

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT
DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ
DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2016-2017

DOSSIER : R-3933-2015

RÉGISSEURS : Mme LOUISE PELLETIER, présidente
Me LOUISE ROZON
M. BERNARD HOULE

AUDIENCE DU 8 DÉCEMBRE 2015

VOLUME 3

DANIELLE BERGERON et JEAN LAROSE
Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me ANNIE GARIÉPY
procureure de la Régie;

REQUÉRANTE :

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

INTERVENANTS :

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

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

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

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 MARTINE BURELLE
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	7
PRÉLIMINAIRES	8
PREUVE HQD - Plan intégré d'amélioration opérationnelle, indicateurs de qualité du service et mesures visant à soutenir les ménages à faible revenu	
NADHEM IDOUDI	
MARCEL CÔTÉ	
CLAUDINE BOUCHARD	
MICHÈLE LABRECQUE	
FRANÇOIS G. HÉBERT	
INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER	13
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU	16
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID	20
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD	36
CONTRE-INTERROGÉS PAR ÉMILIE BUNDOCK	64
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARTINE BURELLE	71
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET	79
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	85
INTERROGÉS PAR Me ANNIE GARIÉPY	120
INTERROGÉS PAR LA FORMATION	126

PREUVE HQD - Prévision des ventes,
approvisionnement et efficacité énergétique

RICHARD LAGRANGE

HANI ZAYAT

NADHEM IDOUDI

INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER	141
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU	166
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID	191
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL	210
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD	229

LISTE DES ENGAGEMENTS

	<u>PAGE</u>
E-13 (HQD) : Mise à jour du tableau 5 de la pièce HQD-6, Document 1. (demandé par ACEFQ)	179
E-14 (HQD) : Fournir le R-carré ajusté du tableau R-5.4 de la pièce HQD-16, Document 1.4 (demandé par la FCEI)	216

1 L'AN DEUX MILLE QUINZE (2015), ce huitième (8e)
2 jour du mois de décembre :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du huit (8)
8 décembre deux mille quinze (2015), dossier R-3933-
9 2015, demande relative à l'établissement des tarifs
10 d'électricité de l'année tarifaire deux mille seize
11 (2016)-deux mille dix-sept (2016-2017). Poursuite
12 de l'audience.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Bonne matinée à tous. Maître Fraser, j'aurais peut-
15 être quelques points d'intendance, si on veut. Dans
16 un premier temps, peut-être vous assurer que le
17 panel 4 est prêt, est présent et sera disponible
18 peut-être, si tout va très bien, avant l'heure du
19 lunch, on pourrait débiter le 4, pour vous en
20 informer, ou au plus tard immédiatement après le
21 lunch.

22 Me ÉRIC FRASER :

23 Oui. Juste un petit instant. On va aviser les
24 membres pour être prêts, les membres du panel
25 numéro 4 pour être prêts...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 C'est bien.

3 Me ÉRIC FRASER :

4 ... avant le lunch, le cas échéant.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Deuxième point. Et c'est en regard de la DDR numéro
7 7 et l'information qu'on nous a donnée hier à
8 l'effet que les données en date du trente (30)
9 novembre ne seraient pas disponibles avant, je ne
10 me rappelle plus quand. Je dois vous indiquer qu'on
11 est un peu surpris de ça. Il me semble qu'une fin
12 de mois, ça se ferme pas mal plus vite qu'avant la
13 fin de l'année, surtout le trente (30) novembre.
14 Habituellement... L'année dernière, on avait pu
15 obtenir ces informations. Et peut-être vérifier
16 auprès des comptables, qui ne sont pas devant nous
17 ce matin.

18 Mais il nous apparaît pratique, en tout cas
19 de mon ancienne vie et de la vie des comptables que
20 nous avons dans notre équipe, qu'une fermeture, une
21 fin de mois, ça ne se ferme quand même pas en date
22 du trente (30) du mois suivant, mais ça se ferme
23 plus vite que ça. Or, si c'était possible pour le
24 2.1 où la Régie réitère qu'elle aurait besoin
25 d'avoir l'information, si ce n'est que le dix-huit

1 (18) décembre, ce sera le dix-huit (18) décembre,
2 avant la fin... peut-être le dix-sept (17), je suis
3 optimiste, avant la prise en délibéré du présent
4 dossier. Donc, ça, c'est pour la question 2.1.

5 Ainsi que la 4.1 pour laquelle cependant on
6 n'a pas eu de commentaire hier à l'effet que
7 c'était impossible. Donc, s'il était possible de
8 vérifier ça auprès des comptables. Mais
9 essentiellement, le message qu'on vous transmet,
10 c'est qu'on est grandement surpris que ça ne puisse
11 pas se faire.

12 Me ÉRIC FRASER :

13 Écoutez, la vérification va être faite une autre
14 fois. Mais l'information qu'on nous avait transmise
15 hier, effectivement c'est le vingt (20) décembre
16 qui était... que l'information allait être
17 disponible. Alors, on va faire la vérification et
18 je vous reviens le plus rapidement possible.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Parfait. Et dernière question. Avez-vous des
21 nouvelles sur des engagements?

22 Me ÉRIC FRASER :

23 Non, malheureusement, je n'ai pas de nouveau pour
24 les engagements.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Parfait. Donc, nous entamons donc le panel numéro
3 3.

4

5 PREUVE HQD - Plan intégré d'amélioration
6 opérationnelle, indicateurs de qualité du service
7 et mesures visant à soutenir les ménages à faible
8 revenu

9

10 Me ÉRIC FRASER :

11 Voilà! Donc, nous en sommes au panel numéro 3 qui
12 est, sans être tout à fait une nouveauté, est un
13 panel qui porte sur des éléments opérationnels
14 presque exclusivement. Alors, on aura reconnu sur
15 le panel de témoins monsieur Nadhem Idoudi qui est
16 chef Prévision et caractérisation à la Direction
17 tarifs et conditions de service. Évidemment, pour
18 les fins du contre-interrogatoire, je voudrais
19 rappeler aux intervenants que monsieur Idoudi sera
20 également présent sur le panel numéro 4, prévision
21 des ventes, et qu'il est ici en support pour les
22 questions de sondage et évidemment de sondage
23 satisfaction. Alors, simplement pour établir la
24 distinction de ses deux témoignages.

25 Alors, on aura reconnu monsieur Marcel Côté

1 qui est directeur Tarifs et conditions; madame
2 Claudine Bouchard, directrice Gestion des processus
3 et soutien aux opérations de la Vice-présidence
4 réseau de distribution; madame Michèle Labrecque
5 qui est directrice principale Services à la
6 clientèle; et on termine la marche avec monsieur
7 François Hébert, directeur Affaires réglementaires
8 et environnement, que vous connaissez bien. Alors,
9 Madame la Greffière, on peut procéder à
10 l'assermentation des témoins s'il vous plaît.

11

12 L'AN DEUX MILLE QUINZE (2015), ce huitième (8e)
13 jour du mois de décembre, ONT COMPARU :

14

15 NADHEM IDOUDI, chef Préviation et caractérisation,
16 Hydro-Québec Distribution, ayant une place
17 d'affaires au 75, boulevard René-Lévesque Ouest,
18 22e étage, Montréal (Québec);

19

20 MARCEL CÔTÉ, directeur Tarifs et conditions de
21 service, ayant une place d'affaires au 75,
22 boulevard René-Lévesque Ouest, 22e étage, Montréal
23 (Québec);

24

25

1 CLAUDINE BOUCHARD, directrice Gestion des processus
2 et soutien aux opérations, ayant une place
3 d'affaires au Complexe Desjardins, Tour Est, 15e
4 étage, Montréal (Québec);

5
6 MICHÈLE LABRECQUE, directrice principale Services à
7 la clientèle, ayant une place d'affaires au 140,
8 rue Crémazie, 8e étage, Montréal (Québec);

9
10 FRANÇOIS G. HÉBERT, directeur Affaires
11 réglementaires et environnement, Hydro-Québec
12 Distribution, ayant une place d'affaires au 75,
13 boulevard René-Lévesque Ouest, 22e étage, Montréal
14 (Québec);

15
16 LESQUELS, après avoir fait une affirmation
17 solennelle, déposent et disent :

18
19 INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :
20 Merci, Madame la Greffière.

21 Q. [1] On va procéder à l'adoption de la preuve. Dans
22 l'ordre. Monsieur Idoudi, je vous réfère à la pièce
23 HQD-2, Document 1, qui est efficience et
24 performance. Je comprends que vous avez participé à
25 la préparation de ce document?

1 M. NADHEM IDOUDI :

2 R. Oui, exact.

3 Q. [2] Et que vous l'adoptez à titre de témoignage
4 écrit en l'instance pour les aspects qui vous
5 concernent, donc les sondages, satisfaction
6 clientèle, pardonnez-moi?

7 R. Oui.

8 Q. [3] Je vous remercie. Monsieur Côté, même question.
9 Vous avez participé à la préparation du document
10 HQD-2, Document 1?

11 M. MARCEL CÔTÉ :

12 R. Oui.

13 Q. [4] Vous l'adoptez pour valoir à titre de
14 témoignage écrit en l'instance?

15 R. Oui.

16 Q. [5] Je vous remercie. Madame Bouchard, même
17 question, mais je vous réfère à HQD-2, Document 1
18 aussi, ainsi qu'à HQD-9, Document 5. Avez-vous
19 participé à la préparation de ces documents?

20 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

21 R. Oui.

22 Q. [6] Vous les adoptez pour valoir à titre de
23 témoignage écrit en l'instance?

24 R. Oui.

25 Q. [7] Je vous remercie. Madame Labrecque même

1 question, toujours HQD-2, Document 1, mais
2 également HQD-1, Document 5 sur les ménages à
3 faible revenu. Vous avez participé à la préparation
4 de ces documents?

5 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

6 R. Oui.

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

9 R. Oui.

10 Q. [9] Je vous remercie. Monsieur Hébert, je vous
11 réfère aux trois documents identifiés, en fait
12 HQD-1, Document 5, 2 Document 1 et 9 Document 5.
13 Vous avez aussi participé à la préparation de ces
14 documents?

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. Oui, je l'ai fait.

17 Q. [10] Vous les adoptez pour valoir comme témoignage
18 écrit?

19 R. Oui.

20 Q. [11] Je vous remercie. Alors, ça termine pour
21 l'adoption de la preuve. Il n'y aura pas de
22 présentation, Madame la Présidente. Donc, les
23 témoins sont disponibles pour répondre aux
24 questions.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Bien. Merci. Nous appelons l'ACEF de Québec, Maître
3 Falardeau.

4 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU :

5 Avant de poser mes questions, Madame la Présidente,
6 pour éviter que l'ACEF de Québec soit vue comme
7 étant -comment dire- comme ayant outrepassé
8 l'autorisation du champ d'analyse que nous
9 avons... C'est parce qu'on ne traite pas dans
10 notre mémoire de ce panel-là, de ce sujet-là. Mais
11 j'aurais une question à poser. Est-ce que vous
12 m'autorisez à la poser?

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Bien, personnellement, oui, le banc vous autorise.
15 Il n'y a pas d'objection du...

16 Me DENIS FALARDEAU :

17 Parfait.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 ... Distributeur. Attendons votre question! S'il
20 trouve que vous allez trop loin, je suis sans
21 crainte qu'il va se lever.

22 Me DENIS FALARDEAU :

23 Vous allez la trouver intéressante.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 C'est bon. Alors allez-y, Maître Falardeau.

1 Me DENIS FALARDEAU :

2 Et, Madame la Greffière, on en est rendu à quelle
3 cote?

4 LA GREFFIÈRE :

5 15.

6 Me DENIS FALARDEAU :

7 15.

8

9 C-ACEFQ-0015 : Extrait de HQD-1, Doc.5 (page 6)

10

11 Q. [12] Donc, nous allons travailler avec le document
12 HQD-1, Document 5, à sa page 6. Et je vais citer
13 pour les fins de la sténographie l'extrait à partir
14 de la ligne 29.

15 Par ailleurs, le Distributeur rappelle
16 qu'il offre un service d'évaluation du
17 coût de l'électricité aux clients qui
18 désirent connaître le montant de la
19 dépense d'électricité avant de signer
20 un bail. À cet effet, le Distributeur
21 poursuit la campagne annuelle de
22 promotion de ce service auprès des MFR
23 afin de les aider à trouver un
24 logement dont le coût de l'électricité
25 est abordable.

1 Et voici ma question. Elle est simple. Depuis que
2 ce service existe, est-ce qu'il y a eu une
3 évaluation? Est-ce qu'il y a un bilan récent en
4 termes de résultats?

5 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

6 R. En termes de résultats qu'est-ce que vous voulez
7 dire? Le nombre de clients qui ont été...

8 Q. [13] Oui, exactement. Le nombre, les résultats, si
9 ça a été efficace. Est-ce que vous avez des mesures
10 permettant de démontrer que le service a donné des
11 résultats positifs?

12 R. Bien, moi, je peux vous dire que, sur le site
13 Internet, là, en deux mille quinze (2015), là, à la
14 date que je l'ai sorti au trente (30) octobre, on a
15 eu deux mille trois cent trente-trois cinq cent
16 quatre-vingt-dix (233 590) visites pour aller voir
17 une estimation de consommation. Donc, j'imagine que
18 ce sont des gens qui sont allés voir avant,
19 justement, soit de louer ou de faire l'acquisition
20 d'une propriété, comparativement à juste... j'ai
21 deux mille quatorze (2014), je n'ai pas tout
22 l'historique, deux mille quatorze (2014) à pareille
23 date, on était plus de l'ordre de cent quatre-
24 vingt-sept mille (187 000).

25 (9 h 13)

1 Donc, on voit qu'il y a de plus en plus de clients
2 qui utilisent ce service-là. Service aussi mis à la
3 disposition dans toutes les associations qui
4 offrent des services aux consommateurs. Information
5 aussi qui se retrouve dans un encart qu'on
6 envoie... on remercie, là, le Ministère, dans les
7 chèques d'aide sociale qui se retrouvent avant,
8 dans le fond, la période où les clients commencent
9 à se chercher un nouveau logement. Donc, on
10 multiplie les efforts pour s'assurer que, cette
11 information-là, elle est connue pour que les gens
12 puissent prendre une décision éclairée avant de
13 faire le choix d'un logement.

14 Me DENIS FALARDEAU :

15 Q. [14] Ce que je comprends, c'est que vous avez des
16 chiffres en termes d'achalandage, mais vous n'avez
17 pas effectué disons comme un sondage auprès d'une
18 certaine clientèle pour voir s'il y a eu bel et
19 bien des résultats positifs, c'est-à-dire que les
20 personnes qui ont consulté le site ont pu bel et
21 bien trouver un logement en conséquence. Ça, ces
22 résultats-là...

23 R. Non.

24 Q. [15] Non.

25 R. Nous, dans le fond, le Distributeur ne fait pas de

1 suivi du taux de succès de trouver un logement. Je
2 pense qu'il y a des organismes, c'est leur mission,
3 et ces organismes-là, bien on les invite à la table
4 et au groupe de travail. On se rencontre de six à
5 sept fois par année pour échanger sur ces sujets-là
6 et on est très au ouvert à leur suggestion, s'ils
7 croient qu'il y a d'autres mécanismes ou d'autres
8 informations qu'on devrait donner à cette
9 clientèle-là, nous, on est toujours ouvert aux
10 suggestions étant donné que ce sont les experts du
11 milieu.

12 Q. [16] Merci. C'est tout.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Merci, Maître Falardeau. Option consommateurs,
15 Maître David.

16 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID :

17 Q. [17] Bonjour, Madame la Présidente, Madame,
18 Monsieur les Régisseurs. Éric David pour Option
19 consommateurs. J'aurai quelques questions.
20 Honnêtement, on avait mis beaucoup de temps l'année
21 passée, dans la cause de l'année passée, sur la
22 question des MFR, ça fait que je comprends que de
23 façon générale on est plus en mode suivi, alors
24 j'ai quelques questions dans cet esprit-là.

25 Bonjour au Panel. Premièrement, j'avais des

1 questions concernant le nouveau centre
2 d'accompagnement qui est en train d'être développé
3 suite à la proposition du Distributeur l'année
4 passée. Je constate, et je ne pense pas que c'est
5 nécessaire pour vous de sortir la pièce, je vais
6 vous lire le passage. Si jamais vous avez besoin de
7 la consulter, évidemment vous la consulterez,
8 mais... Dans la réponse, une des réponses à une
9 demande de renseignements d'Option consommateurs,
10 vous avez expliqué, c'est la pièce B-0082 à la page
11 5, que :

12 [...] le Distributeur a confirmé que
13 le concept du centre d'accompagnement
14 ferait l'objet d'un projet pilote au
15 cours de l'année 2016.

16 Les prochaines étapes seront précisées
17 au cours des prochains mois.

18 La première question, évidemment, cette réponse
19 date du mois d'octobre. Je me demandais si, depuis
20 le mois d'octobre, vous êtes... vous avez développé
21 un échéancier ou si vous êtes capable de nous
22 éclairer sur les prochaines étapes à venir.

23 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

24 R. Donc, depuis la rédaction de cette réponse, on a eu
25 une rencontre avec les gens du BEIE et de Gaz

1 Métropolitain pour pouvoir présenter à Gaz Métro,
2 dans le fond, l'idée qu'on avait pour voir s'ils
3 sont intéressés à participer parce que l'objectif
4 premier, c'est d'être capable d'offrir à cette
5 clientèle-là un seul guichet pour l'ensemble de ses
6 besoins, c'est-à-dire des besoins en efficacité
7 énergétique pour réduire la facture, des besoins
8 d'accompagnement que ce soit en recouvrement ou des
9 besoins même d'évaluation budgétaire, le cas
10 échéant, s'ils en ont besoin. Alors, c'est une
11 rencontre qui a été très favorable, ça s'est bien
12 déroulé.

13 Gaz Métro nous a dit que pour l'instant ils
14 ne souhaitaient pas participer au pilote, mais ils
15 étaient très intéressés à voir comment ça va et,
16 suite aux résultats du pilote, de voir s'ils
17 pouvaient s'intégrer à cette démarche-là.

18 Donc, nous, dans le fond, ce qu'on avait
19 dit aux intervenants, on les a rencontrés au mois
20 de mai et on les a rencontrés, je pense, le treize
21 (13) ou le quatorze (14) octobre. Ce qu'on leur a
22 dit, c'est qu'on était pour les tenir informés tout
23 au long de l'avancement.

24 Ce qu'on souhaiterait, ce serait de pouvoir
25 recruter un prestataire dès le début deux mille

1 seize (2016) pour pouvoir mettre en place ce projet
2 pilote-là parce que présentement c'est un concept.
3 Sur papier, c'est super beau, mais on veut vraiment
4 voir dans la vraie vie comment ça fonctionne et
5 adapter, le cas échéant, le processus, la marge de
6 manoeuvre des agents livreurs, et caetera. Notre
7 objectif, c'est vraiment de soutenir cette
8 clientèle-là et avoir du succès.

9 Q. [18] D'accord. Donc, si je comprends bien, le
10 centre d'accompagnement, c'est quelque chose qui se
11 ferait en collaboration avec Gaz Métro.

12 R. Bien là, en collaboration, dans le sens où
13 présentement, non. On les a informés, ils trouvent
14 ça intéressant, ils veulent nous voir aller dans le
15 projet pilote. Et aux termes du projet pilote,
16 lorsqu'on va faire le bilan, bien là ils évalueront
17 s'ils veulent embarquer, dans le fond, avec nous.
18 Parce qu'eux ont déjà, et vous le savez sûrement,
19 votre cliente participe, ont déjà mis en place un
20 concept similaire et qu'on a trouvé intéressant.

21 C'est lors d'une rencontre avec les gens de
22 Gaz Métro qu'on a été informé de ça qu'on a trouvé
23 intéressant puis on a dit, bien, ce serait
24 peut-être quelque chose qui pourrait être
25 intéressant pour intégrer aussi les mesures

1 d'efficacité énergétique et offrir l'ensemble des
2 services, un seul guichet pour le client parce
3 qu'on comprend que ces clients-là, pour eux, ça
4 demande beaucoup d'efforts d'essayer de voir à qui
5 s'adresser pour les différents programmes
6 d'efficacité énergétique, éconologique et BEIÉ,
7 Hydro-Québec a aussi des programmes d'efficacité
8 énergétique, les ententes de paiement, ça fait
9 comme beaucoup, beaucoup d'intervenants alors que
10 le problème est toujours le même, là, c'est la
11 consommation d'électricité. Donc, ce qu'on
12 souhaite, c'est offrir un guichet unique où le
13 client sera pris en charge et l'ensemble des
14 problématiques sera réglé pour lui ou pour elle,
15 là.

16 Q. [19] O.K. Prochaine question. Encore une fois, je
17 ne pense pas que c'est nécessaire pour vous de
18 sortir la pièce, là, c'est la pièce B-12, à la page
19 8, c'est donc votre suivi des mesures visant à
20 soutenir les ménages à faible revenu. Et on lit, à
21 la page 8, que :

22 Le centre d'accompagnement
23 s'associerait à des agents livreurs
24 issus des organismes communautaires
25 régionaux qui ont la capacité et

1 l'intérêt d'agir en ce sens.

2 La première question c'est : Avez-vous, en date
3 d'aujourd'hui, conclu des ententes avec de tels
4 agents livreurs?

5 R. Non. Pas encore.

6 Q. [20] Et, ça, ça inclut pour le projet pilote
7 également?

8 R. Non, on n'a pas approché personne encore, ni pour
9 le volet prestataire, qui ferait la coordination,
10 ni pour le volet agents livreurs.

11 Q. [21] O.K. Et donc, j'ai compris que, pour le projet
12 pilote, votre échéancier serait au début deux mille
13 seize (2016), de faire appel à un prestataire,
14 éventuellement?

15 R. Oui, éven... moi, dans le fond, mon souhait ce
16 serait qu'avant le premier (1er) avril, qui est la
17 saison... on sait qu'on recommence à faire des
18 activités de recouvrement plus intenses, que le
19 centre... le projet pilote soit en place pour qu'on
20 puisse, dans le fond, aider cette clientèle-là.
21 Puis ce qu'on viserait, on s'était dit... encore
22 là, c'est un projet pilote, c'est sur papier, là.
23 C'est quand on va être dedans puis on va
24 l'opérationnaliser, on va voir comment,
25 concrètement, on peut vivre ça. Mais on

1 souhaiterait pouvoir traiter de cent (100) à deux
2 cents (200) situations dans le cadre du projet
3 pilote.

4 Q. [22] Cent (100) à deux (200), dan quelle période,
5 vous parlez?

6 R. Bien...

7 Q. [23] Ah! en tout.

8 R. En tout. Dans le fond, pour la durée du projet
9 pilote. Je pense qu'avec cent (100) ou deux cents
10 (200) situations, on devrait avoir une image assez
11 claire de est-ce que ça fonctionne puis c'est quoi
12 les ajustements qu'on doit amener à ce mécanisme-
13 là, ce centre-là, pour que ce soit optimal, pour
14 que apporte vraiment une aide à cette clientèle-là?

15 Q. [24] O.K. Comment allez-vous procéder au choix des
16 agents livreurs et, plus spécifiquement, comment
17 allez-vous évaluer si les organismes communautaires
18 en question ont la capacité et l'intérêt d'agir en
19 ce sens?

20 R. Ce qu'on souhaitait, dans le fond, c'est pour...
21 bien sûr, si on veut utiliser un prestataire,
22 normalement il faut aller en appel d'offres, hein,
23 maintenant, si on fait faire ça correctement. Et ce
24 qu'on souhaitait c'est que les agents livreurs, que
25 ce soit des organismes qui sont... qui connaissent

1 cette clientèle-là. Mais c'est des... lorsqu'on va
2 être rendu au moment où on va vouloir vraiment le
3 lancer, on a convenu, avec la table et le groupe de
4 travail - ça va probablement être le groupe
5 maintenant parce que je pense que tous les
6 organismes sont maintenant aux deux instances, là -
7 de leur présenter le mode de fonctionnement. Alors,
8 nous, on est encore en mode exploratoire, on
9 travaille ça avec le BEIÉ. Mais, lorsque vraiment
10 on va être prêt à dire, « On est prêt à lancer »,
11 les premières personnes qui vont être consultées,
12 ce sont les gens qui font partie du groupe de
13 travail, oui.

14 Q. [25] O.K. Puis le processus d'appel d'offres que
15 vous évoqué, est-ce que ça s'appliquerait également
16 pour le projet pilote?

17 R. Oui, bien, si je veux avoir un prestataire, il va
18 falloir absolument que je passe par un processus
19 d'acquisition, là, je ne peux pas...

20 Q. [26] D'accord. Puis est-ce que les éventuels
21 critères d'évaluation d'un tel appel d'offres ont
22 été développés ou pas encore?

23 R. Bien, on a commencé à mettre des éléments sur la
24 grille mais ça va être partagé avec le groupe de
25 travail lorsqu'on va les avoir convenus avec le

1 BEIÉ.

2 Q. [27] D'accord. Prochaine question, ça concerne...
3 bien, au fond, la décision de l'année passée, donc
4 c'est la décision 2015-18, au paragraphe 50. Encore
5 une fois, je ne pense pas que c'est nécessaire pour
6 vous de la sortir. Mais, essentiellement :

7 La Régie a invité le Distributeur et
8 les associations de consommateurs à se
9 regrouper autour de la Table...

10 Puis « la table », c'est un terme défini, c'est la
11 table unique.

12 R. Oui.

13 Q. [28] C'était une proposition d'Option
14 consommateurs.

15 ... dotée d'un mandat élargi, qui leur
16 permettrait d'aborder non seulement
17 les enjeux relatifs aux MFR, mais
18 aussi ceux qui affectent toute la
19 clientèle résidentielle.

20 Ma question c'est : Avez-vous donné suite à
21 l'invitation de la Régie?

22 R. Bien, je pense, la première chose qu'on a faite
23 c'est qu'on s'est assuré que l'ensemble des
24 intervenants puissent participer à l'ensemble des
25 forums, et ça, on est satisfait. Donc, les

1 intervenants ont accepté que l'ensemble des
2 intervenants soit présent à tous les forums. Et,
3 ensuite de ça, bien, c'est au groupe de travail à
4 la table de travailler ensemble pour définir quel
5 est le mandat et que les différentes associations,
6 qui sont présentes sur ces forums-là, puissent
7 aller faire accepter ces mandats-là par leurs
8 membres. Il y a quand même un petit protocole à
9 suivre, là, ce n'est pas Hydro-Québec qui édicte
10 sur quoi les organismes vont travailler, là, tu
11 sais, par respect, par notre partenariat, c'est
12 toujours comme ça qu'on a fonctionné depuis les
13 quinze (15) dernières années.

14 Donc, on va convenir ensemble de
15 l'élargissement de ce mandat-là; est-ce qu'on
16 ajoute des pistes? Est-ce qu'on a ajouté d'autres
17 aspects? Il va y avoir un protocole, il va être
18 présenté... chacune des associations va le
19 présenter à leurs membres, ça va revenir et on va
20 le signer puis on va se mettre branle et... et
21 voilà.

22 Q. [29] O.K. Donc, est-ce que c'est envisagé par...
23 est-ce que le Distributeur envisage de fusionner
24 les deux comités en question en un seul, une seule
25 table unique?

1 (9 h 24)

2 R. En fait, j'ai suggéré, j'ai fait la suggestion au
3 mois de mai et, au mois d'octobre, lorsqu'on s'est
4 rencontrés, les organismes ont plutôt proposé de
5 maintenir deux... deux instances parce qu'il y en
6 a... c'est pas les mêmes personnes qui participent.
7 Ça, ils pourront plus vous l'expliquer, votre
8 cliente pourra plus vous l'expliquer. Il y a une...
9 la table de recouvrement c'est vraiment des
10 analystes qui, dans leur quotidien, rencontrent des
11 clients en difficulté, qui nous ramènent des cas,
12 qui nous ramènent du vécu. Alors que le groupe de
13 travail c'est beaucoup plus des... au niveau des
14 concepts, au niveau de justement des... il y a
15 vingt-cinq (25) pistes, je pense, qui ont été
16 identifiées ou vingt-quatre (24) pistes sur
17 lesquelles on travaille pour comment on peut faire
18 évaluer soit nos façons de faire, soit les
19 conditions de service. Alors c'est pas les mêmes
20 personnes, c'est pas les mêmes enjeux et les
21 organismes sentent le besoin de maintenir les deux.

22 Par contre, il y a eu une proposition de...
23 bien de votre cliente - puis moi je peux... j'ai
24 tous les comptes rendus de ces rencontres-là, si
25 vous voulez je peux les volontariser, comme ça

1 l'ensemble des intervenants, la Régie pourrait voir
2 exactement ce qui a été dit, là - a suggéré que
3 la... que la table puisse être un peu comme
4 l'instance qui travaille les dossiers et que les
5 conclusions soient remontées au groupe pour pouvoir
6 venir influencer après ça les orientations. Un peu,
7 genre, étant donné que la table se rencontre cinq
8 fois par année et que le groupe se rencontre une à
9 deux fois par année, donc ils ont proposé un
10 mécanisme comme ça, que moi je suis très à l'aise
11 puis je pense que l'ensemble des intervenants
12 semblaient à l'aise.

13 Q. [30] D'accord. Quant à l'élargissement du mandat...

14 R. Oui.

15 Q. [31] ... sur les problématiques qui touchent la
16 clientèle résidentielle de façon générale, je pense
17 entre autres aux questions qui ont été soulevées
18 par l'installation des compteurs intelligents, au
19 problème de facturation qu'il y a déjà eu dans le
20 passé, ce genre de sujet-là, est-ce que le
21 Distributeur est donc disposé à élargir le mandat
22 des instances ou de l'instance éventuelle pour
23 couvrir ces sujets-là?

24 R. Regardez, c'est que ces instances-là, ce qu'on a
25 toujours fait depuis les quinze (15) dernières

1 années c'est que les sujets qui sont discutés là
2 doivent être approuvés unanimement par tous les
3 participants. Tous les participants peuvent amener
4 des sujets. Donc... donc votre cliente peut amener
5 des sujets, les autres organismes peuvent amener
6 des sujets, Hydro-Québec Distribution peut amener
7 des sujets et à ce moment-là c'est l'ensemble des
8 participants qui vont décider si, unanimement, ils
9 acceptent que ces sujets-là soient traités.

10 Donc il n'y a pas de barrière, il n'y a pas
11 de... donc si OC désire amener des sujets à la
12 prochaine rencontre, bien on les soumettra à... au
13 groupe de travail pour voir s'ils sont intéressés à
14 parler sur ces sujets-là.

15 Q. [32] D'accord. Dernière question, elle porte sur un
16 autre paragraphe de la décision de l'année passée,
17 qui invite le Distributeur à évaluer la possibilité
18 de financer les associations qui pourraient
19 collaborer activement à la mise en vigueur de la
20 stratégie MFR au-delà de leur participation à la
21 table. Encore une fois, est-ce que Hydro-Québec a
22 donné suite à cette invitation de la Régie de
23 l'énergie?

24 R. Oui, bien comme je vous disais je vais volontariser
25 les comptes rendus comme ça, Maître David, vous ne

1 serez pas obligé de poser des questions dont vous
2 avez déjà la réponse. Mais, oui, on a fait des
3 suggestions. Dans le fond, nous, ce qu'on a suggéré
4 c'était que... de rémunérer les organismes qui
5 participeront au centre d'accompagnement. Il y a
6 déjà une rémunération qui existe pour les
7 organismes qui participent à la table et au groupe
8 de travail. Maintenant, les organismes,
9 unanimement, nous ont dit qu'ils n'étaient pas
10 favorables à recevoir une rémunération à l'acte.

11 Donc, exemple, j'aide un client à faire
12 un... à aider son dossier avec Hydro-Québec ou à
13 faire... je ne sais pas sur son... comment vous
14 appelez ça... l'aide budgétaire, ils ne veulent pas
15 être rémunérés à l'acte. Donc à ce moment-là, nous,
16 on a dit : bien faites-nous une proposition au mois
17 de mai. Au mois d'octobre ils sont revenus pour
18 nous dire qu'ils avaient... ils en avaient discuté
19 entre eux puis ils n'ont pas convenu d'une
20 proposition unanime. Donc, nous, nous sommes
21 toujours en attente d'une proposition des
22 différents organismes parce qu'on a fait une
23 proposition qui ne semble pas répondre à leurs
24 attentes. Alors... mais on n'a pas eu de contre-
25 offre. Ça fait que nous, on est en attente

1 présentement qu'on nous suggère quelle serait cette
2 rémunération-là, sous quelle forme et pourquoi.

3 Q. [33] D'accord. Madame Labrecque, si je vous pose
4 des questions que vous semblez penser que je
5 connais la réponse, il y a deux utilités au contre-
6 interrogatoire dans le moment. C'est d'informer le
7 banc...

8 R. Hum, hum.

9 Q. [34] ... qui n'est peut-être pas au courant de ce
10 qui se passe. Et je pense que c'est plus important
11 que la Régie soit au courant...

12 R. Oui.

13 Q. [35] ... que moi.

14 R. Mais c'est pour ça que je suis prête à volontariser
15 les comptes rendus.

16 Q. [36] Et deuxièmement, deuxièmement, ce qui
17 m'intéresse c'est la position du Distributeur. Ce
18 n'est pas nécessairement que vous nous relatiez ce
19 que les associations pensent. Ce que je cherche à
20 savoir c'est ce que le Distributeur pense. C'est ça
21 le but de mon interrogatoire.

22 R. Oui. Le Distributeur, comme il l'a dit au mois de
23 mai, au mois de novembre, le Distributeur a fait
24 une proposition que les organismes soient
25 rémunérés, qu'on rémunère les organismes qui

1 participeront au centre d'accompagnement. C'est ça
2 la proposition du Distributeur, au-delà de la
3 rémunération déjà qu'on donne, parce qu'ils
4 participent à la table de travail et au groupe de
5 travail.

6 Q. [37] D'accord. Est-ce que le Distributeur a
7 déterminé, dans son... dans sa perspective, comment
8 il entrevoit le financement des associations dans
9 le cadre du travail des centres d'accompagnement?
10 Sur quelle base les associations seraient
11 financées?

12 (9 h 30)

13 R. C'est un élément qui a été discuté. Encore là,
14 les... on aurait souhaité que ce soit discu...
15 qu'il y ait un financement à l'acte, on nous a dit
16 que non, les organismes ont dit non, on ne souhaite
17 pas ce genre de financement là. Alors nous, ce
18 qu'on a répondu, c'est qu'on est ouvert à en
19 parler, à en discuter avec les organismes, s'ils
20 ont des suggestions à nous faire.

