-ARQ qui est essentiellement de fixer pour l'année témoin le montant de la masse salariale sans les avantages sociaux à celui de l'année de base. Et on peut maintenant faire l'opération avec les chiffres du 10-2 et après, bien, d'ajuster de manière proportionnelle les montants pour les avantages sociaux.

Donc, finalement, troisième nouvel élément c'est le dépôt du mémoire, pardon, le dépôt de la preuve des experts retenus par Hydro-Québec ainsi que celui retenu par l'AQCIE dans le cadre du débat sur la rémunération des comptes d'écarts.

On a pris évidemment connaissance des rapports d'experts, des demandes de renseignements ainsi que des témoignages, notamment à partir des notes sténographiques. Il est devenu clair pour nous, à la lecture des rapports des experts, qu'il y a une différence de point de vue fondamentale au niveau du type de capital que peuvent constituer les soldes de compte de frais reportés.

C'est d'ailleurs, je pense, la dernière « slide » de la présentation de docteur Booth. La Régie va avoir, évidemment, une décision importante de principe à faire à ce niveau-là.

Nous, on pense que c'est docteur Booth qui a le meilleur raisonnement à l'effet que les soldes de comptes d'écarts se rapprochent plus d'un capital de roulement qui est temporaire, qui ne produit pas de service dans le futur et donc qu'on ne devrait pas financer ou rémunérer ces comptes d'écarts avec de l'avoir-propre, avec une partie d'avoir-propre.

Donc, si la Régie acceptait effectivement ou considérait effectivement cette manière, les comptes d'écarts et, de plus, si elle acceptait de différencier le financement selon les actifs, ce qu'ils appellent le « split », donc séparer la partie comptes d'écarts des autres composantes de la dette. On recommanderait aujourd'hui à la Régie de suivre les recommandations du docteur Booth, donc de fixer pour les comptes d'écarts qui sont amortis sur un an, de rémunérer avec un taux, le taux des acceptations bancaires plus la prime puis d'utiliser la formule qui est... me semble flexible pour les comptes d'écart qu'ils appellent « spéciaux », donc comme le compte de « pass-on », notamment.

(14 h 40)

Q. [209] Bon, merci, Monsieur Bélanger. J'aimerais maintenant passer au troisième « nouveau » sujet que monsieur Bélanger avait annoncé, celui qui concerne la question de MFR. Donc j'aimerais entendre maître de Bellefeuille sur cette question-là, mais avant, étant donné que c'est la première fois que maître de Bellefeuille se présente devant la Régie, je voulais juste poser quelques questions au niveau de son expérience dans le domaine. Alors

Maître de Bellefeuille, vous êtes à l'emploi d'Option consommateurs depuis combien de temps?

Mme SYLVIE DE BELLEFEUILLE :

R. En fait, je suis à l'emploi d'Option consommateurs depuis janvier deux mille dix (2010), donc ça fait presque cinq ans que je travaille pour Option.

Q. [210] O.K. Et vous êtes avocate depuis combien d'années?

R. Je suis avocate depuis quatre-vingt-dix-huit (98).

Q. [211] D'accord. Est-ce que vous pouvez nous résumer les fonctions que vous avez occupées au sein d'Option consommateurs?

R. Oui, certainement. J'ai travaillé pendant quatre ans à titre de conseillère budgétaire chez Option consommateurs. Dans le cadre de mes fonctions, j'ai dû à plusieurs... en fait à pas mal d'occasions à toutes les années négocier des ententes de paiement avec des ménages à faible revenu via notamment le guichet unique d'Hydro-Québec. Donc j'ai dû jongler avec les différents types d'ententes, MFR, non MFR, donc des gens qui ont eu des difficultés de paiement avec le Distributeur.

Q. [212] Donc vous êtes familière avec les politiques d'Hydro-Québec en ce qui concerne les clients MFR?

R. Oui, certainement.

Q. [213] D'accord. Est-ce que vous avez pris connaissance de la preuve écrite et orale concernant la question des ménages à faible revenu dans ce présent dossier?

R. Oui, j'ai pris connaissance du document qui a été déposé, là, par Hydro-Québec, de même que d'une très large partie du témoignage notamment de monsieur Côté, là, qui a eu lieu mercredi et le contre-interrogatoire également, là, qui a été fait dans les jours qui ont suivi.

Q. [214] O.K. Je vous réfère maintenant à la pièce B-125, là, qui est les nouvelles mesures proposées par Hydro-Québec sur la question des ménages à faible revenu. Lors du témoignage du panel 3, la présentation du panel 3, on a beaucoup parlé des ententes de paiement et j'aimerais savoir si vous avez des commentaires à apporter concernant les nouvelles propositions d'Hydro-Québec sur la question des ententes de paiement.

R. Bien j'aimerais peut-être, si vous me permettez, revenir un petit peu sur certaines choses qui ont été dites également par monsieur Côté au moment de son témoignage. Un des éléments clés lorsque arrive le moment de prendre une entente avec Hydro-Québec pour quelqu'un qui a des difficultés de paiement,

c’est la qualification de MFR ou non. C’est toute une porte d’entrée quand on est considéré comme un ménage à faible revenu, on a différents types d’entente qui vont tenir compte de notre capacité de remboursement, alors qu’un ménage qui n’a pas cette qualification-là se retrouve devant des possibilités très, très limitées de prendre des ententes. D’où l’importance pour le Distributeur, dès le départ, de bien identifier quels sont les ménages à faible revenu parce que c’est à ce moment-là qui est un élément clé.

Le Distributeur nous a dit à plusieurs occasions, que ce soit dans des rencontres informelles ou même devant ce panel que... en fait devant la Régie, qu’il travaille pour pouvoir améliorer les méthodes de détection. Ça, là-dessus, c’est quelque chose qui effectivement est très, très important, de travailler sur l’identification.

Il faut se rappeler que quand quelqu’un téléphone ou contacte Hydro-Québec parce qu’ils ont des problèmes de paiement et essaient de négocier des ententes, on n’est pas dans un système qui est en position égalitaire. La personne qui est en défaut de paiement est dans une situation de vulnérabilité, souvent une menace potentielle ou

parfois très réelle d'intervention et d'interruption de service, ce qui fait que la personne peut être amenée à prendre des ententes parfois sur la première offre qui est offerte, sans nécessairement savoir... connaître l'éventail des ententes qui peuvent être disponibles. Ce qui peut amener parfois les gens à prendre, dès la première entente, parfois même sans même s'identifier comme MFR en disant, bien oui je vais prendre cette entente-là, parce qu'ils sentent qu'ils n'ont pas le choix.

Quand on se trouve dans cette situation-là, parfois on peut se trouver dans un contexte où la personne va prendre une entente qu'elle n'est peut-être pas nécessairement en mesure de respecter. Non pas parce qu'elle a pris une entente de mauvaise foi, mais parce qu'elle a pris une entente parce qu'elle pensait ne pas avoir le choix. Alors je pense que c'est important, au niveau de la prise d'entente, qu'on tienne vraiment compte de la situation de la personne et qu'on informe adéquatement le consommateur qu'il peut y avoir différents types d'ententes qui sont disponibles.

Dans son témoignage, monsieur Côté avait laissé entendre que lorsque la personne refuse de

donner de l'information, elle refusait qu'on l'aide en matière de faible revenu. Je pense que cette affirmation-là mériterait peut-être certaines nuances parce que les gens qui ont des difficultés de paiement n'ont pas nécessairement seulement des difficultés de paiement avec Hydro-Québec. Parfois, ils ont tout plein d'autres créanciers, là, à tort ou à raison, on ne va pas vraiment discuter de ça aujourd'hui. Mais ce n'est pas normal pour quelqu'un, ce n'est pas naturel de devoir dire : « Bien voici combien je gagne. » Donc, si la personne ne sait pas pourquoi on lui pose cette question-là, ça peut être normal qu'une personne ait des réticences à donner de l'information quant à ses revenus.

(14 h 46)

Alors, je pense que c'est important, au moment de la prise d'informations, au moment de la discussion, qu'on exprime au consommateur pourquoi on fait cette demande-là en précisant, par exemple, que « Bien, selon votre revenu, on peut avoir des protocoles d'entente qui sont différents. » Alors comme ça, on va s'assurer qu'on va pouvoir identifier de façon adéquate le ménage à faible revenu dès le départ.

Une autre difficulté qu'on voit parfois sur le terrain, c'est lorsqu'une personne va conclure une entente qu'on appelle une entente CFR. L'entente CFR, c'est celle où il n'y a pas de radiation de dette, la personne s'engage jusqu'à une période pouvant atteindre quatre ans à rembourser sa dette en échange de quoi on efface les frais. Mais la dette est quand même intégralement remboursée. Si la personne ne sait pas qu'elle est admissible à une entente personnalisée, comme j'ai mentionné tantôt, il y a des gens qui vont prendre la première entente parce qu'ils pensent que c'est à prendre ou à laisser, alors qu'ils sont peut-être dans une situation où ils ne sont pas capables, même la CFR n'est pas suffisante. Et lorsque la personne veut recommuniquer avec le Distributeur pour essayer de prendre une nouvelle entente, bien on lui dit : « Bien ça ne marche pas, vous avez déjà pris une entente. » Donc, on attend que la personne se place dans une situation d'échec pour pouvoir renégocier une nouvelle entente, ce qui, à ce moment-là, peut peut-être être un peu difficile parce que, un, la personne se retrouve avec un échec au dossier et c'est décourageant aussi pour le consommateur, là,

de voir sa situation qui est difficile.

Donc ça, là-dessus, j'ai certaines préoccupations dans le sens où quand on a quelqu'un qui communique avec Hydro pour dire : « Bien j'ai pris une entente mais je suis certaine de ne pas être en mesure de la respecter », bien je pense que ce serait important qu'on ait une certaine écoute par rapport à ça et qu'on prenne en compte l'ensemble de la situation de la personne.

En gros, c'est un peu ça pour les ententes actuelles. Je vous dirais, pour les ménages qui ne sont pas à faible revenu, bien le problème, c'est qu'on traite un peu tout le monde, on met un peu tout le monde dans le même bateau. Ce qui fait que la personne dont le revenu est à cent vingt et un pour cent (121 %) du seuil de faible revenu est située... est considérée de la même façon que la personne dont les revenus sont à trois cents (300) ou cinq cents pour cent (500 %), ce qui fait en sorte que pour ces ménages-là, les ententes cadres qui sont là, qui sont très, très, très limitées font en sorte que bien des fois, ils n'arrivent pas à prendre des ententes de paiement ou ce qui est offert ne correspond pas à leur capacité de paiement.

Ce matin, monsieur Côté, quand il a été interrogé, je pense que c'est par Maître Legault, si ma mémoire est bonne, on parlait peut-être d'une possibilité d'étendre la période de remboursement sur deux ans, par exemple, et le Distributeur a dit : « Non, non, non, on ne peut pas faire ça. » Il avait des interrogations ou certaines réticences en disant : « Bien, on ne veut pas encourager les gens à ne pas payer leur facture » et ce n'est pas du tout ça qu'est mon propos. Mais la réalité est qu'il y a un certain nombre de ces ménages-là qui sont en situation où ils ne paient pas parce qu'ils ne peuvent pas pour toutes sortes de raisons, bonnes ou mauvaises. Mais ça correspond quand même à une perte pour le Distributeur. Plutôt que de faire en sorte que la personne n'ait pas le choix d'attendre une interruption de service, et on parle même d'une possibilité que la personne déménage et disparaisse, entre guillemets, pendant quelques années, le temps que la créance se prescrive, bien je pense qu'il y a tout intérêt pour le Distributeur, plutôt que de faire ça, bien d'offrir des modalités de paiement pour que cette personne-là rembourse et réintègre les bonnes habitudes de paiement. Donc, je dirais, à ce niveau-là, je pense

qu'il y a peut-être quelque chose qui serait intéressant à explorer à ce niveau-là pour ces gens-là.