21 Q. [38] D'accord. Je vous remercie, je n'ai plus de
22 questions.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci, Maître David. Alors, Maître Sicard pour
25 l'Union des Consommateurs.

1 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

2 Q. [39] Bonjour. Hélène Sicard pour l'Union des
3 consommateurs. Bonjour aux membres du Panel. Avant
4 de passer à madame Labrecque, parce que je
5 terminerai avec vous, j'aurai une question par
6 rapport aux compteurs et aux pannes. Alors, je vais
7 vous référer à HQD-16, Document 9, qui était les
8 réponses à la DDR de UC, page 41. C'est B-85, pour
9 être bilingue. Et c'était dans le cadre des
10 réponses à... aux questions 19.1 et 19.2. Il a été
11 porté à la connaissance d'Union des Consommateurs
12 que dans certains cas, même là où il y a un
13 compteur intelligent, il peut y avoir une panne et
14 celle-ci ne semble pas être captée par le
15 Distributeur pour assez longtemps si elle... puis
16 même, ne pas être captée à certains moments. Vous
17 aviez répondu... nous avons demandé, là :

18 Veuillez préciser si toutes les pannes
19 dues à un problème situé en amont d'un
20 compteur de nouvelle génération sont
21 détectées à distance.

22 Et vous nous répondez :

23 À moins d'un problème de communication
24 du réseau de l'infrastructure de
25 mesurage avancé, toutes les

1 interruptions en amont des compteurs
2 de nouvelle génération sont détectés
3 en temps quasi réel. En effet, il
4 existe un délai d'acquisition des
5 données pouvant atteindre quelques
6 minutes. Le Distributeur vise
7 actuellement à améliorer le traitement
8 des informations reçues des compteurs
9 afin d'optimiser la détection des
10 pannes. Cependant, il importe de
11 rappeler que la détection des pannes
12 dépend de l'analyse de plusieurs
13 systèmes informationnels dont
14 l'analyse intégrée permet un
15 diagnostic fiable.

16 Si une... on nous a rapporté, là, des pannes non
17 détectées là où il y avait des compteurs. Si cela
18 arrive et qu'il y a une panne réelle et que la
19 panne, parce que dans certains cas, on a dit aux
20 clients, le problème doit être chez vous, appelez
21 un électricien, puis finalement, c'était
22 vraiment... c'était une panne d'Hydro-Québec, là,
23 les voisins, tout le monde était en panne. Qu'est-
24 ce qui peut expliquer que ce ne soit pas détecté
25 par les systèmes du Distributeur?

1 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

2 R. Dans votre question, vous semblez dire que la panne
3 n'est pas détectée.

4 Q. [40] Bien, c'est.... Écoutez, les gens... c'était
5 dans la région, je peux vous le dire, là, c'était
6 dans la région de Saint-Lin. Ce qui est quand même
7 pas si loin de Montréal et il y a eu une panne vers
8 quatre heures (4 h) du matin, les gens ont appelé
9 Hydro quelques heures plus tard, Hydro a déjà... a
10 d'abord répondu : bien nous, on ne le voit pas sur
11 notre système, ça doit être chez vous, appelez un
12 électricien. Là, les gens ont vérifié, les voisins
13 étaient en panne aussi. Et ça ne faisait pas
14 quelques minutes, là, tu sais?

15 Alors on cherche à savoir qu'est-ce qui
16 peut créer ça, que... et finalement, les gens
17 d'Hydro-Québec sont venus vers huit, neuf heures
18 (8-9 h) du matin avec le camion. Il semblerait,
19 selon les réparateurs, que ça se pro... que ça
20 arrive. On ne dit pas que c'est fréquent, là, mais
21 que ça peut arriver. Et je vais...

22 R. Oui.

23 Q. [41] ... je veux juste... Ce n'est pas un reproche,
24 là...

25 R. Non, non, non, pas du tout.

1 Q. [42] ... je vous pose cette question-là dans le
2 contexte où la clientèle avec les compteurs
3 intelligents, s'est tellement fait dire que
4 maintenant, les pannes vont être détectées
5 facilement, on n'a pas besoin d'appeler. Puis vous
6 ne voulez pas qu'on vous surcharge d'appels non
7 plus, là, je comprends ça, mais si ça ne marche pas
8 tout le temps, si vous n'avez pas une réponse
9 précise à pourquoi, là, ça arrive, est-ce qu'il n'y
10 aurait pas lieu de ne pas nécessairement dire aux
11 gens que les pannes seront automatiquement tout le
12 temps détectées? Est-ce qu'il n'y a pas... Est-ce
13 qu'on ne devrait pas encore dire à la clientèle,
14 bien appelez-nous, vous ne perdez rien à nous
15 appeler?

16 (9 h 35)

17 R. En fait... Bon. Premièrement, le processus qui
18 existait avant les compteurs de nouvelle génération
19 existe toujours. Donc, s'il y a des clients qui
20 appellent, après quelques appels, deux, trois
21 appels, c'est sûr qu'au niveau des gens de réseau,
22 ils ont un doute. Et là à ce moment-là, ils vont
23 envoyer quelqu'un vérifier pour voir est-ce
24 qu'effectivement il y a une panne puis là la panne
25 va être déclarée puis ils vont faire ce qu'ils vont

1 faire.

2 Les compteurs nouvelle génération n'ont
3 pas... on n'a pas dérouté l'ancienne façon de
4 travailler. Les clients peuvent appeler encore,
5 tout ça... sur... D'autre part, le message, ce
6 qu'on leur dit, c'est on les invite à aller voir
7 sur la carte panne si leur panne est là. Par
8 contre, si elle n'est pas là, on les invite à
9 contacter Hydro-Québec parce que, effectivement,
10 pour des questions de télécommunication, il se peut
11 qu'il y ait un délai entre le moment où le compteur
12 cesse d'émettre son signal et que les gens de
13 réseau reçoivent l'information.

14 Par exemple, ça va arriver lorsque c'est un
15 client unique, comme vous me dites, Saint-Lin,
16 selon... je ne connais pas très bien Saint-Lin,
17 mais se pourrait-il que c'est un client qui reste
18 au bout d'une ligne et que c'est son bout de ligne
19 qui est en panne et que ses voisins, eux, sont
20 alimentés par une autre ligne, donc ils ne sont pas
21 en panne, il se retrouve tout seul.

22 Q. [43] Mais, ils étaient en panne aussi.

23 R. Donc...

24 Q. [44] Il n'était pas le seul.

25 R. Donc, à ce moment-là, bien probablement que ses

1 voisins avaient appelé aussi puis là ça a donné le
2 signal à réseau. T'sais, je ne pense pas que... je
3 reçois encore des appels de panne, ça fait que je
4 ne pense pas que l'ensemble des clients a décidé
5 qu'ils n'appelaient plus parce qu'ils avaient des
6 compteurs de nouvelle génération.

7 Q. [45] Mais...

8 R. Et on ne donne... on ne dit pas aux clients
9 « n'appellez plus ».

10 Q. [46] O.K.

11 R. Ce n'est pas ça qu'on leur dit, mais c'est clair
12 que les compteurs de nouvelle génération, il peut
13 arriver quelques incidents de même, mais de façon
14 générale, ça accélère énormément la détection de
15 panne parce que ça va informer les gens de réseau
16 bien plus rapidement que si quelqu'un constate
17 qu'il est en panne et appelle et que là on se
18 rend... Il faut qu'on ait un certain volume, que
19 l'algorithme détermine qu'il y a un certain volume
20 de clients sur la même ligne qui ont appelé pour
21 dire « ah! Oui, effectivement c'est une panne. »

22 Q. [47] Mais, comment vous expliquez? Parce que quand
23 on a fait le projet, quand on nous a présenté le
24 projet LAD, on a tous compris que ça allait être
25 utile pour détecter les pannes...

- 1 R. Effectivement.
- 2 Q. [48] ... en temps réel, d'avoir ce système.
- 3 R. Effectivement.
- 4 Q. [49] Et ce système est conçu pour ça.
- 5 R. Entre autres, là, il n'est pas conçu pour ça...
- 6 Q. [50] Entre autres. Non, mais il est conçu entre
- 7 autres...
- 8 R. ... mais il est conçu pour...
- 9 Q. [51] ... pour ça.
- 10 R. ... la relève de compteurs.
- 11 Q. [52] Mais...
- 12 R. Mais, entre autres, on l'utilise, on peut
- 13 l'utiliser comme ça. Oui.
- 14 Q. [53] Oui. Mais, qu'est-ce qui explique que vous
- 15 n'ayez pas cette information quand il y a une
- 16 panne?
- 17 R. C'est un cas d'exception. T'sais, c'est un cas
- 18 exceptionnel, c'est un cas de problème de
- 19 télécommunication comme qu'est-ce qui explique des
- 20 fois que votre cellulaire, vos courriels ne
- 21 rentrent pas ou... donc ce sont des cas
- 22 d'exception. C'est de la technologie là, ça peut
- 23 être... ça peut être impacté par toutes sortes de
- 24 facteurs. Ce n'est pas une situation qui est
- 25 généralisée. Mais, comme je vous dis, il y a

1 d'autres moyens. Le moyen traditionnel palliatif va
2 faire en sorte que la panne va être quand même
3 détectée. On n'a pas abandonné la façon
4 traditionnelle de détecter les pannes.

5 Q. [54] O.K. Et comment expliquez-vous que si
6 quelqu'un qui a un compteur intelligent téléphone à
7 Hydro pour dire qu'il a une panne chez lui, que la
8 personne qui répond au téléphone lui dise : « Bien,
9 moi, je ne la vois pas sur mon réseau, ça doit être
10 chez vous. Appelez votre électricien? »

11 R. Bien, parce qu'elle n'a pas été détectée cette
12 panne-là. Comme je vous dis, c'était peut-être
13 quelqu'un qui demeurait au bout d'un rang qui était
14 le seul client en panne...

15 Q. [55] Oui, mais l'information...

16 R. ... et qu'elle n'a pas été détectée.

17 Q. [56] O.K. Je vais vous poser une autre question. Si
18 suite au message qui est donné au téléphone
19 d'appeler un électricien, la personne...

20 R. C'est parce que vous parlez d'un cas de... Pouvez-
21 vous nous envoyer le nom, l'adresse de la personne?
22 On va regarder ce cas-là parce que, moi, dans mon
23 quotidien, ce n'est pas ça qu'on vit. Donc, ça nous
24 aiderait à comprendre qu'est-ce qui s'est passé
25 pour cette situation-là. À moins que vous me dites

1 que vous en avez dix mille (10 000) au Québec.

2 Q. [57] O.K. Si je comprends, si je vous envoie...

3 R. Oui.

4 Q. [58] ... les cas qui nous ont appelé, vous allez
5 vous engager à leur expliquer à ces clients-là
6 qu'est-ce qui s'est passé exactement et pourquoi?
7 Est-ce que c'est ça que je comprends?

8 Me ÉRIC FRASER :

9 Là, écoutez, je m'objecte.

10 Me HÉLÈNE SICARD :

11 Mais...

12 Me ÉRIC FRASER :

13 On est en train de négocier avec un témoin à partir
14 d'un cas trivial où on a eu des réponses...

15 Me HÉLÈNE SICARD :

16 Bien, trivial...

17 Me ÉRIC FRASER :

18 ... où on est dans un... Oui, trivial, c'est un cas
19 dont on n'a pas de détail et pour lequel vous
20 voulez des explications spécifiques. Alors, on est
21 ici quand même dans un domaine un petit peu plus
22 large. Puis je ne veux pas laisser aller maître
23 Sicard qui demande à un témoin, à une directrice
24 principale, de s'engager à répondre à une série de
25 cas qu'ils vont envoyer.

1 Me HÉLÈNE SICARD :
2 Bien, c'est...
3 Me ÉRIC FRASER :
4 S'ils veulent le faire, une série de cas qu'ils
5 vont lui... si UC veut faire ça, bien qu'ils
6 utilisent les canaux plus informels. Je ne pense
7 pas que le dossier tarifaire, que l'interrogatoire
8 soit un moment approprié pour se livrer à ce type
9 d'échange et... d'échange-là.
10 LA PRÉSIDENTE :
11 Maître Sicard...
12 Me HÉLÈNE SICARD :
13 C'est... Oui.
14 LA PRÉSIDENTE :
15 Oui.
16 Me HÉLÈNE SICARD :
17 Oui, allez-y. Puis je vais... je vais...
18 LA PRÉSIDENTE :
19 Bah! Écoutez, je suis un peu d'avis comme maître
20 Fraser que ce n'est pas... vous pouvez discuter ou
21 poser des questions de façon générale. On a déjà eu
22 des éléments de réponse.
23 Me HÉLÈNE SICARD :
24 Oui, oui.
25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 La technologie étant ce qu'elle est, c'est
3 fantastique quand ça marche, mais quand ça ne
4 marche pas...

5 Me HÉLÈNE SICARD :

6 Voilà!

7 LA PRÉSIDENTE :

8 ... c'est un cauchemar. Hein! Alors, donc voilà!

9 Mais, si en effet, si c'est pour des cas
10 particuliers, je suis d'avis que le dossier
11 tarifaire n'est probablement pas la bonne instance
12 pour ça et il y a d'autres canaux qui vous sont
13 suggérés.

14 Me HÉLÈNE SICARD :

15 Je suis d'accord avec...

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Mais, si vous avez une démonstration à faire, vous
18 pouvez continuer, mais sans entrer dans le détail
19 du cas à cas.

20 (9 h 41)

21 Me HÉLÈNE SICARD :

22 Je suis d'accord avec vous, je suis d'accord.

23 Toutefois, c'est en réponse au témoin qui m'a dit :

24 « Mais si c'est un cas particulier, donnez-nous

25 l'information puis on verra », c'est juste que ce

1 n'était pas juste un cas. Alors... j'arrête là sur
2 le... Est-ce que vous informez toujours vos clients
3 que, s'il y a une panne, ils devraient communiquer
4 avec vous?

5 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

6 R. Est-ce qu'on informe les clients? On les invite,
7 dans un premier temps, d'aller voir sur la carte
8 « Pannes » si leur panne est identifiée. Et, si
9 elle n'est pas identifiée, de communiquer avec
10 nous.

11 Q. [59] Maintenant, nous passons maintenant à la pièce
12 HQD-1, document 5, qui est la pièce B-12. Juste
13 pour compléter vos réponses parce que j'avais une
14 ligne de questions tout à l'heure et mon collègue,
15 qui représente l'ACEF de Québec, a amorcé des
16 questions. Je vous amène à la page 6. Alors, il
17 était aux lignes 29 à 33. Où vous dites :

18 Le Distributeur rappelle qu'il offre
19 un service d'évaluation du coût de
20 l'électricité aux clients qui désirent
21 connaître le montant...

22 Je voulais juste faire confirmer que ce n'est pas
23 juste aux clients MFR que ce service est offert,
24 c'est bien à tous les clients... en tout cas,
25 résidentiels, moi, je parle pour les résidentiels,

1 là, que le service est offert.

2 R. C'est offert à tout le monde, oui. Par contre, la
3 stratégie de communication que je disais, ça
4 c'était spécifiquement pour la clientèle à faible
5 revenu.

6 Q. [60] O.K. J'ai posé la question à monsieur Richard,
7 qui m'a référée à vous. C'était une de nos
8 premières questions. À cette même pièce, toujours à
9 la page 6, on trouve la désignation, pour la
10 première fois, puis je suis au titre, là, 3.1 puis,
11 après ça, à la première phrase. Vous nous parlez de
12 clients à très faible revenu. Ça signifie quoi pour
13 Hydro-Québec et pourquoi est-ce que vous avez, dans
14 votre preuve, là, en parlant d'ententes plus
15 généreuses, utilisé ce vocable?

16 R. En fait, c'est une définition qu'on utilise depuis
17 deux ans avec le groupe de travail et la table en
18 recouvrement, avec les intervenants. Donc, ils sont
19 familiers à cette terminologie-là pour identifier
20 les clients qui ne peuvent pas... ont de la
21 difficulté même à assumer la mensualité d'une
22 entente personnalisée de type B, où là on demande
23 au client de ne pas payer une portion de sa dette
24 et de ne pas payer son mode de versements égaux,
25 donc sa consommation, mais d'en payer juste

1 cinquante pour cent (50 %). Et la question des
2 intervenants c'était... en fait, ce qu'on nous a...
3 où on nous a sensibilisés, c'est qu'il y a des
4 ménages que, même cinquante pour cent (50 %) de la
5 consommation, c'est difficile pour eux. D'où a
6 découlé le projet de faire une étude avec les
7 données de Statistiques Canada pour regarder,
8 justement, le taux d'effort. Arriver à voir, est-ce
9 qu'on est capable de faire une entente où on
10 tiendrait compte du taux d'effort, c'est-à-dire le
11 poids de la facture d'électricité dans les dépenses
12 du ménage, qui pourrait être en-deçà de cinquante
13 pour cent (50 %). Et on a convenu, unanimement,
14 avec les organismes qui participent à ces
15 instances-là, que, cette étude-là, elle était
16 requise et nécessaire. Et nous sommes donc en
17 attente des données de Statistiques Canada qui,
18 malheureusement, sont plus difficiles à obtenir
19 pour les raisons qu'on connaît.

20 Q. [61] Oui. Est-ce que ça avance, par exemple?

21 R. Bien, ce qui avance, là, c'est que notre projet de
22 recherche a été accepté.

23 Q. [62] O.K.

24 R. Mais on n'a pas encore commencé à recevoir les
25 données. Au moins, le projet de recherche a été

1 accepté, donc on a bon espoir.

2 Q. [63] Et est-ce qu'ils vous ont donné un délai, là,
3 dans lequel vous allez recevoir ces données-là?

4 R. Non, on n'a pas eu de délai. Mais, moi, je continue
5 à fonder mes espoirs qu'on puisse rapidement, là,
6 d'ici la fin du premier trimestre, pouvoir déposer
7 des études au groupe de travail, pour qu'on puisse
8 avancer rapidement là-dedans.

9 Q. [64] Si vous pouviez avancer rapidement... Puis je
10 vais revenir en arrière après, là, quand même.
11 Mais, si vous pouviez avancer rapidement, est-ce
12 qu'il y a des possibilités que vous commenciez à
13 appliquer ces mesures-là avant la demande tarifaire
14 deux mille dix-sept (2017)? Parce que, dans votre
15 preuve, les trois demandes, là, vous... les trois
16 nouveaux projets pour aider les ménages à faible
17 revenu que vous nous présentez, vous nous dites :
18 « Bien, on les prépare, là, mais ça va aller au
19 dossier deux mille dix-sept (2017). » Est-ce
20 qu'il... si ça avance bien, est-ce que c'est
21 possible que vous commenciez à les implanter puis
22 que vous puissiez nous en parler, là, dans le cadre
23 du dossier deux mille dix-sept (2017), que ça a
24 commencé à être implanté ou si vous allez vraiment
25 attendre puis déposer une demande dans le

1 dossier...

2 R. Je vais juste en parler avec mon collègue parce
3 que, moi, les procédures...

4 Q. [65] Oui, oui.

5 R. ... je ne les connais pas bien, je suis une fille
6 opérationnelle, là. Je vais parler avec François.
7 (9 h 47)

8 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. Alors dans une telle éventualité, après discussion
10 avec ma collègue madame Labrecque, on pourrait pour
11 ne pas perdre de temps, implanter un espèce de
12 projet pilote puis informer la Régie, si la Régie
13 le souhaite. L'idée c'est d'agir, d'agir
14 promptement. Alors si la Régie était d'avis qu'il
15 était raisonnable d'implanter un projet pilote puis
16 de la tenir informée, bien on pourrait agir de la
17 sorte et évidemment faire le point dans le prochain
18 dossier tarifaire.

19 Me HÉLÈNE SICARD :

20 Q. [66] Merci. Maintenant, c'est évident que là je
21 parle des ententes plus généreuses qui sont à
22 l'étude avec votre projet. Et si je comprends bien,
23 là, donc quand vous parlez de clients à très faible
24 revenu, ça ne vise pas nécessairement le revenu du
25 ménage, mais le poids de sa facture d'électricité

1 par rapport à ses autres dépenses et donc au revenu
2 disponible une fois que les dépenses essentielles
3 ont été engagées?

4 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

5 R. En fait, le critère le numéro un c'est sûr qu'il
6 faut que ce soit des clients qui sont sous le seuil
7 de la pauvreté, donc les clients qui présentement
8 sont dans les ententes personnalité B. De ceux-là,
9 là on va voir dans le fond c'est quoi le taux
10 d'effort de cette clientèle-là et pouvoir voir est-
11 ce qu'on peut faire des ententes qui tiendraient
12 compte du taux d'effort.

13 Q. [67] O.K. Maintenant, quand vous nous dites « sous
14 le seuil de la pauvreté », Hydro-Québec, on a vu
15 dans les dossiers antérieurs, a développé comme sa
16 notion de « sous le seuil de la pauvreté », qui
17 étaient les chiffres de Stat Canada à cent vingt
18 pour cent (120 %). Est-ce que c'est...

19 R. Non.

20 Q. [68] C'est...

21 R. Non, non. On n'a pas...

22 Q. [69] ... chiffres de Stat Canada uniquement. Il n'y
23 a pas de bonification. O.K.

24 R. C'est ça. Sous le seuil de la pauvreté, là, c'est
25 Statistique Canada. Hydro-Québec n'a pas inventé.

1 Par contre, étant donné qu'on est sensible au fait
2 qu'il y a certains ménages qui sont au-delà du
3 seuil... qui ont des revenus au-delà du seuil de la
4 pauvreté, qui peuvent avoir de la difficulté de
5 paiement, nous avons donc des ententes... les
6 ententes CFR régulières ou les ententes
7 personnalité... personnalisées du type A, où on a
8 ajouté, dans le fond, on a monté jusqu'à cent vingt
9 pour cent (120 %) du seuil de pauvreté pour en
10 inclure plus large que juste les ménages qui sont
11 sous le seuil de la pauvreté.

12 Q. [70] Maintenant, on a vu que la dépense du
13 Distributeur dans ses projets pour ménage à faible
14 revenu a augmenté entre cette année. Merci. Vous
15 a... est-ce que vous avez en tête des budgets pour
16 ces projets-là qui vont venir augmenter, là, les
17 montants qu'on avait l'année dernière?

18 R. Bien les budgets pour deux mille seize (2016), je
19 pense que madame Desmarais vous les a présentés,
20 là, autant au niveau... comme vous savez, on a...
21 on a changé un peu la façon dont on calcule les
22 crédits qu'on donne aux clients, parce
23 qu'historiquement, pour les ententes A et B, étant
24 donné qu'on radiait des dettes, on passait ça en
25 radiation. Maintenant, pour la clientèle B, étant

1 donné qu'on ne facture pas cent pour cent (100 %)
2 de sa consommation et que ça c'est dans l'année
3 courante, on a plutôt suggéré que ce soit un rabais
4 sur vente, parce que l'année n'est pas finie, donc
5 c'est pas une dette encore radiée. Et on a aussi,
6 étant donné qu'on sent qu'il y a un glissement
7 entre les clients qui... qui se qualifiaient pour
8 les ententes CFR, donc avec des ententes long terme
9 sans frais d'administration, on voyait qu'il y
10 avait certains clients qui se glissaient plus vers
11 les ententes personnalisées. Les ententes
12 personnalisées nécessitent la validation de preuves
13 de revenus, donc ça demande énormément de travail
14 de bureau. Donc on a dû augmenter aussi les
15 effectifs pour être capable de faire ce travail-là.
16 Donc ça, c'est ce qui... ce qui comporte le budget
17 deux mille seize (2016). Maintenant, une des
18 mesures que vous n'avez pas parlé, parce qu'on
19 avait proposé trois mesures...

20 Q. [71] Oui, oui.

21 R. Il y en a une que, ce qu'on proposait c'était de...
22 présentement, l'entente A on dit au client : bien
23 si tu respectes ton entente pendant un an, je radie
24 la moitié de ta dette. Et lorsque tu respecteras la
25 deuxième année, je vais radier le solde. Et nous,

1 ce qu'on avait proposé, parce qu'on avait eu
2 beaucoup de... on était à l'écoute, là, au niveau
3 des organismes qui travaillent avec nous, qu'il y
4 avait des fois un niveau de... les clients, un
5 niveau de découragement de certains clients parce
6 que même si je facture juste le MVE à cette
7 clientèle-là, elle continue de recevoir sa vraie
8 facture et lui, il voit sa dette augmenter.

9 Q. [72] Augmenter, entre autres à cause de ça.

10 R. Ça fait qu'il dit : « Moi, je paye à tous les mois
11 puis je vois ma dette augmenter au lieu de
12 diminuer ». Alors nous, ce qu'on a suggéré, bien
13 peut-être que la solution - puis pour le maintenir
14 aussi intéressé à continuer et à faire son entente
15 - c'est de radier...

16 Q. [73] Au fur et à mesure.

17 R. ... un vingt-quatrième de sa dette au fur et à
18 mesure pour qu'il voie vraiment l'effet de ça. Bon.
19 Là, présente... ça, ça amène des enjeux techniques
20 parce que nos systèmes ne peuvent pas faire ça.
21 Quand j'ai parlé de ça aux gens d'informatique, ils
22 s'arrachaient les cheveux de la tête. Ça fait que
23 là, ils sont en train d'essayer de trouver une
24 solution puis je ne veux pas que ça coûte cher.
25 Donc ils travaillent à trouver une solution

1 technique pour faire ça, mais d'autre part c'est
2 clair que l'année qu'on va mettre ça à « on », là,
3 on va avoir un impact majeure sur la dépense de
4 mauvaise créance parce qu'on va anticiper un an de
5 radiation, là. C'est-à-dire que les radiations de
6 tous ces clients-là qui étaient dus pour être
7 radiés après un an, là, bien on va les radier au
8 fur et à mesure à tous les mois. Donc l'année 1, ça
9 va avoir un impact important sur la dépense des
10 mauvaises créances. Après ça, elle va être avalée,
11 comme je vous dis. Après ça, ça va être le
12 roulement. Alors ça aussi, il faut que les gens
13 d'Hydro, madame Desmarais et son équipe, évaluent
14 c'est quoi l'impact sur la... sur la mauvaise
15 créance, donc la pression, là, sur les tarifs, de
16 passer à l'acte et de faire ça. Ça fait que ça, ça
17 prend un certain temps.

18 (9 h 53)

19 Alors, lorsqu'on aura les coûts, les coûts
20 TI pour le faire et les impacts au niveau de la
21 DMC, bien là on pourra, je ne sais pas par quel
22 mécanisme, je ne suis pas très très ferrée en
23 mécanismes réglementaires, mais à tout le moins il
24 faudra informer la Régie et qu'elle prenne une
25 décision pour voir si elle est à l'aise à accepter

1 ces coûts-là, que ces coûts-là passent dans l'année
2 en cours.

3 Q. [74] Merci. Maintenant, ce... c'est parce que
4 j'allais y arriver, on va se promener. Ce dernier
5 projet dont vous nous parlez, de radiation de dette
6 au fur et à mesure, oui, c'est... entre autres,
7 c'est quelque chose à quoi ma cliente tient
8 beaucoup et l'a demandé. On en avait déjà parlé
9 l'année dernière, maintenant vous prévoyez le
10 mettre, si tout fonctionne, pour l'année deux mille
11 dix-sept (2017). Même question que pour le premier
12 projet tout à l'heure. Si vous avez... vous pensez
13 avoir les informations de madame Desmarais, puisque
14 vous en parlez, et de votre service TI pour
15 implanter ça, quand? Vous pensez... pour pouvoir...
16 Les ajustements dont vous nous parlez, vous pensez
17 avoir ça pour quand?

18 R. Bien, avoir les informations, d'après moi, je vais
19 pouvoir les avoir d'ici le premier semestre deux
20 mille seize (2016), mais après ça, faire les
21 travaux pour que ça se fasse, que le système de
22 facturation et d'encaissement puisse fonctionner,
23 tester puis que ça se fasse correctement, je doute
24 qu'on sera... on va être capable de le faire avant
25 le prochain dossier tarifaire. Mais encore là...

1 Oui.

2 Q. [75] Alors, celui-là, vous n'avez plus de doute que
3 le premier dont on parlait, d'être capable de
4 l'implanter ou d'avoir la possibilité, sous réserve
5 évidemment de l'approbation de la Régie, d'avoir la
6 possibilité de l'implanter même à titre de projet
7 pilote avant deux mille... l'année tarifaire deux
8 mille dix-sept (2017)?

9 R. Bien, c'est parce qu'il va y avoir un impact
10 financier important selon moi.

11 Q. [76] Avez-vous une idée de l'impact financier que
12 vous envisagez?

13 R. C'est en train de s'évaluer présentement.

14 Q. [77] Vous allez avoir la réponse à peu près quand?

15 R. On va l'avoir au premier trimestre deux mille seize
16 (2016).

17 Q. [78] O.K. Et ça, ce sera présenté au groupe de
18 travail?

19 R. Je ne le sais pas, là. Est-ce qu'on va présenter au
20 groupe de travail les impacts financier? Ça va être
21 dans le dossier tarifaire, là.

22 Q. [79] Mais, l'impact financier...

23 R. Au pire, au mois de mai vous allez le savoir.

24 Q. [80] O.K. Mais, vous n'envisagez pas que cet impact
25 financier vous arrête dans vos démarches. Vous

1 prévoyez aller de l'avant, c'est juste une question
2 technique que de nous dire ce que ça va coûter?

3 R. Maître Sicard, c'est que si jamais ça a un impact
4 financier important, il faut aviser la Régie, il
5 faut que la Régie...

6 Q. [81] Oui, oui.

7 R. ... ait l'opportunité de dire si elle est d'accord
8 ou pas que le Distributeur induise des coûts à
9 l'ensemble de la clientèle, là. T'sais, ça va
10 entrer dans le dossier tarifaire. Ça va impacter
11 l'ensemble de la clientèle qui va venir financer
12 cette mesure-là, là. Donc, moi, je ne vois pas
13 comment je pourrais le faire sans passer par une
14 demande budgétaire. À moins qu'on me dise qu'il y a
15 d'autres mécanismes, là.

16 Q. [82] Non, non.

17 R. Par contre, au niveau technique, vous informer
18 comment ça va marcher? Quand est-ce qu'on peut
19 mettre ça à « on »? Qu'est-ce que le client va voir
20 sur sa facture, et caetera? Oui. Ça, dès qu'on va
21 le savoir, on va pouvoir informer les intervenants
22 dans le cadre des différents forums qu'on a avec
23 eux. Mais, s'il y a des coûts importants, il faut
24 que ça passe par une demande budgétaire.

25 Q. [83] Je ne discute pas ça, je cherche à savoir

1 quand est-ce qu'on va avoir les informations et les
2 impacts pour pouvoir réagir.

3 R. Je dois vous dire, Maître Sicard...

4 Q. [84] Parce que c'est une mesure qu'on attend
5 impatiemment depuis longtemps.

6 R. ... j'ai...

7 Q. [85] C'est juste...

8 R. Et j'ai autant hâte que vous et que votre cliente
9 et que l'ensemble des intervenants. Je trouve que
10 c'est une bonne idée.

11 Q. [86] Merci. Tout le monde prend le crédit là-
12 dessus. Je m'excuse, Madame la Présidente, je me
13 suis promenée dans mes questions, puis je veux
14 vraiment terminer et tout couvrir.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Êtes-vous perdue ou bien vous allez vous retrouver?
17 Oui?

18 Me HÉLÈNE SICARD :

19 Je ne suis pas perdue. Je veux être certaine...

20 LA PRÉSIDENTE :

21 O.K. C'est bon.

22 Me HÉLÈNE SICARD :

23 ... de ne pas me répéter, alors...

24 LA PRÉSIDENTE :

25 O.K.

1 Me HÉLÈNE SICARD :

2 Parce que madame Labrecque nous a quand même offert

3 beaucoup d'informations dans sa longue réponse.

4 Q. [87] O.K. Dernière ligne de questions, c'est le

5 centre d'accompagnement. Vous en avez parlé tout à

6 l'heure avec maître David d'Option consommateurs.

7 Et vous avez indiqué avoir commencé à définir le

8 rôle et le mandat qui seraient donnés à l'agent

9 livreur. On aimerait savoir, si vous engagez des

10 agents livreurs, je comprends qu'ils vont parler

11 mesures d'efficacité énergétique, qu'ils vont

12 parler budget, qu'ils vont parler entente de

13 paiement, qu'ils vont parler paiement des factures.

14 Mais, est-ce que vous envisagez, dans ce mandat-là,

15 de leur donner le mandat de rédiger les ententes de

16 paiement et les ententes, par exemple, de réduction

17 de facture au bout de... et toutes ces

18 approbations-là s'il y a des bonifications, là,

19 pour les ménages à faible revenu et des réductions

20 par rapport à leur facture ou à leur dette ou si

21 ça, ça va demeurer une décision que prend Hydro-

22 Québec et les agents livreurs devront vous

23 contacter à chaque fois s'il doit y avoir réduction

24 de facture ou radiation de dette?

25 (9 h 59)

- 1 R. Dans le fond, l'idée qu'on avait c'était de définir
2 un cadre d'entente...
- 3 Q. [88] Oui.
- 4 R. Donc, hein, un cadre. Et que donc, tant et aussi
5 longtemps que l'agent livreur est capable de
6 respecter ce cadre d'entente là, il est totalement
7 autonome et que si, à un moment donné, il y a des
8 cas d'exception, bien là à ce moment-là qu'il y
9 aurait un guichet privilégié où pourrait appeler le
10 Distributeur pour discuter de ce cas-là pour
11 pouvoir voir, est-ce que, effectivement, on peut
12 prendre une décision qui sort du cadre... puis ça
13 se fait déjà, hein? On a une ligne privilégiée pour
14 les...
- 15 Q. [89] Oui, oui.
- 16 R. ... les associations, donc quand ils rencontrent
17 des clients qui... ça ne rentre pas dans le cadre,
18 c'est une situation exceptionnelle, on essaie
19 d'accommoder, là, parce qu'on n'a pas la réalité
20 terrain, on n'est pas chez le client, on ne voit
21 pas sa situation. Donc on le fait déjà, mais là on
22 le ferait de façon plus structurée.
- 23 Q. [90] O.K. Mais...
- 24 R. Selon notre expérience, le cadre d'entente va faire
25 la job, si on veut, à plus de quatre-vingt-dix pour

1 cent (90 %) du temps, là. Ça va vraiment être des
2 cas d'exception où l'organisme, là, qui sera
3 prestataire ou qui sera agent livreur aura à
4 appeler au guichet pour avoir... discuter d'une
5 marge de manoeuvre supplémentaire.

6 Q. [91] O.K. Mais quand on parle de cadre d'entente,
7 est-ce que ce cadre d'entente là inclura des
8 radiations ou des annulations, par exemple, de...

9 R. Comme...

10 Q. [92] ... des frais d'administration?

11 R. Comme présentement. Comme présentement.

12 Q. [93] Donc, ils auraient la maîtrise de ces
13 décisions-là en autant qu'ils répondent...

14 R. Qu'ils respectent le cadre.

15 Q. [94] ... à un certain cadre...

16 R. Exactement.

17 Q. [95] O.K.

18 R. Puis s'ils souhaitent... s'ils pensent que c'est à
19 propos parce que cette cliente-là, ce client-là vit
20 quelque chose qui est vraiment exceptionnel, bien
21 là à ce moment-là il y aura un guichet privilégié
22 pour pouvoir en discuter, voir si on peut
23 accommoder le client ou la cliente en question.

24 Q. [96] Si ça doit aller plus loin.

25 R. C'est ça, si ça doit déborder du cadre.

1 Q. [97] O.K. Mais juste... vous ne considérez pas une
2 radiation d'une partie de la dette comme sortir du
3 cadre?

4 R. Bien non... parce que les ententes B,
5 présentement...

6 Q. [98] En autant que ça réponde à des critères, O.K.

7 R. Dans le cadre de l'entente B, la radiation de la
8 dette fait partie du cadre.

9 Q. [99] Je voulais juste que ce soit très clair pour
10 tout le monde.

11 R. Il n'y a pas de problème.

12 Q. [100] O.K.

13 R. Ça fait plaisir.

14 Q. [101] Ça complète mes questions pour ce panel,
15 Madame la Présidente.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Merci, Maître Sicard. Alors nous appelons la FCEI.
18 Dans l'ordre, s'il était possible.

19 CONTRE-INTERROGÉS PAR ÉMILIE BUNDOCK :

20 Q. [102] Bonjour, Émilie Bundock, pour la FCEI, en
21 remplacement d'André Turmel ce matin. Bonjour.
22 Donc, ça ne devrait pas être très long, on a une
23 question à vous poser. Je suis à la pièce B-13,
24 donc HQD-2, Document 1, page 15, le tableau 4 sur
25 les indicateurs de qualité du service du

1 Distributeur.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Quelle page, Maître?

4 (10 h 02)

5 Me ÉMILIE BUNDOCK :

6 Page 15.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci.

9 Me ÉMILIE BUNDOCK :

10 Q. [103] Donc, je vous amène à l'indicateur
11 « Courriels des clients », donc le nombre de
12 courriels par client. On note une progression du
13 nombre de courriels, là, puis je prends, par
14 exemple, les années deux mille treize (2013), deux
15 mille quatorze (2014), où il y a une nette
16 progression, comparé aux années antérieures.
17 J'aimerais une explication, là, sur l'augmentation
18 du nombre de courriels reçus.

19 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

20 R. Vous allez trouver ma réponse plate, là, mais c'est
21 parce que c'est les clients ont choisi ce canal-là
22 pour communiquer avec nous.

23 Q. [104] Donc, vous le voyez comme un transfert, par
24 exemple, des clients qui auraient contacté la
25 Distributeur par téléphone puis qu'ils ont décidé

1 de passer par le courriel?

2 R. Effectivement.

3 Q. [105] Est-ce que vous avez ventilé ou est-ce que
4 vous ventilez les objets des courriels ou pouvez-
5 vous nous donner une idée de...

6 R. Je peux peut-être répondre un petit peu plus
7 globalement. O.K.?

8 Q. [106] O.K.

9 R. Parce que j'ai vu toutes sortes de choses dans les
10 questions puis dans les mémoires. Et, en gros, ce
11 qui se passe présentement... un phénomène qui se
12 passe présentement au niveau de l'ensemble des
13 centres d'appel dans le monde, on appelle ça
14 l'omnicanal. Donc, traditionnellement, un client
15 qui avait une question, il appelait au centre
16 d'appels, hein, par téléphone. Après ça est venue
17 la mode des courriels, il envoyait des courriels.
18 Donc, nous, on avait des gens qui répondaient aux
19 courriels.

20 Les courriels, c'était très désagréable à
21 traiter parce que ça arrivait avec la moitié des
22 informations, le client ne mettait pas son numéro
23 de compte, il n'était pas authentifié, donc je ne
24 savais pas, moi... Goldorak87, est-ce que je peux
25 lui donner de l'information sur le compte? Bon.

1 Non, mais ce n'est pas des blagues, là. Puis ça
2 demandait beaucoup d'énergie de mes gens, qui
3 devaient lire le courriel puis dire : « Ah! ça
4 c'est une question de facturation, je vais
5 l'envoyer à l'équipe facturation. Ah! ça c'est un
6 déménagement... », bon.

7 Alors, ce qu'on a fait c'est qu'on a mis en
8 place des formulaires maintenant sur le site Web
9 qui forcent le client à s'identifier et à choisir
10 c'est quoi le sujet. Alors, à ce moment-là, on peut
11 diriger, aiguiller que, nous, on dit, le courriel à
12 la personne qui a la compétence pour y répondre.
13 Pareil comme un appel. Quand le client choisit
14 l'option, par exemple, « facturer », l'appel est
15 aiguillé vers un représentant qu'on a formé à
16 répondre à ces questions-là. Même chose pour les
17 courriels. Ça fait que, ça, ça nous a amené
18 beaucoup d'efficience et c'est beaucoup moins
19 d'allers-retours avec les clients.

20 D'autre part, depuis deux semaines, bien,
21 en fait, depuis un an, Hydro-Québec, corporatif
22 bien sûr, a mis en place un Twitter. Je ne sais pas
23 si vous avez vu ça. Et, ça, ça servait beaucoup
24 pour plus des informations corporatives puis pour
25 quand on avait des pannes majeures, donner de

1 l'information. Et les journalistes aiment beaucoup
2 ça parce qu'ils ne sont pas obligés d'appeler pour
3 une information. Mais qu'est-ce qui est arrivé,
4 vous pensez? Il y a certains clients qui ont
5 commencé à dire : « Ah! moi, ma facture est
6 élevée. » Alors, depuis deux semaines, ce que j'ai
7 fait, c'est qu'on fait un projet pilote où on dit
8 au client : « Est-ce que je peux vous aider? » Et
9 là on leur demande d'aller en privé et on traite la
10 demande du client comme s'il nous avait appelés,
11 comme s'il nous avait envoyé un courriel, comme
12 s'il avait envoyé un formulaire.

13 La prochaine étape, ça va être quoi?
14 Facebook? Instagram? Est-ce que ça va être "Click
15 to Chest"? Moi, je suis ouverte à tout. Moi, dans
16 le fond, mon client, s'il veut me parler, s'il a
17 besoin d'informations, je vais être ouverte à
18 accueillir sa demande par n'importe quel canal.

19 Alors, moi, quand on me dit : « On veut
20 suivre le nombre de courriels », bien, ça augmente,
21 ça diminue; c'est-tu bon ou pas bon? Après ça, on
22 va suivre les Twitter, on va suivre les Instagram,
23 on va suivre les Facebook? Vous savez, pour moi,
24 là, je ne vais pas empêcher un client... il y a des
25 clients qui écrivent directement à la haute

1 direction; je les traite aussi. Il y a des clients
2 qui écrivent à leur député, qui écrivent au
3 ministre, je les traite. Je me suis organisée pour
4 que tous ces gens-là aient ma boîte courriel pour
5 qu'ils me les acheminent. Puis c'est pour ça,
6 tantôt, je disais à maître Sicard, si vous avez des
7 clients, mêmes des organismes aussi, quand ils ont
8 des clients, je traite toutes les demandes qui nous
9 sont acheminées quel que soit le canal.

10 Donc, est-ce que c'est bon ou pas bon? Je
11 ne le sais pas. Dans le fond, moi, je... tu sais,
12 c'était... comment ils s'appelaient ceux qui ont
13 fait une émission, là, « Le client a toujours
14 raison », là. Bien, le client, s'il choisit un
15 canal pour communiquer avec moi, bien, c'est le
16 client qui choisit puis je lui réponds du mieux que
17 je peux puis le plus rapidement possible.

18 Q. [107] Je vous remercie. L'objectif de ma question
19 ce n'était pas du tout de porter un jugement sur
20 est-ce que c'est bon ou pas bon de faire l'envoi de
21 courriels ou de répondre aux courriels. Mais
22 c'était vraiment de rechercher l'objet de ces
23 courriels-là puis est-ce qu'il y a une
24 augmentation, par exemple, du nombre de plaintes
25 par courriel, est-ce que c'est des plaintes qui

1 auraient dû être logées par téléphone, qui sont
2 logées par courriels?

3 R. Non, au niveau des plaintes, nos plaintes sont en
4 diminution. Et même, elles sont en diminution
5 malgré qu'on a eu une recrudescence au niveau des
6 plaintes des compteurs nouvelle génération, bien
7 sûr, parce que c'est un projet. On anticipe que, vu
8 que le projet tient... est vers sa fin, ce genre de
9 plaintes là va diminuer. Alors, moi, si je les
10 exclus, parce que je prends pour acquis que c'est
11 un projet, les plaintes diminuent d'année en année.
12 Les appels au service à la clientèle diminuent
13 d'année en année.

14 (10 h 07)

15 Pourquoi? Bien, c'est parce que le service
16 à la clientèle c'est la fin du processus. Le
17 service à la clientèle c'est quand ça n'a pas
18 marché avant. Hein, un client... à part que si on
19 était Amazon, là, ou une compagnie qui offre des
20 forfaits, quelqu'un qui appellerait pour changer de
21 forfait ou s'abonner à quelque chose. Nous, c'est
22 pas comme ça.

23 Donc quand les clients appellent c'est soit
24 ils sont surpris : « Ma facture est élevée, je ne
25 pensais pas que j'aurais... » Ils sont déçus. On

1 n'a pas... ils s'attendaient à ce qu'on leur rende
2 une prestation de service, on ne l'a pas fait au
3 moment où ils s'en attendaient. Il y a des erreurs.
4 Ou il n'est pas capable lui-même de faire...
5 d'aller chercher son information ou de faire sa
6 transaction, alors là il appelle au centre
7 d'appels.

8 Alors nous ce qu'on a fait dans les deux
9 dernières années, c'est de travailler sur notre...
10 l'exécution de notre prestation de travail pour
11 que, justement, les clients aient de moins en moins
12 de raisons pour appeler et pour que quand ils
13 reçoivent leur facture ils disent : « Ah, bien oui.
14 Elle est correcte. » « Ah, bien c'est ce que je
15 m'attendais à avoir. » « Ah, bien l'interruption
16 elle s'est faite au moment où ils me l'avaient
17 dit. » Et caetera. Donc, ultimement, je vous
18 dirais, moi, je m'attendrais à ce que tout diminue,
19 partout.

20 Q. [108] O.K. On a terminé, merci.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Merci, Maître. Alors l'UMQ maintenant. Maître
23 Burelle, c'est ça.

24 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARTINE BURELLE :

25 Q. [109] Alors moi aussi, ce sera assez rapide. Je

1 n'ai que deux ou trois questions. D'abord, quant au
2 point 3.2 du document HQD-2, Document 1, soit
3 l'introduction d'un indicateur d'utilisation des
4 services Web - et vous n'avez pas besoin d'aller au
5 document - en fait, j'avais une question afin
6 d'obtenir quelques précisions sur ce qui
7 constituera un contact Web comptabilisable aux fins
8 de l'indicateur. Donc je me demandais juste, est-ce
9 que - et là je vais peut-être y aller par exemple -
10 supposons... parce que je suis allée visiter votre
11 site, là, tout à l'heure pour préparer ça.

12 Alors supposons que je vais dans la section
13 résidentielle et que je décide de faire le test,
14 « comparer votre consommation ». Je réponds donc à
15 une quinzaine de questions. Je reçois un
16 diagnostic, on me dit que mon chauffe-eau de
17 piscine n'a pas d'allure, qu'il faut que je fasse
18 quelque chose à propos de ça pour améliorer ma
19 consommation. Est-ce que ce contact client là va
20 être comptabilisé, là, aux fins de l'indicateur
21 d'utilisation des services Web?

22 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

23 R. On l'a, je pense, dans une DDR de la Régie
24 justement, qui nous demandait de clarifier comment
25 étaient calculés les différents indicateurs. DDR

1 numéro 1, Régie B-0068. Excusez-moi, je ne suis pas
2 bien bonne là-dedans, HQD-16, Document 1, à la
3 question 4.1. Donc la façon dont, nous, on a
4 suggéré de le calculer, c'est le nombre de
5 courriels libres plus le nombre de formulaires par
6 client, divisé par le nombre de contacts Web
7 transactionnels, plus les informationnels du
8 client.

9 Donc en gros, là, pour répondre, si je ne
10 veux pas rentrer dans des mathématiques comptables
11 puis de taux, puis tout ça, là, je vais vous dire,
12 moi, la façon dont je vois... que je le suis au
13 niveau opérationnellement, comment je suis ça, je
14 suis séparément les contacts Web que j'appelle
15 « informationnels », des contacts Web que j'appelle
16 « transactionnels ». Pourquoi? Parce que quand je
17 fais un projet Web, il faut que je le finance. Il
18 faut que je monte... je dois avoir une approbation
19 par ma hiérarchie et ils vont me dire : « Bien,
20 Michèle, comment tu vas financer ça? »

21 Donc, moi, la façon dont je finance ça,
22 c'est qu'il faut que les clients soient capables de
23 faire leurs transactions eux-mêmes, sans appeler au
24 service à la clientèle. Alors les Web
25 transactionnels, je vais suivre le nombre de

1 transactions. Par exemple : déménagement. Bien
2 quand un client fait son déménagement sur le Web,
3 bien il n'y a aucun représentant, il n'y a
4 personne. Quand le client fait... pèse sur le
5 piton, la transaction se fait dans le système.
6 Alors, pour moi, ça a une grande valeur.

7 Au niveau informationnel, c'est plus
8 difficile pour moi de savoir, est-ce que ça va
9 faire en sorte que le client n'appellera pas ou, au
10 contraire, en lisant l'information il va dire :
11 « Ah, bien je vais appeler parce que ça m'amène des
12 questions ». Alors je les suis séparément. Ça fait
13 que j'ai des... j'ai des... dans le fond, je suis
14 le nombre de contacts informationnels et je suis le
15 nombre de contacts transactionnels. Là, je ne sais
16 pas si ça répond à votre question?

17 Q. [110] Ça répond. Donc je comprends que si je vais
18 juste consulter mon dossier, voir à combien je suis
19 rendue dans ma facture, ça, ça va rentrer dans le
20 contact informationnel.

21 R. Exactement.

22 Q. [111] Et vous le suivez aussi.

23 R. Oui, je les suis tous.

24 Q. [112] O.K.

25 R. Je peux vous donner quelques exemples.

1 Transactionnel, un client qui va s'abonner au mode
2 de versements égaux lui-même sur le Web. Il va
3 adhérer lui-même à la facture Internet sur le Web.
4 Il fait son déménagement. Il fait lui-même sa
5 confirmation de paiement. Vous savez que
6 maintenant, un client interrompu, s'il va faire
7 lui-même sa confirmation de paiement soit en
8 réponse locale interactive ou sur le Web, sans
9 parler à un représentant, quelques minutes après le
10 courant est revenu. Pouf! Aucun... aucun humain,
11 toute... la machine ça fait tout ça.

12 Informationnel, bien je veux faire une
13 simulation de mon mode de versements égaux. Je veux
14 avoir des... Info-pannes. Est-ce que... est-ce que
15 je suis en panne? Portrait de ma consommation : ce
16 que vous dites. Estimation de ma consommation : ce
17 que maître Sicard parlait. Donc, ça, pour moi,
18 c'est de l'informationnel. Donc... et je les suis
19 tous séparément et aussi regroupés pour voir le
20 taux de pénétration de ces services-là.

21 (10 h 13)

22 Q. [113] J'ai une dernière question sur... un peu plus
23 générale sur vos indicateurs de qualité de service.
24 Alors, je me demandais si, en ce moment, vous êtes
25 en mesure de vérifier... de mesurer le taux de

1 satisfaction à la clientèle à travers le Québec par
2 région?

3 R. Ça, c'est plus Nadhem.

4 M. NADHEM IDOUDI :

5 R. En fait, actuellement, au niveau de la mesure de la
6 satisfaction clientèle, c'est qu'on procède par...
7 l'ensemble des clients d'Hydro-Québec, donc, d'un
8 point de vue statistique, lorsqu'on tire un
9 échantillon pour sonder les clients, on fait ça...
10 donc on s'assure qu'on a une représentativité de
11 l'ensemble des clientèles d'Hydro-Québec. On ne
12 fait pas la représentativité par région. Cependant,
13 on peut, selon les clients qui ont répondu, on peut
14 sortir de l'information, si on veut, par exemple,
15 la clientèle sur l'île de Montréal, Québec, et
16 caetera, mais sans pouvoir conclure de manière
17 statistique que ces résultats-là sont
18 représentatifs des régions. Parce qu'actuellement,
19 le sondage comme tel est défini pour mesurer la
20 satisfaction de l'ensemble des clients, donc c'est
21 représentatif au fait de la dispersion des clients
22 au travers du Québec au complet, là, la province.

23 Q. [114] O.K. mais... donc, dans le sondage, il n'y a
24 pas une question d'identification de la région d'où
25 la personne est?

1 R. Non, on n'a pas besoin parce que nous, lorsqu'on
2 tire l'échantillon, on a ces informations-là, on
3 sait que le client est à Montréal ou à Québec ou à
4 Sherbrooke, ça fait que ça, c'est... On fait juste
5 tirer l'échantillon puis on envoie ça à la maison
6 de sondage qui va appeler le client pour poser des
7 questions par rapport à la satisfaction à l'égard
8 d'Hydro-Québec.

9 Q. [115] Mais est-ce qu'il y aurait une façon de
10 savoir si, je suppose, une région moins peuplée,
11 comme, qui a un problème spécifique en Abitibi par
12 rapport au service clientèle, est-ce que ça va
13 apparaître d'une quelconque façon dans vos
14 indicateurs de qualité ou ça va être noyé, un peu,
15 dans la masse du reste du Québec qui est très
16 satisfait?

17 R. Bien, en fait, le sondage de satisfaction
18 clientèle, lui, sa... comment il définit sa
19 mesure... la satisfaction du client par rapport au
20 processus d'Hydro-Québec de manière générale, donc,
21 il ne va pas cibler une problématique spécifique,
22 une région spécifique, ça, ça prend comme une étude
23 à part. Pour une problématique à part, il faut
24 l'adresser autrement. C'est un indicateur vraiment
25 très général qui donne, en fait, une image de

1 satisfaction de l'ensemble des clients d'Hydro-
2 Québec, là, sans égard à des problématiques
3 spécifiques, là, comme telles, dans un quartier ou
4 dans une région comme telle.

5 Q. [116] O.K. Alors je n'ai pas d'autres questions.
6 Peut-être juste une petite question d'intendance,
7 rapidement. Je l'ai déjà mentionné à maître Dubois,
8 mais je voulais juste être sûre que vous soyez au
9 courant. L'analyste de l'UMQ, là, n'est pas
10 disponible les vendredis matins, la preuve de l'UMQ
11 est prévue vendredi après-midi en commençant, mais
12 je voulais juste vous le dire au cas où ça
13 déboulait, ou ça allait plus rapidement, c'est un
14 peu la même chose à chaque dossier, là, le vendredi
15 matin, notre analyste donne un cours à
16 l'université, il ne peut pas être présent.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 C'est bien. Alors, on en prend note. De toute
19 façon, la Régie a avisé tout le monde d'être
20 flexible pour soit passer avant ou après, la...
21 l'organisme... l'intervenant le plus concerné
22 serait peut-être l'UPA, si jamais on avançait, car
23 ils ne sont prévus que lundi, alors il y a une
24 belle fin de semaine entre les deux. Et je ne sais
25 pas s'ils vont apparaître, là, demain, je pense,

1 là, seulement. Alors peut-être vous entendre avec
2 eux, à ce moment-là.

3 Me MARTINE BURELLE :

4 Je vais les contacter. Je vous remercie.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 C'est bien. Merci. Alors, écoutez, il est dix
7 heures et vingt (10 h 20), nous allons prendre une
8 pause de quinze (15) minutes jusqu'à moins vingt-
9 cinq (10 h 35) et nous revenons. Merci.

10 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

11 REPRISE DE L'AUDIENCE

12 (10 h 43)

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Alors, rebonjour, Maître Paquet. Nous en sommes au
15 contre-interrogatoire du panel numéro 3 par le
16 GRAME.

17 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GENEVIÈVE PAQUET :

18 Oui. Geneviève Paquet pour le GRAME. Bonjour,
19 Madame la Présidente et Madame et Monsieur les
20 Régisseurs. Bonjour aux membres du panel.

21 Q. [117] Mes questions vont être assez brèves, ça
22 porte sur les indicateurs de qualité de service. On
23 aurait une petite précision à demander. Si c'était
24 possible pour vous de consulter la pièce B-0080, la
25 réponse à la demande de renseignements numéro 1 du

1 GRAME, j'aimerais vous référer à une réponse. Donc,
2 à la page 29, B-0080, HQD-16, Document 5, page 29,
3 à la question 5.5.2. En réponse, le Distributeur
4 indiquait que :

5 Les clients provenant des réseaux
6 autonomes ne sont pas en nombre
7 suffisant dans l'échantillon pour que
8 le Distributeur produise des résultats
9 représentatifs permettant de comparer
10 leur satisfaction à celle des clients
11 en réseau intégré.

12 Et c'est un peu ce que vous expliquiez à ma
13 collègue de l'UMQ avant la pause.

14 Maintenant, à la question 5.6, on vous
15 demandait s'il y avait des développements
16 concernant la demande de l'UPA relativement à la
17 possibilité de présenter un indice de continuité
18 qui serait segmenté par zones géographiques. Le
19 Distributeur nous indiquait que les discussions
20 avec l'UPA se poursuivaient, donc... et dans le
21 cadre du comité de liaison. Donc, est-ce que vous
22 pourriez nous indiquer où sont rendues les
23 discussions par rapport justement à la possibilité
24 d'une segmentation par zones géographiques pour
25 l'indice de continuité?

1 Mme CLAUDINE BOUCHARD :

2 R. Oui. Alors, l'été dernier, on a fait des rencontres
3 avec différents intervenants sur les indicateurs de
4 qualité auxquelles participait nommément l'UPA et
5 il y a eu aussi un comité de liaison où le dossier
6 de l'indice de qualité de service a été... de IC,
7 l'indice de continuité, a été traité avec l'UPA.

8 Force est de constater que dans
9 l'information qu'on a transmise à l'UPA, il n'y a
10 pas de différences statistiques pour les clients
11 agricoles par rapport aux autres clients qui sont
12 situés dans les mêmes zones géographiques que
13 l'UPA. Donc, on a convenu avec l'UPA qu'il n'y
14 avait pas lieu de définir un indicateur de cette
15 façon-là.

16 Par contre, ce qu'on a convenu avec l'UPA,
17 c'est de maintenir la possibilité d'amener des cas
18 particuliers au comité de liaison qu'Hydro-Québec
19 Distribution prenait l'engagement de documenter et
20 d'analyser ces cas-là au cas le cas. Alors donc on
21 passe davantage par le cas le cas parce que c'est
22 davantage ce qui a été, je dirais, recensé du côté
23 de l'UPA. C'étaient vraiment des cas particuliers
24 qu'on pourra traiter avec l'UPA au cas le cas, mais
25 il n'y a pas de nouvel indicateur qui a été déposé

1 ou qui sera déposé en ce sens.

2 Q. [118] Merci. Donc, considérant que les réseaux
3 autonomes ont un mode d'alimentation énergétique
4 qui est différent de celui du réseau intégré, dans
5 cette perspective-là est-ce que ce serait possible
6 de considérer de segmenter l'indice de continuité
7 de service entre le réseau intégré et les réseaux
8 autonomes?

9 R. Il faut... il faut comprendre que les indicateurs
10 de qualité qu'on dépose à la Régie sont des
11 indicateurs de qualité, comme l'indice de
12 continuité qui donne une perspective globale des
13 activités et de la qualité de service du
14 Distributeur.

15 Les clients qui sont reliés aux réseaux non
16 reliés, aux réseaux autonomes, représentent moins
17 de un pour cent (1 %) de la clientèle. Alors, c'est
18 sûr que cet indicateur-là devient très très
19 grégaire par rapport aux besoins de la Régie.
20 Alors, pour nous à ce moment-ci, il ne fait pas
21 partie des intentions que nous avons au niveau des
22 indicateurs.

23 Cependant, il faut comprendre par ailleurs
24 que l'alimentation des clients sur les réseaux
25 autonomes est complètement différente de celle des

1 réseaux reliés, bien entendu. Alors, quand on doit
2 réparer, quand on doit faire de la maintenance,
3 quand on doit faire de la réparation en cas de
4 panne, il est évident que les défis de logistique
5 d'approvisionnement et surtout d'avoir la capacité
6 de main-d'oeuvre au moment où on en a besoin sont
7 des défis considérables. Et évidemment, on essaie
8 de mettre tous les moyens en oeuvre pour assurer
9 une meilleure qualité de service à nos clients des
10 réseaux non reliés comme à tous les clients qu'ils
11 soient peu importe où au Québec.

12 Q. [119] Merci. C'est exact toutefois de conclure que
13 les clients des réseaux autonomes sont très peu
14 représentés dans votre échantillon au niveau du
15 réseau intégré puis que c'est vraiment difficile de
16 pouvoir évaluer leur satisfaction à cet égard-là?

17 R. Bien là, on parle de deux choses. Si vous parlez de
18 satisfaction c'est différent de l'indice de
19 continuité. Moi, je vous parle vraiment de l'indice
20 de continuité. Dans la pièce évidemment sur les
21 indicateurs, vous avez la définition de ce que
22 c'est que l'indice de continuité. Hein! C'est le
23 nombre de minutes où les clients ont été en panne
24 de façon provinciale. Alors, c'est sûr que quand il
25 y a des pannes sur les réseaux autonomes, c'est

1 versé dans mon indice de qualité, mais, ça, c'est
2 quelque chose de complètement indépendant de ce que
3 mon collègue... à quoi mon collègue faisait
4 référence plus tôt qui est l'indice de
5 satisfaction. Il y en a une que c'est une mesure
6 technique et l'autre, c'est vraiment une mesure de
7 satisfaction.

8 (10 h 48)

9 Q. [120] Mais au niveau de l'indice de continuité,
10 est-ce que le Distributeur est quand même en mesure
11 d'évaluer la productivité ou la qualité du service
12 en réseaux autonomes à l'aide de cet indicateur-là?

13 R. Je vais faire référence à ce que mon collègue a dit
14 hier. Au niveau des investissements, c'est sûr que
15 quand on investit sur le réseau, sur nos programmes
16 de maintenance, nos programmes de mise à niveau du
17 réseau, alors on le fait avec des indices
18 importants sur la qualité de service, sur... Il a
19 parlé aussi hier de la matrice de sévérité. Je ne
20 veux pas entrer là-dedans parce que c'est vraiment
21 lui l'expert. Mais c'est sûr que les lignes de
22 réseaux autonomes pour assurer la qualité de
23 service sont incluses dans cette démarche-là. Elles
24 font partie donc de l'analyse globale sur les
25 dollars qu'on doit investir pour assurer une bonne

1 qualité de service à nos clients. Mais encore là je
2 reviens au fait du nombre de clients en réseaux
3 autonomes qui est, je dirais, relativement faible
4 par rapport à la clientèle du Québec.

5 Q. [121] Je vous remercie. Merci. Ça va compléter pour
6 nos questions.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci, Maître Paquet. Or, SÉ-AQLPA, Maître Neuman.

9 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

10 Bonjour, Madame la Présidente; bonjour, Monsieur et
11 Madame les régisseurs. Bonjour messieurs, dames.
12 Dominique Neuman pour Stratégies énergétiques et
13 l'AQLPA.

14 Q. [122] Mes questions portent également sur... bien,
15 portent en premier lieu sur l'indice de
16 satisfaction de la clientèle. D'abord, pour une
17 question de précision documentaire. Lors d'une
18 rencontre de travail qui a eu lieu le onze (11)
19 juin deux mille quinze (2015), Hydro-Québec
20 Distribution a déposé un document, un document de
21 travail, et, sauf erreur, je ne pense pas qu'il a
22 été redéposé comme faisant partie de la preuve au
23 présent dossier.

24 Et pour vous éclairer, des extraits de ce
25 document, notamment les pages 11 et 12 se trouvent

1 reproduites à... enfin votre réponse à la demande
2 de renseignements numéro 1 du GRAME, mais en fait
3 c'était les questions du GRAME qui reproduisait ce
4 document, ça se trouve à la pièce qui vient d'être
5 mentionnée incidemment par ma collègue du GRAME,
6 c'est la pièce B-80 (HQD-16, Document 5) aux pages
7 24 et suivantes. Donc, il y a une reproduction de
8 la page 11 de ce document et de la page 12, là, qui
9 font état à la fois de la mesure actuelle et de la
10 nouvelle mesure proposée de l'indice de
11 satisfaction de la clientèle. Donc, juste pour que
12 ce soit formellement en preuve, est-ce que vous
13 confirmez que donc c'est bien votre document et que
14 ça fait partie de ce que... de la position encore
15 aujourd'hui d'Hydro-Québec Distribution sur ce
16 sujet?

17 M. NADHEM IDOUDI :

18 R. Oui, je le confirme.

19 Q. [123] D'accord. Donc, en rapport avec cela et
20 également avec votre preuve principale, ce n'est
21 pas la peine d'y aller tout de suite, qui est la
22 pièce B-13 (HQD-2, Document 1) page 15 au tableau 4
23 où vous énoncez les résultats de l'indice de
24 satisfaction de la clientèle selon la méthode
25 actuelle sur différentes années, ce qu'on aimerait

1 savoir, c'est quelle est l'équation finalement,
2 c'est-à-dire est-ce qu'il y a un document qui
3 indique précisément à la fois selon la méthode
4 actuelle et selon la méthode future envisagée
5 quelle est l'addition des éléments. Est-ce que
6 c'est un point pour chacun des éléments? Est-ce que
7 c'est le même nombre de points pour chacun? Est-ce
8 qu'il y a une... Est-ce que vous êtes en mesure de
9 fournir les deux équations, avant, c'est-à-dire
10 avant jusqu'à maintenant et après quant à la
11 manière de mesurer la qualité de service,
12 l'indicateur de qualité de service?

13 R. Je n'ai pas bien compris votre question. Est-ce que
14 vous parlez au niveau de la méthodologie?

15 Q. [124] Oui, au niveau de la méthodologie. L'équation
16 qui permet d'ajouter... Bon. J'imagine, il y a un
17 certain nombre de points pour chaque sous-item. Et
18 au bout de la ligne, comment est-ce qu'on arrive à
19 établir ce taux?

20 R. Je pourrais faire un léger descriptif de la
21 méthodologie actuelle puis vers quoi qu'on s'en va
22 l'année prochaine au niveau de la mesure de la
23 satisfaction, de l'indice de satisfaction de la
24 clientèle.

25 Q. [125] Oui, vous pouvez le faire, mais gardez à

1 l'esprit qu'on a déjà ces extraits de votre pièce
2 que vous avez déjà déposée. Donc, ce n'est pas la
3 peine de les répéter intégralement. On a déjà...

4 R. Donc, c'est quoi votre question exactement?

5 Q. [126] Si vous avez l'équation qui permet de
6 savoir... Bon. J'imagine, on part d'un
7 questionnaire?

8 R. Oui.

9 Q. [127] Vous soumettez un questionnaire aux
10 différents clients. D'abord, on n'a pas les
11 questions exactes comme telles qui sont posées aux
12 clients. Donc, est-ce que ça serait possible de
13 fournir un document qui permette d'établir comment
14 est-ce qu'on arrive concrètement à cet indice?
15 (10 h 53)

16 R. Je vais vous expliquer concrètement comment ça
17 marche le sondage. En fait, pour la façon actuelle,
18 c'est qu'on pose à peu près aux alentours de
19 quatre-vingt-dix (90) questions, donc à chaque
20 client. Donc, on a un échantillon, par exemple, au
21 trimestre, au total quatre mille (4000) clients
22 résidentiels qu'on les appelle. Donc, la maison de
23 sondage qui appelle, puis elle pose une série de
24 questions sur les attentes des clients. Donc, sur
25 un paquet de sujets qui touchent... qui sont

1 classés en deux... en deux sous-groupes, donc un
2 volet clientèle puis l'autre volet, c'est au niveau
3 de... en fait, tout ce qui... ça touche distribué,
4 et caetera.

5 Donc, et ils donnent des notes. Donc, pour
6 chacune des questions, donc « êtes-vous satisfait
7 de... » par rapport, par exemple, le service à la
8 clientèle « êtes-vous... » C'est avoir des attentes
9 de manière générale puis... En fait, chaque client,
10 il va... il va accorder une note sur dix (10).
11 Donc, après on va compiler donc une moyenne des
12 processus, donc clientèle, est distribuée. Donc,
13 c'est une moyenne arithmétique simple des notes que
14 les clients accordent puis qui servent par la suite
15 à déterminer la note générale de l'indice de
16 satisfaction par marché, par segment, ce qu'on a
17 dans le cas résidentiel, grand compte, affaire et
18 autre.

19 Q. [128] Pour quatre-vingt-dix (90) questions, je suis
20 un peu surpris du nombre. C'est le client reçoit ça
21 par la poste ou c'est par téléphone?

22 R. Non, non. C'est un sondage téléphonique qui dure...

23 Q. [129] Qui se fait poser quatre-vingt-dix (90)
24 questions? O.K.

25 R. Oui. Puis c'est des firmes qui sont spécialisées.

1 Habituellement, un sondage dure à peu près entre
2 quinze (15), vingt (20) minutes, dépendamment des
3 questions. Évidemment, lorsqu'il y a des questions
4 que... auxquelles le client répond « je ne sais
5 pas » ou quelque chose comme ça, ça raccourcit
6 évidemment le sondage.

7 Puis, c'est une des raisons d'ailleurs
8 pourquoi on voulait passer à un nouveau mode de
9 sondage. En fait, on voulait simplifier puis on
10 voulait aussi améliorer la portée des sondages afin
11 d'avoir une mesure plus directe sur les processus
12 de distribution, donc d'Hydro-Québec Distribution.
13 À l'égard qu'on pose essentiellement quatre
14 questions au niveau de la satisfaction. Donc, la
15 satisfaction par rapport à la qualité, continuité
16 de service, donc c'est une question libellé comme
17 telle : êtes-vous satisfait de la qualité et
18 continuité de service que Hydro-Québec offre?