L'autre élément, aussi, c'est qu'une fois qu'une personne n'est plus cliente d'Hydro-Québec parce que la personne a déménagé, bien on peut se retrouver dans une situation un peu difficile où... moi, j'ai déjà eu quelqu'un qui était un ménage à faible revenu, qui n'était plus client d'Hydro, dire : « Bien moi, je veux payer. Je sais que je dois de l'argent, je veux payer. C'est sûr que mes capacités de paiement sont limitées, mais je veux payer quand même, même si je ne suis plus client d'Hydro. » Bien Hydro a refusé de parler à cette personne-là. La créance a été envoyée en recouvrement. Donc, c'est quelque chose que je trouve un petit peu dommage, dans la mesure où là on avait une personne qui voulait payer, voulait prendre une entente et là, on dit : « Bien là, on va référer au service du recouvrement » et même pas au recouvrement, c'est une agence de recouvrement externe. Donc, je pense qu'il y a un petit quelque chose un petit peu d'illogique un peu là-dedans, si vous me permettez. Alors, il y a cet élément-là, aussi, je pense, qui peut être intéressant, c'est-

à-dire de voir, bien quand on a des gens qui veulent payer, bien pourquoi leur fermer la porte plutôt que d'envoyer ça directement aux pertes? Donc ça, c'est un des éléments.

Maintenant, parmi les nouvelles mesures, je vais me référer à mes notes parce que je n'ai pas tout ça par coeur. Il y avait d'abord la notion d'entente passerelle qui visait les personnes qui ont bénéficié d'une entente personnalisée, volet B, qui a complété et qui va réintégrer les paiements de types réguliers, une fois que l'entente est terminée. Bien, ça, je pense que c'est quelque chose qui, à première vue, semble intéressant. On avait très, très peu de détails au moment de la présentation mais je vous dirais, de façon générale, c'est une méthode qu'on verrait de façon... qu'on accueille quand même favorablement, sous réserve des détails à venir là-dessus.

(14 h 50)

Pour ce qui est du centre d'accompagnement, l'idée est bonne en théorie. La question, c'est : comment est-ce que ça va être mis en place? Je pense que c'est vraiment plus ça qui était notre préoccupation. Est-ce qu'on parlerait d'un centre... un service de recouvrement plus, plus, où

on pourrait bénéficier de d'autres services? Ou est-ce que c'est plutôt un centre de référence intégré? Alors là, je pense que là-dessus, l'idée ce serait peut-être d'avoir un peu plus de détails sur comment ce serait mis en place, d'une part. Comment est-ce que les gens seraient référés, par exemple, du service de recouvrement vers ce service-là?

Maintenant, l'idée d'avoir un seul endroit où le ménage pourrait avoir l'ensemble des informations, que ce soit par rapport aux ententes de paiement, par rapport aux mesures d'efficacité énergétique, je pense à Économologis, par exemple, où Option consommateurs est également partenaire, donc, je pense que c'est quelque chose qui est intéressant. La grosse question, ça va être vraiment sur comment ce système-là va être mis en place et c'est quoi la formation que ces gens-là vont avoir pour pouvoir répondre adéquatement aux consommateurs. Donc, je vous dirais, c'est vraiment plus ça qui est notre préoccupation par rapport à cet élément-là.

Pour la notion... pardon, pour la notion du taux d'effort, là encore, c'est quelque chose qui, je crois, est intéressant dans la mesure où on va

toucher une partie de la clientèle qui est vraiment plus particulièrement vulnérable. On avait quelques questions par rapport à comment ce taux-là serait calculé. Là, on a compris des témoignages, de la preuve qui a été présentée, qu'on tiendrait compte essentiellement des revenus du ménage et de la proportion par rapport à la facture d'énergie. Je pense qu'un des éléments importants qui pourrait être intéressant de tenir compte également, c'est le montant du loyer. La raison pour laquelle je pense que c'est un élément important, c'est que, dans la réalité, particulièrement dans la réalité des ménages à faible revenu qui n'ont pas accès à un logement subventionné, le loyer, c'est ce qui occupe une partie très importante du budget et c'est un élément qui est souvent incontournable. Les gens n'ont pas le choix; ils ne peuvent pas choisir de ne pas payer leur loyer ou d'en payer seulement une partie. Et il y a très, très peu de marge de manoeuvre aussi. Même si on disait : « La personne paye trop cher de loyer et pourrait déménager, » oui, mais ce n'est pas toujours quelque chose qui est possible à court terme. Et la réalité fait en sorte que les logements, ils sont chers quand même. Donc, même pour changer des fois,

ça pourrait équivaloir, pour le ménage, à payer des frais de déménagement pour se retrouver dans un logement qui est à peu près au même niveau, au niveau du prix. Donc, ce n'est pas particulièrement... ce n'est pas nécessairement particulièrement intéressant.

Alors, je pense que dans les éléments à prendre en considération du taux d'effort, je pense que le taux d'effort devrait aussi tenir compte d'une autre réalité qui est très concrète pour les gens, qui est vraiment le paiement du loyer. Donc, voilà pour ça.

Pour la question de l'effacement graduel de la dette, dans le cadre des ententes personnalisées, là encore, je pense que c'est quelque chose qui est très intéressant. Dans l'état actuel des choses, le problème c'est que, même si la personne respecte son entente et particulièrement dans le cas des ententes volet B, lorsque la personne reçoit son état de compte, malgré le fait qu'elle respecte l'entente, elle va se retrouver avec une dette qui augmente parce que l'effacement de la dette, en ce moment, se fait seulement au bout d'un an et ensuite au bout de la deuxième année. Donc, c'est quelque chose qui est

vraiment décourageant, je pense, pour les ménages. Alors, l'idée de l'effacer de façon progressive, je pense que ça va encourager le consommateur à respecter son entente parce qu'il voit les résultats concrets du respect de son entente.

Également, bien, ça permet... ça lui permet aussi de bénéficier rapidement des fruits de ses efforts. Un élément qui pourrait peut-être aussi également être intéressant, ce serait que ces informations-là puissent être également disponibles via l'espace client sur Internet pour les ménages qui feraient affaire via Internet. Je pense que ce serait quelque chose qui serait important également.

En matière d'efficacité énergétique, si ma mémoire est bonne, la preuve était beaucoup à l'effet qu'on mettrait beaucoup d'emphase sur les propriétaires immobiliers qui vont... qui logent des ménages à faible revenu. Je pense que ça, c'est quelque chose qui est intéressant. Je dirais par contre, à ce niveau-là, ce qui est quand même important également, c'est de ne pas mettre de côté tout l'aspect éducation. La question de l'efficacité énergétique, c'est... oui, il y a le cadre, le bâtiment, mais... et il y a aussi les

habitudes de consommation des ménages. Et, donc, notre inquiétude à ce niveau-là, c'est qu'on se concentre beaucoup sur le cadre, sur le bâti, mais qu'on mette un peu de côté la question de l'éducation. Les conseils personnalisés en matière d'efficacité énergétique, c'est quelque chose auquel nous croyons beaucoup. Et c'est quelque chose qui doit se travailler à long terme. Ce n'est pas parce qu'on dit les choses une fois que ça va changer tout de suite les comportements les gens. Donc, il va pouvoir retourner chez les gens qui ont déjà bénéficié de la visite, des fois répéter des choses.

(14 h 56)

Oui, on le voit, puis je pense qu'un des bons exemples, c'est la campagne qu'Hydro avait fait il y a quelques années, par rapport à éteindre ses lumières. Ça a pris des années, avant que les gens intègrent ça dans leur comportement. Je pense que de façon générale, l'ensemble des conseils en efficacité énergétique, ça peut prendre un certain temps avant que ça fasse partie de nos comportements réguliers. Alors je pense que j'encouragerais, en fait, là, à ce niveau-là, à continuer à travailler sur la question, là, de

l'éducation.

Pour ce qui est du portail web et des ententes libre-service, c'est quelque chose qui est intéressant, mais ça va être d'une portée relativement limitée, parce que là, on ne vise que de régulariser la facture jusqu'à la prochaine facture; donc, on est vraiment dans une très, très courte période. Moi, j'ai une petite crainte par rapport à ça; c'est qu'il y a des gens qui puissent penser que c'est la seule option valide. Donc, je pense que ce serait important d'informer les ménages, faible revenu ou pas, mais qu'il existe différents cadres d'ententes qui sont aussi en dehors de ces ententes-là.

Ce matin, ou je ne me souviens plus si c'était ce matin, mais on parlait, par exemple, de donner l'information sur les endos des factures. Oui. Ça, c'est quelque chose qui est intéressant. Par contre, tous les gens qui reçoivent leur facture via internet n'ont pas accès à l'endos. Donc, ça va avoir une portée, je pense, qui est limitée.

Et quand on va voir sur le site web d'Hydro-Québec, bien, malheureusement, on trouve très peu d'information sur les ententes de

paiement; ou quand on les retrouve, c'est quelque part à pas mal de clics de souris, là, dans un item assez caché sur l'efficacité énergétique. Mais quelqu'un qui ne sait pas quoi chercher n'aura pas accès à cette information-là facilement.

Ce matin, on parlait d'un site web clair. Bien je pense que là, ce serait justement un bon exemple. Je pense que ce serait important qu'on puisse rapidement, sur le site web, en cliquant sur quelques liens, sur le service à la clientèle, sur par exemple la facturation, les endroits où les gens vont chercher logiquement, de trouver de l'information, à savoir qu'il existe différents protocoles d'entente, là, pour les personnes qui ont des difficultés de paiement. Autrement, les gens sont dans le vide. Ils voient facilement, voir le Distributeur, comme un créancier comme un autre, et ne pas prendre d'entente, parce qu'ils ne le savent pas, que ça existe, tout simplement.

Donc, je pense que de mettre de l'avant un peu plus ces possibilités-là, de prendre des ententes, je pense que ce serait gagnant pour tout le monde.

Dernier élément que j'aimerais parler, c'est si vous me permettez, c'est la question de la

concertation. Il a été question de tables de travail, de groupes de travail, notamment avec les associations de consommateurs. Bon. De la façon que ça fonctionne en ce moment, il y a le groupe de travail MFR, et il y a la table recouvrement MFR, qui sont deux entités différentes. Ce ne sont pas toutes les associations qui figurent à tous les endroits.

Donc, par exemple, Option Consommateur siège sur le groupe de travail, mais ne siège pas sur la table recouvrement. Ça devient un petit peu dysfonctionnel, d'une certain façon. Et l'autre problème, je vous dirais, c'est que le mandat de ces tables-là est très, très limité; on parle essentiellement des ménages à faible revenu, alors que je pense qu'il peut y avoir tout plein d'autres sujets qui pourraient viser l'ensemble des consommateurs, et qu'il pourrait être intéressant de discuter directement, là, avec Hydro-Québec, autrement que par le biais de la Régie dans ses audiences comme aujourd'hui ou, pire encore, via les médias, là.

Donc, nous, ce qu' on pourrait peut-être suggérer, ce serait qu'on... peut-être la création d'une, peut-être d'une nouvelle entité, d'une

nouvelle sorte de table de travail, qui pourrait avoir un mandat peut-être un peu plus large, qui viserait l'ensemble des préoccupations qui pourraient toucher les consommateurs.