19 Une question par rapport à la facturation,
20 donc la facture comme telle, mais sans tenir compte
21 du tarif. Une question par rapport au service à la
22 clientèle puis une question par rapport aux
23 informations et produits qu'on offre qui aident aux
24 clients à comprendre sa facture d'électricité ou à
25 réduire sa consommation d'électricité. Donc, ça,

1 c'est les quatre questions de base auxquelles se
2 rajoutent d'autres questions qui nous permettent de
3 catégoriser le client.

4 En fait, on veut savoir s'il a vécu des
5 pannes récemment, les trois derniers mois ou, en
6 fait, les douze (12) derniers mois. Est-ce que, par
7 exemple, il adhère à un mode de versements égaux?
8 Est-ce qu'il utilise Internet pour ses factures? Il
9 y a aussi un paquet de questions, c'est sûr,
10 démographiques afin de bien, si vous faites...
11 avoir une portée d'analyse en termes de
12 caractérisation du client.

13 Donc, la moyenne de ces notes-là, les
14 quatre dimensions principales, ça définit l'indice
15 de satisfaction par client auquel aussi on remonte,
16 on fait encore une moyenne de l'ensemble des
17 clients qui étaient sondés, puis on détermine de
18 cette façon-là l'indice de satisfaction clientèle,
19 donc la nouvelle mesure. Ce qui est avantageux avec
20 ça, c'est qu'on pousse... ce qu'on change comme
21 élément méthodologique, c'est qu'on demande au
22 client lorsqu'il donne une note inférieur à sept
23 sur dix (7/10), on leur demande de citer des motifs
24 d'insatisfaction. Pourquoi vous... étant donné que
25 vous avez donné une note inférieure à sept, c'est

1 quoi vos motifs d'insatisfaction.

2 Ça fait qu'on demande de nommer des motifs,
3 puis ça nous permet, nous, à mieux comprendre, à
4 mieux analyser aussi l'évolution de ces indices-là
5 puis à la limite, émettre, en fait, des constats
6 qu'on envoie par la suite aux directions concernées
7 « voici qu'est-ce qui a été constaté au
8 trimestre... premier trimestre par exemple deux
9 mille seize (2016), deuxième trimestre deux mille
10 seize (2016). » Puis... au besoin, c'est un plan
11 d'actions à définir ou des changements à apporter.

12 Q. [130] O.K. Donc, si je comprends bien, dans la
13 nouvelle méthode, vous partez de quatre questions
14 globales et ensuite des sous-questions.

15 R. Exactement.

16 Q. [131] Mais les sous-questions, leur utilité n'est
17 pas tellement au niveau quantitatif au niveau de
18 l'indice, c'est davantage au niveau qualitatif en
19 vue de vous permettre de faire des
20 recommandations...

21 R. Oui.

22 Q. [132] ... ou des constats.

23 R. Excusez-moi. Effectivement, donc lorsque je
24 prends... je prends l'exemple de qualité et
25 continuité de service, ça fait que je pose la

1 question : « Êtes-vous satisfait par rapport à la
2 qualité et continuité de service? » Ça fait qu'il
3 me donnerait... probablement, un client, il va
4 donner huit sur dix (8/10) ou sept sur dix (7/10)
5 ou six sur dix (6/10) ou peut-être qu'il va me
6 donner quatre sur dix (4/10).

7 Après, bien, on demande si... dépendamment
8 s'il a donné une note en bas de sept, on demande
9 c'est quoi? Nommez-moi trois motifs
10 d'insatisfaction. Ça fait que le client
11 probablement il va me nommer « bien, j'ai eu des
12 pannes souvent les derniers mois » et caetera, pour
13 un cas précis.

14 Par la suite, il y a certaines questions.
15 Par exemple, on demande, est-ce qu'il y a eu des
16 interruptions les trois derniers mois? Ça fait
17 qu'il va me dire probablement oui ou non.

18 Par la suite, êtes-vous... est-ce que vous
19 étiez informé d'avance sur le moment
20 d'interruption? Ça fait que probablement, il va me
21 dire oui ou non. Puis s'il dit « oui », bien il y a
22 d'autres questions qui se posent. Est-ce que Hydro-
23 Québec a respecté le délai de l'information? Ça
24 fait que, et caetera, et caetera.

25 Puis, nous, ça va nous permettre aussi, le

1 fait d'avoir ces informations-là de juger notre
2 intervention, notre processus, comment il marche,
3 mais du point de vue client, donc le point de vue
4 satisfaction et non pas point de vue indicateur
5 opérationnel.

6 (11 h)

7 Q. [133] Il y a un élément nouveau cette année que
8 nous avons obtenu par certaines demandes de
9 renseignements que nous avons formulées, il s'agit
10 des réponses qu'Hydro-Québec avait fournies. Ce
11 n'est pas la peine d'aller à ce document pour
12 l'instant, mais c'était vos réponses 1.16 e) à
13 notre demande de renseignements. Donc, votre
14 document c'est B-84, HQD-16, Document 8 et c'est
15 aux pages... en page 22. Donc, vous avez fourni
16 l'information quant à ce qu'on appelle désormais le
17 nombre d'appels manqués, c'est-à-dire des appels de
18 clients qui ne parviennent pas... qui téléphonent
19 mais qui ne parviennent pas à être mis en attente,
20 donc ils ne rentrent pas dans l'autre statistique,
21 l'autre statistique étant celle du délai de réponse
22 pour quelqu'un qui est déjà en attente et qui,
23 ultimement, va se faire répondre par quelqu'un.
24 Vous, voyez de quoi je veux parler?

25

1 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Avez-vous une question?

3 Q. [134] Oui, ma question c'est : Est-ce que cet
4 aspect est pris en compte dans votre sondage, soit
5 avant, soit après, relatif à l'indice de
6 satisfaction de la clientèle? D'abord, est-ce que
7 vous tenez compte du délai de réponse mais aussi,
8 est-ce que vous tenez compte du taux... bien, du
9 taux de non-attente, en fait d'appels manqués, là,
10 de gens qui n'arrivent pas à être mis en attente,
11 donc n'arrivent pas à avoir un délai de réponse?

12 M. NADHEM IDOUDI :

13 R. Bien, en fait, dans la dimension service à la
14 clientèle, lorsqu'on pose la question : « Êtes-vous
15 satisfait par rapport aux services offerts au
16 niveau de la clientèle? », ça veut dire, l'accueil
17 et traitement des demandes, là-dedans il y a
18 certaines questions qu'on demande aux clients c'est
19 quoi le mode de communication qu'il a choisi, est-
20 ce que c'était téléphone, est-ce que c'était par
21 Web, et caetera. Mais on ne rentre pas dans :
22 « Est-ce qu'on vous a répondu du premier coup ou
23 non? », et caetera. Ça c'est... on reste vraiment
24 général en termes de la satisfaction par rapport
25 aux services.

1 Ça fait que le client, probablement,
2 admettons qu'il a vécu une bonne expérience ou une
3 expérience peut-être désagréable, la note... on
4 suppose que la note va être... va en dépendre par
5 conséquence. Donc, s'il a vécu une bonne
6 expérience, probablement il va me donner une note
7 de huit, neuf sur dix (8-9/10) puis si, pour des
8 raisons X, il a attendu longtemps, probablement...
9 ou il se rappelle qu'il a eu une expérience peut-
10 être désagréable, probablement il va donner une
11 note de six, sept. Puis là on va demander, dans ce
12 cas-là : « C'est quoi vos motifs
13 d'insatisfaction? », puis il va me le nommer. Ça
14 fait que c'est... au niveau de satisfaction
15 clientèle, c'est comme ça qu'on mesure donc, par
16 rapport à cette dimension-là, service à la
17 clientèle.

18 Q. [135] O.K. Cet indice de satisfaction à la
19 clientèle, autant avant qu'après, là, pour le
20 futur, pour deux mille seize (2016), est-ce qu'il
21 est correct de comprendre que c'est le même indice
22 de satisfaction de la clientèle que vous utilisez
23 aux fins de la rémunération incitative, qui se
24 trouve incidemment à B-27, HQD-8, Document 2, page
25 24? En excluant, évidemment, la grande entreprise,

1 là.

2 R. En fait, par rapport aux objectifs, peut-être, je
3 pense que le panel numéro 2 n'est pas libéré
4 encore, peut-être il pourrait répondre à la
5 question, qu'est-ce qui est considéré dans les
6 objectifs corporatifs deux mille quinze - deux
7 mille seize (2015-2016)?

8 Q. [136] Vous, vous ne savez pas...

9 R. Bien, en fait...

10 Q. [137] Parce qu'il y a un ISC, un indice de
11 satisfaction à la clientèle...

12 R. Oui, il y a un ISC actuellement...

13 Q. [138] ... dont les résultats semblent être les
14 mêmes puisqu'il s'agit d'une moyenne multisecteur,
15 là, semblent ressembler aux propres indices de
16 satisfaction à la clientèle que vous avez dans
17 votre pièce.

18 R. Pour deux mille quinze (2015), la réponse c'est
19 oui. Donc, ça exclut les clientèles grande
20 puissance mais c'est une moyenne pondérée, selon
21 les revenus qui apportent ces segments-là. Donc, si
22 je prends, par exemple, l'indice satisfaction
23 clientèles combinées, ça compose la clientèle
24 résidentielle, grands comptes, affaires et autres,
25 donc la note sera pondérée selon le poids des

1 revenus.

2 Q. [139] Mais c'est le même indice...

3 R. Pour deux mille quinze (2015).

4 Q. [140] Mais c'est la même méthodologie, c'est-à-dire
5 l'ISC qui sert à l'objectif corporatif c'est le
6 même ISC que ce que vous avez vous-même dans vos
7 indicateurs?

8 R. Oui, pour deux mille quinze (2015), exactement.

9 Q. [141] Je vous ai posé quelques questions sur le
10 sondage. Vous m'avez dit, avant, qu'il y avait
11 quatre-vingt-dix (90) questions, maintenant quatre
12 questions et des sous-questions. Est-ce que c'est
13 possible, pour avoir une vue plus nette, de déposer
14 le sondage... le questionnaire de sondage avant,
15 donc que vous utilisez actuellement et celui que
16 vous prévoyez utiliser à partir de deux mille seize
17 (2016)?

18 Me ÉRIC FRASER :

19 Évidemment, la Régie jugera si l'information... je
20 trouve qu'il est tardif, dans le processus, pour
21 déposer un document aussi détaillé puis qui peut
22 entraîner d'autres questions puis qui... enfin,
23 bref, je trouve qu'il est trop tardif pour demander
24 cette information-là.

25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :
2 Nous nous en remettons à la Régie là-dessus. Il y a
3 eu quelques réponses générales qui ont été données
4 sur ce que ça contenait, sur ce que ça ne contenait
5 pas. Ça se peut que ce soit plus aisé de voir
6 concrètement de quoi il est question. Mais il est
7 certain que, quand l'engagement sera rempli, que le
8 panel ne sera plus là mais c'est une information
9 qui pourrait être utile si jamais nous avons à la
10 commenter au moment où nous passerons en preuve.
11 Il se peut que la Régie elle-même souhaite avoir ce
12 document.

13 (11 h 05)

14 LA PRÉSIDENTE :
15 La Régie ne considère pas que ce soit réellement
16 utile à ce stade-ci, à la lumière des informations,
17 là, qui ont été données vers une transition vers
18 une nouvelle procédure, un nouveau type de sondage.
19 Alors je ne vois guère qu'est-ce qu'on y
20 apprendrait de plus dans ce sens-là et je pense que
21 la Régie n'autorisera pas, là, la production de ces
22 quatre-vingt-dix (90) questions d'un sondage somme
23 toute périmé.

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :
25 Je parlais également du nouveau, du nouveau.

1 L'ancien et le nouveau.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Bien écoutez, le nouveau, on a les informations là,
4 je... je ne vois pas, Maître Neuman, où ça va nous
5 amener beaucoup plus loin, là, dans la... dans ce
6 qu'on a à décider. C'est les résultats
7 essentiellement, là, qui sont les plus pertinents
8 et de voir, je pense qu'on a eu l'information par
9 le témoin sur la manière de procéder. Ils ont
10 sûrement une firme de sondage qui n'appelle pas à
11 l'heure du souper, donc leurs résultats ne
12 devraient pas être trop pires.

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 Je vous remercie. Merci.

15 Q. [142] Donc je passe à un autre groupe de questions
16 pour parler plus particulièrement donc du service à
17 la clientèle. D'abord, il y avait une question que
18 j'avais posée au panel 2, mais qui m'avait référé
19 au panel 3, concernant ces heures d'ouverture
20 modifiées dont monsieur Richard a fait état dans sa
21 présentation du panel numéro 1. Notre... enfin ce
22 que nous croyons avoir compris du témoignage de
23 monsieur Richard c'est que les heures d'ouverture
24 actuelles se terminent à seize heures trente (16 h
25 30) et j'ai été un peu surpris de... de cela. Ma

1 compréhension c'est que déjà avant c'était... les
2 heures d'ouverture s'étendaient déjà en soirée,
3 donc si vous pouvez préciser quelles sont les
4 heures d'ouverture actuelles et quelles sont les
5 heures d'ouverture modifiées auxquelles vous
6 procédez?

7 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

8 R. Oui, bien j'ai relu... j'ai relu dans le fond... ce
9 que monsieur Richard a dit, dans le fond, c'était
10 un... il voulait plus donner un concept du style :
11 quand on est ouvert de huit heures et demie (8 h
12 30) à quatre heures et demie (4 h 30) et que nos
13 clients veulent nous appeler, ta-ta-ta, bien sûr ce
14 ne sont pas nos heures d'ouverture. On a
15 plusieurs... différentes heures d'ouverture
16 dépendant les sujets ou les attentes de certaines
17 clientèles.

18 À titre d'exemple, pour ce qui est des
19 pannes et urgences on est ouvert vingt-quatre
20 heures sur vingt-quatre (24/24) sept jours/semaine.
21 Pour ce qui est du support technique Web, on est
22 ouvert du lundi au vendredi de huit heures (8 h) à
23 vingt heures (20 h) et le samedi et dimanche de dix
24 heures (10 h) à dix-huit heures (18 h), parce que
25 c'est souvent là que nos clients vont aller sur le

1 Web. Pour ce qui est du service à la clientèle, on
2 est ouvert de... résidentiel, on est ouvert de huit
3 heures (8 h) à dix-huit heures (18 h) et le
4 recouvrement en période hors pointe aussi, de huit
5 heures (8 h) à dix-huit heures (18 h). Par contre,
6 le recouvrement en période de pointe, on est ouvert
7 jusqu'à vingt heures trente (20 h 30) le soir,
8 parce qu'on comprend que les clients des fois
9 peuvent arriver à la maison puis constater une
10 situation puis on veut être là pour eux. Donc on a
11 plusieurs heures d'ouverture comme ça, dépendant de
12 la situation, le moment de l'année et le type de
13 clientèle.

14 Q. [143] Et ça, c'est les heures d'ouverture modifiées
15 et améliorées ou c'étaient les anciennes?

16 R. Non, c'est... c'est les pas bonnes, imaginez-vous
17 donc!

18 Q. [144] C'est les pas bonnes!

19 R. Non, non, c'est les... c'est les historiques.
20 Alors, nous, dans le fond, le concept c'est qu'on
21 se dit : bon, nous, on est client, moi, je suis
22 cliente, vous êtes probablement client, vous
23 travaillez, je travaille. Mon patron n'apprécierait
24 sûrement pas que je traite, de régler mes problèmes
25 personnels, la facturation personnelle sur l'heure

1 du travail. J'imagine que c'est la même chose pour
2 l'ensemble de nos clients.

3 Alors les clients tentent de nous rejoindre
4 avant leur travail, sur leur heure de dîner, après
5 leur travail, des fois peut-être en soirée ou le
6 week-end. Et, nous, bien dans le fond, on est...
7 nos heures d'ouverture ne sont pas très, très
8 flexibles, ce qui fait en sorte que le lundi matin
9 ou le matin c'est très difficile parce qu'il y a
10 beaucoup de clients qui essayent de nous rejoindre
11 avant de rentrer à leur travail. Sur l'heure du
12 lunch, bien nos gens mangent aussi, donc ça fait en
13 sorte que la réception téléphonique est limitée. Et
14 en soirée, bien comme je vous dis c'est juste en
15 période de pointe, on est là juste pour les gens
16 qui éprouvent des problèmes de recouvrement. Et la
17 fin de semaine, on n'est pas là.

18 D'autre part, à un moment donné vous allez
19 me parler peut-être de taux d'abandon puis de taux
20 de blocage. Je ne sais pas, Maître Neuman, là,
21 si... j'ai eu comme ce sentiment-là. Mais...

22 Q. [145] Ça se peut, effectivement.

23 R. Ça se pourrait, hein? Donc c'est sûr qu'étant donné
24 que je n'ai plus de flexibilité de la main-
25 d'oeuvre, de par mes horaires de travail, les gens

1 on les embauche cinq jours/semaine sur des horaires
2 réguliers. On a quelques... au fil du temps, avec
3 le syndicat, on a réussi à négocier quelques
4 flexibilités, quelques horaires qui nous permettent
5 de couvrir, par exemple, le recouvrement en période
6 de pointe jusqu'à huit heures et demie (8 h 30) le
7 soir. Mais c'est quand même assez standard, donc
8 j'ai des gens qui travaillent cinq jours/semaine.
9 Alors si j'ai un fort volume d'appels un lundi,
10 supposons, là, que le premier (1er) juillet c'est
11 un samedi et que le lundi les clients veulent
12 m'appeler pour me dire qu'ils ont déménagé, bien
13 moi j'ai pas plus d'effectifs que je peux mettre au
14 téléphone. Donc ce que ça fait, c'est que justement
15 les clients n'arrivent pas à rentrer parce que tous
16 les ports téléphoniques sont pris. Ou ceux qui
17 arrivent à rentrer ils vont attendre longtemps, il
18 se peut qu'ils abandonnent, de découragement. Mais
19 je leur souhaite d'aller pouvoir faire leur
20 déménagement sur le Web, bien sûr.

21 Et alors que si j'avais la possibilité, par
22 exemple, d'avoir des gens à temps partiel, où là je
23 pourrais faire rentrer plus de monde dans des
24 journées où je m'attends à avoir un fort volume
25 d'appels et moins de monde dans les journées où je

1 m'attends à moins, au lieu d'avoir tout le temps
2 une base de personnes permanentes. C'est une des
3 idées qu'on pourrait avoir, c'est de dire : bien
4 staffez-vous pour être capable de répondre à
5 Katrina ou à Sandy, hein? Donc, d'être capable en
6 tout temps de répondre à tous les clients. Bien ça,
7 ça arrive quelques fois par année et ça veut dire
8 que tout le restant des autres journées, je vais
9 avoir des employés qui vont se tourner les pouces,
10 ils vont avoir rien à faire. Donc, il y a un
11 compromis à faire entre l'accessibilité
12 téléphonique, le délai d'attente et le nombre
13 d'effectifs que je vais embaucher parce que ça, ça
14 se retrouve dans la masse salariale, donc ça se
15 retrouve dans la demande budgétaire.

16 Q. [146] Mais ce que vous venez de mentionner, la
17 possibilité d'embaucher des gens à temps partiel,
18 est-ce que c'est quelque chose...

19 R. Par exemple.

20 Q. [147] ... que vous êtes en train de faire ou que...

21 R. Oui. Donc, c'est des choses qu'on discute avec le
22 syndicat, ce sont des concepts comme ça. Comme, par
23 exemple, du temps partiel; par exemple, des
24 surnuméraires qui pourraient être des étudiants qui
25 viendraient prêter main forte l'été puis qui

1 pourraient garder... travailler une journée ou deux
2 journées par semaine durant l'année scolaire qui
3 leur permettrait d'avoir de l'argent de poche.
4 Donc, c'est tous des concepts... par exemple,
5 d'avoir des gens de quarts qui pourraient
6 travailler, par exemple, un weekend sur deux, un
7 weekend sur trois puis d'être capable d'ouvrir nos
8 services à la clientèle la fin de semaine.

9 Donc, c'est toutes des choses qu'on est en
10 train de discuter avec le syndicat. Puis là, bien
11 nous, ce qu'on espère, de part et d'autre, autant
12 au niveau syndical de notre côté, c'est d'arriver à
13 une entente de principe d'ici la fin de l'année
14 pour que les instances syndicales puissent aller
15 consulter leurs membres au début... au retour des
16 Fêtes parce que c'est clair que moi, j'ai des
17 postes, là, à afficher, j'ai des postes à combler,
18 j'ai des gens qui sont partis à la retraite.
19 J'engage, à chaque année, des saisonniers pour la
20 période estivale, je veux savoir je les engage sur
21 quel statut, quel horaire? Je veux faire ça
22 rapidement pour que quand la saison... la haute
23 saison de service à la clientèle, c'est-à-dire
24 recouvrement, des déménagements et des MVE vont
25 partir, que j'aie les gens sur les bons horaires

1 pour qu'on puisse offrir... élargir, dans le fond,
2 notre offre de service au niveau du service à la
3 clientèle. Je pense que ça va être bon pour tout,
4 là.

5 Q. [148] Tout à l'heure, vous avez mentionné le mot
6 « blocage ». Est-ce que je comprends que ça a la
7 même signification que le mot « appel manqué »
8 auquel j'ai référé tout à l'heure?

9 R. Oui, bien...

10 Q. [149] Oui.

11 R. ... nous, dans le marché, le taux de blocage,
12 c'est, dans le fond, c'est les appels qu'on ne peut
13 pas recevoir. Donc, on ne peut pas...

14 Q. [150] Oui. Non, c'était juste pour être sûr que
15 j'ai bien compris le mot.

16 R. Oui. C'est comme ça que je l'appelle, c'est la même
17 chose.

18 Q. [151] Nous vous remercions de nous avoir fourni des
19 statistiques sur, bien, ce qu'on appelle le nombre
20 d'appels manqués ou le...

21 R. Oui.

22 Q. [152] ... le nombre de blocages.

23 R. Oui.

24 Q. [153] Est-ce que je... en fait, nous n'avions pas
25 ces statistiques auparavant, en tout cas, on les a

1 demandées. Est-ce que c'est quelque chose que vous
2 mesurez depuis longtemps ou juste depuis l'année
3 mentionnée dans ce tableau... ça commence en deux
4 mille treize (2013).

5 R. Non, le... en fait, avant de... le taux de blocage
6 qu'on vous a donné, avant deux mille treize (2013),
7 on n'était pas capable de le segmenter par marché.
8 Hein, c'est pour ça qu'on vous l'a montré ensemble
9 en deux mille treize (2013), je crois, puis en deux
10 mille quatorze (2014), on vous le montre
11 séparément.

12 Q. [154] Non, je... je ne pense pas l'avoir
13 séparément, peut-être qu'il faudrait que je vérifie
14 dans...

15 R. Qu'est-ce que je vous ai donné?

16 Q. [155] ... la preuve, là. Je l'ai global en deux
17 mille quatorze (2014) aussi, deux mille quatorze
18 (2014), deux mille quinze (2015) aussi.

19 R. Le taux de blocage?

20 Q. [156] Oui. Il faudrait que je vérifie la pièce
21 originale, j'ai...

22 R. Non, ça, c'est en nombre. On parle en taux. Taux
23 d'abandon.

24 Q. [157] Mais le taux d'abandon, c'est pour les
25 personnes qui sont déjà en attente.

1 R. Non, c'est ça, c'est parce qu'il s'appelle taux
2 d'abandon associé au système téléphonique. Ça,
3 c'est le taux de blocage aussi.

4 Q. [158] O.K.

5 R. Ça, c'est un peu confondant, les noms qu'ils... je
6 ne sais pas d'où ça vient, là. Je pense ça... dans
7 le fond, ils répondaient à la question, la question
8 avait été libellée comme ça, donc ils ont appelé le
9 tableau selon la façon dont la question était
10 libellée. Mais en fait, il y a deux phénomènes. Il
11 y a le taux d'abandon du client, le client est en
12 ligne, il abandonne; et le taux de blocage, le
13 client ne peut pas rentrer.

14 Deux choses qui peuvent se passer. Par
15 exemple, on a des pannes majeures et on décide de
16 bloquer chez notre fournisseur, qui s'appelle All
17 Stream. Alors là, il ne peut même pas rentrer dans
18 notre ligne téléphonique ou il rentre, mais
19 l'option qu'il a choisie fait en sorte que je n'ai
20 pas assez de représentants formés pour répondre à
21 ces questions-là, alors là, c'est un deuxième
22 niveau de blocage. Dans le fond, j'ai des...
23 admettons, cent (100) représentants qui sont formés
24 sur une situation qui est très, très technique et
25 j'ai trois cents (300) clients qui essaient de

- 1 rentrer en ligne, alors là, à ce moment-là, ça va
2 bloquer, là, parce que je n'ai pas assez de
3 personnes en ligne pour être capable de répondre.
4 Ça, c'est le taux de blocage.
- 5 Q. [159] O.K. Mais je comprends correct...
- 6 R. Oui.
- 7 Q. [160] ... correctement, là, pour les années deux
8 mille quatorze (2014), deux mille quinze (2015),
9 là, que... attendez... on a déjà un taux d'abandon
10 de sept (7 %) à onze pour cent (11 %) pour les
11 clients qui sont déjà en attente...
- 12 R. De sept à onze...
- 13 Q. [161] ... et à ça s'ajoute autour de quinze pour
14 cent (15 %), qui est le taux d'abandon associé au
15 système téléphonique lui-même. C'est bien ça?
- 16 R. Le taux de blocage. Je vais l'appeler le taux de
17 blocage, vous permettez, on va... comme ça, on
18 va...
- 19 Q. [162] Donc, il y a ces deux pourcentages.
- 20 R. C'est deux phénomènes qui sont totalement
21 différents.
- 22 Q. [163] Il y a le sept (7 %) à onze pour cent (11 %),
23 qui est la décision du client d'abandonner.
- 24 R. Le sept pour cent (7 %), oui.
- 25 Q. [164] Oui, sept pour cent (7 %), décision du

- 1 client...
- 2 R. Oui.
- 3 Q. [165] ... d'abandonner.
- 4 R. Oui.
- 5 Q. [166] Et le quinze pour cent (15 %),
6 approximativement, qui est le système téléphonique
7 lui-même qui ne...
- 8 R. Qui ne peut pas absorber...
- 9 Q. [167] ... qui bloque, du blocage.
- 10 R. Oui.
- 11 Q. [168] Donc, si on additionne les deux, ça fait
12 approximativement autour de vingt-cinq pour cent
13 (25 %)...
- 14 R. Oui, mais on ne peut pas additionner...
- 15 Q. [169] ... ou vingt-deux pour cent (22 %).
- 16 R. Oui, on ne peut pas additionner les deux, parce que
17 c'est deux phénomènes totalement différents. Je
18 vais vous parler du taux d'abandon. C'est celui-là
19 que je trouve le plus intéressant.
- 20 Q. [170] Abandon par le client ou par le système?
- 21 R. Par le client.
- 22 Q. [171] O.K. d'accord.
- 23 (11 h 17)
- 24 R. Alors, le taux d'abandon par le client,
25 premièrement, bon, il est alentour de sept pour

1 cent (7 %) puis dans le marché, quand je me balise
2 avec des entreprises similaires, là, c'est alentour
3 de sept pour cent (7 %). Il y en a qui sont plus
4 élevés que ça, là. Mais dans les bonnes pratiques,
5 c'est alentour de sept pour cent (7 %). Puis là je
6 vous parle d'un... ce n'est pas un balisage, mais
7 de l'information de marché qu'on a eue d'une firme
8 qui s'appelle Chartwell qui a fait un... qui a posé
9 des questions auprès de cinquante et une (51)
10 utilités publiques en Amérique du Nord. Ça fait que
11 c'est quand même assez robuste. Donc, on est dans
12 le marché.

13 Ce qu'il faut comprendre, c'est qu'il y a
14 beaucoup d'appels abandonnés que c'est de ma faute.
15 J'induis le client... j'invite le client à
16 abandonner. Par exemple, le client qui attend sur
17 la file aménagement/déménagement, je lui dis :
18 « Bien, pourquoi tu attends? Raccroche. Va-t-en sur
19 Internet. Tu vas pouvoir le faire toi-même. » Même
20 chose pour les pannes. « Mais pourquoi tu attends
21 en ligne? Va sur la carte pannes, je t'ai mis une
22 belle carte pannes sur Internet. »

23 Donc, j'induis le client à abandonner avant
24 qu'on lui réponde. La preuve de ça, c'est que j'ai
25 évalué ça un petit peu, là, juste pour le fun,

1 c'est mes notes personnelles, là, près de vingt-
2 cinq pour cent (25 %) des abandons sont faits avant
3 trente (30) secondes. Ce n'est pas parce que c'est
4 long, là. Et si je monte ça à moins de... à deux
5 minutes, là, j'ai environ cinquante pour cent
6 (50 %) des clients qui abandonnent à l'intérieur de
7 deux minutes. Ça, c'est après avoir entendu le
8 message jusqu'à la fin.

9 Donc, ce n'est pas lié au fait que c'est
10 long sur la ligne. Donc, mettons, je dis il y en a
11 sept pour cent (7 %), mettons qu'il y en a la
12 moitié que, moi-même, j'induis de par mon message
13 dissuasif de raccrocher puis d'aller tenter d'aller
14 chercher son information lui-même, il en reste un
15 quatre pour cent (4 %) qui, effectivement, ça
16 pourrait être des clients qui trouvent ça trop long
17 ou qui viennent de se faire déranger pendant qu'ils
18 attendaient et qui décident de raccrocher.

19 Paradoxalement, les clients qui
20 abandonnent, ce n'est pas nécessairement les
21 clients sur les lignes où le délai est le plus
22 long. Parce qu'il y a des lignes où les délais...
23 des moments dans l'année, des lignes, les délais
24 sont très longs. Et pourtant les clients
25 n'abandonnent pas. Pourquoi? Parce qu'il y a aussi

1 une notion de sentiment d'urgence de la part du
2 client. Un client qui vient de recevoir un avis
3 d'interruption puis il veut régler, bien, il va
4 être bien plus patient qu'un client qui appelle
5 juste pour avoir une information puis dire, ah, je
6 rappellerai demain, ce n'est pas plus grave que ça.

7 Donc, je ne peux pas faire de corrélation
8 entre le taux d'abandon et le temps d'attente sur
9 les files. C'est vraiment la décision du client,
10 comment le client, lui ou elle, est prêt à attendre
11 compte tenu du sentiment d'urgence de l'information
12 qu'il veut avoir. Ça fait que, ça, c'est le taux
13 d'abandon.

14 Maintenant le blocage. Là, le blocage,
15 comme je vous disais, c'est variable dans le temps.
16 Ça peut être saisonnier. Ça peut être hebdomadaire.
17 Ça peut être une journée dans l'année. Ça peut être
18 une heure dans l'année. C'est lié par des facteurs
19 externes comme, par exemple, quand on a une panne
20 majeure, on sait que là toutes nos lignes vont être
21 prises.

22 Q. [172] Oui, mais ce n'est pas tellement de ça que je
23 parle.

24 R. O.K.

25 Q. [173] Parce qu'on a un taux de quinze pour cent

- 1 (15 %) annuel.
- 2 R. À quatorze...
- 3 Q. [174] Soit quatorze pour cent (14 %) ou quinze pour
4 cent (15 %).
- 5 R. Quatorze point quatre (14,4 %).
- 6 Q. [175] On a un taux annuel.
- 7 R. Oui. Puis qui a diminué depuis la fin de l'année,
8 oui.
- 9 Q. [176] O.K. Non, mais je ne parle pas de quelques
10 journées exceptionnelles où il y a vraiment une
11 surcharge de la ligne. Je parle... On a une
12 statistique annuelle en ce moment.
- 13 R. Oui, effectivement.
- 14 Q. [177] Donc, c'est un peu là-dessus que j'aimerais
15 avoir votre commentaire.
- 16 R. Oui.
- 17 Q. [178] Le quinze pour cent (15 %) ne s'explique pas
18 du fait qu'il y a peut-être trois jours ou même
19 cinq jours dans l'année où les lignes sont
20 surchargées. On parle d'une statistique annuelle.
- 21 R. Mettons on dit... Là, il est rendu à treize pour
22 cent (13 %), parce que l'année continuait. Si on
23 dit treize pour cent (13 %) sur deux cent vingt
24 (220) jours ouvrables, bien, ça fait comme une
25 vingtaine de jours mettons, une trentaine de jours

1 où il y a des moments, effectivement, qu'il y a des
2 clients qui vont abandonner.

3 Ceci dit, Maître Neuman, là, ces appels-là
4 n'ont pas disparu. T'sais, un client qui appelle
5 parce qu'il vient de se construire une maison, il
6 veut se faire brancher, « ah! C'est engagé, je ne
7 me ferai pas brancher d'abord ». Bien non, il va
8 rappeler. Donc, ça a un effet de lissage des
9 appels. C'est un mécanisme qui existe, qui existe
10 chez Vidéotron, chez Bell, chez toutes les
11 entreprises ou les fournisseurs qui ont des centres
12 d'appels que, à un moment donné, ils ne peuvent pas
13 engager du monde pour qu'en tout temps ils puissent
14 répondre à cent pour cent des appels.

15 Donc, oui, ça se pourrait que, lundi matin
16 de huit heures (8 h) à dix heures (10 h), ce soit
17 très difficile, puis qu'il y ait des appels, des
18 clients qui ne soient pas capables de rentrer en
19 ligne. Ces gens-là vont rappeler plus tard ou vont
20 rappeler le lendemain. Rien ne se perd, rien ne se
21 crée. Ils vont quand même rappeler. Ça fait un
22 effet de lissage.

23 Moi, je vous dis, la solution à ça, c'est
24 d'avoir l'élargissement des heures d'ouverture.
25 Parce que si j'ai des problèmes à répondre le lundi

1 matin, c'est probablement que c'est des clients qui
2 ont regardé leur compte le samedi puis le dimanche,
3 puis s'ils avaient pu appeler là, bien, ils
4 n'auraient pas appelé le lundi matin. Donc, ça va
5 faire un effet de lissage et ça va réduire le taux
6 de blocage au niveau de notre clientèle.

7 Donc, plus qu'on va être capable d'avoir de
8 la flexibilité sur la qualité... Dans le fond, plus
9 je vais être capable de faire un bon arrimage entre
10 quand le client veut m'appeler et ma force de
11 frappe, là, combien de représentants que j'ai et
12 est-ce qu'ils sont formés sur les bons sujets, puis
13 qu'il va y avoir un arrimage parfait, plus le taux
14 de blocage va diminuer. Puis c'est ça qu'on veut
15 faire. Quand on dit améliorer le service à la
16 clientèle, c'est sur ça qu'on travaille. Et déjà
17 l'année prochaine, je vais revenir vous dire que
18 c'est mieux.

19 Q. [179] Est-ce que vous avez une cible quant au taux
20 de blocage?

21 R. Un?

22 Q. [180] Une cible.

23 R. On n'a pas de cible. Mais ce que je vous dirais,
24 c'est qu'on veut s'améliorer. C'est une cible
25 d'amélioration. Mais je n'ai pas un chiffre, là, à

1 vous dire.

2 (11 h 22)

3 Q. [181] Par ailleurs, on note que le budget, le coût
4 total du processus de SALC diminue de cinq point
5 six pour cent (5,6 %) pour l'année témoin projetée.
6 Je comprends qu'une bonne partie de cette
7 diminution est due à la modification comptable
8 quant aux charges de retraite?

9 R. Effectivement.

10 Q. [182] Mais au-delà de cela, au-delà de cette
11 variation due aux charges de retraite, pour vous
12 permettre d'effectuer ces améliorations dont vous
13 parlez, à la fois donc des améliorations pour
14 baisser le taux de blocage, les améliorations quant
15 aux heures d'ouverture et quant à la disponibilité
16 éventuelle de personnel à temps partiel, cela
17 n'amènerait-il pas pour l'année témoin un besoin
18 d'accroître le budget disponible total pour le
19 processus?

20 R. En fait, non. Bien, je veux dire, je pense que la
21 demande qu'on a faite, on l'a faite en évaluant
22 bien c'était quoi nos besoins. Si vous me dites,
23 est-ce que vous avez l'intention de réduire les
24 effectifs au centre d'appels? C'est ça votre
25 question. C'est non. Au contraire, même, on...

1 Q. [183] Est-ce que vous avez l'intention d'accroître
2 le budget?

3 R. Bien, accroître, on risque d'avoir un petit peu
4 plus d'effectifs cette année en deux mille seize
5 (2016) au centre d'appels parce que, effectivement,
6 on a eu plus de départs à la retraite qu'on avait
7 anticipés. Et en fonction de l'élargissement des
8 heures d'ouverture, bien, c'est sûr qu'on va
9 vouloir s'assurer d'avoir assez d'effectifs pour
10 répondre aux clients en fonction des besoins
11 d'affaires. Donc, on n'est pas dans un mode de
12 réduction des effectifs au centre d'appels, au
13 contraire. Donc, le cinq point six pour cent
14 (5,6 %) dont vous parlez, là, c'est exclusivement
15 lié à la charge de retraite. Il n'y a pas
16 d'objectif de réduire des effectifs au centre
17 d'appels en deux mille seize (2016). Au contraire,
18 on risque d'en avoir un petit peu plus, à
19 l'intérieur toujours du budget qu'on a demandé dans
20 le cadre de la demande budgétaire.

21 Q. [184] Oui. Mais il reste qu'au global, vous aurez
22 plus d'heures, et des heures possiblement occupées
23 par des gens à temps partiel ou...

24 R. À temps plein, à temps partiel, et caetera.

25 Q. [185] Temps plein, temps partiel?

1 R. Oui.

2 Q. [186] Donc, cela...

3 R. Ça va amener une augmentation de la masse
4 salariale.

5 Q. [187] Oui.

6 R. Et elle est déjà incluse dans la demande
7 budgétaire. On a déjà prévu ça, oui.

8 Q. [188] Donc je vous remercie beaucoup.

9 R. Merci.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci, Maître Neuman. Or, les questions de la
12 Régie, Maître Gariépy.

13 INTERROGÉS PAR Me ANNIE GARIÉPY :

14 Merci, Madame la Présidente. Annie Gariépy pour la
15 Régie. Bonjour aux membres du panel.

16 Q. [189] J'aurais une question en fait qui traitera
17 des indicateurs de performance relatifs aux
18 investissements. Je peux vous référer tout de suite
19 à la pièce B-126, qui est la réponse du
20 Distributeur à la DDR numéro 6 de la Régie, soit
21 HQD-16, Document 1.5. Ce sera aux réponses 10.1 et
22 10.2. Pour se remettre tous en contexte, la Régie,
23 dans une correspondance le dix-huit (18) juin deux
24 mille quinze (2015) avait, en suivi de la rencontre
25 technique du dernier dossier tarifaire, la Régie

1 mentionnait que certains types d'information
2 pourraient constituer des inducteurs de coûts
3 mesurables, puis que la Régie pourrait être
4 intéressée à obtenir ce genre de type d'indicateurs
5 relatifs aux investissements.

6 Dans la preuve du Distributeur, il indique
7 qu'il a amorcé avec la firme First Quartile des
8 analyses afin de relever des indicateurs de
9 performance relatifs aux investissements. Et
10 nommément, le Distributeur en mentionne un qui
11 traite des montants des investissements annuels en
12 distribution, global ou par catégories (maintenance
13 et croissance) sur la valeur de l'ensemble des
14 actifs en exploitation. Maintenant, si on regarde
15 la question 10.1 de la DDR numéro 6, la Régie
16 demande :

17 Veuillez préciser si les inducteurs de
18 coûts soulignés à la...

19 bon, dans la lettre du dix-huit (18) juin

20 ... ou une combinaison de ceux-ci,
21 pourraient constituer des éléments
22 pertinents aux fins d'apprécier le
23 caractère juste et raisonnable des
24 investissements.

25 Et le Distributeur nous explique qu'il « devra

1 choisir un indicateur qui, en plus d'être adopté
2 par le groupe de référence de l'industrie, doit
3 être significatif pour lui ». Enfin, si on regarde
4 à la question 10.2, le Distributeur nous mentionne
5 également que « First Quartile a exploré un nouvel
6 indicateur qui a été proposé par l'Association
7 canadienne de l'électricité » et qui permet, entre
8 autres, d'éviter certains ajustements. Et cet
9 indicateur s'appelle « les charges et les
10 investissements en maintien des actifs à la valeur
11 des actifs ». C'est ça. Donc vous comprendrez, à la
12 lecture des deux questions, que la Régie est comme
13 intéressée à obtenir notamment une mesure ou un
14 inducteur de coûts avant que les investissements
15 soient réalisés. Notamment l'intérêt vient de
16 lorsqu'il y a dépôt de projets d'investissements
17 sous l'article 73 de la Loi sur la Régie.

18 Donc, pouvez-vous, dans un premier temps,
19 me préciser un peu plus comment les deux
20 indicateurs que je vous ai mentionnés, bien que le
21 Distributeur nous a soumis, nous a précisés,
22 comment ces deux indicateurs peuvent aider la Régie
23 à porter une appréciation sur le montant de
24 l'investissement ou sur les investissements
25 autorisés?

1 (11 h 28)

2 M. MARCEL CÔTÉ :

3 R. Donc, en fait, on a eu des premières discussions
4 avec First Quartile comme telle pour être en mesure
5 de voir qu'est-ce qui peut être mesuré, qu'est-ce
6 qui peut être fait parce qu'eux autres ont une
7 banque de données de plusieurs compagnies avec
8 lesquelles ils ont de l'information. Et ce degré
9 d'information-là peut différer dépendamment de
10 chacune des entreprises. Il y en a qui répondent à
11 beaucoup de questions, d'autres peu de questions,
12 et caetera.

13 Hydro-Québec est dans ceux qui obtiennent
14 peu d'informations, on était dans un niveau
15 actuellement minimum, mais quand même, les
16 discussions qu'on a eues avec eux, c'était à
17 l'effet de savoir qu'est-ce qui se faisait en
18 termes d'investissements.

19 Vous vous souviendrez également que, je
20 pense, c'était dans la dernière cause tarifaire, on
21 avait mentionné à la Régie que le balisage qu'on
22 allait faire, on souhaitait les faire aux cinq
23 ans...

24 Q. [190] Oui.

25 R. ... et que ce balisage-là, vous avez fait également

1 dans votre décision, une liste d'éléments qui
2 doivent être inclus dans ce balisage-là. Et
3 nécessairement on considère que la question sur les
4 investissements doit faire partie... doit faire...
5 doit être incluse justement dans ces balisages-là.

6 Présentement, je n'ai pas aucune
7 information à ce niveau-là. On est encore à
8 discuter. Mais, c'est d'obtenir avec First
9 Quartile, une fois qu'on aura déterminé quelles
10 sont les informations qu'on a besoin et avec... Et
11 également, c'est la question de balisage, c'est
12 d'aller chercher des compagnies qui sont
13 comparables à Hydro-Québec, donc d'avoir des
14 compagnies qui ont des caractéristiques de
15 consommation, des caractéristiques propres de leur
16 réseau qui ressemble à celui d'Hydro-Québec pour
17 être en mesure de voir également ce balisage-là.

18 Et également on veut se comparer pas avec
19 la moyenne, mais avec les meilleures pratiques,
20 donc, ceux qui ont les meilleures pratiques
21 s'identifient dans ces groupes-là, c'est les
22 meilleures pratiques. Et être en mesure de voir où
23 on se positionne par rapport à ce groupe-là. Ça
24 fait que ces travaux-là sont en cours présentement.

25 L'idée, c'est d'avoir cette information-là

1 sur une base annuelle, d'avoir toute cette
2 information-là sur une base annuelle et faire un
3 rapport à la Régie à tous les cinq ans sur
4 l'ensemble de ces pratiques-là. Donc, en matière
5 d'investissements, évidemment c'est un des éléments
6 qui fait partie de ce balisage-là comme tel.

7 Q. [191] Merci. Par ailleurs, outre ces indicateurs
8 qui impliquent un balisage externe, est-ce qu'il
9 existe d'autres indicateurs d'investissements qui
10 vous sembleraient pertinents à suivre année après
11 année à l'interne, qui seraient une comparaison
12 interne qui pourrait aider à obtenir l'objet... à
13 soutenir l'objectif de la Régie?

14 R. Bien, c'est clair que quand on se balise avec les
15 autres entreprises, il faut qu'on se mette au même
16 niveau, donc considérer les mêmes éléments. Et
17 quand on se compare à l'interne, c'est peut-être un
18 indicateur qui est un peu différent parce qu'on n'a
19 pas besoin de se rendre comparable avec quelqu'un
20 d'autre dans ce contexte-là.

21 C'est clair qu'aussi à l'interne, ce qu'on
22 veut être en mesure de voir, parce qu'on le voit
23 aussi avec les autres dossiers qu'on a à la Régie,
24 c'est d'être capable de... est-ce qu'on est capable
25 de trouver un indicateur qui va nous... qui

1 pourrait nous servir d'inducteur sur le niveau
2 d'investissements. Donc, ça, ce sont des travaux
3 qui sont en cours présentement. Alors, je n'ai
4 pas... on n'a pas de... je ne peux pas vous donner
5 de piste actuellement. C'est, oui, on en a
6 plusieurs autres ou je n'en ai pas, mais ce sont
7 des choses qu'on regarde présentement.

8 Q. [192] Est-ce que c'est quelque chose que le
9 Distributeur a l'intention de présenter dans le
10 prochain dossier tarifaire, les résultats de...?

11 R. La question de balisage, j'ai mentionné tantôt, la
12 question de balisage, ça, ça va être dans une
13 période de cinq ans. Les autres indicateurs, c'est
14 clair que si on a d'autres indicateurs qui
15 pourraient servir en matière d'investissements, on
16 pourrait les fournir dans le prochain dossier.

17 Q. [193] Je vous remercie. Ce sera tout.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Merci, Maître Gariépy. Alors, pour la Régie,
20 Monsieur Houle, pas de question. Maître Rozon?

21 (11 h 33)

22 INTERROGÉS PAR LA FORMATION

23 Me LOUISE ROZON :

24 Q. [194] Merci. Bonjour aux membres du panel. Louise
25 Rozon pour la Formation. Je vais avoir juste deux,

1 trois questions concernant le programme visant les
2 ménages à faible revenu. Tout d'abord, juste vous
3 souligner, bon, je suis à la pièce B-0012, à la
4 page 5 de 8, que c'est toujours intéressant et
5 satisfaisant de constater que les invitations qui
6 sont faites par la Régie sont suivies. Donc, de
7 voir qu'il y a une collaboration beaucoup plus
8 large avec l'ensemble des associations de
9 consommateurs dans le cadre des tables que vous
10 avez... que vous avez mises sur pied, bien c'est,
11 j'avais juste indiqué « Super » sur ma page. Je
12 voulais vous le dire.

13 L'autre élément, je voudrais juste
14 comprendre comment vous allez fonctionner... Bon,
15 pour ce qui est du guichet unique, on comprend
16 qu'il va y avoir, éventuellement, des appels
17 d'offres pour identifier un prestataire et des
18 agents livreurs. Des agents livreurs, ça pourrait
19 être, éventuellement, des associations de
20 consommateurs ou d'autres types d'associations.
21 Mais je comprends de vos réponses de tantôt qu'il y
22 a peut-être des difficultés en ce qui a trait à la
23 façon dont les groupes de consommateurs qui siègent
24 à la table sont prêts à participer ou non comme
25 agents livreurs. Mais est-ce que vous allez

1 attendre d'avoir un consensus sur la façon de
2 transiger avec les associations de consommateurs
3 avant d'opérer? Parce que s'il y en a qui ne
4 veulent pas collaborer, bien, évidemment, c'est
5 leur choix; s'il y en a qui sont prêts à agir comme
6 agents livreurs, est-ce que vous allez les empêcher
7 d'agir parce que tout le monde n'est pas d'accord?
8 Je ne sais pas si je suis claire, là.

9 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

10 R. Oui, ça me fait rire parce que c'est un peu le
11 message que j'ai apporté à la dernière rencontre.
12 C'est que, nous, on veut le faire, on...
13 initialement, là, comme toute bonne personne des
14 opérations, on a fait un beau petit processus avec
15 des flèches, des boîtes, des responsabilités puis,
16 pour nous autres, c'était bien clair. Bon. Quand on
17 l'a présenté, au mois de mai, il y a eu des
18 réactions. Ça fait que là on a dit : « Bon, O.K.,
19 on comprend, on va essayer d'intégrer le plus
20 possible vos appréhensions. » Et, aussi, on nous a
21 demandé de faire un meilleur arrimage avec le BEIE,
22 qui a été une bonne idée, on les a rencontrés, on a
23 eu sept rencontres, je pense. Ils ont le goût
24 d'embarquer avec nous. Donc, c'est là qu'on a
25 réalisé que, finalement, entre le beau petit papier

1 puis comment ça va atterrir, il va y avoir des
2 différences. Et c'est la raison pour laquelle on a
3 suggéré un projet pilote, pour pouvoir, justement,
4 plus... mettre du concret là-dedans puis le faire
5 évoluer au fur et à mesure.

6 Pour ce qui est des participants.
7 Exactement, j'ai porté le même message que vous.
8 C'est qu'à un moment donné, nous, ce qu'on
9 souhaite, à tout le moins... on comprend toutes les
10 préoccupations de certaines associations parce
11 qu'il y a des associations qui veulent garder leur
12 indépendance par rapport à Hydro-Québec, ils
13 veulent jouer un rôle de conseil puis de
14 représentativité de la leur clientèle mais de là à
15 participer à une activité opérationnelle de
16 l'entreprise, ça les met mal à l'aise. On comprend
17 tout ça, par contre le message que j'ai porté c'est
18 que ce n'est pas parce qu'un organisme ne veut pas
19 participer qu'il va empêcher les autres de
20 participer. Bon. Alors nous, ce qu'on souhaite le
21 plus possible c'est que ceux qui... que les
22 organismes participent et que, pour le volet... le
23 volet efficacité énergétique, c'est peut-être moins
24 important que ce soit un organisme du milieu qui
25 aille installé les thermostats puis des ampoules

1 puis... Par contre, pour tout le volet au niveau de
2 négociations de l'entente de paiement, de
3 consultations budgétaires, de suivis, hein, pour
4 voir : « Est-ce que ça va toujours bien? As-tu des
5 problèmes? Est-ce que c'est difficile pour toi ce
6 mois-là », et caetera, bien, il faut que ce soit
7 des organismes qui sont habitués à travailler avec
8 cette clientèle-là. Alors, nous, ça va être ça, ça
9 va être une condition sine qua non, ceux qui vont
10 être agents livreurs du volet qui touche plus le
11 volet recouvrement et le volet budgétaire, il faut
12 que ce soit des organismes qui ont déjà ça dans
13 leur mission, qui ont de l'expérience là-dedans.

14 Et, par contre, il se peut que, dans
15 certaines régions, on n'en trouve pas, on n'en
16 recrute pas. Alors, on va peut-être, à ce moment-
17 là, demandé à des organismes qui... présentement,
18 ils sont très, très ciblés par région, s'ils
19 veulent élargir leur portée pour pouvoir... pour ne
20 pas se retrouver avec des clients, dans certaines
21 régions, qui n'ont pas accès aux services. Ça fait
22 que c'est tout ça qu'il va falloir voir. Puis je
23 vous en parle en... tu sais, je sais que ce n'est
24 pas clair puis ce n'est pas un beau petit projet en
25 deux couvercles que je peux déposer parce qu'on

1 veut vraiment le faire... sans que ce soit un
2 consensus, mais au moins on veut s'assurer que
3 l'ensemble des intervenants avec qui on travaille
4 depuis quinze (15) ans sont confortables avec la
5 façon dont on va procéder. Donc...

6 Q. [195] C'est bon, ça répond bien à ma préoccupation.
7 L'autre élément c'est peut-être... qui est en lien
8 avec la suggestion qui est sur la table, à l'effet
9 de pouvoir radier la dette au fur et à mesure, là,
10 que l'entente est respectée. On comprend qu'il y a
11 des éléments qui sont en évaluation, là, il y a des
12 aspects à régler sur le plan technique. Mais si
13 jamais il y avait une possibilité d'aller de
14 l'avant avec une telle mesure, est-ce que, dans
15 votre esprit, il va falloir attendre une décision
16 de la Régie en deux mille dix-sept (2017), là, si
17 on parle de la prochaine cause tarifaire, avant
18 qu'une décision soit rendue, on est rendu en mars
19 deux mille dix-sept (2017), ou s'il y a une
20 possibilité d'avoir une mesure ou, à tout le moins,
21 un pilote, là? Tu sais, on comprend que,
22 globalement, si une telle mesure était mise de
23 l'avant, bon, ça peut avoir un impact, mais il y a
24 des mécanismes comptables, là, les comptables sont
25 parfois très originaux, c'est surprenant mais il y

1 a des mécanismes qui peuvent permettre d'éviter les
2 impacts à court terme d'une telle mesure, là.

3 (11 h 39)

4 R. Pour le volet technique et opérationnel, là, là,
5 nous on est en train de demander aux gens
6 d'informatique, de TI, de nous faire une analyse
7 d'opportunité pour voir comment ça coûterait,
8 comment ça va coûter faire ça et quand est-ce qu'on
9 va pouvoir le faire. Alors, ça, je ne l'ai pas. Dès
10 que je vais pouvoir... je vais avoir cette
11 information-là, ça, on pourra vous faire
12 parvenir... vous informer, là, comme on vous
13 informe des fois de certaines choses pour vous
14 dire: bon, bien on pourrait implanter ça à telle
15 date, ça pourrait être fonctionnel à partir de tel
16 moment. Ça, c'est le volet technique.

17 Une fois que le volet technique va être
18 réglé, j'ai pas besoin de faire un projet pilote,
19 là. C'est l'ensemble des clients qui vont être
20 soumis, qui vont se qualifier, devraient avoir
21 accès au service. Alors là, on amène plus un impact
22 financier. Alors là, l'impact financier, bien là il
23 faudrait voir si au niveau réglementaire il y a des
24 mécanismes qui feraient qu'on irait... dans le
25 fond, on dépenserait de l'argent que la Régie ne

1 nous a pas autorisé dans le présent dossier
2 budgétaire. Ça fait que ça, c'est plus mon collègue
3 maître Hébert qui pourrait en discuter. Mais au
4 niveau technique de poser le geste, dès que j'ai
5 une date d'implantation au niveau informatique, que
6 je peux le faire, bien moi, je vais l'offrir à
7 l'ensemble des clients qui sont de... qui ont des
8 ententes personnalisées, là, t'sais.

9 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

10 R. Alors pour compléter, Maître Rozon, effectivement,
11 les comptables peuvent être très imaginatifs, nous
12 également, aux affaires réglementaires. Alors il y
13 a toutes sortes de véhicules qui peuvent s'offrir à
14 nous dans la demande d'une création d'un compte
15 d'écart, par exemple, une décision partielle
16 prioritaire qui pourrait être demandée au dépôt de
17 la prochaine demande tarifaire. On l'évaluera au
18 moment où le côté technique aura été réglé, mais
19 certainement qu'il y a des démarches qui peuvent
20 être faites pour saisir la Régie rapidement de
21 cette question-là.

22 Q. [196] Parfait, merci beaucoup. Ça termine mes
23 questions.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Q. [197] Je poursuivrais, Maître Hébert, sur la...

1 votre réponse eu égard à la possibilité d'un compte
2 de frais reportés. Éventuellement, lorsque le côté
3 technique serait réglé, j'aimerais seulement
4 souligner qu'il serait important - maître Fraser
5 sourit, il ne sourit même pas, il rit - non, mais
6 de façon très sérieuse, que cette demande-là soit
7 soumise en temps opportun pour éviter toute
8 ambiguïté ou problématique eu égard à une
9 application possiblement rétroactive ou autre. Il y
10 a eu plusieurs décisions, là, dans les derniers
11 mois. C'est peut-être pas terminé, mais enfin pour
12 éviter que nous reprenions l'ensemble du joyeux
13 débat.

14 R. Bien évidemment, Madame Pelletier.

15 Q. [198] Oui, c'est bien.

16 R. C'est noté.

17 Q. [199] O.K. Merci. J'aurais une question de
18 clarification, Madame Labrecque, et ça fait suite à
19 la question de maître David sur... qui faisait
20 référence à notre décision de l'année dernière pour
21 que le Distributeur évalue la possibilité de
22 financer les organismes qui participent. Vous avez,
23 si je vous ai bien saisi, indiqué que vous aviez
24 fait une proposition, que vous attendez une
25 réplique. Vous nous avez proposé d'avoir tous les

1 comptes rendus, mais je vous dirais d'emblée que je
2 ne veux pas les lire, je veux vous entendre. Alors
3 qu'est-ce... la proposition en question que vous
4 avez faite aux organismes, était-ce une
5 rémunération à l'acte? Était-ce ça, la proposition?
6 Ou si c'était plus... autre chose ou plus global?
7 Mme MICHÈLE LABRECQUE :

8 R. Officiellement, là, la proposition officielle
9 c'était : présentement on rémunère déjà la
10 participation au groupe de travail, puis à la table
11 de recouvrement. On proposait de rémunérer tous les
12 organismes qui embarqueraient dans notre projet de
13 centre de soutien à la clientèle. Et ça, c'est
14 notre offre. Ensuite, on a essayé, on a essayé de
15 comprendre, dans le fond, qu'est-ce que les
16 organismes souhaitaient parce que cette demande-là
17 était venue par les organismes l'année passée. Et
18 on a suggé... on a... on a lancé des idées : est-ce
19 que vous voulez dire lorsque vous faites de la
20 consultation budgétaire, vous voulez être rémunérés
21 pour ça? Et là, formellement, on nous a dit :
22 « Non, non. Nous, on ne veut pas être... on ne veut
23 pas être rémunérés à l'acte. » Ça fait qu'on a dit:
24 « Bon, d'accord. Bien reçu. Maintenant, qu'est-ce
25 que vous souhaitez? »

1 Parce que là, on peut bien faire cinquante-
2 six mille (56 000) propositions puis se faire dire
3 tout le temps : non, c'est pas tout à fait ça,
4 c'est pas tout à fait ça. Amenez-nous une
5 proposition qu'on va pouvoir évaluer, puis... Et
6 là, ça, on s'est dit ça au mois de mai. Au mois
7 d'octobre quand on s'est rencontrés, ce qu'on a eu
8 comme information c'est qu'ils ont eu des
9 rencontres ou des discussions entre eux et ils
10 n'ont pas eu de consensus, donc ils n'avaient
11 toujours pas rien à nous proposer. Alors ce qu'on a
12 dit c'est : « Écoutez, si vous êtes capables de
13 nous proposer quelque chose d'ici le début des
14 audiences, ça va nous faire plaisir qu'on se
15 rencontre puis qu'on en prenne connaissance. » On
16 n'a rien eu. Ça fait que, nous, moi je considère
17 que je suis toujours en attente d'une proposition,
18 je suis très ouverte, mais je ne sais pas
19 exactement, j'ai aucune idée sur quel format,
20 qu'est-ce qui les intéresserait.

21 (11 h 45)

22 Q. [200] C'est bien. Merci. Alors la Régie n'a pas
23 d'autres questions. Ceci termine donc le panel
24 numéro 3 que nous pouvons libérer, à l'exception je
25 pense de monsieur Idoudi et monsieur Côté, qui vont

1 revenir aux panels 4 et 5. C'est ça. Alors... et
2 maître Hébert peut-être... non, vous ne revenez
3 pas, vous. O.K. C'est bon.

4 Alors écoutez, il est déjà presque... il
5 est moins quart. Le temps que le panel se déplace,
6 que le panel 4 s'installe, on vous recommanderait
7 peut-être de prendre la pause dès maintenant et on
8 reviendrait à une heure (1 h) précise tout le monde
9 bien installé pour entamer le panel 4. Ça va?
10 Merci.

11 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

12 REPRISE DE L'AUDIENCE

13 (13 h)

14 Me HÉLÈNE SICARD :

15 Bonjour, Madame la Présidente. Avec votre
16 permission.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Oui.

19 Me HÉLÈNE SICARD :

20 J'étais en discussion avec maître Fraser, et je
21 vous fais part de ce qu'on est en train de
22 discuter. Puis il va répondre. Je cherchais à
23 savoir quand l'engagement 8B... En fait, c'est
24 l'engagement 1, le tableau 8B, va pouvoir nous être
25 remis, parce que vous aviez demandé pour lundi.

1 Puis lundi, c'était hier, puis il n'y a pas eu de
2 réponse. Mais si mon confrère pouvait nous dire
3 quand est-ce qu'on peut l'espérer puisque notre
4 preuve va être vendredi. Je pense qu'avec l'horaire
5 qui avance, ça va être ça. Puis on aurait aimé
6 l'avoir avant.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Oui. Donc, Maître Fraser, est-ce que vous pouvez
9 nous offrir une réponse? Remarquez que la Régie est
10 aussi bien intéressée à savoir quand celui-là,
11 ainsi que le tableau 7 qu'elle a demandé en
12 engagement numéro 4, ce sont des informations qui
13 servent aussi d'intrants beaucoup pour la Régie,
14 notamment au niveau de questions qui seront
15 adressées au panel 5 qui va probablement débiter
16 demain. Il aurait peut-être été intéressant. En
17 tout cas, si c'est possible que les gens concernés
18 puissent regarder les documents avant d'arriver
19 dans le vif du sujet.

20 Me ÉRIC FRASER :

21 Écoutez, les efforts sont déployés pour déposer
22 avant le panel 5. Par contre ce qu'il faut... ce
23 que vous comprenez probablement déjà, mais ce qui
24 m'apparaît important de souligner, c'est que
25 lorsqu'on parle de la mise à jour en répartition de

1 coûts, on a besoin des intrants qui découlent de la
2 mise à jour des coûts, qui découlent également de
3 l'engagement numéro 3. Donc, on a besoin de
4 terminer les intrants coûts pour ensuite être
5 capable de déposer tout ce qui relève de la méthode
6 de répartition.

7 C'est ce qui fait en sorte que ce qui était
8 peut-être envisagé comme étant quelque chose d'un
9 petit peu plus... d'un petit peu plus général en
10 matière de... notamment pour l'engagement 1,
11 maintenant est devenu beaucoup plus détaillé
12 puisque'il y a les intrants en matière de coûts.
13 Mais tous les efforts sont faits pour que les
14 documents soient déposés avant le témoignage du
15 panel 5. C'est ce que je nous souhaite. Voilà!

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Merci de l'information.

18 Me HÉLÈNE SICARD :

19 Merci.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci, Maître Sicard. Un bel effort. À l'impossible
22 nul n'est tenu, en effet. Et j'en rajouterai un :
23 Quand on n'a pas ce qu'on désire, on chérit ce
24 qu'on a.

25

1 Me ÉRIC FRASER :

2 Et à ce sujet, moi, je vous offre un panel qui

3 donne toujours des témoignages d'intérêt. Donc,

4 nous en sommes au panel numéro 4 : Préviation des

5 ventes, approvisionnements et efficacité

6 énergétique. Le panel a pris place. Donc, si on

7 commence à ma droite, vous aurez reconnu monsieur

8 Richard Lagrange, chef Planification et fiabilité à

9 la Direction approvisionnement en électricité;

10 accompagné par son patron, monsieur Hani Zayat qui

11 est directeur de l'unité Approvisionnement en

12 électricité; et vous avez monsieur Idoudi qui est

13 de retour pour évidemment les sujets de la

14 préviation des ventes. Alors, Madame la Greffière,

15 on peut assermenter les témoins s'il vous plaît.

16

17 PREUVE HQD - Préviation des ventes,

18 approvisionnements et efficacité énergétique

19

20 L'AN DEUX MILLE QUINZE (2015), ce huitième (8e)

21 jour du mois de décembre, ONT COMPARU :

22

23 RICHARD LAGRANGE, chef Planification et fiabilité,

24 Hydro-Québec Distribution, ayant une place

25 d'affaires au 2, Complexe Desjardins, Montréal

1 (Québec);

2

3 HANI ZAYAT, directeur Approvisionnement en
4 électricité, ayant une place d'affaires au Complexe
5 Desjardins, Montréal (Québec);

6

7 NADHEM IDOUDI, (sous la même affirmation
8 solennelle);

9

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

12

13 INTERROGÉS PAR Me ÉRIC FRASER :

14 Merci, Madame la Greffière.

15 Q. [201] On va procéder à l'adoption de la preuve. On
16 a fait circuler, Madame la Présidente, un document,
17 bien en fait... le terme consacré à cette audience-
18 ci est une planche en fait, ou deux, qui sera... un
19 document PowerPoint qui sera présenté par monsieur
20 Idoudi qui s'intitule « Mise à jour de la prévision
21 de la demande 2016 », qu'on va coter B-135, je
22 crois.

23

24 B-0135 : (HQD-18, Doc.4) Présentation

25 PowerPoint intitulée « Mise à jour de

1 la prévision de la demande 2016 »

2

3 Allons-y avec l'adoption de la preuve. Monsieur
4 Lagrange, je me réfère à vous, je vous réfère aux
5 pièces qui portent sur les approvisionnements
6 énergétiques, donc HQD-4, Document 4; HQD-6,
7 Document 1; HQD-10, Document 1; et les réponses du
8 Distributeur sur ces pièces à HQD-16. Avez-vous
9 participé à la préparation de ces documents?

10 M. RICHARD LAGRANGE :

11 R. Oui.

12 Q. [202] Et vous les adoptez pour valoir comme votre
13 témoignage écrit en l'instance?

14 R. Oui.

15 (13 h 06)

16 Q. [203] Je vous remercie, Monsieur Lagrange. Monsieur
17 Zayat, même pièce, même question. Avez-vous
18 participé à la préparation de ces documents?

19 M. HANI ZAYAT :

20 R. Oui.

21 Q. [204] Est-ce que vous les adoptez pour valoir à
22 titre de témoignage écrit en l'instance?

23 R. Tout à fait.

24 Q. [205] Je vous remercie. Monsieur Idoudi, je vous
25 réfère à la pièce sur la prévision, donc HQD-4,

1 Document 2. Vous avez participé à la préparation de
2 ce document?

3 M. NADHEM IDOUDI :

4 R. Oui.

5 Q. [206] Et vous l'adoptez pour valoir à titre de
6 témoignage écrit en l'instance?

7 R. Oui.

8 Q. [207] Je vous remercie. Alors, Madame la
9 Présidente, je vous faisais mention du document
10 qu'on avait déposé puis en lien avec notre
11 discussion sur les engagements, il y aura, en fait,
12 une partie de la réponse à une des questions, à la
13 DDR numéro 7, mais évidemment la DDR numéro 7
14 viendra compléter le tout, mais comme le souhait a
15 été exprimé d'avoir l'information le plus
16 rapidement possible pour mettre les choses derrière
17 nous et non pas le contraire, je cède la parole à
18 monsieur Idoudi qui va présenter le détail.

19 M. NADHEM IDOUDI :

20 R. Donc, Madame la Présidente, Madame la Régisseuse,
21 Monsieur le Régisseur, bonjour. Donc, suite à
22 l'ouverture des audiences, monsieur Richard a
23 présenté une mise à jour globale de la prévision
24 des ventes deux mille seize (2016). Puis je pense,
25 on a eu des questions un peu plus en détail. On va

1 voir l'impact de la mise à jour par tarif.

2 Donc, ce qu'on présente aujourd'hui, c'est
3 la prévision des ventes par tarif telle qu'elle a
4 été déposée dans le dossier tarifaire de ce qu'on
5 appelle le quatre, huit (4-8) et la mise à jour qui
6 a été effectuée à la mi-novembre, donc la
7 perspective deux mille seize (2016) avec... suite
8 au fait à la mise à jour économique. On a plus
9 d'informations et aussi le niveau de ventes observé
10 deux mille quinze (2015).

11 Donc, ce qu'on constate effectivement, dans
12 le secteur résidentiel, on a révisé à la baisse les
13 ventes aux tarifs D, DM, DT, donc de cent trente-
14 huit gigawattheures (138 GWh) aux tarifs D, DM et
15 de soixante-quatorze gigawattheures (74 GWh) au
16 tarif DT.

17 Donc, au niveau tarifs D, DM, c'est à cause
18 notamment de la révision de SCHL de sa prévision de
19 mises en chantier. Donc, au moment où on a fait
20 quatre huit (4-8), on avait une prévision à peu
21 près de quarante mille (40 000) mises en chantier
22 prévues pour deux mille seize (2016). Pour la
23 dernière mise à jour qu'ils ont effectuée, je
24 pense, fin octobre, on parle de trente-quatre mille
25 (34 000) mises en chantier. Donc, ça explique en

1 gros la baisse de la prévision des ventes au niveau
2 tarifs D, DM. Au niveau tarif DT, c'est juste un
3 ajustement aussi à la baisse qui reflète un petit
4 peu le niveau de ventes observées en deux mille
5 quinze (2015), donc il y avait quelques... il y a
6 des effritements au niveau de la clientèle tarif
7 DT. Ça nous amène à réviser à la baisse un petit
8 peu la prévision des ventes tarif DT.