Je sais que l'Union, dans leur rapport, avait aussi des préoccupations par rapport aux ménages qui n'étaient pas à faible revenu, mais dont les revenus étaient modestes. Donc, ces gens-là ne sont pas visés du tout par ces tables de travail-là.

(15 h 01)

Il y a tout l'enjeu aussi des compteurs intelligents. Les nouveaux compteurs ont suscité beaucoup beaucoup d'inquiétude par... par les consommateurs et, ça, là encore ce n'est pas quelque chose qui peut être adressé directement, donc d'avoir un... quitte à avoir peut-être des sous-groupes de travail ou des choses comme ça là-dessus, je pense que ce serait quelque chose qui pourrait être intéressant pour pouvoir discuter de l'ensemble de ces enjeux-là qui vont viser, de façon plus globale l'ensemble des consommateurs. Je vous remercie.

Q. [215] Merci, Maître De Bellefeuille. Avez-vous d'autres choses à ajouter au niveau de votre

1 présentation aujourd'hui?
2 R. Non, je pense que ça va aller. Merci.
3 Q. [216] D'accord. Monsieur Bélanger, est-ce que vous,
4 de votre côté, vous avez quelque chose à rajouter
5 sur la question des clients, des ménages à faible
6 revenu?
7 M. JULES BÉLANGER :
8 R. Non.
9 Q. [217] Non. O.K. Alors, c'est la preuve d'Option
10 consommateurs. Les témoins sont disponibles pour le
11 contre-interrogatoire.
12 LA PRÉSIDENTE :
13 Merci, Maître David. Est-ce que les intervenants
14 ont des questions pour les témoins de Option
15 consommateurs? Je n'en vois aucun. Pour le
16 Distributeur, Maître Fraser, des questions?
17 Me ÉRIC FRASER :
18 Madame la Présidente, je n'aurai pas de questions.
19 Je vous remercie.
20 LA PRÉSIDENTE :
21 Merci. Maître Legault?
22 INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT :
23 Peut-être une... une seule question, Madame la
24 Présidente.
25 Q. [218] Écoutez, en fin de témoignage, Maître de

Bellefeuille, vous parlez de ce groupe de clientèle à revenu modeste et j'en profite d'avoir votre présence, quelqu'un qui a travaillé et travaille encore sur le terrain, avec des familles en difficulté de paiement. Est-ce que c'est une vue de l'esprit de dire qu'il y a un glissement d'une partie de la population qui s'en va vers le faible revenu. Est-ce que, vous, dans votre travail quotidien, vous voyez des familles, des gens que vous ne voyiez pas il y a cinq ans, mais qu'aujourd'hui, malgré qu'ils ont un emploi, ils ont de la difficulté à rencontrer les paiements d'Hydro-Québec ou si vous voyez toujours la même clientèle que vous voyiez il y a cinq ans?

Me SYLVIE De BELLEFEUILLE :

R. Je n'ai pas de statistique précise à ce niveau-là. Par contre, on sait que le taux d'endettement des ménages est de plus en plus élevé de façon générale, et ça peut être difficile pour... pour les ménages. Parce que le problème aussi, c'est la question du loyer, hein! Le loyer demeure élevé même pour un ménage qui n'est pas à faible revenu, le loyer prend malheureusement souvent une partie assez importante du budget, ce qui limite la marge de manoeuvre pour les autres types de factures.

Donc, je vous dirais, surtout pour les gens qui sont près de la fameuse ligne du cent vingt pour cent (120 %), les gens qui sont cent vingt et un (121 %), cent vingt-deux (122 %), cent vingt-cinq pour cent (125 %), ces gens-là n'ont pas beaucoup plus de marge de manoeuvre que les ménages qui sont considérée comme MFR.

Maintenant, est-ce que statistiquement il y en a plus? Malheureusement, je ne pourrais pas répondre à la question, mais on voit quand même... je pense que les récentes coupures qui ont été faites, il y a un nombre record de coupures qui ont été faites, donc je pense que ça... il y a quand même des signes que ça peut devenir difficile. D'autant plus que malheureusement les tarifs augmentent et malheureusement parfois plus rapidement que les revenus des gens. Alors, on a une préoccupation par rapport à ça.

Q. [219] Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Alors, pour la formation, Monsieur Méthé? Non. Maître Rozon?

INTERROGÉS PAR LA FORMATION

Me LOUISE ROZON :

Q. [220] Oui. Bonjour et merci pour votre témoignage.

C'est toujours apprécié, j'allais dire, d'avoir du vrai monde, là, mais ce n'est pas... ce n'est pas la vraie... la bonne expression. D'avoir des gens qui travaillent sur le terrain.

J'aimerais peut-être que vous clarifiez le rôle des associations de consommateurs dans le cadre des ententes MFR. Écoutez, ma compréhension n'est peut-être plus exacte, mais à l'époque, les associations jouaient un rôle important dans l'identification des ménages et dans même la négociation des ententes avec les... avec le Distributeur. Est-ce que je dois comprendre qu'aujourd'hui tout ce travail-là se fait au sein du Distributeur et ça ne se fait plus en collaboration avec les associations de consommateurs?

Me SYLVIE De BELLEFEUILLE :

R. Je pense, Madame... Madame la Régisseur, que ça dépend beaucoup des ACEF. Chez Option consommateurs, on continue à faire ce travail-là, toujours en fonction des disponibilités des ressources que l'on a à l'interne parce que nos ressources sont malheureusement limitées. Mais, oui, lorsque quelqu'un nous arrive avec une dette d'Hydro... auprès d'Hydro-Québec et a de la

difficulté à prendre des ententes de paiement, on va... on a un numéro de téléphone direct, là, pour aller rejoindre un guichet, ce qu'on appelle le « guichet unique » où on va effectivement négocier directement avec un représentant d'Hydro-Québec au nom de la personne.

Maintenant, lorsqu'il s'agit d'entente personnalisée, généralement, on va qualifier le ménage et à partir de là, ça va être la personne qui va devoir rappeler au service particulier des ententes personnalisées pour négocier l'entente. Donc, ça demeure toujours du cas par cas.

(15 h 01)

Il y a eu quelques cas où je dois dire que je suis intervenue dans les cadres qui étaient à l'extérieur des ententes de paiement. C'étaient des personnes qui avaient des ententes... pas des ententes, mais des situations qui étaient vraiment particulières et pour lesquelles les ententes existantes n'avaient aucune réponse.

(15 h 07)

Ça a été difficile, ça a été un travail de longue haleine, mais quand même on va remettre aussi à César ce qui lui appartient.

Je dois dire qu'Hydro-Québec dans ce cas-là

a fait preuve d'ouverture, qu'on a quand même réussi à avoir des ententes qui étaient satisfaisantes, je pense, pour les deux parties. Mais il s'agissait de cas vraiment particulier et, si ça n'avait pas été de notre intervention dans le dossier, je ne pense pas que les gens auraient eu accès à ces ententes-là.

Notre mandat est quand même... on essaie de faire le plus possible avec ce qu'on a comme ressources, mais, malheureusement, il y a plusieurs années on a dû carrément arrêter d'offrir le service de façon temporaire parce qu'on n'arrivait plus à suffire à la demande, on avait aussi les autres tâches. Alors dans ce cas-là, on a tendance à référer les gens à leur député.

Donc, ça va varier beaucoup d'une ACEF à l'autre. Je sais qu'il y a certaines ACEF qui, malheureusement, n'ont plus les ressources disponibles pour offrir le service. Donc, ça dépend vraiment des endroits.

Q. [221] Vous avez parlé tantôt qu'il y a deux groupes de travail avec le Distributeur. Ce n'est pas toutes les associations qui siègent sur chacun des groupes. Qui décide des groupes qui vont siéger? Pourquoi, par exemple, Option consommateurs ne

siège pas sur la table recouvrement?

R. La raison, en fait à l'époque Option consommateurs y siégeait lorsqu'elle était membre de la Coalition des associations de consommateurs du Québec. Lorsqu'on s'est désassocié, on a perdu cette chaise-là.

Au moment où on se parle, on ne peut pas y siéger, il y a des gens qui ne... Je ne veux pas entrer dans les détails politiques, là, mais semble-t-il qu'on a... en ce moment on ne peut pas, on ne peut pas y siéger, là, au moment où on se parle. Mais c'est quelque chose qu'on souhaiterait faire.

Mais il y a aussi l'élément que ce sont des tables qui ont des mandats qui sont assez limités. On ne parle que des ménages à faible revenu. Comme association de consommateurs, c'est sûr qu'on a une préoccupation particulière pour ces clientèles vulnérables-là, mais il y a aussi l'ensemble des consommateurs aussi qu'on doit représenter qui, en ce moment, n'ont pas de... n'ont pas de forum pour lequel il pourrait discuter de leurs problématiques ou des enjeux qui les intéressent aussi.

Q. [222] Est-ce que ça a déjà été proposé au Distributeur d'avoir un groupe de travail qui

aborderait des questions plus larges qu'uniquement la question des ménages à faible revenu? Est-ce qu'il y a une proposition concrète qui a déjà été faite en ce sens-là?

R. Je ne pourrais pas vous dire.

Q. [223] O.K. Mais je pense qu'elle va être faite.

R. En fait, oui, je pense qu'on peut considérer qu’on la fait en ce moment, oui.

Q. [224] O.K. Dernière question. Vous dites qu'il n'y a peut-être pas suffisamment d'information en ce qui a trait aux ententes de paiement qui existent actuellement. Si j'ai bien compris, le Distributeur nous a précisé que, sur les avis de retard par exemple, il y a une mention à l'effet que, bien, si vous avez des difficultés, contactez-nous pour prendre des ententes. C'est sûr qu'au moment où les gens sont en retard qu'ils ont cette information-là, mais pour vous ce n'est pas suffisant, ça prendrait une information plus large que celle-là. plus importante.

R. Bien, je vous dirais, en tout respect, je pense que cette mention-là est tout de même assez limitée. On dit aux gens : « Veuillez communiquer pour prendre entente. » Mais ça ne dit pas qu'il y a des cadres d'ententes qui sont... qui tiennent compte des

revenus.

Donc, on dit aux gens : « Vous avez de la difficulté de paiement, appelez-nous pour nous payer. » Pour quelqu'un qui a déjà des difficultés de paiement et qui, dans certains cas, est déjà harcelé par d'autres créanciers aussi, pourquoi appeler Hydro-Québec plutôt que d'appeler sa compagnie de téléphone ou sa carte de crédit plus que...

S'il n'y a pas quelque chose, un petit bonus au bout de la ligne qui dit : « Bien nous, on est peut-être plus ouverts que les autres. » Je pense que ça n'encourage pas nécessairement la personne à entrer en communication avec un créancier de plus qui veut être payé.

Q. [225] C'est beau. Ça termine mes questions. Merci.

R. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Alors merci. Et il n'y a pas d'autres questions de la formation. Est-ce qu'il y a réinterrogatoire de votre part?

Me ÉRIC DAVID :

Non.

LA PRÉSIDENTE :

Non?

Me ÉRIC DAVID :

Comme j'ai dit tantôt, la preuve d'Option est close.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien.

Alors écoutez, j'aimerais, au nom de la Formation, vous remercier. C'est exactement ce genre de présentation que l'on espère résumée. On l'a lue, vous avez ajouté à la lumière de la preuve nouvelle, il y a eu valeur ajoutée dans votre présentation cet après-midi. Alors merci. Bon travail!

R. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Alors voilà, nous appelons Union des consommateurs. Si on veut tenter de se rendre au dix-neuf (19) avant le vingt et un (21), il faudrait que... Malheureusement, on doit poursuivre pour une petite heure. C'est ce que vous nous avez annoncé, mais est-ce que ça demeure encore une heure, Maître Sicard?