9 Au niveau secteur commercial institutionnel
10 et industriel PME, donc il y a une baisse au tarif
11 G de quatre-vingt-cinq gigawattheures (85 GWh);
12 tarif G9, légèrement huit gigawattheures (8 GWh)
13 plus bas; tarif M, une légère augmentation,
14 quarante-cinq gigawattheures (45 GWh); tarif LG, de
15 quatre-vingt-quatre gigawattheures (84 GWh) à la
16 baisse. Donc, l'essentiel de tout ça, c'est
17 vraiment la mise à jour économique, donc les
18 indicateurs économiques qui sont utilisés dans les
19 modèles de prévision ont été adaptés, en fait,
20 selon les dernières informations que l'on a reçues,
21 puis ça a amené une révision donc de la prévision
22 de la demande.

23 Au niveau du secteur industriel grande
24 entreprise, donc on a le tarif L. Le tarif L,
25 globalement, on l'a révisé à la baisse de cent

1 quatre-vingt-cinq gigawattheures (185 GWh). Si on
2 décortique au niveau des secteurs, les sous-
3 secteurs industriels, donc au niveau pâte et
4 papier, on a révisé à la hausse la prévision qu'on
5 a déposée donc de cent soixante-six gigawattheures
6 (166 GWh), essentiellement due au contexte
7 économique, le taux de change qui a amené une
8 certaine augmentation du nombre de commandes, et
9 caetera, dans ce secteur-là. Mais, ça reste que le
10 risque de rationalisation demeure important.
11 Évidemment, surtout dans le sous-secteur papier
12 journal qu'on n'est pas à l'abri. Il y a toujours
13 un risque de fermeture, de perte d'un client
14 potentiel.

15 Au niveau pétrole et chimie, on a révisé à
16 la baisse aussi les ventes de cent quarante
17 gigawattheures (140 GWh), essentiellement due au
18 niveau de ventes observées notamment dans le
19 secteur des chlorates, disons qu'il y a une baisse
20 de consommation puis ça nous amène... Donc, ce qui
21 est observé en deux mille quinze (2015) et on pense
22 que ça va continuer à se projeter donc pour deux
23 mille seize (2016). Donc, on parle de cent quarante
24 gigawattheures (140 GWh) de moins.

25 Au niveau des secteurs miniers, c'est

1 vraiment une baisse de cent soixante-treize
2 gigawattheures (173 GWh) due à un ralentissement.
3 Donc, on n'observe pas encore de... en fait, tout
4 ce qui est en termes de développement minier, les
5 prix de matières premières, donc tout ce qui est au
6 niveau de l'extraction minière, il n'y a pas encore
7 de croissance ou d'augmentation. Donc, ça amène que
8 les investissements sont encore repoussés, donc on
9 ne prévoit pas de nouvelles mises en service ou
10 quoi que ce soit. Même les clients actuels, il va y
11 avoir un ralentissement au niveau de leur
12 consommation.

13 (13 h 11)

14 Au niveau des secteurs... donc, divers
15 manufacturiers, ça demeure légèrement... une petite
16 baisse de trente-sept gigawattheures (38 GWh) mais
17 c'est dû aussi à la mise à jour économique.
18 Finalement, pour les contrats spéciaux, donc on a
19 révisé à la baisse les ventes, de quatre cent
20 soixante-seize gigawattheures (476 GWh). Donc,
21 c'est essentiellement les informations qu'on a
22 reçues des clients au mois de novembre deux mille
23 seize (2016), là, en ce qui concerne leur
24 planification, ce qu'ils vont consommer au niveau
25 de l'année deux mille seize (2016), c'est ce qu'on

1 a reflété donc dans cette prévision-là.

2 Ça nous amène à un total, au niveau des
3 ventes, donc d'une baisse d'un térawattheure par
4 rapport à ce qu'on a présenté dans le dossier 4/8.
5 Donc, au niveau de l'énergie, ça demeure
6 sensiblement le même volume, un térawattheure point
7 zéro cinq, donc l'effet des taux de pertes. Ce qui
8 nous amène aussi un impact sur les besoins en
9 puissance à la baisse, donc un petit léger... une
10 petite légère baisse de quatre-vingt-neuf mégawatts
11 (89 MW) donc, sur nos besoins en puissance en
12 hiver. Donc, voilà.

13 Q. [208] Je vous remercie, monsieur Idoudi. Maintenant
14 on va passer à une courte présentation de M. Zayat
15 en réponse à certains enjeux soulevés depuis le
16 dépôt de la preuve. Monsieur Zayat, je vous cède la
17 parole.

18 M. HANI ZAYAT :

19 R. Merci. Bonjour à tous. Mes prochaines remarques, en
20 fait, c'est en réponse, effectivement, aux
21 différentes questions qui ont été posées au mémoire
22 mais aussi c'est une espèce de sommaire, dans le
23 fond, de la dernière année, de ce qu'on a vu dans
24 la dernière année. Donc, je vais commencer, dans le
25 fond, pour l'hiver deux mille quatorze - deux mille

1 quinze (2014-2015). Donc, pour une deuxième année
2 consécutive, on a vécu un hiver deux mille quatorze
3 - deux mille quinze (2014-2015) qui est extrêmement
4 froid. Un peu à l'image de deux mille treize - deux
5 mille quatorze (2013-2014), on parle d'un froid qui
6 a été soutenu pendant tout l'hiver et d'un impact
7 climatique qui est de l'ordre de six
8 térawattheures. Six térawattheures, c'était
9 l'impact de deux mille treize - deux mille quatorze
10 (2013-2014). Pour deux mille quatorze - deux mille
11 quinze (2014-2015), l'impact climatique global est
12 légèrement plus faible sur l'ensemble de la
13 période, on parle plutôt de cinq point cinq
14 térawattheures.

15 Par contre, le cinq point cinq
16 térawattheures a la particularité d'avoir été
17 concentré sur les mois de deux mille quinze (2015).
18 Donc, en fait, c'est les quatre mois de deux mille
19 quinze (2015), donc de janvier à avril, on a vécu
20 cinq point cinq térawattheures d'impact climatique
21 en deux mille quinze (2015). Ce que ça veut dire,
22 en pratique... puis là je fais une espèce de
23 comparaison, dans le fond, entre les deux hivers.
24 Un impact global qui est comparable en termes
25 d'énergie, par contre qui est plus... deux mille

1 treize - deux mille quatorze (2013-2014), plusieurs
2 pointes. Donc, un hiver froid mais avec des pointes
3 qui sont importantes. Si on se souvient, notre
4 pointe historique a eu lieu en janvier deux mille
5 quatorze (2014), au-delà de trente-neuf mille
6 mégawatts (39 000 MW). On a eu plusieurs événements
7 au-delà de trente-huit mille mégawatts (38 000 MW)
8 et il y a eu plusieurs anticipations, qui étaient
9 au-delà de trente-huit mille mégawatts (30 000 MW)
10 aussi. Donc, même si elles ne se sont pas
11 matérialisées au-dessus de trente-huit mille
12 mégawatts (38 000 MW), on a été dans ces cas-là à
13 plusieurs reprises dans l'hiver deux mille treize -
14 deux mille quatorze (2013-2014).

15 L'hiver deux mille quatorze - deux mille
16 quinze (2014-2015), ça a été moins le cas, donc
17 mois d'événements extraordinaires, donc de
18 pointes... évidemment, pas de pointe historique en
19 deux mille quatorze - deux mille quinze (2014-2015)
20 mais, par contre, un froid soutenu pendant tout
21 l'hiver. Notamment pour le mois de février, je
22 pense, à peu près toutes les heures du mois de
23 février étaient en bas de la normale. Donc, un
24 impact qui est un froid soutenu qui a été très
25 important.

1 (13 h 16)

2 Ce qui m'amène à parler... quelques mots au niveau
3 des moyens qui ont été utilisés pour répondre à la
4 demande. Évidemment, l'objectif, notre objectif
5 principal est de répondre à la demande du Québec,
6 donc aux besoins québécois et aux besoins du
7 Distributeur, tout en gérant les aléas. Donc des
8 fois c'est... on peut regarder, on peut regarder en
9 arrière, on peut regarder le bilan de deux mille
10 quatorze (2014) puis dire : à telle heure la
11 demande a été de trente-sept mille mégawatts
12 (37 000 MW), voilà comment j'aurais pu le...
13 j'aurais pu l'approvisionner. Mais évidemment,
14 notre objectif est de regarder en avant et de
15 mettre en place les stratégies appropriées pour
16 pouvoir répondre à la demande. Et donc en fonction
17 des aléas qu'on peut voir.

18 Puis je pense que c'est important de
19 rappeler une règle du pouce. Dans le fond, un écart
20 de un degré Celsius (1°C), en termes de
21 température, c'est à peu près... c'est de l'ordre
22 de quatre cents mégawatts (400 MW) d'impact sur le
23 réseau. Donc ça peut... un petit décalage dans la
24 prévision de température en termes de... en termes
25 de moment d'occurrence, en termes de réchauffement

1 dans la journée, un écart de trois (3oC) ou quatre
2 degrés (4oC) peut nous amener avec un impact sur le
3 réseau de l'ordre mille (1000 MW), mille cinq cent
4 mégawatts (1500 MW) à la pointe, ce qui est... ce
5 qui est assez important.

6 Évidemment, nos moyens, je ne passerai pas
7 à travers l'ensemble des moyens de façon détaillée,
8 mais on dispose toujours donc du cyclable pour deux
9 cent cinquante mégawatts (250 MW), qui peut être
10 appelé à une heure (1 h) d'avis. L'électricité
11 interruptible, qui est aussi pour à peu près mille
12 mégawatts (1000 MW), là, dépendamment des années,
13 qui peut être appelée à quatre heures (4 h) d'avis
14 et qu'on se réserve évidemment comme moyen de... de
15 dernier recours. Mais avant ça, on peut avoir mis
16 des... tous les moyens disponibles à travers les
17 interconnexions et à travers nos transactions avec
18 les joueurs sur le marché, pour être sûr qu'on a
19 les... les moyens nécessaires pour répondre à la
20 demande.

21 Et quand on parle de moyens de marché,
22 évidemment on a trois... trois grandes composantes,
23 donc les transactions du type bilatéral. Donc on
24 fait le tour de nos contreparties et on peut voir
25 qu'est-ce qu'ils ont à nous offrir. Puis c'est un

1 exercice qui est fait de façon... de façon
2 régulière. Évidemment, dépendamment de la vague de
3 froid et des besoins qu'on voit arriver, il y a un
4 premier exercice qui peut être fait une dizaine de
5 jours avant l'événement. Après ça, qui est mis à
6 jour au fur et à mesure que les... que les besoins
7 se confirment et qui peut être fait jusqu'à
8 quelques jours avant la... avant la journée même.
9 Donc on roule sur un... sur un horizon de dix (10)
10 jours roulants, dans le fond.

11 On a des moyens de marché, donc qui sont de
12 type bourse énergétique, notamment à New York,
13 qu'on utilise souvent comme référence, mais qui
14 n'est pas... qui est peut-être le moyen... le moyen
15 le plus facile, mais qui est un moyen limité par la
16 capacité des interconnexions de New York. Donc,
17 oui, c'est une référence, mais c'est une référence
18 jusqu'à des quantités maximums de l'ordre de mille
19 mégawatts (1000 MW). Donc c'est sûr qu'au-delà de
20 ça, ce marché-là n'existe... n'existe plus.

21 On a des transactions en temps réel, qui
22 peut être fait sur... sur l'Ontario, où on n'a
23 aucune garantie de prix. Et il y a des transactions
24 pour des situations... pour des situations
25 extrêmes, où on peut appeler certaines

1 contreparties avec des... des profils qui ne sont
2 pas nécessairement des profils vingt-quatre heures
3 (24 h) par jour. Pas nécessairement des profils
4 pointe, hors pointe. Puis quand je dis pointe, dans
5 le marché c'est des... c'est toute la journée, donc
6 on parle de seize heures (16 h) de pointe. Mais il
7 peut y avoir des besoins ponctuels pour... pour
8 quelques heures par jour. Donc la très fine pointe,
9 là, on parle... la journée de pointe, évidemment,
10 on peut... on peut viser des approvisionnements
11 spécifiques pour une période de trois ou quatre
12 heures. Donc des moyens qui ressemblent plus à...
13 aux besoins de l'interruptible, mais qui vont au-
14 delà de l'interruptible. Et là, on se base
15 évidemment sur la meilleure appréciation qu'on peut
16 avoir... qu'on peut avoir sur le marché.

17 Je fais référence à ces moyens-là, dans le
18 fond, ce sont des moyens pour... pour
19 approvisionner la pointe. Mais c'est à peu près les
20 mêmes... pas à peu près, ce sont les mêmes moyens
21 qui ont été utilisés pour les événements du quatre
22 (4) et cinq (5) décembre. Donc j'utilisais cet
23 exemple pour répondre aux questions sur le quatre
24 (4) et cinq (5) décembre deux mille quatorze
25 (2014).

1 Pour faire une histoire courte, cette
2 journée-là, en fait je dis quatre (4), cinq (5),
3 mais l'événement est plutôt le quatre (4) décembre,
4 donc un événement... un événement en réseau de
5 transport causé par un... par un tiers. Je ne
6 reviendrai pas là-dessus. Qui a fait en sorte que
7 le corridor Baie-James-Montréal était non
8 disponible pour acheminer l'énergie, donc une...
9 une indisponibilité de transport de l'ordre de sept
10 mille mégawatts (7000 MW).

11 Évidemment, c'est un moyen qui arrive de
12 façon soudaine, en temps réel. Et donc premier
13 mécanisme, c'est du... un mécanisme de protection
14 du réseau de transport, du télédélestage, dans le
15 fond, dans la première... de façon... en temps
16 réel. Et après ça... et l'utilisation des réserves,
17 les différentes réserves de court terme qui sont...
18 qui sont disponibles sur le réseau. Évidemment, le
19 Transporteur dispose d'un minimum de temps pour
20 mettre en place tous les autres moyens pour
21 minimiser, dans le fond, le télédélestage et le
22 délestage cyclique.

23 (13 h 22)

24 Quand on parle de délestage, cette journée-là, il y
25 a eu pas loin de deux cent mille (200 000) clients

1 qui ont été impactés par cette panne du réseau de
2 transport. Donc, évidemment, parmi les moyens à
3 très court terme, c'est, première chose, arrêt des
4 exportations qui sont programmées, l'énergie
5 d'urgence qui est amenée des réseaux voisins, donc
6 qui est achetée des réseaux voisins avec des primes
7 et des conditions particulières, de l'abaissement
8 de tension et l'appel au public. Donc, qui sont...
9 le bloc d'énergie... de moyens exceptionnels, je
10 veux dire, qui ont été en opération pendant
11 quelques heures suivant l'événement. Et quand je
12 dis quelques heures, dans le fond, c'est le temps
13 avant qu'on puisse mettre en place des transactions
14 commerciales pour pouvoir palier à cet événement-là
15 qui aura duré, en gros, vingt-quatre heures (24 h).
16 Évidemment, on est à l'extérieur des délais normaux
17 pour les marchés de la veille, là, le DAM de New-
18 York, donc on est vraiment dans des marchés
19 exceptionnels.

20 Donc, au delà des moyens de TransÉnergie,
21 on a commencé à mettre en place, comme
22 Distributeur, des transactions commerciales pour
23 assurer l'approvisionnement de la clientèle
24 québécoise à cette journée-là. Donc, ce sont des
25 transactions commerciales qui ont été faites sur

1 l'ensemble des réseaux voisins, donc aller
2 chercher, mettre en place, aller chercher de
3 l'énergie sur l'ensemble des réseaux à travers des
4 transactions qui ont été faites en respectant,
5 évidemment, la capacité d'import à partir de ces
6 réseaux-là.

7 Et, il y a eu aussi du rachat des positions
8 d'exportation, donc, qui étaient prévues, donc, de
9 l'énergie ferme qui était... qui devait être
10 exportée par Hydro-Québec Production et qui ne
11 pouvait... qui, étant donné l'indisponibilité du
12 réseau de transport, des positions qui ont dû être
13 rachetées sur les réseaux voisins. Donc, c'est
14 l'énergie... des transactions qui ont été honorées
15 à partir des réseaux voisins. Ce sont les réseaux
16 voisins qui ont alimenté ces transactions-là.

17 Évidemment, dans des cas comme ça où le
18 réseau de transport n'est pas disponible, puis, je
19 rappelle que, dans le fond, c'est la responsabilité
20 du Distributeur d'avoir un réseau de transport qui
21 est capable d'acheminer l'énergie vers ses centres
22 de consommation. Donc, les événements
23 extraordinaires en cas de non-disponibilité du
24 réseau de transport, bien les moyens de mitigations
25 qui sont mis en place sont supportés en fonction de

1 l'utilisation du réseau de transport, donc, de la
2 répartition entre la charge locale et l'utilisation
3 du point à point. Donc, en gros, une répartition
4 qui est quatre-vingt-dix (90)... quatre-vingt-dix
5 (90), dix (10) ou quatre-vingt-huit (88), douze
6 (12), pour être précis, entre la charge locale et
7 l'utilisation du point à point.

8 Donc, cette transaction-là a été inscrite
9 dans nos registres sous une seule rubrique qui
10 apparaît comme étant une transaction avec le
11 Producteur et qui a été questionnée, je pense, pour
12 le quatre (4) décembre qui, en fait, constitue la
13 part du Distributeur au renversement des
14 transactions fermes qui étaient prévues pour cette
15 journée-là. Évidemment, ça a été inscrit comme
16 étant une seule transaction, mais en pratique,
17 c'est un rachat de positions sur plusieurs
18 interconnexions et ça reflète les prix de marché de
19 ces... de chacun de ces marchés-là. Donc, c'est
20 un... c'est tout simplement un moyen de... c'est ce
21 que ça a... c'est ce que l'événement a coûté, dans
22 le fond.

23 Et donc, c'est des transactions qui ont eu
24 place jusqu'à la fin de la journée du cinq (5)
25 décembre, où la situation était revenue à la

1 normale. Voilà pour la partie très court terme.

2 Toujours la partie appro, mais plus la
3 partie, je dirais, à plus long terme, en termes de
4 contrat, il y eu différentes questions là-dessus,
5 mais je vais juste... je comprends que je pense que
6 certains parcs ont été mentionnés hier, mais depuis
7 la... en fait, depuis le dépôt du dossier
8 tarifaire, donc depuis le mois d'août, on a eu,
9 dans le fond, quatre mises en service de parc
10 éoliens, donc, ce sont les parcs de Témiscouata,
11 Rivière-du-Moulin, Cote de Beaupré et Mont Rothery,
12 qui ont tous eu lieu dans le courant du mois de...
13 entre le onze (11) novembre et le premier (1er)
14 décembre, donc, c'est des mises en services qui ont
15 eu lieu dans les dernières semaines. Il reste un
16 parc, qui est le parc de Frampton, dont la mise à
17 jour devrait se faire au cours des prochains jours,
18 donc, normalement, avant la fin de l'année.

19 (13 h 27)

20 Par ailleurs, plusieurs, plusieurs parcs
21 ont subi des retards par rapport à ce qu'on avait
22 annoncé au moment du dépôt de la tarifaire, donc
23 trois parcs éoliens qui ont été mentionnés hier
24 dont la mise en service était prévue au premier
25 (1er) décembre deux mille quinze (2015) et dont les

1 impacts, donc d'un point de vue coût, se faisaient
2 sentir en deux mille seize (2016) et où il y a
3 eu... les promoteurs accusent des retards, dans le
4 fond, dans la mise en service et où les mises en
5 service vont se faire plutôt, enfin, elles sont
6 annoncées aujourd'hui pour le premier (1er)
7 décembre deux mille seize (2016), donc dans le fond
8 il y a onze (11) mois sur douze (12) où ce sont des
9 « économies de coût », entre guillemets, qui sont
10 mentionnées dans la mise à jour.

11 Par ailleurs, il y a deux parcs de, deux
12 centrales de biomasse dont la mise en service est
13 reportée de quelques mois, donc elle était prévue,
14 dans un cas, en février deux mille seize (2016) et
15 dont la mise en service est aujourd'hui prévue en
16 août deux mille seize (2016). Et dans l'autre cas,
17 une mise en service qui était prévue pour septembre
18 deux mille quinze (2015) et qui est aujourd'hui
19 prévue plus pour septembre deux mille seize (2016).
20 Et finalement, une centrale, une petite centrale
21 hydraulique de vingt-trois mégawatts (23 MW) où il
22 y a un décalage de quelques mois pour deux mille
23 seize (2016), donc de juin à novembre.

24 Ce qui explique, dans le fond, la mise à
25 jour, ce qui constitue le principal impact de la

1 mise à jour de coûts des approvisionnements de
2 vingt-neuf millions (29 M\$) qui a été... qui a été
3 déclinée vendredi dernier.

4 Finalement, dernier élément de mon... du
5 dossier, l'efficacité énergétique. Deux mille
6 quinze (2015) constitue, dans le fond, la dernière
7 année du plan global en efficacité énergétique et
8 de l'objectif de huit térawattheures (8 TWh). On va
9 avoir complété l'exercice du plan, dans le fond, en
10 deux mille quinze (2015) avec une avance de dix
11 pour cent (10 %) sur l'objectif, donc on devrait
12 terminer autour de huit point sept térawattheures
13 (8,7 TWh) en énergie. Donc, c'est sûr que ça a été
14 au prix d'efforts et d'investissements importants
15 pour le Distributeur et de la contribution des
16 clients évidemment qui ont embarqué pour
17 l'équivalent de huit point sept térawattheures
18 (8,7 TWh).

19 Pour ce qui est de deux mille seize (2016)
20 et les années suivantes, un peu comme on l'a
21 annoncé dans le plan d'appro et ce qu'on dit, dans
22 le fond, les impacts climatique, ce sont nos
23 besoins en puissance qui sont plus significatifs et
24 on met beaucoup d'accent sur la mise en place de
25 moyens en puissance, notamment à travers des

1 initiatives d'électricité interruptible, je vais
2 le... mais chez les clients autres qu'industriels.
3 Donc, de l'électricité interruptible chez les
4 clients résidentiels à travers des chauffe-eau.
5 Monsieur Richard en a fait part de nos ambitions,
6 mais aussi de nos difficultés en deux mille seize
7 (2016) pour ce qui est des chauffe-eau.

8 Et aussi de la mise en place de systèmes de
9 gestion de l'énergie chez les clients commerciaux
10 et institutionnels où là ça va... il y a un pilote
11 qui est en place, mais où les résultats s'annoncent
12 très... extrêmement prometteurs. On devrait déjà
13 pour la prochaine pointe avoir pas loin de trente
14 ou quarante mégawatts (30-40 MW) de contribution,
15 donc des systèmes qui permettent, un peu à l'image
16 de ce qui se fait pour les clients industriels, qui
17 permettent de gérer les apports... les apports
18 d'air frais ou d'air... oui, les apports d'air
19 frais dans les édifices et où les clients, que ce
20 soit les tours à bureau ou les tours à condo
21 peuvent contrôler, dans le fond, ces apports-là
22 pour diminuer les appels de puissance lorsque le
23 Distributeur en a besoin.

24 Je pense, ça fait le tour des éléments que
25 je voulais partager avec vous ce matin. Merci.

1 Q. [209] Je vous remercie, Monsieur Zayat. J'aurais un
2 dernier élément pour monsieur Lagrange, c'est un
3 petit peu particulier, c'est... On va faire
4 référence au mémoire de la FCEI qui cite... qui
5 cite un suivi détaillé, le suivi détaillé des
6 transactions de court terme. Donc, c'est un
7 document du Distributeur qui n'a pas été déposé en
8 preuve puisqu'on sait qu'il a été déposé dans le
9 courant de la semaine dernière, le suivi détaillé
10 par contrepartie.

11 Or, il semble qu'il y aurait eu une erreur
12 dans le document qui a été cité et on voudrait
13 apporter la correction. Donc, Monsieur Lagrange,
14 pouvez-vous nous préciser cette erreur?

15 M. RICHARD LAGRANGE :

16 R. Bien sûr. C'est plate pour la première intervention
17 de parler d'une erreur, mais effectivement c'est
18 dans le suivi des activités d'achats et de ventes
19 qui a été rendu public par la Régie dans les
20 dernières semaines, derniers mois. La fameuse
21 transaction dont monsieur Zayat vient de parler le
22 fameux quatre (4) décembre où, dans les mesures qui
23 ont été mises en place pour soutenir la charge du
24 Québec, on a coupé toutes les exportations, puis on
25 a dû racheter toutes les positions.

1 (13 h 33).

2 Tout ça avait été inscrit sur une ligne
3 HQP. Donc, monsieur Zayat a expliqué, on aurait pu
4 le mettre par contre-partie. Mais l'erreur est au
5 niveau de la note, complètement à la droite du
6 tableau, la note qui est indiquée...

7 Q. [210] Là je vous interromps tout de suite, Monsieur
8 Lagrange. Vous êtes dans la pièce de la FCEI, qui
9 est FCEI-15.

10 R. Ah! excusez...

11 Q. [211] Non, non, ça va. On est à la page 8.

12 R. Tableau 1.

13 Q. [212] Au tableau 1. Là je fais référence,
14 évidemment, à la preuve de la FCEI parce que c'est
15 le seul document qui reproduit, dans le fond,
16 l'extrait du tableau, qui est maintenant public
17 mais qui n'a pas été produit en preuve.

18 R. Excusez-moi.

19 Q. [213] Non, ça va, il n'y a aucun problème.

20 R. Donc, je vais laisser aux gens le soin d'arriver.
21 Donc, à la page 8 du mémoire du FCEI, on voit, à
22 peu près dans le milieu du tableau, la zone qui a
23 été mise en surbrillance saumon, complètement à la
24 droite, il y a une note, c'est écrit « 1 » et on
25 aurait dû lire « 7 », qui est une note pour

1 identifier des situations d'urgence.

2 Q. [214] Voilà. On croyait que c'était important de
3 faire la rectification.

4 R. Excusez. Puis j'ajouterais que, dans la version
5 détaillée, il était correctement indiqué, la note
6 numéro 7.

7 Q. [215] La version qui a été déposée en preuve la
8 semaine dernière ne comporte pas cette coquille ou
9 cette erreur.

10 Alors, voilà, Madame la Présidente, ça
11 termine pour, si on veut, l'interrogatoire ou la
12 présentation des membres du panel numéro 4, qui
13 sont disponibles pour répondre aux questions.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Bien, merci, Maître Fraser. Alors, l'ACEF de
16 Québec, Maître Falardeau.

17 Me DENIS FALARDEAU :

18 Madame la Présidente, Denis Falardeau pour l'ACEF
19 de Québec. Dans un premier temps, Madame la
20 Greffière, je pense que nous en sommes à la cote
21 16. Ce sont des extraits mais pas tous.

22 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DENIS FALARDEAU :

23 Q. [216] Donc, allons-y dans un premier document. Et,
24 pour les besoins de la sténographie, je fais
25 référence au document HQD-6, document 1, à sa page

1 11. Et c'est simplement pour souligner, là, au
2 tableau 6, on peut constater qu'à la colonne 216,
3 c'est-à-dire « Année témoin », on parle d'un achat
4 de puissance de quarante-trois virgule cinq (43,5).
5 Et simplement pour demander, là, le quarante-trois
6 virgule cinq millions de dollars (43,5 M\$), là, en
7 termes de besoins, est-ce que c'est suffisant, peu
8 importe qu'il y ait eu des corrections, est-ce que
9 c'est des besoins qui sont encore réels ou c'est à
10 corriger aussi? Là on parle des besoins en
11 puissance du Distributeur. C'est toujours actuel?

12 M. RICHARD LAGRANGE :

13 R. Oui, oui, tout à fait.

14 Q. [217] O.K. Parfait. Allons-y maintenant avec un
15 autre document, et là je fais référence à HQD-16,
16 document 2, à sa page 26. Cet extrait de HQD-16,
17 document 2, ce sont les réponses, là, du
18 Distributeur à l'ACEF de Québec. Et je porte à
19 votre attention la question 14.4, que je vais
20 citer :

21 Veuillez indiquer les coûts liés à
22 l'utilisation de la centrale de TCE en
23 périodes de pointe et ses
24 contributions en puissance en MW pour
25 l'hiver 2015-2016 et 2016-2017.

1 Et vous aviez répondu :

2 Tel qu'il est présenté au tableau 5 de
3 la pièce HQD-6, document 1...

4 Et là on fait référence à B-23.

5 ... le Distributeur ne prévoit aucune
6 contribution de la centrale de TCE
7 pour la pointe 2015-2016.

8 (13 h 38)

9 Ah, celle-là par contre je vais la coter. Et là
10 c'est 16 je crois.

11 LA GREFFIÈRE :

12 Oui.

13 Me DENIS FALARDEAU :

14 Q. [218] Et je fais référence à un extrait du dossier
15 R-3925-2015, plus particulièrement de la page 13 du
16 document HQD-1, Document 1. C'est un tableau à
17 l'annexe 1, intitulé « Coûts des ententes ». Et je
18 porte à l'attention du panel à la ligne 216...
19 excusez-moi, deux mille seize/deux mille dix-sept
20 (2016/2017), on fait référence à trois cent vingt-
21 cinq mégawatts (325 MW) d'achats prévus pour TCE.
22 Pouvez-vous m'expliquer la différence entre les
23 deux? D'un côté on nous dit : on n'en a pas
24 besoin et on avait prévu un achat. C'est une
25 erreur? Il y a eu un changement de choix?

1 C-ACEFQ-0016 : Extrait du dossier R-3925-2015,
2 page 13 du document HQD-1,
3 Document 1, tableau de l'annexe 1,
4 intitulé « Coûts des
5 ententes »

6

7 M. RICHARD LAGRANGE :

8 R. Non, c'est pas une erreur. Pardon? Non, c'est ça.
9 Les tableaux - là il y a plusieurs pièces qui ont
10 été déposées, là - mais le tableau qui indique les
11 achats de puissance de quarante-trois point cinq
12 millions (43,5 M), c'est toujours d'actualité,
13 c'est toujours le bon... la bonne valeur. Et
14 lorsqu'on a répondu dans la DDR... en tout cas, le
15 document 2, HQD-16, Document 2, on indiquait que
16 pour la contribution en puissance pour deux mille
17 seize (2016)... deux mille quinze-deux mille seize
18 (2015-2016) ou deux mille seize-deux mille dix-sept
19 (2016-2017), il n'y avait aucune contribution
20 attendue de TCE. Et c'est toujours vrai également.

21 Le troisième document que vous avez
22 distribué, le quinze millions (15 M), ça c'est le
23 reflet, globalement, de l'entente combinée TCE et
24 Gaz Métro, là. Les paiements qui devront être
25 déboursés pour la première année contractuelle de

1 cette entente-là. Et ce montant-là, ça a déjà été
2 répondu dans une des DDR, a été intégré dans les
3 coûts d'approvisionnement, mais sous une autre
4 rubrique, dans la rubrique... on l'a dit dans le
5 tableau numéro 5 de la pièce HQD, numéro 6.

6 Q. [219] O.K. Donc il n'y a pas une incongruité, là?

7 R. Non, pas du tout.

8 Q. [220] O.K. Ça non plus, je n'aurai pas besoin de le
9 coter. Ça fait référence à un extrait de la
10 présentation PowerPoint du début des audiences.

11 C'est le document HQD-18, Document 1 aux pages 3 et
12 4. Ça va? On peut y aller? À la page 3, là, de ce
13 document, bien comme il a été rapporté par le
14 panel, le panel numéro 1, il y a une diminution
15 d'un térawattheure (1 TWh) en termes de demande de
16 consommation. Et si je comprends bien, une baisse
17 de demande, bien automatiquement occasionne une
18 baisse en termes de demande du côté de la
19 puissance.

20 M. NADHEM IDOUDI :

21 R. Oui, c'est ce que j'ai mentionné tantôt. Donc la
22 baisse au niveau des besoins en puissance, on parle
23 de quatre-vingt-neuf mégawatts (89 MW).

24 Q. [221] Et par effet domino, vous me direz si la
25 logique fonctionne, baisse de puissance occasionne

1 automatiquement une baisse des frais de transport?
2 La facture qui va vous être envoyée par...
3 M. HANI ZAYAT :
4 R. Oui, je vous suis.
5 Q. [222] Oui.
6 R. Je vous suis.
7 M. NADHEM IDOUDI :
8 R. Juste... vous parlez de la facture de la charge
9 locale?
10 Q. [223] En général, là.
11 R. En fait, la charge locale est approuvée dans son
12 ensemble, donc ça ne bouge pas, là. C'est la
13 facture qu'on paye qui va être autorisée par la
14 Régie dans son dossier Transporteur, c'est ça qui
15 va être reflété dans le dossier comme tel.
16 Q. [224] Oui, je comprends très bien, mais justement.
17 Allons-y avec le document que vous avez déposé tout
18 à l'heure, là. On constate que vous avez chiffré la
19 baisse. On parle, là, de quatre-vingt-neuf
20 mégawatts (89 MW) qui vont être économisés, si je
21 peux dire, ou... ou moins en demande. Mais je
22 voudrais porter à votre attention un élément
23 temporel, si vous me permettez un peu l'expression,
24 là. La mise à jour date de novembre deux mille
25 quinze (2015) et c'est contemporain justement à la

1 cause du Transporteur. Est-ce que vous avez avisé
2 le Transporteur que vos besoins avaient diminué
3 pour faire en sorte que la facture, elle, diminue
4 aussi?

5 (13 h 44)

6 M. HANI ZAYAT :

7 R. En fait, dans la... normalement, le Transporteur
8 est effectivement avisé, enfin, il est avisé de la
9 prévision de la demande. L'exercice de désignation
10 des charges se fait au mois de septembre, donc la
11 dernière... ou dans les environs du mois de
12 septembre. Donc, c'est la dernière prévision qu'il
13 a en main. Je crois qu'il n'a pas encore en main la
14 prévision du mois de... du mois de novembre, mais
15 on parle quand même d'un changement, on parle de
16 quatre-vingts mégawatts (80 MW) de demande, donc
17 c'est sans compter les aléas, sur près de quarante
18 mille mégawatts (40 000 MW) de prévision de
19 puissance.

20 Donc, je ne voudrais pas rentrer dans la
21 mécanique de détermination de la répartition de la
22 charge de... de la charge de transport. Je ne suis
23 pas le... je ne pourrais pas vous en parler plus en
24 détail. Mais, le Transporteur sera informé, dans le
25 fond, de la révision des besoins prévus pour la

1 prochaine pointe.

2 Q. [225] Sera informé, mais je ne suis pas sûr de mon
3 coup, mais je pense que la cause tarifaire du
4 transport, c'est fini, là, hein!