Me HÉLÈNE SICARD :

Je pense qu'on devrait s'en sortir en quarante-cinq (45) minutes.

LA PRÉSIDENTE :

Excellent.

Me HÉLÈNE SICARD :

Je pense. Parce que pendant que mes gens s'installent.

(15 h 12)

LA PRÉSIDENTE :

Vous allez tenter de rester proche de votre micro, Maître Sicard.

PREUVE UC

Me HÉLÈNE SICARD :

Pendant que les gens s’installent... Je m’excuse. Non. Mais je n’ai pas le rhume cette année, ou de grippe.

LA PRÉSIDENTE :

Excellent!

Me HÉLÈNE SICARD :

C’est signe que le dossier avance bien. Alors, je vais vous déposer une affirmation solennelle. Alors, j’ai l’original pour la Régie dans un premier temps de madame Latreille qui ne pouvait être présente pour adopter la preuve de monsieur Marc-Olivier Moisan-Plante. Alors, les pièces...

Bon. Je vais remettre une copie à mon confrère, puis je vais vous donner toutes les autres copies, Madame la Greffière. Alors, ce sera C-UC-24 cet affidavit.

C-UC-0024 : Affirmation solennelle de madame France Latreille datée du 12 décembre 2014

Alors, c'est l'adoption du mémoire de monsieur Marc-Olivier Plante qui est C-UC-12 et de la page 8 révisée, qui a été déposée. Cette page 8, en passant, j'ai fait cette révision, c'est qu'on avait mal copié et cité le Distributeur. Il y a un bout qui était de monsieur Moisan-Plante et non pas, et qui apparaissait comme partie de la citation du Distributeur. Alors, ce n'était pas une grosse modification. Ça a été déposé. De même que les réponses à la demande de renseignements de la Régie, C-UC-16, qui sont toutes les réponses sauf la première, les réponses aux premières questions. C'est madame Viviane de Tilly qui est dans la boîte de témoins qui y a répondu. Alors, c'est ce qui nous permet de limiter de beaucoup notre temps. Et on a pris à coeur votre message.

Alors, nous avons dans la boîte de témoins madame Émilie Bernet-Pelletier qui travaille à l'ACEF de l'est. C'est notre témoin terrain. Vous allez avoir l'opportunité dans ce dossier-ci... Je pense que c'est un dossier là où les représentants des ménages à faible revenu et en fait des gens qui ont de la difficulté à payer leurs factures sont très préoccupés. Alors, ils voulaient absolument vous rencontrer et venir vous parler. Et nous avons madame Viviane de Tilly, qui est analyste à l'interne à UC. Alors, Madame la Greffière, je vais vous demander de les assermenter.

L'an deux mille quatorze (2014), ce quinzième (15e) jour du mois de décembre, ONT COMPARU :

VIVIANE DE TILLY, analyste Union des consommateurs, ayant une place d'affaires au 6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec);

ÉMILIE BERNET-PELLETIER, conseillère budgétaire à l'ACEF de l'est de Montréal, ayant une place d'affaires au 5955, rue de Marseille, Montréal (Québec);

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

INTERROGÉES PAR Me HÉLÈNE SICARD :

Q. [226] Alors, les curriculum vitae tant de madame Pelletier, C-UC-18, que de madame de Tilly, C-UC-20, ont été déposés. Je vais demander à madame de Tilly, est-ce que vous adoptez, Madame de Tilly, comme votre preuve et pour valoir comme votre témoignage le document C-UC-11 qui est le mémoire que vous avez préparé?

Mme VIVIANE DE TILLY :

R. Oui.

Q. [227] Vous adoptez également les réponses, la pièce C-UC-16, c'est-à-dire réponse à la première question de la Régie comme votre preuve et pour valoir comme votre témoignage?

R. Oui.

Q. [228] Ces documents représentent la position d'UC?

R. Oui.

Q. [229] Je vous remercie. Alors, Madame Bernet-Pelletier, puisque vous êtes notre nouvelle vedette aujourd'hui, je vais vous inviter à commencer en premier.

Mme ÉMILIE BERNET-PELLETIER :

R. Bonjour. Je suis contente de représenter le vrai monde. Donc, je travaille à l'ACEF de l'est de Montréal. Pour vous présenter rapidement, je ne connais pas trop votre connaissance des ACEF, notre organisme, on est là pour faire de l'éducation à la consommation, notamment de l'éducation financière. Donc pour ce faire, nous organisons des ateliers, des cours, des conférences, des formations et nous faisons des consultations individuelles pour toute personne qui a un problème avec l'endettement, qui a besoin d'apprendre à faire un budget, à planifier un projet. Et nous rencontrons aussi des personnes qui ont des problèmes avec Hydro-Québec. D'accord.

Le public que l'on reçoit, on est ouvert à tout le monde du moment que les personnes habitent à l'est de PIE-IX. Donc, on a vraiment, on occupe un grand, grand territoire. On s'occupe plus particulièrement des ménages à faible revenu ou à revenu modeste. Mais on est vraiment ouvert à toute personne.

Au niveau de... Là, je vais me concentrer davantage sur les personnes qui viennent nous voir par rapport à Hydro-Québec. Avant, on rencontrait tout le monde, toutes les personnes qui venaient,

qui nous appelaient par rapport à cette problématique-là. Étant donné le flot de personnes qui nous appelaient et étant donné que nous ne sommes pas payés pour s'occuper de ces problématiques-là, on a décidé de les référer à nos députés. Premièrement, parce qu'on n'avait pas les ressources nécessaires puis, secondement, pour aussi sensibiliser le gouvernement à la... bien à toutes ces populations-là qui sont en difficulté pour payer leur facture d'Hydro-Québec.

(15 h 16)

Donc, actuellement on continue de rencontrer beaucoup de personnes, mais la majorité... je vous dirais que les cas simples sont référés au député ou vraiment on invite les personnes à contacter directement Hydro-Québec. Donc nous on récupère les situations les plus complexes.

Cette année, je peux dire qu'on a eu une grosse vague d'appels. On a à peu près triplé le nombre de personnes qui nous ont appelés. Et notamment les revenus modestes, on a vraiment eu une grosse, grosse vague de ces publics-là qui sont venus nous voir pour des problématiques d'Hydro-Québec. C'est des personnes que l'on ne peut pas

référer au député ni à Hydro-Québec, il faut vraiment qu'on les reçoive en consultation individuelle puisque c'est des personnes pour lesquelles les solutions sont extrêmement limitées.

Alors je voudrais vous dire déjà pourquoi les gens viennent nous voir. C'est quels problèmes qu'ils ont avec Hydro-Québec? La première des raisons c'est les services au téléphone, donc il y a beaucoup de personnes qui nous disent qu'arriver à être en contact avec Hydro-Québec c'est vraiment pas une chose aisée, qu'ils ont appelé plusieurs fois, que les temps d'attente sont long. On nous rapporte aussi que certains agents, parfois, leur parlent mal, qu'il y a des jugements de valeur.

Les gens ne sont pas à l'aise, comme disait ma consoeur tout à l'heure. On n'est pas dans une... les gens sont... ne se sentent pas en force quand ils appellent Hydro-Québec et qu'ils n'ont pas... qu'ils sont en retard dans leurs paiements. Donc c'est vrai que... c'est vrai que des fois ils viennent nous voir, bien parce qu'ils sentent qu'avec nous comme intermédiaire ce sera plus facile de les représenter.

Il y a aussi quelque chose qui nous pose vraiment un gros problème, c'est que les agents à

Hydro-Québec quand ils ont les personnes au téléphone, écrivent tout ce que les personnes disent. Il y a beaucoup, beaucoup d'informations qui sont inscrites. Et il faut savoir que les gens, quand ils appellent, sont dans un état de stress quand même assez important, donc ils vont livrer plein d'informations, puis ils vont pouvoir dire : « Mais attendez, je vais voir avec mon père s'il peut me trouver de l'argent. » Puis ça c'est tout inscrit sur l'ordinateur.

Donc après quand les personnes rappellent ou quand nous on refait le point avec eux plus tard, puis qu'on a pu se poser, puis qu'on a pu voir un petit peu où est-ce qu'ils en étaient, on se rend compte que c'est beaucoup plus difficile après de discuter avec Hydro-Québec parce qu'il y a plein de notes qui sont inscrites sur les personnes, puis il y a une espèce de fermeture parce que, bien Hydro-Québec a pris plein d'informations. Puis ces informations-là en plus, on ne sait pas combien de temps elles restent. Des fois il y a des informations très personnelles et qu'est-ce qui en est fait? C'est-à-dire tout le monde peut, a priori, y accéder. Enfin dans Hydro-Québec. Donc voilà.

La deuxième chose, les personnes viennent nous voir parce qu'elles ont des problèmes au niveau du service par courrier. Cette année, a priori il y a eu un problème avec Postes Canada, mais on a eu beaucoup, beaucoup de personnes qui nous disaient : « Bien j'ai reçu mon avis d'interruption la veille de mon interruption. Donc j'ai pas du tout bénéficié de dix (10) jours pour pouvoir me retourner. »

Les gens viennent nous voir parce que, bien au niveau des courriers les factures sont vraiment mal comprises. Les gens aussi ça arrive souvent qu'elles reçoivent plusieurs courriers en même temps, puis ça peut être des informations des fois contradictoires. Donc c'est vrai qu'arriver à comprendre une facture, arriver à comprendre des factures de redressement, même des fois des réussites d'entente c'est pas toujours évident pour les personnes. Je vous dirais que moi je ne suis pas toujours qualifiée pour arriver à comprendre ça.

Les personnes viennent nous voir aussi parce qu'elles sont découragées. Alors j'entendais ce matin que les frais administratifs étaient un incitatif à rembourser. Moi je trouve que pas du

tout parce que les gens viennent nous voir en disant : « Écoutez, je ne sais plus comment faire, là, ma facture elle augmente, elle augmente, elle augmente, elle augmente. Puis j'ai laissé tomber parce qu'elle augmente, puis je ne sais plus comment faire maintenant. »

Les personnes viennent nous voir parce que, bien les ententes ont des limites. Déjà pour les personnes à faible revenu on parle tout le temps du cadre d'entente, mais quand on est à faible revenu puis qu'on n'est pas en recouvrement, bien on retrouve quand même très en difficulté pour payer ses factures. Puis toutes les personnes à revenu modeste viennent nous voir parce que justement, il n'y a pas d'entente hormis un échelonnage sur douze (12) mois, mais qui peut... qui souvent n'est pas assez satisfaisant.

Et enfin, les personnes viennent nous rencontrer quand elles ont besoin d'être accompagnées pour écrire une plainte. Donc là c'est vraiment souvent des très, très gros dossiers complexes pour lesquelles elles ont vraiment besoin d'êtres soutenues pour pouvoir monter leur dossier. Voilà. Nous on essaye toujours de pouvoir répondre au mieux, mais c'est vrai que ça demande beaucoup,

beaucoup de temps ces dossiers-là. On évalue à peu près... il faudrait quasiment un temps plein, là, pour répondre à toutes les demandes liées à Hydro-Québec, ce qu'on ne peut pas forcément faire.

(15 h 22)

Donc voilà les raisons pour lesquelles les personnes viennent nous voir. Au niveau des publics que l'on reçoit, en version simple on a deux formes de publics. On a les personnes à faible revenu. Donc ça, c'est toutes les personnes qui ne sont pas capables de payer leurs factures parce que leurs revenus sont trop bas. Là, c'est vraiment un problème de pauvreté dont on parle. Toutes les personnes qui vont être à l'aide sociale, on parle beaucoup d'aide sociale, mais aussi, toutes les personnes qui sont à la retraite avec des petites retraites se retrouvent dans cette situation-là où se loger, se nourrir, payer sa facture d'électricité, bien c'est juste trop. Donc, c'est des personnes qui vont devoir faire des choix.

Il faut quand même savoir qu'une personne à l'aide sociale, notamment, une personne à l'aide sociale, payer son loyer, ça représente entre choses entre soixante-quinze (75) et quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des revenus. Donc, ne pas

payer son électricité, ce n'est pas parce qu'on a décidé d'aller faire la fête à côté ou parce qu'on a décidé de payer les cellulaires avant, c'est juste parce qu'on n'est pas capable de payer ses factures.

Donc en plus, il faut savoir que les personnes à faible revenu, enfin on le sait, c'est des personnes qui vont être plus que les autres dans des logements qui vont être mal isolés où souvent, il n'y a pas de thermostat ou du coup, la gestion aussi des consommations d'électricité est plus compliquée que les gens qui habitent dans des logements un petit peu meilleurs.

La deuxième catégorie des personnes que l'on reçoit, c'est les personnes à revenu modeste. Ça, c'est vraiment vraiment un nouveau public en deux mille quatorze (2014) de personnes que l'on voit arriver et qui nous posent vraiment problème, parce que là, on n'a pas de solutions. C'est souvent des couples où les deux travaillent à des bas salaires, mais quand même, je vous dirais que le total c'est quand même correct, mais c'est des personnes qui ont beaucoup de frais fixes avec des frais de logement.

Nous, on habite dans l'Est de Montréal.

Pour ceux qui savent où c'est Rivière-des-Prairies, et caetera, là, on est près du bout du monde, donc le transport en commun, c'est difficile de venir, là. Là, ça demande souvent d'avoir une voiture, donc on ne peut pas forcément... on n'a pas le métro ou le bus si facilement que ça. Donc ça, ça augmente les charges pour les personnes.

C'est des personnes qui vivent vraiment sur le fil, qui ont souvent des prêts autos, qui ont une maison, qui peuvent être propriétaires ou des loyers qui sont importants et c'est des personnes, comme elles sont sur le fil, c'est-à-dire que leur revenu sont à peu près similaires à leur dépenses, dès qu'il arrive un accident de la vie, dès qu'il y a un imprévu, puis vous savez tous que les imprévus, c'est tout le temps, ça fait qu'elles basculent dans les dettes. Puis c'est des personnes qui ne sont plus capables de payer leurs factures, qui accumulent des retards ou qui vont mettre sur les cartes de crédit.

Donc, c'est des personnes qui, en plus, au fur et à mesure des dernières années, qui ont vu tout augmenter, le panier d'épicerie a augmenté, les loyers ont beaucoup augmenté, les taxes scolaires, les frais de garderie, les frais de

scolarité, et caetera, et caetera. Et Hydro-Québec, ça pas été en reste pour augmenter. Donc, c'est des personnes qui, en parallèle, ont eu des salaires qui n'ont pas augmenté ou très peu augmenté puis qui se retrouvent de plus en plus pauvres, en fin de compte.

Et à chaque fois qu'il y a un imprévu, bien elles se retrouvent dans les dettes. Alors, je voudrais vraiment qu'on arrête de penser que c'est des personnes qui font des mauvais choix financiers puis qui mettent en priorité d'autres paiements. C'est des personnes qui se retrouvent vraiment à la limite puis qui ne savent pas comment faire. Moi, je dirais que c'est un nouveau visage de la pauvreté.

Et... qu'est-ce que je voulais dire... j'entendais beaucoup ce matin, on parlait que le MVE allait tout changer. Je ne pense pas que de mettre tout le monde sur le MVE va révolutionner quoi que ce soit puis je ne pense pas que ces personnes-là se retrouvent endettées avec Hydro-Québec parce que, justement... je ne pense pas qu'elles seraient capables, ces personnes-là, enfin je le vois, elles ne peuvent pas, des fois, rembourser des fois en douze (12) mois parce

qu'elles sont besoin de se reprendre.

C'est des personnes... moi, une personne qui vient puis qui a des retards de loyer, souvent, je mets ça en priorité puis il va falloir qu'on trouve plein de stratégies pour rembourser, rembourser les dettes. C'est des personnes qui éteignent des feux, en fait. Alors oui, des fois elles ne vont pas mettre en priorité la facture d'électricité parce qu'elles vont éteindre un autre feu ailleurs. Ça va être peut-être la garderie qui va falloir rembourser. Donc, c'est des personnes qui font ça constamment. Voilà. Ça, c'est un petit peu le public que l'on reçoit.

Quelles solutions elles sont ces personnes-là? Elles en ont trois. Elles en ont une, elles payent. Alors, il faut faire attention parce que quand elles payent, moi je sais comment elles payent. Quand elles payent, souvent, elles payent avec du crédit, surtout quand il y a un avis d'interruption. On paye dans l'urgence, on paye n'importe comment puis souvent, ils viennent nous voir après. Donc, on paye avec des prêts dans des compagnies qui payent à des taux d'intérêts énormes. On paye avec la carte de crédit ou papa et maman vont payer, mais papa et maman, ils ne vont

pas payer avec de l'épargne, papa et maman ils vont payer avec leur marge de crédit ou avec leur carte de crédit, donc on endette tout le monde. Donc ça, ce n'est jamais, jamais une bonne solution parce que c'est une augmentation de l'endettement.

(15 h 27)

La deuxième solution, bien ça peut être des solutions radicales, c'est-à-dire qu'elles vont faire faillite. Moi, je trouve ça quand même vraiment radical de faire faillite. Je... j'ai eu plusieurs dossiers qui faisaient faillite, ne serait-ce que pour Hydro-Québec, je trouve toujours ça quand même triste. Elles vont faire une proposition de consommateur ou elles vont déménager. Sachant qu'aujourd'hui, déménager dans un tout inclus, ça devient quand même de plus en plus difficile; puis, déménager, c'est pareil, ça engendre quand même beaucoup, beaucoup de frais.

La troisième solution qu'elles vont avoir, c'est de la fraude aussi. Donc ça, on en entend beaucoup... c'est souvent Hydro-Québec qui a pointé ça puis qui s'en est rendu compte. C'est des personnes qui vont mettre... qui peuvent changer le nom puis le mettre au nom de quelqu'un d'autre. C'est des personnes qui vont faire des trafics, des

fois, de branchements. Et parce qu'on a besoin d'électricité, on n'a pas d'autre choix que d'avoir l'électricité, donc les personnes, elles font un petit peu comme elles peuvent, puis ça peut être ça aussi, des fois, leur solution.

Nous, nos recommandations... pour terminer, nos recommandations... ma première vraiment grande recommandation, ce serait qu'on baisse les taux des frais administratifs. Je trouve que l'électricité, c'est un service essentiel puis ça n'a pas à être à un taux d'intérêt aussi important. Je trouve que vraiment ça décourage les personnes. Écoutez, c'est vraiment le discours que les personnes me tiennent, que si ça augmentait moins, ils sentiraient qu'ils puissent avoir la capacité de payer.

Souvent les personnes... dans la stratégie des personnes... on commence à bien les connaître, les personnes endettées, pour une personne, soit elle peut rembourser, soit elle ne peut pas. Mais ça ne vient pas souvent à l'esprit des personnes de rembourser un peu. Si on leur demande des sommes trop importantes ou si la dette paraît... si on a l'impression qu'on ne pourra jamais la rembourser, il y a un abandon. Donc, c'est toujours ça qui est

important, c'est de donner la possibilité aux personnes... qu'elles sentent qu'elles peuvent rembourser leur dette. C'est pour ça que les montants doivent être ajustés à leur capacité puis le taux d'intérêt, ça aiderait vraiment. Parce qu'une bonne entente de prise - c'est une parenthèse - c'est une entente qui est respectée, quand elle respecte la capacité de paiement.

La deuxième, c'est on aimerait qu'il puisse exister des solutions pour les personnes à revenu modeste. Donc, ce qui existe aujourd'hui, pour nous, est vraiment insuffisant. On aimerait aussi que soient enlevés des frais... actuellement qui sont inutiles. Tous les frais obsolètes, aujourd'hui... par exemple, moi, quand je vois des ménages à faible revenu à qui on charge pour des frais d'interruption quand on rebranche, cinquante piastres (50 $), alors qu'on sait aujourd'hui que les compteurs intelligents, bien, ça ne coûte plus personne pour aller sur place; bon, bien, ça, c'est des frais... Moi, tous les frais comme ça, j'aimerais que... je fais le voeu pieux qu'on puisse les enlever.

Évidemment, bien, on aimerait que les tarifs d'électricité puissent arrêter d'augmenter

comme ça parce que je pense qu'on va à chaque fois voir arriver de plus en plus de gens à revenu modeste. Puis, moi, je ne sais pas quoi leur répondre. Je vais peut-être tous les envoyer à la Régie de l'énergie. Puis, évidemment, les mesures d'efficacité énergétique, elles sont insuffisantes. Puis, les services comme Économisis, les taux sont trop bas. Aujourd'hui, il faut attendre cinq ans pour pouvoir en bénéficier. Donc, ça, c'est insatisfaisant, c'est certain.

Et on aimerait aussi que la compréhension, la lecture des factures, ça soit vraiment facilité et que tout ne passe pas forcément par Internet, mais vraiment qu'on puisse aider les personnes à comprendre ça. Parce qu'il faut savoir que tout ça, là, ça nous retombe sur nous, les ACEF à devoir assumer ce travail-là pour lequel, je répète, qu'on n'est pas rémunéré pour ça, puis on n'a pas les ressources, on est des petites organisations, des petits organismes. Voilà. Donc, c'est à peu près tout. Voilà. Merci.

Q. [230] Je vous remercie, Émilie. Madame de Tilly, je vous inviterais à procéder à votre présentation.

Mme VIVIANE DE TILLY :

R. J'ai une présentation, mais je crois que c'est

verrouillé ici.

Me HÉLÈNE SICARD :

Q. [231] Ah! Alors, je... vous avez une présentation PowerPoint? Je vais distribuer les copies en attendant et je vais vous demander pendant que vous vous installez, avez-vous préparé cette présentation?

R. Oui.

Q. [232] Et vous l'adoptez comme votre preuve aussi?

R. Oui.

Q. [233] Merci. Alors, ce sera C-UC-0025.

C-UC-0025 : Présentation PowerPoint

Q. [234] Le temps que madame de Tilly s'installe...

LA PRÉSIDENTE :

Q. [235] Madame de Tilly, je vais vous demander... c'est madame Pelletier, je vous demanderais de vous rapprocher de votre micro. Vous avez une voix encore plus petite que maître Sicard, et on ne veut rien perdre de ce que vous avez à nous dire, donc, s'il vous plaît, je vous demanderais un petit effort pour les prochaines quinze (15) minutes. Merci, Madame.

(15 h 33)

Me HÉLÈNE SICARD :

Q. [236] Petit problème technique? Non? Ça va?

Mme VIVIANE DE TILLY :

R. Oui. Alors bonjour Mesdames, bonjour Monsieur. Je vais vous faire une courte présentation qui va survoler quelques points du mémoire numéro 1 d'UC. Et la présentation va aussi prolonger la réflexion sur toute la question des modifications possibles à la structure tarifaire du tarif D, réflexion amorcée par la Régie dans ses DDR portant sur le décret 841-2014. Alors la Régie avait posé la question à Hydro-Québec, afin de tenir compte de la première préoccupation du gouvernement énoncée au décret : « Veuillez indiquer si le distributeur compte revoir la structure tarifaire du tarif D. » La première préoccupation, c'était la capacité de payer des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à supporter des hausses de coût de l'énergie.