5 Me ÉRIC FRASER :

6 Oui.

7 Me DENIS FALARDEAU :

8 Q. [226] Donc, même s'il est avisé... donc, même s'il
9 est avisé, il n'y a pas d'impact sur la facture.

10 R. Je ne suis pas la personne pour vous répondre à
11 celle... Si le dossier de transport est terminé, il
12 est terminé, je n'ai pas...

13 Q. [227] À vue de nez, est-ce que vous êtes en mesure
14 de chiffrer combien de millions ça équivaut le
15 quatre-vingt-neuf mégawatts (89 MW)?

16 Me ÉRIC FRASER :

17 Non, le témoin ne peut pas répondre à ça, il n'est
18 pas... il faudrait... Mauvais panel, mauvais
19 dossier, en fait, hein! Chiffrer les impacts dans
20 le dossier du Transporteur, on n'est
21 malheureusement pas au bon endroit. D'autant plus
22 que le dossier est en délibéré, on ne peut rien y
23 faire.

24 Me DENIS FALARDEAU :

25 Mais, vous dites que vous allez aviser par la

1 suite. Est-ce qu'il y aurait une possibilité
2 d'ouvrir un dossier spécial à cet effet?

3 Me ÉRIC FRASER :

4 Le témoin a répondu à cette question-là à l'effet
5 que l'information sur ces besoins en puissance
6 allait être transférée au Transporteur selon les
7 délais habituels, mais il n'y a pas de... on ne
8 peut pas répondre à des questions sur le dossier du
9 Transporteur ici. La question est vraiment
10 inopportune.

11 Me DENIS FALARDEAU :

12 Je comprends très bien, Madame la Présidente. Dans
13 le fond, c'est que l'inquiétude que nous avons,
14 c'est qu'il a bien beau y avoir une correction,
15 l'ensemble des consommateurs, que ce soit les
16 résidentiels ou les industriels, ne pourra pas en
17 bénéficier parce que, si j'ai bien compris, il n'y
18 a pas de mécanisme pour rétroagir lorsqu'il y a une
19 baisse de la facture de transport. Ce sont des
20 dossiers étanches, si je ne me trompe pas. C'était
21 simplement pour ça, mais continuons.

22 M. HANI ZAYAT :

23 R. Je vais quand même essayer pour juste essayer de
24 corriger le terrain un petit peu. Le réseau de
25 transport, il est bâti, hein, il est... Donc,

1 normalement on donne... on donne les indications au
2 réseau de... au Transporteur pour qu'il fasse sa
3 planification pour le prochain hiver et pour les
4 dix (10) prochains hivers. Donc là, si on parle de
5 révision de la pointe, c'est plus pour des
6 questions opérationnelles.

7 Mais, autrement, pour la prochaine pointe,
8 on parle de la pointe deux mille quinze, deux mille
9 seize (2015-2016), donc la période hivernale deux
10 mille quinze, deux mille seize (2015-2016) qui a
11 commencé le premier (1er) décembre, on ne s'en rend
12 pas trop compte quand on sort à l'extérieur, mais
13 c'est quand même... on est dans cette période-là.
14 Donc, le réseau de transport, il est déjà... il est
15 déjà en état.

16 Je ne pense pas qu'il va y avoir des
17 économies de coûts ou des économies
18 d'investissements parce qu'on a révisé les besoins
19 de quatre-vingts mégawatts (80 MW).

20 M. RICHARD LAGRANGE :

21 R. Je ne sais pas si ça pourrait aussi aider en
22 complément. On parle de quatre-vingts mégawatts
23 (80 MW) sur quarante mille (40 000 MW). Comme
24 monsieur Zayat a dit, on parle de deux dixième de
25 un pour cent (1 %) et la charge que le Distributeur

1 assume, c'est en fonction de son poids relatif par
2 rapport au point à point. Donc, je ne suis pas
3 certain qu'un quatre-vingts mégawatts (80 MW)
4 d'écart va débalancer le poids relatif de notre
5 quote-part.

6 Q. [228] Toujours avec le même document, c'est-à-dire
7 HQD-18, Document 1, on va aller à la page 4. Et là
8 je fais référence à la ligne surlignée, c'est-à-
9 dire les approvisionnements, les reports de
10 projets, on parle de vingt-cinq millions (25 M\$).
11 Est-ce que c'est possible de nous expliquer ou
12 disons de ventiler le calcul du vingt-cinq millions
13 (25 M\$)? Ça a été calculé comment?

14 (13 h 49)

15 R. Oui, bien sûr, juste prendre mes feuilles. Je vais
16 essayer de rendre ça digeste parce que c'est
17 beaucoup de chiffres mais, en gros, on a pris
18 chacun des reports, dont monsieur Zayat a fait
19 mention, et on a calculé l'impact en énergie qui ne
20 serait pas à acquérir par le Distributeur.
21 L'ensemble de tous ces reports totalise deux cent
22 quatre-vingt-treize (293)... ça c'est en
23 gigawattheures, excusez-moi... non... oui, en
24 gigawattheures, excusez-moi. Donc, il y a deux cent
25 quatre-vingt-treize gigawattheures (293 GWh)

1 d'énergie renouvelable, si on peut dire, qui n'ont
2 pas été pris en charge à cause des reports. Cette
3 même quantité d'énergie là a été acquise dans la
4 simulation via du patrimonial et par les autres
5 moyens. Donc, on a resimulé nos besoins
6 d'approvisionnement et ça a fait en sorte qu'il y a
7 un certain... une certaine quote-part du deux cent
8 quatre-vingt-treize gigawattheures (293 GWh) qui a
9 été comblée par du patrimonial, une certaine quote-
10 part qui a été comblée par du cyclable, un petit...
11 en tout cas, je ne rentrerai pas dans le détail
12 mais un petit peu d'achats de court terme. Donc, on
13 a refait la simulation compte tenu de cette
14 nouvelle réalité et ça a amené au net... on a tenu
15 compte également des pénalités, qui sont reliées
16 dans les contrats aux reports, et au net ça donne
17 vingt-cinq millions (25 M).

18 Q. [229] Et quand on parle de pénalités, de reports,
19 là, ce sont des entrées ou des pénalités que le
20 Distributeur doit? Les pénalités, c'est une dépense
21 ou une entrée?

22 R. C'est un revenu pour le Distributeur.

23 Q. [230] O.K. Parfait. Ça c'est toujours au dossier,
24 donc pas besoin de le coter. Et là je fais
25 référence au tableau 5, intitulé

1 « Approvisionnements postpatrimoniaux en
2 puissance », et ça fait partie de la pièce HQD-6,
3 Document 1, à sa page 10. Tout ceci simplement pour
4 vous demander : Est-ce que c'est possible d'avoir
5 une mise à jour de ce tableau?

6 Q. [231] Il me semble qu'on l'a faite. Dans une des
7 DDR, parce qu'on a soumis... là j'y vais de
8 mémoire, il y a eu beaucoup de DDR. Il me semble
9 qu'on l'a faite parce qu'il y a un tableau où on
10 présentait le niveau réel de la contribution de
11 l'option d'électricité interruptible à mille cent
12 quarante mégawatts (1140 MW) alors qu'ici c'est à
13 huit cent cinquante (850). Donc, je ne sais pas si
14 mes collègues peuvent m'aider mais il me semble
15 qu'on a déposé. Mais si ça n'a pas été fait, oui,
16 on peut le déposer. Mais je suis presque convaincu
17 qu'on a fait ça dans le cadre d'une DDR.

18 Q. [232] Un engagement conditionnel ou...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Ça aurait l'air à ça.

21 Me ÉRIC FRASER :

22 Oui, donc, pour pouvoir procéder, ça va être sous
23 réserve, là. Mise à jour du tableau 5 de la pièce
24 HQD-6, Document 1, mais sous réserve de
25 vérification si ça n'a pas déjà été fait dans les

1 DDR. Engagement 13.

2

3 E-13 (HQD) : Mise à jour du tableau 5 de la pièce
4 HQD-6, Document 1. (demandé par ACEFQ)

5

6 Me DENIS FALARDEAU :

7 Ah! ça, il va falloir le coter. Nous en sommes à la
8 cote 17. Je viens de déposer un extrait de la
9 décision D-2015-179 du dossier R-3925-2015, c'est
10 la page 38, pour faire référence au tableau 2
11 intitulé « Bilan en puissance du Distributeur -
12 mise à jour ».

13

14 C-ACEFQ-0017 : Extrait de la décision D-2015-179
15 du dossier R-3925-2015, tableau 2

16

17 Q. [233] Tout ceci, Monsieur, simplement pour
18 illustrer que c'est faisable, ça s'est déjà fait
19 ou... vous l'avez fait dans ce dossier. Est-ce que
20 c'est possible d'avoir une mise à jour pour les
21 années deux mille quatorze - deux mille seize
22 (2014-2016), là, d'un même bilan en puissance?

23 Me ÉRIC FRASER :

24 J'aurais... des mises à jour, il y en a beaucoup.
25 Je voudrais savoir où... parce que là on a déjà

1 consenti à faire une vérification pour la mise à
2 jour du tableau 5 de la preuve en chef, là on me
3 sort un autre bilan d'un dossier concernant TCE en
4 pointe, on me demande de faire une mise à jour
5 alors que je viens de... alors que le Distributeur
6 vient de consentir à une autre mise à jour. Donc,
7 en l'absence d'explication de la pertinence de la
8 demande de mon confrère, je m'objecte formellement
9 à sa demande.

10 (13 h 55)

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Bien. Maître...

13 Me DENIS FALARDEAU :

14 La pertinence de la demande, c'est la suivante,
15 Madame la Présidente. C'est que, forcément, nous
16 sommes contents de l'annonce d'une diminution de la
17 demande initiale, mais forcément, la quasi totalité
18 des chiffres au dossier sont à remanier pour
19 comprendre où les calculs se sont faits. Et c'est
20 dans ce contexte-là que la demande se présente. Le
21 tableau, dans le fond, je n'aurais pas eu besoin de
22 le déposer. C'était simplement pour illustrer que
23 c'est faisable. Ça a été fait dans un autre
24 dossier.

25

1 Me ÉRIC FRASER :

2 O.K. Mais on vous a dit qu'on le ferait pour le
3 tableau 5 pour les années pertinentes.

4 Me DENIS FALARDEAU :

5 Mais là, de quatorze (14) à deux mille seize
6 (2016).

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Vous voulez avoir de l'année dernière, donc de deux
9 mille quatorze-deux mille quinze (2014-2015)?

10 Me DENIS FALARDEAU :

11 Oui.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Bien, il n'y a pas moyen de retourner dans l'ancien
14 dossier? On va l'avoir, non? Je ne sais pas, moi,
15 les mises à jour de données passées, j'ai un
16 problème logique. On fait droit à l'objection du
17 Distributeur.

18 Me DENIS FALARDEAU :

19 Q. [234] Nous en sommes à la pièce 18. La pièce 18 est
20 un document extrait de données statistiques du site
21 Statista.com. Et ça concerne le prix du pétrole au
22 cours de différentes années.

23

24 C-ACEFO-0018 : Extrait de Statista.com

25

1 Je vais déposer un autre document. Celui-là, je
2 n'ai pas besoin de le citer. C'est un extrait de
3 HQD-4, Document 2, à sa page 5. Donc nous y allons.
4 Je vais citer des extraits de HQD-4, Document 2, à
5 la page 5. À la première ligne dans le contexte
6 général :

7 Depuis juin 2014, les prix mondiaux de
8 l'énergie ont baissé et entraîné dans
9 leur chute les prix d'autres
10 ressources de base et la valeur de
11 plusieurs devises. Bien que la baisse
12 des prix de l'énergie puisse être
13 bénéfique pour l'économie mondiale,
14 plusieurs pays producteurs de
15 ressources ont dû faire face, à court
16 terme, à une diminution importante des
17 investissements et à un ralentissement
18 de l'activité industrielle.

19 Un peu plus bas, à partir de la ligne 18 :

20 En 2015 et 2016, la progression du
21 commerce extérieur du Québec et du
22 secteur de la fabrication devrait se
23 poursuivre en raison de la dévaluation
24 du dollar canadien. Avec
25 l'augmentation des commandes, les

1 entreprises devraient commencer à
2 réinvestir et à embaucher. Sans être
3 forte, la création d'emplois devrait
4 stimuler les revenus et la
5 consommation. Les gouvernements
6 pourraient toutefois modérer leurs
7 dépenses, limitant ainsi la croissance
8 de l'ensemble du secteur des services,
9 qui représente 72 % de l'économie. Au
10 total, la croissance du PIB réel au
11 Québec devrait atteindre 1,7 % en 2015
12 et 1,8 % en 2016.

13 Finalement, aux dernières lignes, et c'est le sous-
14 paragraphe intitulé « sommaire de la prévision » :

15 Compte tenu de ce contexte, le
16 Distributeur prévoit des ventes
17 d'électricité de 171 241 GWh pour
18 l'année témoin 2016, soit une
19 croissance de 503 GWh par rapport aux
20 ventes normalisées de l'année de base
21 2015. Le sommaire de la prévision des
22 ventes pour les années 2015 et 2016
23 est présenté au tableau 1.

24 (14 h)

25 Concernant le prix de vente, là, du pétrole,

1 c'était simplement pour constater avec vous qu'il y
2 a eu quand même une certaine constante, ensuite il
3 y a eu des prix qui ont été assez élevés, pour
4 finalement descendre abruptement depuis deux mille
5 quinze (2015). Ça, c'était simplement pour placer
6 le contexte. Si j'ai bien compris, dans les
7 prévisions, là, vous utilisez ce qu'on appelle la
8 technique de la régression des données historiques.
9 Autrement dit, on tient compte de l'expérience
10 passée pour prévoir ce qui peut être prévisible en
11 termes de tendance pour déterminer dans ce cas-ci
12 les prix ou les demandes en termes de besoins,
13 ainsi de suite.

14 Étant donné que les chiffres sur lesquels
15 vous vous basez actuellement, c'est quand même
16 assez récent, la baisse du prix du pétrole, c'est
17 quand même très, très récent, si on regarde un peu
18 les courbes du côté des prix, c'est seulement
19 depuis deux mille quinze (2015) qu'il y a eu
20 vraiment une chute abrupte. Le reste, c'était quand
21 même assez élevé. Vous parlez aussi de la variance
22 du taux du dollar, ainsi de suite. Les prévisions,
23 les évaluations que vous faites, c'est à partir
24 d'experts de chez vous ou vous utilisez des experts
25 externes?

1 M. NADHEM IDOUDI :

2 R. En fait, là, je vais parler de l'angle de la
3 prévision de la demande. Comme on expliquait dans
4 les dossiers par le passé, que ce soit le dossier
5 tarifaire l'année passée ou le Plan
6 d'approvisionnement, on a présenté nos modèles de
7 prévision de la demande, j'ai parlé, entre autres,
8 qu'on a aussi, on fait la prévision économique.
9 Donc, les prévisions des indicateurs économiques
10 qui servent à établir les niveaux de ventes pour la
11 demande de la clientèle de distribution, donc la
12 clientèle québécoise.

13 Donc, la technique qu'on utilise qui est
14 aussi la norme dans l'industrie, c'est les
15 techniques de régression actuellement. Puis les
16 techniques de régression, il y a deux choses là-
17 dedans. Donc, on utilise les données historiques
18 pour comprendre pour être capable de modéliser les
19 phénomènes, que ce soit des phénomènes économiques,
20 que ce soit des phénomènes climatiques ou que ce
21 soit des phénomènes d'évolution des ventes.

22 Puis après, ces indicateurs-là, bien, il
23 faut établir une prévision des indicateurs
24 économiques qui nous permettent de situer en fait
25 le niveau de ventes prévues pour chacun des

1 marchés. Donc, si je prends le cas ici de prix des
2 produits pétroliers, ce n'est pas une variable qui
3 entre directement dans la prévision des ventes
4 d'électricité de la clientèle Hydro-Québec, mais
5 plutôt qui servent à établir la valeur des
6 indicateurs économiques qui servent, elles, à la
7 détermination de la prévision des ventes.

8 Donc, ici, lorsque je parle, vous avez
9 repris des éléments de contexte de prévision de
10 ventes, lorsque je parle ici que je dis « les prix
11 mondiaux d'énergie ont baissé, ont entraîné la
12 chute des prix d'autres ressources de base », je
13 prends le cas comme le Canada ici, que c'est un
14 pays qui est reconnu comme producteur de pétrole,
15 ce qu'on voit actuellement, c'est que, au niveau du
16 PIB canadien et évidemment au niveau de l'Ouest
17 canadien, il y a une baisse du PIB parce que c'est
18 essentiellement basé sur l'extraction de pétrole.
19 Mais, par contre, c'est contrebalancé par
20 l'Ontario, Québec qui est plus une industrie
21 manufacturière, secteur de services.

22 On a profité donc... En fait le malheur des
23 uns fait le bonheur des autres. Ça a amené une
24 dévaluation de la devise canadienne. Donc, ça
25 favorise les exportations, donc notamment à nos

1 voisins américains. Donc, ça amène donc une
2 croissance économique dans ce sens-là qui vient
3 affecter le secteur des services. Donc, on parle du
4 secteur commercial, institutionnel, à un degré
5 moindre aussi le secteur petite et moyenne
6 entreprise.

7 Donc, l'exercice, ça marche comme ça de
8 manière générale. Puis au niveau des ingrédients,
9 donc lorsque je fais une prévision économique, donc
10 je pars, j'ai un système complexe qu'on a
11 développé, on a une équipe d'experts, d'économistes
12 qui maîtrisent donc les notions d'économie de base
13 et même les notions avancées. Donc, lorsqu'on
14 développe tout ça, ce que je résume ici, c'est, je
15 raconte l'histoire de ces équations-là, comment on
16 établit une prévision économique.

17 Puis lorsque je vais faire ma prévision, il
18 y a des indicateurs évidemment qu'on prévoit, donc
19 qu'on est capable de prévoir. Mais il y a des
20 indicateurs qu'on prend, qu'on vient puiser dans
21 des publications d'organismes reconnus comme
22 Conference Gulf (sic) Canada, comme Global Insight,
23 et caetera, et caetera. Ça fait qu'il y a des
24 variables qui... Ces gens-là qui offrent le service
25 de faire une prévision pour certaines variables qui

1 vient rentrer comme un intrant pour faire ma
2 prévision économique. Ça fait que, ça, c'est en
3 gros comment ça marche donc le processus.

4 Q. [235] Mais je suis profane de ce côté-là. Pouvez-
5 vous m'expliquer simplement le degré -comment dire-
6 de véracité des prévisions étant donné que, à mon
7 point de vue à moi, là, de profane, c'est quand
8 même un épiphénomène ce qu'on vit, la diminution du
9 prix du pétrole et ce que vous présentez en termes
10 d'impact sur la devise canadienne, ainsi de suite?
11 Le degré de véracité des prévisions, il est de quel
12 niveau?

13 R. Bien, en fait, vous parlez de la précision, mais
14 actuellement en deux mille quinze (2015), l'année
15 deux mille quinze (2015) est presque finie. Puis en
16 fait on a une très bonne idée c'est quoi l'impact
17 de la baisse de prix du pétrole puis l'impact sur
18 le taux de change, sur les conditions économiques
19 de manière générale. On a aussi des bons
20 indicateurs vers quoi on s'en va pour l'année deux
21 mille seize (2016). Puis, là, tous les
22 prévisionnistes dans le monde entier s'entendent
23 que le prix du pétrole, si je prends, par exemple,
24 il ne sera pas, pour le moment avec les
25 informations qu'on connaît actuellement, les

1 conditions de marché, il ne dépassera pas les
2 soixante dollars (60 \$) le baril; donc, ça demeure
3 une prévision.

4 (14 h 05)

5 Maintenant, c'est quoi la marge d'erreur de ça? On
6 va le constater juste à la fin de l'année deux
7 mille seize (2016), on va voir s'il y a d'autres
8 phénomènes économiques qui peuvent amplifier ces
9 résultats-là ou, au contraire, les baisser. Mais ça
10 reste que, actuellement, c'est l'information la
11 plus précise, on est dans le domaine prévisionnel.
12 Puis il y a un certain consensus là-dessus puis
13 c'est ça qu'on intègre dans notre prévision
14 actuelle.

15 Q. [236] C'est toujours au dossier, donc je n'ai pas
16 besoin de la coter. Je fais référence au document
17 HQD-10, document 1, à sa page 25. On peut y aller?
18 Je vais citer les premières lignes de la page 15 :

19 Les analyses économiques ont été
20 réalisées en prenant en compte, dès
21 l'année 2016, l'indicateur de coût
22 évité en puissance de long terme.

23 Et là on parle de cent six dollars (106 \$) du
24 kilowattheure par an, en argent de deux mille
25 quinze (2015).

1 Ce choix a été fait en considérant le
2 fait que les programmes de gestion de
3 la demande en puissance rendent un
4 service équivalant à celui obtenu par
5 l'appel d'offres 2015-01.

6 Ce qui m'amène la question suivante. Si j'ai bien
7 compris, cet indicateur-là c'est un indicateur
8 maison, il n'a pas été approuvé, confirmé par la
9 Régie. Si c'est une autre valeur qui est déterminée
10 ou adoptée par la Régie, il y a d'autres calculs,
11 automatiquement, qu'il va falloir se faire, si je
12 comprends bien?

13 M. HANI ZAYAT :

14 R. Je vais juste revenir, je ne le qualifierais
15 surtout pas d'indicateur maison. C'est le résultat
16 d'un appel d'offres public pour avoir de la
17 puissance... pour avoir de la puissance. Donc,
18 c'est le résultat de notre appel d'offres 20115-01,
19 où le Distributeur a été chercher cinq cents
20 mégawatts (500 MW), dans le fond, au prix moyen de
21 cent six dollars (106 \$) du kilowatt an. Donc,
22 c'est le prix moyen de nos derniers
23 approvisionnements en puissance pour un... à
24 hauteur de cinq cents mégawatts (500 MW).

25 Q. [237] Mais ce montant-là ne doit pas être, comment

1 dire? accepté par la Régie?

2 R. Effectivement, le signal de coûts évités a à être
3 approuvé par la Régie mais ici on est factuel, dans
4 le fond, c'est ce qu'on a payé... D'ailleurs, les
5 contrats ne sont pas encore approuvés mais dans la
6 mesure où ils vont l'être et que c'est issu d'un
7 appel d'offres, c'est le résultat de l'appel
8 d'offres. Et ce n'est pas le résultat de quantités
9 additionnelles mais c'est le résultat des quantités
10 obtenues pour cinq cents mégawatts (500 MW).
11 Autrement dit, si on devait aller... les offres
12 suivantes sont nécessairement à la marge de ce
13 prix-là.

14 Me DENIS FALARDEAU :

15 C'est tout, Madame la Présidente.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Merci, Maître Falardeau. Alors, maintenant Option
18 consommateurs, Maître David.

19 (14 h 10)

20 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ÉRIC DAVID :

21 Q. [238] Bonjour, Madame la Présidente, Madame,
22 Messieurs les Régisseurs. Donc j'avais annoncé cinq
23 à dix (10) minutes et je vais respecter mon temps.
24 Donc j'avais quelques questions sur des sujets
25 spécifiques.

1 Entre autres, j'aimerais revenir sur un
2 sujet que j'avais abordé avec le panel 1, la
3 question des... du programme d'interruption des
4 chauffe-eau et plus particulièrement le fait que ce
5 programme-là a été suspendu pour l'année deux mille
6 seize (2016). Puis monsieur Richard nous a expliqué
7 qu'à toutes fins pratiques, le programme avait été
8 suspendu pour deux raisons. Il y avait ce qu'il
9 appelait le volet commercial puis il y avait le
10 volet technique. Le volet commercial c'était la
11 question à savoir si c'est Hydro-Québec qui allait
12 faire la mise en marché de ce... de cet appareil-
13 là, de ce bidule-là ou est-ce que ça allait être
14 conféré au secteur privé? Et j'ai compris que le
15 choix qu'Hydro-Québec a fait c'est de garder la
16 commercialisation de ce... de cet appareillage-là
17 ou du moins de jouer, ce que monsieur Richard a
18 dit, un rôle actif sur la question. Je voulais
19 juste savoir si vous pourriez nous expliquer
20 pourquoi Hydro-Québec a fait un tel choix? Qu'est-
21 ce qui a pesé dans la balance?

22 M. HANI ZAYAT :

23 R. Je pense que les éléments de réponse ont été
24 fournis par monsieur Richard, mais je peux... je
25 peux reprendre. Dans le fond, pour un déploiement

1 qui est aussi... aussi important et qui est auprès
2 de notre clientèle, c'est l'ensemble de notre
3 clientèle qui est visée. Dans le fond, la grande
4 majorité de nos clients ont un chauffe-eau... ont
5 un chauffe-eau électrique. On pense que c'est
6 quelque chose qui doit être encadré, encadré
7 d'assez près. Autrement dit on veut juste être sûr
8 de fournir des... des balises suffisamment précises
9 et de l'information au client de façon à ce que le
10 message sorte de façon... de façon ordonnée et que
11 le client puisse comprendre et être traité de
12 façon... de façon équitable. Donc c'est plutôt dans
13 cet esprit-là.

14 C'est sûr qu'on ne sera pas... on ne sera
15 pas installateur d'équipement chez le client. Donc
16 ça, ça va quand même passer, on va faire appel à
17 des... au marché pour cette partie-là. Mais en
18 termes de programme, en termes de gestion de
19 programme, on ne va pas juste donner une indication
20 de... C'est un peu les deux approches dont monsieur
21 Richard a parlé. On ne va pas juste donner une
22 indication de c'est quoi notre... de notre coût
23 évité et de demander au marché de se... de se
24 « débrouiller », entre guillemets, mais plus de
25 donner des indications plus spécifiques au marché

1 en disant... Bien de l'encadrer plus, je pense que
2 c'est un bon choix de mot. Donc encadrer le marché
3 de façon à dire : voilà comment ça devrait
4 fonctionner, le type d'interruptions qui peuvent
5 avoir lieu, le montant de la... le montant de la
6 contribution qui peut être versée au client, le
7 type d'équipement à installer, etc. Donc c'est plus
8 une proxi... garder une proximité envers le client,
9 de façon à ce que le... à ce que ce soit mieux
10 organisé et plus uniforme à travers nos clients.

11 Q. [239] D'accord. Sur l'aspect technique est-ce que
12 vous pouvez nous dire où vous en êtes rendu dans
13 vos discussions avec la RBQ et les autres
14 organismes concernés?

15 R. C'est essentiellement, dans le fond on cherche à
16 avoir le... la même interprétation quant aux
17 impacts d'interruption d'un chauffe-eau. Quand on
18 parle d'interruption de chauffe-eau, on parle d'une
19 interruption qui est... qui est minime dans le
20 temps, c'est... Je... dans mon langage, une
21 interruption pendant une heure d'un chauffe-eau
22 n'est pas pire qu'une douche de plus prise. Ça a à
23 peu près le même impact en termes d'apport,
24 d'apport d'eau donc. Par contre, on veut juste être
25 sûr que l'ensemble des intervenants ont la même

1 appréciation des impacts de l'interruption du
2 chauffe-eau, ont la même appréciation des risques,
3 des risques s'il y en a. Je dis bien s'il y en a,
4 parce que je ne suis pas sûr qu'il y en a. Mais que
5 ce soit partagé.

6 Q. [240] O.K.

7 R. Mais par contre, j'ai pas de... d'information
8 nouvelle sur les démarches avec la RBQ.

9 Q. [241] O.K. Donc vous n'avez pas de... d'échéancier
10 en tête, là, ou en mesure de nous éclairer sur
11 les...

12 R. Non, c'est sûr qu'on vise un déploiement rapide dès
13 deux mille seize (2016), donc il va falloir
14 qu'on... qu'on s'assure, dans le fond, d'avoir tout
15 le monde qui pousse du même côté, à très brève
16 échéance, si on veut pouvoir atteindre les
17 objectifs du Distributeur, là, qui sont de cent
18 mille (100 000)... cent mille (100 000) clients,
19 là.

20 Q. [242] D'accord. Prochaine question, c'est monsieur
21 Lamarre qui m'avait référé à vous, Monsieur Zayat,
22 sur une de mes questions parce qu'on avait exploré
23 la question du fait qu'il y avait un nouveau plan
24 stratégique qui était en train de se développer à
25 Hydro-Québec et concernant la gestion de la pointe,

1 j'avais posé la question s'il y avait d'autres
2 programmes en efficacité énergétique qui
3 allaient... qui allaient être développés, hormis le
4 programme concernant les chauffeurs d'eau. Est-ce
5 que vous êtes en mesure de nous éclairer sur ce
6 sujet?

7 (14 h 16)

8 R. Bien sûr. À très court terme, il y a le programme
9 qui est avec la clientèle commerciale et
10 institutionnelle, auquel j'ai fait référence
11 tantôt. Donc, un peu à l'image du chauffe-eau, là,
12 ce n'est pas à travers les chauffe-eau que les
13 interruptions de font mais à travers de la gestion
14 des appareils de chauffage dans les immeubles
15 commerciaux et résidentiels où, dans le fond, les
16 gestionnaires d'immeubles peuvent moduler leur
17 système de chauffage, leur prise d'air extérieure,
18 de façon à s'effacer pendant la pointe lorsque le
19 Distributeur leur signale qu'il y a un besoin
20 d'effacement.

21 Donc, ce qu'ils vont faire, tout
22 simplement, c'est... après l'envoi d'un signal du
23 Distributeur à ces gestionnaires-là, ils vont tout
24 simplement soit préchauffer, soit chauffer plus
25 tard de façon à diminuer leur apport. Donc, il n'y

1 a pas nécessairement d'effet en énergie mais il y a
2 simplement un effacement à la pointe.

3 Et ça, il y a un pilote qui est en cours,
4 il y a, je pense, pas loin d'une cinquantaine de
5 projets qui sont actifs pour la... bien, dès
6 aujourd'hui, dans le fond, pour la pointe deux
7 mille quinze - deux mille seize (2015-2016) pour un
8 apport anticipé de l'ordre de trente (30) à
9 quarante mégawatts (40 MW) cette année. C'est sûr
10 que c'est quelque chose qui peut être déployé de
11 façon beaucoup plus large puis on est très... très
12 optimiste quant à l'apport de ce programme-là.

13 Q. [243] Est-ce qu'il y aurait d'autres programmes
14 destinés au secteur résidentiel?

15 R. Pour le secteur résidentiel, c'est sûr que le pas
16 le plus facile est le système de chauffe-eau. Dans
17 la mesure où c'est un système qui est isolé, il n'y
18 a pas d'effet croisé, d'effet pervers ou tout autre
19 effet. Puis c'est relativement bien connu, bien
20 documenté, bien mesuré. Est-ce qu'à terme, on
21 pourrait penser à des systèmes... à des effacements
22 pour du chauffage, dans le fond, pour du chauffage
23 de l'espace plutôt que de l'eau, des systèmes
24 d'effacement pour les garages chauffés? Oui, ça
25 pourrait être le cas mais ce n'est pas dans les

1 cartons à très court terme, c'est quelque chose
2 qu'on regarde.

3 La difficulté, évidemment, de pouvoir
4 isoler ces systèmes-là puis être sûr que, quand on
5 arrête de chauffer un garage, que ce n'est pas le
6 chauffage du sous-sol qui prend le relais et, à ce
7 moment-là, que l'impact est nul pour le
8 Distributeur. C'est pour ça que je dis, le premier
9 pas, le pas le plus facile c'est certainement le
10 chauffe-eau et on a bien hâte qu'il soit... de
11 pouvoir mettre ça en place et de pouvoir compter
12 dessus.

13 Par ailleurs, au total, c'est sûr que tous
14 ces moyens-là ne peuvent pas se multiplier à
15 l'infini, hein. On a un potentiel qui peut être
16 limité à un moment donné, dans le sens qu'un
17 effacement important de la pointe peut créer un
18 phénomène de reprise trois heures plus tard qui
19 fait juste déplacer la pointe. Donc, oui, il y a un
20 potentiel; oui, c'est quelque chose qu'on cherche à
21 aller maximiser mais ça ne peut pas être plusieurs
22 milliers de mégawatts.

23 Q. [244] D'accord. Changement de sujet. J'ai abordé
24 aussi, avec le premier panel, la question des... si
25 on veut, des crédits qui pourraient être conférés

1 pour la baisse de consommation lors des périodes de
2 pointe. J'ai fait référence à des programmes au
3 Maryland, à Baltimore. Sur le sujet, bien, j'ai
4 retenu du témoignage de monsieur Richard, la page
5 96 des notes sténographiques du Volume 1. Il a dit
6 qu'il n'était pas fermé à des programmes de cette
7 nature-là. Quant à monsieur Lamarre, à la page 236,
8 à une question de la présidente, il avait répondu :

9 Quand on regarde ce qui se fait
10 ailleurs comme compensation, c'est
11 très variable également. Donc, on
12 n'est pas encore fixé là-dessus.

13 La question c'est : Est-ce que vous êtes en mesure
14 de nous présenter des exemples de formes de
15 compensations ou de crédits qui se font ailleurs?
16 Question un peu générale, j'avoue. Bref, je précise
17 ma question, est-ce que vous avez étudié, de façon
18 plus ponctuelle, des programmes qui offrent des
19 formes de compensations ou de crédits pour une
20 baisse de consommation pendant des périodes de
21 pointe?

22 R. Effectivement, on a regardé ce qui pouvait se faire
23 ailleurs, et les compensations peuvent être...
24 elles sont assez variables, ça va de quelques
25 dollars par année à quelques dizaines de dollars.

1 C'est sûr que là, quand on regarde un programme de
2 ce type, ce n'est pas juste la compensation aux
3 clients qui compte mais c'est l'ensemble des coûts
4 du programme qui nous impactent. Donc, d'un côté,
5 on regarde nos coûts évités, question à laquelle on
6 a fait référence tantôt, qu'est-ce que ça nous
7 coûte acheter de la puissance ou qu'est-ce que ça
8 nous a coûté dans le dernier appel d'offres? Et, de
9 l'autre côté, on regarde quel est le coût de mettre
10 en place de telles mesures chez les clients.

11 (14 h 21)

12 Donc il y a la partie compensation au
13 client. Ça, c'est un... c'est un élément, mais
14 c'est pas le seul élément. Il y a d'autres coûts
15 qui sont... dont il faut tenir compte, qui sont les
16 coûts de la... de la technologie. Autrement dit,
17 avant qu'un client puisse... avant qu'on puisse
18 interrompre un chauffe-eau pendant quelques heures,
19 il y a des équipements à installer chez le client
20 pour qu'il puisse recevoir le signal d'interruption
21 et qu'il interrompe son chauffe-eau pendant ces
22 deux heures-là. Et ces coûts-là font partie de
23 l'équation.