À ce moment-ci, j'ouvre une petite parenthèse sur l'outil utilisé par le Distributeur pour présenter l'impact des hausses tarifaires sur la facture des clients, tel qu'il apparaît en HQD-14 Document 2, page 12. On constate, bien, on le voit ici, là, sur la base de cette illustration,

que l'impact maximal sur les ménages à faible revenu, est une hausse de quatre virgule quatre pour cent (4,4 %), alors qu'elle est de quatre point six pour cent (4,6 %) pour les autres ménages. Pour l'UC, cela se ressemble beaucoup, d'autant plus que nous sommes dans un univers statistique et non, on ne parle pas de la population totale du Distributeur.

Alors, UC croit que l'outil utilisé par le distributeur est perfectible, en autant qu'on veuille vraiment savoir quel est l'impact de la hausse sur la facture d'électricité des clients MFR. Parce que pour l'instant, tout ce que la distribution nous indique, c'est que plus on consomme, plus ça fait mal; moins on consomme, moins ça fait mal. Et ça, qu'on soit riche ou qu'on soit pauvre.

Je ne veux pas revenir en détail sur la méthodologie utilisée par le Distributeur pour construire sa dispersion d'impacts. Mais on sait que le Distributeur utilise les résultats du sondage « Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel d'Hydro-Québec ». Alors, on pose une question aux répondants sur leurs revenus, et le répondant doit cocher un choix de réponse, et ce

sont des intervalles. Alors, par exemple, entre vingt mille (20 000) et trente mille dollars (30 000 $). Et le Distributeur utilise la valeur médiane d'un intervalle. On comprend que quand on fait vingt et un mille dollars (21 000 $) ou vingt-neuf mille dollars (29 000 $), il y a tout un univers quand on est pauvre. C'est presque trente pour cent (30 %) plus de revenus. Mais c'est toujours une valeur de vingt-cinq mille dollars (25 000 $) qui serait utilisée dans ce cas-là. Alors c'est perfectible, dans le sens qu'on pourrait juste envisager d'éclater les intervalles de revenu pour les strates inférieures des choix de réponse.

L'autre chose, c'est le classement des ménages selon le seuil de faible revenu. En fait, j'ai eu une réflexion, en fait, depuis que j'écoute les audiences depuis le début de, depuis la semaine dernière, et aujourd'hui encore, on parle souvent des ménages à faible revenu, des seuils de faible revenu, des seuils de faible revenu définis par Statistiques Canada, mais enfin, c'est presque mythique, ces seuils de faible revenu-là. Si on regarde dans la petite histoire, ils ont été définis en mille neuf cent quatre-vingt-douze

(1992). À l'époque, Statistique Canada a regardé tous les ménages canadiens, a regardé tous les ménages canadiens et a constaté que pour le logement, la nourriture, l'habillement. Si on cumulait toutes ces dépenses-là pour l'ensemble des ménages au Canada, ça représentait quarante-trois pour cent (43 %) des dépenses.

(15 h 38)

Statistique Canada a ensuite dit, bien, si, de façon arbitraire, si on dépense plus que soixante-trois pour cent (63 %) de nos revenus pour assumer ces dépenses-là, on est dans la gêne. On est peut-être pauvre.

Mais on s'entend que c'est un exercice qui n'aurait pas dû être fait par Statistique Canada. Ce n'est pas à Statistique Canada de déterminer qui est pauvre et qui ne l'est pas.

Et d'ailleurs, ce n'est pas un hasard qu'en mil neuf cent quatre-vingt-dix-sept (1997), Statistique Canada a pris ses distances par rapport à ses seuils de faible revenu. Alors en quatre-vingt-dix-sept (97), Statistique Canada a émis un commentaire sur l'utilisation qui était faite de ces seuils de faible revenu. En fait, ça revenait à dire : « Nous, on a fait un exercice. On a décidé

que les consommations de ce qui représentait la nourriture, l'habillement et le logement, c'était ce qui était essentiel. Mais qui sommes-nous, Statistique Canada, pour dire que c'est ce qui est essentiel? »

Le transport n'a pas été inclus dans les dépenses, l'éducation n'a pas été incluse dans les dépenses. Et Statistique Canada a dit : « Vous pouvez faire ce que vous voulez avec ces seuils-là, vous pouvez les utiliser comme vous voulez, mais ce n'est pas Statistique Canada qui va déterminer qui est pauvre. Ça revient au gouvernement, ça revient à la société. » Et voilà.

Et c'est pour ça que l'exercice n'a jamais été refait. Quatre-vingt-douze (92) est la dernière année, c'est la dernière photo qui a été prise et, depuis ce temps-là, tout ce que Statistique Canada fait c'est d'indexer au coût de la vie. Alors chaque année, ils appliquent le taux d'inflation.

C'est ça les seuils de faible revenu, c'est ça qui est un intrant dans les décisions à l'égard des ménages à faible revenu. C'est un intrant important. On part de cette image-là de quatre-vingt-douze (92) inflationnée. Et voilà.

Et ensuite Hydro-Québec dit : « Bien, peut-

être qu'on pourrait dire que c'est cent vingt pour cent (120 %) du seuil de faible revenu qui est utilisé pour déterminer si un ménage est un ménage à faible revenu. »

Et c'est peut-être pour ça aussi qu'on constate qu'il y a des gens qui ne se qualifient pas comme MFR qui sont vraiment mal pris. Ça explique aussi peut-être cette classe moyenne-là qui... pour lesquels la situation est de plus en plus difficile, mais qui n'arrivent pas à se qualifier comme ménages à faible revenu. C'était un petit commentaire sur les seuils de faible revenu.

Alors si on parle de l'outil que le Distributeur utilise pour classer selon les seuils de faible revenu, peut-être qu'également on devrait utiliser encore le cent vingt pour cent (120 %) du seuil fixé par Statistique Canada. Bien qu'on peut mettre un gros bémol sur ce que représentent ces seuils-là.

Également, pour améliorer l'outil, le Distributeur pourrait réaliser une analyse sur les ménages à recouvrement, même s'il ne s'agit pas tous des ménages à faible revenu. C'était une petite introduction sur les impacts sur les ménages à faible revenu.

Alors il y a des questions principales qui ont été traitées sur les structures tarifaires. La première c'est une hausse uniforme des tranches en énergie. UC, l'an dernier, avait déjà pris position pour une hausse uniforme et on réitère notre position en disant que, finalement, quand on est pauvre puis qu'on a une grosse facture d'électricité, ça fait peut-être moins... ça ferait peut-être du bien de ne pas avoir une hausse. Ça ferait peut-être du bien que la hausse ne soit pas deux fois plus importante dans la deuxième tranche que dans la première. C'était notre position l'an dernier puis on la réitère encore. Donc, une hausse uniforme des tranches en énergie.

Concernant la troisième tranche en énergie, le Distributeur a réalisé une mise à jour de l'étude réalisée en deux mille sept (2007) et c'est présenté, c'est présenté ici sur la page 6. On comprend qu'il s'agit uniquement d'une mise à jour. UC soumet que peut-être que l'analyse méritait plus de nuances quant au niveau des kilowattheures de deuxième tranche, les écarts de prix ou même la saisonnalité.

(15 h 43)

On voit que parmi les options étudiées par le

Distributeur, par exemple à six cents kilowattheures (600 KWh) par jour, le prix de la première tranche est resté stable. Il y a un écart de trois pour cent (3 %) entre le prix de la deuxième et de la troisième tranche. Dans le deuxième scénario il y a un écart de quatre pour cent (4 %) et dans le troisième un écart de cinq pour cent (5 %). Ce sont des petits écarts.

À titre comparatif, j'ai indiqué trois... trois tarifs qui sont appliqués ailleurs et on voit que les distributeurs aux États-Unis ont un peu plus, peut-être, d'imagination. Les écarts entre les tranches sont plus contrastés et on constate aussi que, je crois dans le cas de Georgia Power, la troisième tranche est... les prix sont différents si on est en été ou en hiver.

Ce serait peut-être... c'est pas dans cette cause-ci que les choses seront réglées, ce sera peut-être lors de la grande rencontre du printemps prochain sur les structures tarifaires. Mais ce serait peut-être une façon de... une troisième tranche qui ne toucherait pas les ménages à faible revenu qui chauffent beaucoup, soit celle d'imposer une troisième tranche en énergie l'été.

Je souhaite aussi répondre à une

interpellation du Distributeur dans une réponse à une DDR de la Régie. Le Distributeur indique, contrairement à ce qu'affirme UC pour justifier l'ajout d'une troisième tranche... Donc :

> Contrairement à ce qu'affirme UC pour justifier l'ajout d'une troisième tranche, le prix de la deuxième tranche ne dépasse pas le coûté évité de long terme qui correspond [...]

Bon, je vais passer la lecture complète. Pourtant, en deux mille sept (2007) j'ai repris à droite le texte intégral du Distributeur qui disait :

> Pour favoriser l'efficacité énergétique et aligner la structure du tarif domestique sur un horizon de long terme, le prix de la deuxième tranche devrait [...]

Bon, on arrive à neuf virgule soixante-quatorze cents par kilowattheure (9,74 ¢/KWh). Puis là j'ai indiqué avec une petite flèche il est où le neuf point soixante-quatorze cents (9,74 ¢). Et maintenant si on va à droite... à gauche, par exemple, à gauche, j'ai identifié par une petite flèche bleue le chiffre équivalent. Et c'est pas... c'est pas le coût évité de long terme, du quatrième

appel d'offre d'énergie éolienne du tout de onze point deux pour cent (11,2 %). Enfin, je ne le vois pas. On parle de six et quarante-cinq cents (6,45 ¢) pour le chauffage.

Donc le prix de la deuxième tranche actuellement est à huit et vingt-six (8,26 ¢), ce qui est vraiment supérieur au prix du coût évité pour le chauffage de six et quarante-cinq (6,45 ¢). Pire encore, bien « pire ». Ça c'est un horizon de dix (10) ans, mais si on regarde à plus long terme, à plus long terme il arrivera un moment - ça c'est tiré du plan d'approvisionnement - il arrivera un moment où le Distributeur devra retourner en appel d'offres pour des approvisionnements de long terme, des approvisionnements de base.

En fait, si tout va bien, si le gouvernement n'impose pas encore des appels d'offres qui dénatureraient les prix de marché, on pourrait avoir des approvisionnements, oui, un jour, au prix de marché. Et ce qui voudrait dire que la période où le signal de prix serait celui associé aux éoliennes pourrait occuper juste une petite fenêtre dans la tendance des coûts évités, pour ensuite... les coûts évités retomberaient ensuite à un prix de marché. Donc je crois qu'il

faut faire attention de vraiment viser... viser ce coût de long terme.

C'est la dernière chose concernant les structures tarifaires. Le dernier point, le Distributeur disait que c'était pas à lui de répartir la richesse, que ça revient au gouvernement. Pourtant, la première tranche du tarif D a toujours été - enfin dans le jargon - appelée une tranche sociale. Donc c'était... il y avait déjà une volonté de redistribution.

Il faut comprendre qu'il y a un décret. Le décret 841-2014 qui demande explicitement à la Régie de tenir compte de ces préoccupations à l'égard des ménages à faible revenu. En fait, au cours de la dernière année ou des dernières années le gouvernement est souvent intervenu puis, par des décrets.

(15 h 48)

Et il y a eu des options tarifaires, par exemple, l'énergie additionnelle pour l'éclairage de photosynthèse, ou encore l'ouverture du tarif DT aux agriculteurs, ou encore tous les décrets qui ont forcé les approvisionnements d'énergie éolienne, bien tout ça, c'est de la redistribution, c'est un transfert de richesses et je crois que le

Distributeur a su répondre aux demandes du gouvernement.

Autre chose, faire des structures tarifaires pour refléter les coûts évités de long terme, ce n'est pas... ça ne répond pas nécessairement à des objectifs de protéger les faibles revenus. En fait, la précarité n'a pas de profil de consommation.

Je vais passer rapidement sur la rentabilité du tarif DT mais la rentabilité du produit du client. On voit, sur ce graphique fourni par le Distributeur, que de nombreux clients au tarif DT perdent de l'agent par rapport au tarif D. On voit, en deux mille treize (2013), je crois, c'est en rouge, c'est ça, qu'il y a près de dix pour cent (10 %) des gens qui ont perdu de l'argent, et peut-être plus parce qu'en réalité, les gens qui sont au tarif DT doivent assumer une facture de mazout en plus.

Puis en plus, il paraît que l'année deux mille treize (2013) a été une année chaude, c'est ce qu'on nous a dit dans les notes sténographiques du seize (16) décembre. Oui, l'effacement est important et j'ai beaucoup entendu parler du tarif DT aujourd'hui, puis on avait vraiment une

préoccupation pour l'effacement en pointe. Mais je pense que ça ne doit pas nécessairement se faire sur le dos de certains clients résidentiels ou certains parmi eux, surtout si ces clients-là n'ont pas l'information pour prendre une décision éclairée.

Je vais faire une petite analogie avec le tarif DH, que dans sa sagesse, la Régie a demandé au Distributeur d'abroger dans sa décision 2011-022. Le tarif DH était un tarif expérimental qui a été fait auprès de certaines personnes dans la région de Saint-Jérôme et ça dépassait un petit peu la région de Saint-Jérôme. Le projet pilote a duré vingt (20) ans.

Or, pendant ces vingt (20) ans là, il y a des gens qui ont peut-être perdu de l'argent. En fait, il y a des gens qui perdaient de l'argent. Et c'est des gens qui ont adhéré à ce projet pilote de bonne foi, mais on ne leur a jamais dit qu'ils perdaient de l'argent. C'est quand même pathétique. Et si la Régie n'avait pas mis fin à ce tarif-là, ils continueraient à perdre de l'argent.

À l'époque, le Distributeur avait dit que l'impact tarifaire serait peut-être de cent dollars (100 $). On s'entend que cent dollars (100 $),

c'est... mettons qu'on a une cloche, là, de distribution, cent dollars (100 $), c'est la moyenne, mais il y a des gens qui perdaient d'un côté puis il y a des gens qui gagnaient beaucoup plus de l'autre. Alors, il ne faudrait pas que la même chose se produise avec des clients du tarif DT qui ne le savent peut-être pas qu'ils perdent de l'argent au tarif DT.

En fait, le tarif DT est calibré pour un cas type, pour une maison à Montréal. Alors, la question qu'on se pose, c'est, est-ce que la rentabilité est la même avec des points de consigne de moins douze degrés (-12°), moins quinze degrés Celcius (-15°C), il manque le degré Celcius. Et on a vu la carte qui a été présentée, enfin la carte qui a été présentée par le Distributeur en réponse à l'engagement 19.

En fait, ce qu'on constate aussi, c'est que des voisins qui sont à un kilomètre (1 km) l'un et l'autre pourraient, s'ils sont dans la zone hachurée ou non, avoir des points de consigne différents. Et je suppose que leur rentabilité serait la même.

J'ai un petit commentaire à apporter à propos de la carte et de la liste. Tout d'abord, le

Distributeur a fourni une liste de zones pour les points de transfert et ensuite une carte. Et ce n'est pas nécessairement cohérent. Par exemple, sur leur liste, on parle des Hautes-Laurentides alors que sur la carte, on a le coeur des Laurentides et les Hautes-Laurentides. Sur la carte, on parle dans Lanaudière qu'à l'intérieur de Lanaudière, il y a Saint-Zénon et Saint-Michel-des-Saints où le point de consigne est à moins quinze (-15) et ça n'apparaît sur la liste.

(15 h 54)

Donc, elle est où la vérité? Puis le client, est-ce qu'il sait c'est où la vérité? Là-dessus, je... Enfin, UC recommanderait que l'information soit beaucoup plus transparente et qu'un client n'ait qu'à rentrer son code postal, par exemple, sur un site du Distributeur ou bien téléphoner pour savoir s'il est dans une zone ou dans l'autre.

Et on demande aussi que le Distributeur fournisse l'information complète aux clients biénergie pour qu'ils puissent prendre une décision éclairée quant à leur maintien au tarif DT. Entre autres, sur une base annuelle, on pourrait leur dire : Vous avez réalisé un gain de, vous avez

réalisé une perte de. Et le client sera à même de prendre sa décision en regardant ses factures sur plusieurs années. Et c'est notre recommandation.

La dernière concerne la fracture numérique. UC invite la Régie à s'assurer que le Distributeur continue d'offrir aux clients qui n'ont pas accès à Internet les services à la clientèle auxquels ils ont droit. On s'inquiète beaucoup de la marginalisation des clients, des clients à faible revenu qui n'ont pas Internet, qui n'ont pas d'ordinateur, et les clients qui ont des problèmes de littératie. Et ça complète ma présentation.

Q. [237] Je vous remercie, Madame de Tilly. Les témoins sont disponibles pour contre-interrogatoire, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Sicard. Est-ce que certains intervenants ont des questions à formuler aux témoins d'UC? Je ne vois personne. Maître Fraser pour le Distributeur.

CONTRE-INTERROGÉES PAR Me ÉRIC FRASER :

Q. [238] J'ai simplement des questions de précision sur la présentation de madame de Tilly. Je vous inviterais aller à la page 4 sur les critères de Statistique Canada, faute de mieux. Est-ce que vous

y êtes?

Mme VIVIANE DE TILLY :

R. Je n'ai pas la présentation ici.

Q. [239] Vous demandez pourquoi le Distributeur n'utilise pas un critère de cent vingt pour cent (120 %). Par contre, le Distributeur utilise un critère de cent vingt pour cent (120 %) pour les ententes de type A.

R. Non, c'est pour le graphique, le graphique qui apparaît à la page précédente. Il a classé, le Distributeur classe les ménages selon... ils sont faible revenu ou pas.

Q. [240] D'accord. O.K. Je vous suis. Je vous remercie. Pour le tarif DH, et là si mes souvenirs sont bons, et d'après ce que je lis de la décision à l'époque, c'est qu'il s'agissait de clients qui bénéficiaient, puis c'est ce que la dernière phrase semble indiquer, vous nous dites que c'était le contraire en fait?

R. Bénéficiaient en moyenne. La moyenne est une chose extraordinaire.

Q. [241] Parfait. Je vous remercie. Je n'ai pas d'autres questions, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, Maître Fraser. Maître Legault pour la Régie.

Me LOUIS LEGAULT :

Pas de questions. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Merci. Monsieur Méthé pour la formation.

INTERROGÉES PAR LA FORMATION

M. PIERRE MÉTHÉ :

Oui, s'il vous plaît.

Q. [242] Madame Bernet-Pelletier, vous avez fait référence au fait que vous aviez de nombreuses visites, demandes d'information, que vous aviez de nombreux dossiers qui vous étaient soumis. On parle d'une zone importante. Il y a plusieurs centaines de milliers de personnes qui habitent à l'est de PIE-IX. Vous me dites, ça prendrait un employé à temps plein. Est-ce que c'est parce que vous avez cinquante (50) demandes par mois? Parce que vous en avez cinquante (50) par trimestre, cinquante (50) par année? Est-ce que vous avez une idée des ordres de grandeur?

Mme ÉMILIE BERNET-PELLETIER :

R. Oui. Ça prendrait à peu près... Il faut compter à peu près... Un dossier d'une personne qui vient nous voir par rapport à Hydro-Québec, ça prend à peu près deux heures, entre la négociation avec Hydro-Québec, la consultation, puis tous les

allers-retours qu'il faut qu'on fasse après avec les personnes. C'est à peu près une centaine de dossiers par année que ça prend.

Q. [243] Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Maître Rozon.

(16 h 00)

Me LOUISE ROZON :

Q. [244] Bonjour. Merci pour votre témoignage. Vous nous avez précisé, Madame Bernet-Pelletier, qu'une de vos recommandations, c'est la baisse des frais d'administration. Dans le cadre d'une demande de renseignements, c'est la pièce B-0152, c'est la demande de renseignements numéro 5 de la Régie, on avait posé la question au Distributeur : est-ce, considérant le fait que le taux... le taux préférentiel de la Banque Nationale se situe à trois pour cent (3 %) depuis deux mille dix (2010), est-ce qu'il y aurait lieu de revoir à la baisse le seuil minimal qui est fixé actuellement à quatorze virgule quatre pour cent (14,4 %) l'an. Alors, on a une réponse de deux pages et demie à peu près pour dire que, non. Je ne sais pas si vous avez pris connaissance de cette réponse-là. Mais, entre autres, à la page 19, le Distributeur nous dit,

bon :

Le but des frais d'administration

et je cite

est de servir d'incitatif au respect des conditions de paiement et en ce sens, ils doivent être dissuasifs. En effet, il ne sautait incomber à Hydro-Québec de jouer le rôle d'une entreprise de financement auprès de sa clientèle. De plus, il est important que ces frais soient comparables à ceux appliqués par les autres entreprises de services publics et de services de télécommunications au Québec.

J'aimerais avoir votre réaction par rapport à ce motif qui a souvent été invoqué pour justifier que les frais soient, à tout le moins, comparables aux autres entreprises, sinon les gens feraient le choix de payer les autres plutôt que de payer Hydro-Québec. Donc, moi...

Mme ÉMILIE BERNET-PELLETIER :

R. Oui.

Q. [245] votre compréhension.

R. Déjà, moi, je trouve que... nous, ce qu'on demande,

c'est qu'ils soient à peu près du même ordre que les services publics, donc qui sont à cinq, six pour cent (6 %). Là, Hydro-Québec, pour moi, a les mêmes tarifs au niveau de son taux d'intérêt qu'une carte de crédit, donc une banque. Ça, ça me pose plus problème.

Nous, ce que nous disent les gens, puis ce qu'on voit, c'est que ça a un effet dissuasif de payer et ces taux d'intérêt-là, ces frais administratifs-là... Puis, quand on voit la priorité qui est donnée dans les paiements, ce n'est pas... ça n'a rien... enfin, quand je dis qu'il faut éteindre les feux, c'est ça. C'est que le loyer, c'est souvent ce qui est priorisé. Puis, à la limite, c'est une bonne chose. Les gens ne vont pas payer plus vite Hydro-Québec parce que la facture augmente vite. Ils vont payer plus vite celui qui, à la limite, l'achale le plus, je vous dirais. Puis... puis, ça dépend. Si la garderie... on ne peut plus mettre son enfant à la garderie, ça va être payé en priorité. Si le prêt auto, bien, c'est... on est obligé d'avoir une auto parce qu'on est obligé d'aller travailler, bien, on va payer le prêt auto avant. C'est ça. C'est... mais je n'ai pas l'impression du tout que le fait que les frais

administratifs sont importants permette que les gens payent plus, du tout.

J'ai oublié de dire tout à l'heure que je fais partie aussi... je siège à la table de recouvrement dont on parlait tout à l'heure. C'est de recommandations qu'on fait depuis toujours que ces frais-là baissent, notamment pour les ménages à faible revenu. Ça répond un peu à votre question?

Q. [246] Oui.

R. Oui?

Q. [247] Oui, c'est correct. Ça va. Vous nous dites que, dans le fond, le travail qui est fait par les associations de consommateurs, les ACEF entre autres, dans le cadre des ententes de paiement qui sont négociées avec le Distributeur, vous n'avez pas de budget qui est associé à ce travail-là?

R. Non.

Q. [248] Bon. On parle d'une budget, à tout le moins, qui nous est demandé, dans le cadre du programme pour les ménages à faible revenu, qui est de plus de vingt-cinq millions (25 M). Il y a un gros montant de cette somme-là qui va à la radiation de la dette mais, je comprends qu'il n'y a aucun... aucune entente avec les associations de consommateurs pour aider les ménages à faible

revenu dans le cadre de ce budget-là. Donc...

R. Comment ça... vous... il n'y a aucune entente? Comment ça? Je n'ai pas compris. Vous voulez dire que... est-ce que nous, on est financé pour ça?

Q. [249] Oui. c'est ça.

R. Non. Non, on n'est pas financé pour ça du tout. Mais ça fait partie de notre mission, je vous dirais, que d'aider ces personnes-là. Le seul problème, c'est que plus on en voit arriver dans notre bureau, plus le flot est important, plus ça pose vraiment un problème, parce que là, à un moment donné, on ne peut pas gérer ça. Puis, de demander à ce que les personnes passent directement via Hydro-Québec, c'est ce qu'on voudrait, ce n'est pas toujours évident, pour les raisons que je vous disais tout à l'heure, de pouvoir s'exprimer, de pouvoir faire face à quelqu'un à Hydro-Québec, pouvoir défendre son cas, ce n'est pas toujours évident.

Donc, non, nous, on est payé quand on participe à l'étape de recouvrement mais pas quand on... toutes les consultations, il n'y a pas de financement pour ça.

Q. [250] Est-ce qu'il y a déjà eu des demandes de formulées dans ce cadre-là? Que dans le cadre du

budget global, pour le traitement de certains cas qui sont plus problématiques puissent être rémunérés?

R. Ça peut être pour une... pour un projet-pilote, mais sinon, est-ce qu'elle... dans... moi, ça fait trois ans que je travaille à l'ACEF, donc est-ce qu'il y a eu d'autres choses avant? Je ne pourrais pas vous le dire.

(16 h 05)

Mme ÉMILIE BERNET-PELLETIER :

R. ... je ne sais pas s'il y a eu des demandes à ce niveau-là.

Me LOUISE ROZON :

Q. [251] D'accord. Dernière question. On a abordé tantôt la nécessité, en fait, la représentante d'Option consommateurs mentionnait qu'il serait peut-être opportun d'avoir une table ou un groupe de travail qui aborderait des problématiques plus larges qu'uniquement celles relatives aux ménages à faible revenu. Dans votre mémoire à l'Union des consommateurs, vous abordez aussi cette problématique-là à l'effet qu'il y a un nouveau visage de la pauvreté, comme vous l'avez appelée tantôt, et qu'il y aurait peut-être lieu d'avoir une approche différente que celle qui existe

actuellement. Donc, ça, est-ce que ce sont des demandes qui ont déjà été formulées au Distributeur?

R. Oui. Au niveau de la table de recouvrement, on en a parlé à plusieurs... à plusieurs reprises parce qu'on a cette limite-là que nous sommes censés... bien, en fait, nous devons parler que des ménages à faible revenu. Sauf qu'on se retrouve vraiment avec beaucoup de situations à devoir... il faut... il faut qu'on en parle à quelque part. C'est vrai que... Bien, ça, on en a commencé à en parler en table de recouvrement de qu'est-ce qu'on pouvait faire, est-ce qu'on pouvait... est-ce qu'on élargit la table aux revenus modestes ou est-ce qu'on crée une nouvelle table?

Donc, pour l'instant, on n'a pas de réponse à ça puisqu'on est avec nos partenaires Hydro-Québec, on est en train... on discute de ça. Mais... mais c'est... En tout cas, on aimerait qu'il puisse exister quelque chose, c'est sûr.

Q. [252] C'est bien. Merci.

R. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Merci, je n'ai pas de questions, Maître Sicard.

Me HÉLÈNE SICARD :

Merci.

LA PRÉSIDENTE :

Ça termine.

Me HÉLÈNE SICARD :

Oui, c'est terminé.

DISCUSSION DE PART ET D'AUTRE

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. C'est bien. Merci, Mesdames de votre contribution cet après-midi. Il est seize heures cinq (16 h 05), nous... Maître Fraser, peut-être avez-vous des informations sur certains engagements?

Me ÉRIC FRASER :

Oui. J'ai...

LA PRÉSIDENTE :

Et avant que les gens ne... ah, ne quittent, c'est huit heures trente (8 h 30) demain matin.

Me ÉRIC FRASER :

Ah!

LA PRÉSIDENTE :

Pauvre vous.

Me ÉRIC FRASER :

Je pense que j'ai déjà dit que je n'étais... je n'étais pas quelqu'un du matin, mais... Écoutez, je

veux terminer vendredi.

LA PRÉSIDENTE :

Et moi, je ne suis pas du soir et il commence à être tard.

Me ÉRIC FRASER :

Je veux terminer vendredi.

LA PRÉSIDENTE :

Oui.

Me ÉRIC FRASER :

Alors, Madame la Présidente, simplement pour dire que pendant que nous travaillions aujourd'hui, il y a... il y a plus de sept engagements qui ont été déposés. En fait, déposés SDÉ, il y a les engagements 4, 5, 7, 8, 9 et 16 qui ont été déposés et cotés SDÉ, j'ai aussi des copies ici. Et je vais aussi ajouter deux documents qui n'ont pas été cotés SDÉ, ce sont les engagements... réponses aux engagements 20 et 29 qui vont respectivement recevoir les cotes, si je ne me trompe pas, Madame la Greffière...

LA GREFFIÈRE :

B-0203.

Me ÉRIC FRASER :

203 et 204.

LA GREFFIÈRE :

Donc, 20 et 29.

B-0203 : Réponse à l'engagement # 20

B-0204 : Réponse à l'engagement # 29

Me ÉRIC FRASER :

Alors, ça termine. Je vous remercie, Madame la Présidente.

LA PRÉSIDENTE :

Merci. Maître Turmel.

Me ANDRÉ TURMEL :

Bonjour, Madame la Présidente. Simplement aux fins de préparer le panel demain, donc après discussion avec maître Cadrin, si je comprends bien, là, puis il nous donne un petit coup de main pour la FCEI, demain matin ce serait APCHQ, FCEI et ARQ. C'est ça, Maître Cadrin?

Me STEVE CADRIN :

ARQ prendrait votre place...

Me ANDRÉ TURMEL :

Oui, c'est ça.

Me STEVE CADRIN :

... au moment opportun.

Me ANDRÉ TURMEL :

O.K.

Me STEVE CADRIN :

Pour pas changer de place pour rien.

Me ANDRÉ TURMEL :

Voilà! Donc, FCEI intervient... intervertit avec...

Me STEVE CADRIN :

Je vais essayer de faire ça simple.

Me ANDRÉ TURMEL :

Oui.

Me STEVE CADRIN :

APCHQ serait le premier demain matin, c'est une très courte présentation, comme on l'a mentionné par correspondance vendredi dernier.

LA PRÉSIDENTE :

Oui.

Me STEVE CADRIN :

Alors, ce serait peut-être le premier demain matin, avec votre permission, et l'AHQ passera au moment que la FCEI aurait dû passer normalement. La FCEI serait le deuxième joueur demain matin.

LA PRÉSIDENTE :

Pas tout à fait. Si vous regardez comme il faut, il y a après la preuve de l'APCHQ, nous avons l'AREQ, la CORPIC et ensuite...

Me STEVE CADRIN :

Mais, il y avait l'AHQ-ARQ avant.

LA PRÉSIDENTE :

Oui, oui. Ah.

Me STEVE CADRIN :

D'où le...

LA PRÉSIDENTE :

Ah! O.K. Bon. Là vous n'échangez pas, là, vous voulez faire passer maître Turmel avant, c'est ça?

Me STEVE CADRIN :

Non, on échange. L'AHQ-ARQ va passer au moment prévu pour la FCEI, point un, et l'APCHQ.

LA PRÉSIDENTE :

C'est ça.

Me STEVE CADRIN :

Mais...

LA PRÉSIDENTE :

C'est après tous les autres.

Me STEVE CADRIN :

J'essayais de vous dire que l'APCHQ passerait le premier demain matin pour...

LA PRÉSIDENTE :

Pas de problème.

Me STEVE CADRIN :

... pour la durée qui est très courte pour pas

garder les gens ici inutilement.

LA PRÉSIDENTE :

Oui.

Me STEVE CADRIN :

C'est un autre échange, il y en a comme deux « back a back ».

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. Et ensuite...

Me STEVE CADRIN :

Je sais qu'il est rendu tard.

LA PRÉSIDENTE :

... vous voulez avoir la FCEI, c'est bien cela?

Me ANDRÉ TURMEL :

Oui. Si c'est possible, Madame la Présidente, pour permettre à nos témoins de se... de retourner dans leur coin de pays.

LA PRÉSIDENTE :

C'est bien. APCHQ, FCEI... Non, non. AHQ prend la place...

Me STEVE CADRIN :

Plus loin, vous devez aller plus loin.

LA PRÉSIDENTE :

... de FCEI, si je comprends bien. Moi, quand on change de place...

Me STEVE CADRIN :

Parfait. C'est tout à fait ça.

Me ANDRÉ TURMEL :

C'est ça que je voulais dire.

LA PRÉSIDENTE :

... on change de place.

Me STEVE CADRIN :

Oui, oui, oui, oui.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. C'est bon. O.K., hein? Si deux de réglés... Si deux de réglés, maintenant, Maître Neuman...

(16 h 30)

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Et en voilà deux autres. Je parle au nom de maître Lescop de la CORPIQ et de moi-même, nous avons convenu, si cela convient au Tribunal également, d'intervertir CORPIQ et SÉ/AQLPA. Donc SÉ/AQLPA passerait après la liste de ceux que vous avez, qu'on a mentionnés tout à l'heure. Je pense que tout le monde va passer peut-être demain, mais en tout cas.

LA PRÉSIDENTE :

Ah, ça?

Me DOMINIQUE NEUMAN :

Oui. On essaie.

LA PRÉSIDENTE :

Avec des lunettes roses?

Me DOMINIQUE NEUMAN :

O.K. Donc, SÉ/AQLPA d'abord, et CORPIQ arrivera un peu plus loin, là où se trouvait la SÉ/AQLPA auparavant.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. Merci. Donc, vous passez avant AHQ-ARQ.

Me DOMINIQUE NEUMAN :

On ne peut rien vous cacher. O.K. Merci.

LA PRÉSIDENTE :

O.K. Donc demain matin huit heures trente (8 h 30) avec, je résume tout ça : APCHQ, FCEI, AREQ, SÉ/AQLPA, CORPIQ... et AHQ-ARQ. Regarde. J'ai deux collègues ici qui ont entendu tout, qui voient clair. Donc, de toute façon, l'important : demain matin, huit heures trente (8 h 30). Merci.

AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

SERMENT D'OFFICE

Nous, soussignés, Danielle Bergeron et Claude Morin, sténographes officiels, certifions sous notre serment d'office que les pages qui précèdent sont et contiennent la transcription exacte et fidèle des notes recueillies au moyen de la sténotypie et du sténomasque, le tout conformément à la Loi.

Et nous avons signé

DANIELLE BERGERON (289077-1)

CLAUDE MORIN (200569-7)