24 Donc pour faire une image simple, si la
25 technologie ne coûtait rien, on pourrait aller

1 jusqu'à cent dollars (100 \$) comme compensation au
2 client par année. Alors que si le coût... si le
3 coût de la... de la technologie, je ne suis pas
4 vraiment « high-tech », là, mais si le coût de
5 l'installation chez le client est de cent dollars
6 (100 \$) récurrent, bien à ce moment-là il reste
7 très peu d'argent à donner au client comme
8 compensation. Et c'est ce qu'on... c'est ce qu'on
9 cherche à... à aller préciser au cours de deux
10 mille seize (2016) puis qu'on va voir à travers
11 notre projet de déploiement.

12 Q. [245] O.K.

13 R. Autrement dit, je m'excuse, je vais finir avec ça.

14 Q. [246] Oui.

15 R. Dépendamment des coûts qu'on... de la... des
16 installations chez le client, on pourrait ajuster
17 la compensation au client.

18 Q. [247] O.K. Avez-vous effectué un balisage des
19 meilleures pratiques en Amérique du Nord sur la
20 gestion de la pointe? Et si non, est-ce que vous
21 envisagez en faire une, un balisage?

22 R. C'est sûr qu'on regarde en termes de contribution
23 des moyens de gestion chez les réseaux... dans les
24 réseaux voisins, dans le fond, en termes de moyens
25 de gestion de la pointe qui sont mis chez le

1 client. Et quand on se compare on est dans les
2 mêmes ordres de grandeurs. Quand on regarde au
3 total, hein, je vous rappelle que... des moyens de
4 gestion de la pointe, on en a plusieurs. On n'en
5 parle pas toujours avec la même... le même
6 acharnement, mais ils sont tous présents.

7 Je peux les décliner rapidement. Le
8 programme d'interruptible chez nos clients L est
9 un... est un mille mégawatts (1000 MW) important.
10 Le tarif BT, donc le tarif de biénergie est un
11 moyen de gestion de la demande qui est important,
12 qui contribue pour, je pense sept cents mégawatts
13 (700 MW) d'effacement à la pointe. C'est un moyen
14 qui est important, qui est déjà déployé depuis
15 longtemps chez nos... à notre clientèle
16 résidentielle.

17 La contribution de nos mesure d'efficacité
18 énergétique, on en parle beaucoup en termes
19 d'énergie. J'ai parlé tantôt de huit point sept
20 térawattheures (8,7 TWh), mais les huit point sept
21 térawattheures (8,7 TWh) ont aussi un impact qui
22 est déjà présent chez nos clients, qui fait en
23 sorte que la pointe est moins importante que ce
24 qu'elle aurait été si on n'avait pas ces mesures-
25 là. C'est pas un moyen appellable, c'est pas sur

1 demande, mais ça a quand même un impact. Quand
2 monsieur Idoudi fait la prévision de la demande,
3 bien il tient compte de ces moyens... de ces
4 moyens-là. Donc, au total, on a beaucoup de moyens
5 qui sont déjà... déjà comptabilisés et qui se
6 comparent à ce qui se fait ailleurs.

7 Q. [248] Oui, je veux bien, mais j'en étais, moi, à la
8 réponse de monsieur Lamarre et de monsieur Richard
9 à l'effet que vous regardez également, pour
10 innover, vous regardez s'il y a d'autres programmes
11 disponibles. Ma question c'était : est-ce que vous
12 avez effectué un balisage?

13 R. On s'est comparé. On a regardé... pas se comparer.
14 On a regardé qu'est-ce qui se fait ailleurs en
15 termes de gestion... gestion d'équipements chez le
16 client. Que ce soit chauffe-eau, que ce soit de la
17 clim, etc. Et on a regardé dans plusieurs,
18 plusieurs juridictions, plusieurs utilités
19 publiques, qu'est-ce qu'ils font. Et c'est... c'est
20 ce dont je vous faisais mention. Les résultats
21 montrent que c'est très variable d'une utilité à
22 l'autre, en termes de nombre de clients, en termes
23 de compensation qui est versée au client et en
24 termes d'âge du programme.

25 Q. [249] D'accord.

1 R. Donc des programmes qui sont disponibles.

2 Q. [250] Et est-ce que les résultats de cette analyse-
3 là se retrouvent dans un document ou dans une étude
4 quelconque?

5 R. Pour être franc, j'ai une planche, qui est le terme
6 consacré. J'ai une planche en tête, mais j'ai pas
7 la référence exacte de... d'où est-ce qu'elle
8 est... d'où est-ce qu'elle est issue.

9 Q. [251] D'accord. Est-ce que dans ce cas-là je
10 pourrais demander un engagement de déposer ledit...
11 ladite planche?

12 Me ÉRIC FRASER :

13 Je ne pense pas que ce soit nécessaire parce qu'on
14 n'a pas à fournir... je ne crois pas qu'il soit
15 nécessairement pertinent de fournir plus
16 d'informations sur des programmes qui ne sont pas
17 en place, pour lesquels il n'y a aucune demande
18 budgétaire, donc on déborde vraisemblablement du
19 dossier tarifaire. Et évidemment j'ai laissé aller
20 mon confrère pour les questions, parce que je pense
21 que c'est intéressant que les gens sachent un petit
22 peu où on s'en va, mais je ne crois pas qu'on ait à
23 déposer, que ce soit des ébauches ou des
24 présentations sur les... les balisages ou les
25 vigies qui sont faites.

1 (14 h 27)

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Maître David.

4 Me ÉRIC DAVID :

5 Je pense que c'est une information pertinente,
6 peut-être ou si on peut demander au Distributeur de
7 déposer l'information pour le prochain dossier
8 tarifaire, si c'est des choses qui sont encore en
9 train d'être analysées. Je demande au fond si
10 l'information, elle est mûre, elle est disponible.
11 Et si oui, je crois que c'est pertinent.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Écoutez, peut-être pas nécessairement pertinent
14 pour le présent dossier. Assurément que ce serait
15 pertinent notamment pour le Plan d'appro; en second
16 lieu pour le prochain dossier tarifaire.

17 Me ÉRIC DAVID :

18 D'accord.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Donc, on pourrait prendre acte de l'engagement du
21 Distributeur à fournir telles études, résultats
22 pour, dans le prochain dossier tarifaire, pour le
23 dossier du Plan d'appro.

24 Me ÉRIC DAVID :

25 D'accord.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Cela vous conviendrait?

3 Me ÉRIC DAVID :

4 Ça convient parfaitement.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Parfait. Merci.

7 Me ÉRIC DAVID :

8 Q. [252] Donc, dernière question pour le panel.

9 C'était sur les campagnes de sensibilisation à la
10 pointe hivernale. Monsieur Richard nous a expliqué
11 que c'était pour Hydro-Québec disons une campagne
12 qui était importante, même s'il n'était pas
13 vraiment en mesure de quantifier les résultats de
14 la campagne. Ma question c'est : Avez-vous envisagé
15 la possibilité de compenser ou de donner une forme
16 de crédit aux clients qui baissent leur
17 consommation par rapport à leur consommation
18 moyenne suite à de telles campagnes?

19 M. HANI ZAYAT :

20 R. En fait, c'est très difficile de... Il devient très
21 difficile de mesurer l'impact. Puis je pense que
22 c'est un peu ce que monsieur Richard a dit aussi.
23 C'est difficile de mesurer l'impact, l'impact de
24 ces campagnes-là. On pense que ça fait partie du
25 contexte général et du message qui est envoyé aux

1 clients. Mais de là à donner une compensation au
2 cas par cas par client puis de dire, tel client a
3 changé tel comportement qui a eu tel impact, et en
4 vertu de quoi on va lui donner une telle
5 compensation. La gestion peut devenir assez lourde.
6 Là où c'est plus facile, entre guillemets, je vais
7 revenir avec l'exemple du chauffe-eau. Là, c'est
8 quelque chose d'assez direct, on envoie un message
9 clair. Il y a une mesure qui est claire et le
10 résultat est clair. Et la compensation est facile à
11 ce moment-là.

12 Q. [253] D'accord.

13 R. La mesure plus générale est plus... elle permet
14 dans le fond de sensibiliser, ça fait partie des
15 comportements de bons citoyens. Et ça permet aussi
16 de faciliter après ça l'implantation de mesures de
17 type chauffe-eau. Donc, ça prépare le terrain. Mais
18 ce n'est pas nécessairement un outil pour donner de
19 la compensation et aller remercier le client pour
20 son geste.

21 Q. [254] D'accord. Merci. Je n'ai plus de questions.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci, Maître David. Oui, Maître Turmel.

24 Me ANDRÉ TURMEL :

25 Madame la Présidente, avec votre permission. J'ai,

1 avec ma consœur, Maître Sicard, interchangé parce
2 que j'avais annoncé trente (30) minutes, et j'en ai
3 pour dix minutes. Trois petites lignes de
4 questions. Et comme elle en a pour un peu plus que
5 moi, bref, si ça vous va, on y va.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Oui. Écoutez, elle nous avait annoncé quarante (40)
8 minutes. Ce qui fait notre affaire parce qu'on a
9 une collègue qui a déjà une autre réunion qui est
10 prévue à trois heures trente (3 h 30). Ici, on est
11 presque cédulé aux quinze (15) minutes. On pourrait
12 être bon pour avoir des compteurs nouvelle
13 génération pour savoir ce qu'on fait aux quinze
14 (15) minutes. Or, Maître Sicard, ça vous amènerait
15 à demain matin. Est-ce que ça vous conviendrait?

16 Me HÉLÈNE SICARD :

17 Non, je veux vous rassurer tout de suite, je suis
18 loin d'avoir quarante (40) minutes. Je vous l'avais
19 dit avec l'échange de panel 2.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Oui.

22 Me HÉLÈNE SICARD :

23 Si j'ai vingt (20) minutes, ce sera beau. J'ai
24 probablement plus près de quinze (15) minutes. Mon
25 confrère m'a dit qu'il devait quitter à moins cinq.

1 Alors, pour être certaine qu'il ne dépasse pas, on
2 a échangé nos places.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Allons-y! Parfait. En tout cas, la Régie aura une
5 annonce à faire à la fin de l'audience quant aux
6 mesures de sécurité à l'édifice demain. O.K. Or, je
7 pense que, pendant que vous êtes tous là, je vais
8 le faire tout de suite. Non, mais avant que les
9 gens s'en aillent. C'est que demain, vous n'êtes
10 pas sans savoir qu'il y a une manifestation dans
11 les environs aussi, la grève des syndicats de la
12 Fonction publique et parapublique demain.

13 Or, il y a des mesures de sécurité
14 exceptionnelles qui sont mises en place à la Place
15 Victoria. Les portes du rez-de-chaussée, toutes les
16 portes du rez-de-chaussée seront fermées sauf
17 celles de l'entrée de la rue Saint-Jacques. Donc,
18 il faut procéder par la rue Saint-Jacques. Les
19 portes du métro seront contrôlées. Des agents de
20 sécurité supplémentaires sont en place. Pour les
21 visiteurs, sur un avis de la Direction, vous serez
22 priés de vous présenter soit au rez-de-chaussée
23 afin de... nous autres, là, peut-être, on ne sait
24 pas encore, depuis ce matin on cherche à savoir si
25 un volontaire à la Régie qui va aller vous

1 chercher. Mais il faudra être prêt à s'identifier
2 ou à fournir aux agents de sécurité le nom de la
3 Régie, l'audience, et ceci va commencer dès sept
4 heures trente (7 h 30) demain matin.

5 Pour le stationnement, des agents vont
6 vérifier la circulation. Si vous n'êtes pas avec un
7 abonnement mensuel, peut-être ça va être plus
8 difficile de pouvoir entrer dans le stationnement.
9 Et si la manifestation devait s'intensifier,
10 l'entrée habituelle du garage sera fermée. Et
11 voilà! C'est à peu près ça.

12 Mais, nous, on va commencer à neuf heures
13 (9 h). Peut-être prévoir quelques minutes de plus
14 pour pouvoir accéder à la bâtisse étant donné qu'il
15 n'y a qu'une seule porte côté rue Saint-Jacques.
16 (14 h 33)

17 Me ANDRÉ TURMEL :

18 Merci, Madame la Présidente.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Oui. Alors, Maître Turmel, ça me fait plaisir.

21 Allons-y.

22 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

23 Oui. Je vous parle d'un nom de code pour demain

24 « Opération prévision des ventes » par exemple.

25 Non? Ça pourrait être... C'est une mauvaise blague,

1 bien sûr. O.K. Alors, bonjour. André Turmel pour la
2 FCEI.
3 Q. [255] Trois, trois petites thématiques là, la
4 première « Prévission des ventes », la deuxième
5 « Prévission des revenus » et enfin, des questions
6 sur « Achat d'électricité à court terme ». Sur la
7 prévision des ventes, simplement une question de
8 clarification. La pièce B-0011, HQD-1, Document 4,
9 il y a un nombre de... donc je vous invite à le
10 prendre. Bien, je peux vous donner l'information
11 vous allez voir. À B-0011, au tableau 3, vous
12 donnez le nombre de ventes clients DT qui est à...
13 qui est à, excusez-moi, cent dix-neuf mille huit
14 cent soixante-douze (119 872) et à B-0079, dans une
15 réponse à la DDR, à 2.3a) vous donnez cent seize
16 mille quatre cent soixante-dix-sept (116 477). On
17 avait juste une question, peut-être vous pourrez
18 le... on veut savoir pourquoi une différence de
19 trois mille clients dans la même information, dans
20 la même... dans deux documents différents, mais
21 pour la même période? Oui. Bien, c'est ça, c'est ce
22 que je viens de vous donner. O.K. Parfait. C'est
23 donc dans HQD-1, Document 4, le tableau 3, on y
24 indique les clients DT, pardon, D comme Denis, T,
25 cent dix-neuf mille huit cent soixante-douze

1 (119 872) et dans la pièce B-0079, page 14, donc ce
2 sont deux informations. Donc, HQD-1, Document 4, B-
3 0011, tableau 3, on y voit cent dix-neuf mille huit
4 cent soixante-douze (119 872) et dans B-0079 qui
5 est la réponse 2.3a) on y voit... page 14, on y
6 voit cent seize mille quatre cent soixante-dix-sept
7 (116 477). Pourquoi?

8 M. NADHEM IDOUDI :

9 R. En fait, dans la première référence...

10 Q. [256] Oui.

11 R. ... il s'agit, en fait, même si c'est on parle...
12 le titre, ça s'appelle les « Revenus prévus en
13 2016, avant et après la hausse tarifaire, et
14 provision réglementaire », ce qui est marqué comme
15 nombre d'abonnements, c'est le nombre d'abonnements
16 historiques et non pas le nombre d'abonnements
17 prévu, donc c'est plutôt... Là on parle ici de
18 nombre d'abonnements historique deux mille quatorze
19 (2014) et on a le chiffre cent dix-neuf mille huit
20 cent soixante-douze (119 872).

21 Par contre, au niveau de l'autre
22 information, je pense, il me semble, c'est une
23 réponse à une demande de renseignements.

24 Q. [257] Oui.

25 R. Ça, c'est plutôt ce qu'on voit actuellement en deux

1 mille quinze (2015), donc le nombre d'abonnements
2 en deux mille quinze (2015) qui est constaté qui
3 est...

4 Q. [258] Dix deux (10-2).

5 R. ... de cent seize mille et quatre cent quelques, je
6 pense, clients, c'est ce que...

7 Q. [259] O.K. Qui est dix deux (10-2), qui est l'année
8 projetée?

9 R. Non, non. C'est, en fait, ce qui est constaté en
10 deux mille quinze (2015) actuellement.

11 Q. [260] D'accord. O.K. Parfait. Maintenant, je vous
12 enverrais avec... au document B-0099 qui est la
13 réponse ou des réponses au DDR numéro 5 de la
14 Régie, tableau 5.4, page 20 de 103. On voulait
15 simplement... c'est ça. Tableau R-5.4 présente le
16 « Coefficient de détermination des... » Pardon. Le
17 tableau R-5.4, c'est le « Coefficient de
18 détermination des modèles de revenus unitaires
19 ???attention il se trompe ». Vous l'avez. On
20 indique des pourcentages pour chacune des
21 catégories de consommateurs. Il y a là le R-carré.
22 Est-ce que vous pourriez nous fournir le R-carré
23 ajusté? Parce que je comprends que le R-carré est
24 là pour mesurer l'efficacité de la formule, mais on
25 me dit que le R-carré ajusté pourrait nous donner

1 une meilleure... meilleure indication de
2 l'information.

3 M. NADHEM IDOUDI :

4 R. Oui, il n'y a pas de problème, donc...

5 Q. [261] D'accord. Ce sera un engagement, Madame la
6 Greffière.

7 R. En même temps...

8 Q. [262] Oui.

9 R. ... comme juste répéter, en fait, le R-carré ajusté
10 ou le R-carré, ça ne va pas bouger énormément par
11 rapport à ça. Ça fait que ça nous dit, c'est la
12 capacité des modèles à refléter, en fait, les
13 données historiques. C'est juste la fine, en fait,
14 la fine information, mais ça ne portera pas plus
15 par rapport à ce qui est déjà fourni par rapport à
16 la conclusion générale sur la qualité d'ajustement
17 des modèles, c'est juste ça.

18 Q. [263] Je prends votre réponse, mais on aimerait
19 quand même demander parce que vous savez que la
20 FCEI demande un compte d'écart, on veut quand même
21 valider s'il y avait un écart significatif ou pas.
22 Manifestement, si ce n'est pas compliqué de le
23 fournir, si on peut le fournir.

24 Me ÉRIC FRASER :

25 On est à l'engagement?

1 LA GREFFIÈRE :
2 14.
3 LA PRÉSIDENTE :
4 14.
5 Me ÉRIC FRASER :
6 Monsieur le Sténographe, ça va?
7 R. Oui.
8 Q. [264] R-carré ajusté du tableau R-5.4...
9 R. Voilà!
10 Q. [265] ... de la pièce HQD-16, Document 1.4.
11 LA PRÉSIDENTE :
12 Pour toutes les catégories de consommateurs, le
13 même tableau, mais avec ajusté?
14 Me ANDRÉ TURMEL :
15 Tout à fait.
16 LA PRÉSIDENTE :
17 Ça va?
18 M. NADHEM IDOUDI :
19 R. Oui.
20 Me ANDRÉ TURMEL :
21 Q. [266] Merci.
22
23 E-14 (HQD) Fournir le R-carré ajusté du tableau
24 R-5.4 de la pièce HQD-16, Document 1.4
25 (demandé par la FCEI)

1 (14 h 38)

2 Toujours dans la pièce B-99, cette fois-ci dans la
3 prévision des revenus, aux pages 23 et 26, on
4 présente le tableau R-5.5-A et R-5.6-B, page 26. Et
5 on voulait juste savoir pourquoi les données
6 prévisionnelles et réelles sont-elles égales de
7 janvier à avril? Alors, vous pouvez peut-être vous
8 y rendre, page 23, page 26.

9 M. NADHEM IDOUDI :

10 R. Bien, en fait, si on regarde la question, la
11 question nous demande :

12 Veuillez déposer un tableau tel que
13 celui de la référence (vi), cette fois
14 pour les revenus des ventes (\$M) pour
15 l'année historique 2014 ainsi que pour
16 l'année de base 2015 [...]

17 Habituellement, le format qu'on présente c'est
18 qu'on présente les données réelles publiées pour
19 les mois réels publiés puis le prévisionnel pour
20 les mois prévisionnels. Ça fait qu'on a répondu à
21 la question telle qu'elle était posée, là.

22 Q. [267] D'accord. Maintenant, dernière pièce, je vous
23 envoie à la pièce B-123, le nouveau fameux suivi,
24 là. La B-123 c'est le suivi des activités de ventes
25 qui a été déposé comme pièce HQD-16... Je me rends

1 compte, quand je vous dis ça, B-123, vous me
2 regardez avec des yeux mais quand je vous dis
3 HQD... HQD-16, document 7.1, c'est le suivi
4 détaillé des activités d'achat et de vente du
5 Distributeur par contreparties. Un long tableau de
6 plusieurs pages, hein, que vous avez. Et là j'ai
7 juste deux exemples que je veux valider avec vous,
8 notre compréhension. Le premier, je vous enverrais
9 donc à la page 13, en pdf. Pour la transaction
10 effectuée par Cargil, à la page 13, vous devriez
11 voir ça. Vous me dites quand vous y êtes. C'est un
12 tableau un petit peu difficile à manoeuvrer, là,
13 parce qu'il y a les pages pdf et il y a les
14 pages... en bas de page vous avez la pagination. 13
15 en pdf, 11... Est-ce que vous l'avez? Pour Cargil,
16 vous me dites quand vous y êtes.

17 Donc, cette transaction-là, c'est la
18 transaction T102959 où on voit, si on comprend
19 bien, que le fournisseur Cargil, au seize (16)
20 janvier, a fourni des prix qui allaient valoir et
21 s'appliquer du vingt (20) au vingt-quatre (24)
22 janvier, à cent quatre-vingt-neuf dollars (189 \$).
23 C'est exact de lire ça comme ça, Monsieur Zayat
24 ou...
25

1 M. HANI ZAYAT :

2 R. Donc, une transaction du vingt et un (21) janvier
3 au vingt-quatre (24) janvier pour un prix moyen de
4 cent quatre-vingt-neuf dollars (189 \$) canadiens.

5 Q. [268] Donc, le seize (16) janvier, vous achetez de
6 Cargil donc, ces quantités-là à ce prix-là pour
7 cette période indiquée. La question qu'on voulait
8 vous poser c'est : Comment dire? Évidemment, peut-
9 être qu'il y avait une incertitude relativement aux
10 conditions climatiques mais pourquoi faire des
11 achats aussi longtemps en avance, c'est presque une
12 semaine à l'avance, est-ce que c'est à cause de la
13 température ou... parce que c'est un prix très
14 élevé à ce moment-là? Ce n'est pas comme le
15 lendemain, là, c'est acheté une semaine à l'avance.

16 R. Bien, c'est un peu comme je le mentionnais ce
17 matin... bien, pas ce matin, tantôt.

18 Q. [269] Oui.

19 R. On parle de janvier deux mille quatorze (2014),
20 donc hiver extrêmement dur. C'est sûr qu'on ne peut
21 pas attendre des achats à certaines heures...
22 enfin, pendant plusieurs jours du mois de janvier,
23 on a été en mode import pour deux mille cinq cents
24 (2500) à trois mille mégawatts (3000 MW) par heure
25 et c'est sûr que ce n'est pas des transactions qui

1 peuvent être toutes bouclées à la dernière minute.
2 Hein? C'est... Donc, ce qu'on fait c'est qu'on
3 commence à avoir, dans la prévision... au-delà de
4 la prévision annuelle, on commence à avoir des
5 indications sur la charge qui tient compte de la
6 température douze (12) jours d'avance. Donc,
7 dépendamment de la... et c'est évidemment rafraîchi
8 après ça à tous les jours en fonction de la
9 température et en fonction de ce qu'on voit
10 arriver. Donc, c'est sûr que lorsque les besoins
11 sont importants, il y a des besoins qu'on peut...
12 Je recommence. Lorsque les besoins sont minimes,
13 évidemment on peut se permettre d'attendre à la
14 dernière minute et de placer des transactions sur
15 les bourses énergétiques à la dernière minute. Puis
16 quand je dis, « à la dernière minute », c'est
17 minimalement trente-six (36) heures d'avance.

18 Par contre, lorsque les besoins sont très
19 importants, lorsqu'on fait face à une prévision qui
20 est de l'ordre de trente-sept (37) ou trente-huit
21 mille mégawatts (38 000 MW) pendant plusieurs
22 heures dans la journée, bien, ce n'est pas quelque
23 chose qu'on peut faire à la dernière minute.

24 (14 h 43)

25 Donc, on va aller sécuriser les approvisionnements

1 par tranche, que ce soit dix (10) jours d'avance,
2 une semaine d'avance et les dernières on va les
3 raffermir, les dernières transactions qu'on va
4 faire sont sur les marchés des bourses
5 énergétiques, donc en moyenne trente-six heures
6 (36 h) d'avance. Évidemment, on se garde dans la
7 poche la dernière... ou les deux dernières
8 cartouches, ce sont les cartouches de
9 l'interruptible auprès de la clientèle
10 industrielle, qu'on garde dans le fond pour gérer
11 le risque de dernière minute. Et le cyclable qui
12 est toujours présent, mais pour des quantités
13 limitées. On parle de deux cent cinquante mégawatts
14 (250 MW).

15 Je vous rappelle qu'on est toujours
16 aussi... c'est une... c'est une chose de faire face
17 à l'incertitude au mois d'avril ou de mai ou l'été,
18 c'est autre chose de faire face à de l'incertitude
19 de l'ordre de mille (1000 MW) ou deux mille
20 mégawatts (2000 MW) à l'heure de pointe. On est
21 des... c'est...

22 Q. [270] On comprend ça. On veut juste bien
23 comprendre...

24 R. Oui.

25 Q. [271] ... la séquence.

1 R. Je vous le dis, pour nous, la période... c'est sûr
2 que toute la période hivernale on est dans ce mode-
3 là, mais au mois de janvier-février ou lorsqu'on
4 voit des... des demandes, je veux dire au-delà de
5 trente-deux mille mégawatts (32 000 MW) on commence
6 à être...

7 Q. [272] Nerveux.

8 R. ... pas nerveux, mais beaucoup plus... beaucoup
9 plus proactifs, plus en amont et on commence à
10 sécuriser les approvisionnements plus tôt. Surtout
11 pour un hiver comme celui de deux mille quatorze
12 (2014)-deux mille... deux mille treize-deux mille
13 quatorze (2013-2014) où, comme je vous dis, il y a
14 des semaines où on regardait la semaine et il y
15 avait plusieurs pointes au-delà de trente-huit
16 mille mégawatts (38 000 MW) qui étaient annoncées.

17 Q. [273] D'accord.

18 R. C'était le cas pour cette semaine-là, de mémoire.

19 Q. [274] O.K. Dernière question. Dans ce même
20 document-là, qui est fort utile au demeurant, ça
21 permet de comprendre vraiment, là... et ceci est un
22 souhait, c'est que vous le volontarisiez à nouveau
23 dans les prochaines années, ça nous permet de
24 comprendre et peut-être d'éduquer - pas la masse -
25 mais d'éduquer les intervenants un peu plus. Mais

1 bref, à la page 50...

2 R. Mon commentaire était... je ne l'ai pas mentionné
3 tantôt, je voulais mentionner que c'étaient deux
4 années exceptionnelles et que c'était exceptionnel
5 qu'on remette ce rapport-là. Donc j'en profite pour
6 votre... je ne suis pas sûr que c'est souhaitable
7 que ce soit...

8 Q. [275] Vous seriez étonné, ça peut peut-être donner
9 moins de questions, on ne sait pas. Alors je ne
10 veux pas... donc page 50, page 50 du document, si
11 vous voulez, page 50 papier ou page 52 du PDF.

12 Donc à la page 50 du document ou page 52 il
13 y a là, il y a un achat du dix-huit (18) novembre
14 pour le vingt (20) novembre deux mille quatorze
15 (2014) auprès de HQP. C'est la transaction 0103314.
16 Oui, c'est ça, exactement. Et là tout à l'heure
17 vous avez fait référence, on observe la note 6
18 quand vous allez à l'extrême droite du fichier, là,
19 il y a une note, il y a des notes de 1 à 7 et c'est
20 la note 6 : « Achat au profil irrégulier ».

21 Alors pouvez-vous m'expliquer? Je comprends
22 que... est-ce que ça veut dire que HQP est le seul
23 à fournir des services de « profil irrégulier » au
24 Distributeur? Peut-être que vous avez fait allusion
25 à ça tout à l'heure, mais je veux juste comprendre,

1 là, c'est quoi la note 6? Est-ce que HQP est le
2 seul à offrir ça?
3 R. Bon, c'est sûr que pour chacune des transactions il
4 y a un contexte qui est particulier. Je peux... je
5 vais vous répondre de façon générique, c'est quoi
6 un achat de quantité profilée. Mais chaque...
7 chaque transaction a un contexte qui est
8 particulier, qui donc... qui dépend encore une fois
9 de la prévision de la demande, qu'est-ce qu'on
10 voit... qu'est-ce qu'on voit venir comme
11 température, qu'est-ce qu'on voit comme besoins,
12 quels sont les moyens dont on dispose, qu'est-ce
13 qu'on a déjà fait au cours des jours qui ont
14 précédés? Mais un achat profilé est souvent un
15 achat qui est avec des quantités qui sont variables
16 d'une heure à l'autre. Donc, il faut plus... qui
17 est typiquement pour quelques heures, donc
18 typiquement c'est pas les seize heures (16 h) de
19 pointe d'une journée, mais peut-être la très fine
20 pointe, là, on parle de la pointe du matin ou de la
21 pointe de l'après-midi. Possiblement deux ou trois
22 heures avec une forte pointe, puis des quantités
23 qui sont beaucoup moindres juste avant ou juste
24 après et où les marchés ont déjà été utilisés à
25 leur maximum.

- 1 Donc, ce qu'on fait, c'est qu'on prend,
2 dans le fond, les indications de marché, ce qu'on
3 voit, qu'est-ce que ça aurait été sur le marché?
4 Comme dans ce cas-ci, le marché de référence il
5 nous aurait montré un prix à soixante-seize dollars
6 (76 \$) et on a HQP qui était prêt à faire la
7 transaction pour... pour trente-deux et cinquante
8 (32,50 \$) US ou trente-six soixante-seize (36,76 \$)
9 canadiens.
- 10 Q. [276] Et...
- 11 R. Personne d'autre dans cet exercice-là n'était prêt
12 à fournir des quantités variables d'une heure à
13 l'autre de cette façon-là.
- 14 Q. [277] D'accord.
- 15 (14 h 49)
- 16 R. Nos contreparties vont souvent être présentes pour
17 des... et encore pour des quantités relativement
18 limitées, mais pour des blocs... pour des blocs
19 typiques. Et les blocs typiques c'est soit vingt-
20 quatre heures (24 h), donc l'ensemble des heures de
21 la journée ou des blocs pointe, hors pointe. Donc,
22 soit les heures hors pointe, de nuit, ou les blocs
23 pointe, de jour. Mais on a peu de... Il y a peu de
24 contreparties qui sont prêtes à vendre trois heures
25 dans la journée.

- 1 Q. [278] Sauf erreur... Merci. Quand on regarde les
2 cinquante (50) pages, les soixante-douze (72) pages
3 de ce tableau-là, on me corrigera, là, mais on nous
4 dit que, à chaque fois que HQP intervient, il n'y a
5 que la note 6 qui... Donc, à chaque fois que la
6 note 6 apparaît, HQP est le seul soumissionnaire.
7 C'est plutôt ça. Est-ce que c'est exact?
- 8 R. Effectivement, à chaque fois que la note 6
9 apparaît, c'est juste HQP qui est capable de
10 fournir ce genre de transaction et qui nous évite,
11 dans le fond, des achats sur toute la journée.
12 L'alternative étant... Je veux juste être sûr de...
13 Si les interconnexions sont disponibles,
14 l'alternative est souvent un achat pour les vingt-
15 quatre (24) heures, alors que le besoin est pour
16 trois heures. Donc, ça explique un petit peu le
17 pourquoi.
- 18 Q. [279] Vous avez dit, il n'y a pas beaucoup de
19 fournisseurs comme tels. Y en a-t-il d'autres ou il
20 n'y en a pas d'autres? On pense à Brookfield, par
21 exemple, au Québec. Simplement pour savoir, là.
- 22 R. Pour ce type de profil, donc quelques heures par
23 jour, deux, trois heures par jour uniquement, c'est
24 HQP qui est capable de faire cette transaction-là.
- 25 Q. [280] Dernière question c'est : Comment à ce

1 moment-là faites-vous pour vous assurer que le prix
2 que vous payez est un prix... Parce que, entre
3 guillemets, vous êtes, vous devenez... comment on
4 appelle ça, un consommateur captif, vous avez... on
5 peut vous demander dix fois le prix, cinq fois le
6 prix. Comment faites-vous pour payer un prix
7 raisonnable?

8 R. Bien, on se base sur le référentiel de marché.
9 Donc, dans le fond, on regarde... Tous nos
10 référentiels, on est en avance sur le prix, hein.
11 Donc, on a plus des indicateurs sur... mais c'est
12 des indicateurs sur ce que sera le marché pour le
13 surlendemain, dans le fond, le surlendemain et la
14 semaine suivante. C'est un profil qui est vrai pour
15 pointe, hors pointe, donc deux blocs dans la
16 journée qu'on traduit par un profil typique
17 horaire. Donc, on traduit un profil horaire. Et
18 pour cette transaction-là, donc un prix de marché
19 aurait donné quelque chose qui est à soixante-seize
20 dollars (76 \$). C'est le prix que vous voyez en
21 bas. Donc, le marché de référence est à...

22 M. RICHARD LAGRANGE :

23 R. C'est parce que là on a la version... C'est que
24 c'est un carré noir que vous avez. Mais pour les
25 fins de la Régie... Pour les fins de la Régie,

1 chacune de ces transactions-là est accompagnée du
2 prix de marché. Donc, la Régie est en mesure
3 d'apprécier que tous les achats ont été faits en
4 deça du prix de marché qui était la seule
5 alternative autre qui aurait pu être possible pour
6 nous. Mais on comprend qu'avec le tableau que vous
7 avez, vous ne pouvez pas voir ça.

8 Q. [281] Mais ultimement si jamais il y a une entente
9 de confidentialité, on pourrait discuter de ça avec
10 la Régie, mais on n'en est pas là aujourd'hui.

11 Me ÉRIC FRASER :

12 Non, mais de toute façon, je voulais mettre mon
13 grain de sel moi aussi, mais les documents publics
14 contiennent les références de marché. Donc, tout le
15 monde a accès à ces documents-là une fois que la
16 période de confidentialité est terminée.

17 Me ANDRÉ TURMEL :

18 Q. [282] Dernière, dernière question. Quand il y a la
19 note 6, et vous me parlez du prix de référence, le
20 prix est quand même fixé selon une formule
21 préétablie, ce n'est pas... je veux dire, cette
22 formule-là, elle est connue à l'avance par vous,
23 par HQP, par la Régie à la limite, ce n'est pas
24 quelque chose qui se négocie à la petite semaine?
25 Bien, le prix de... le référentiel...

1 M. HANI ZAYAT :

2 R. Non, le prix de marché n'est pas connu d'avance. Le
3 prix de marché, il varie à tous les jours.

4 Q. [283] Non, je comprends qu'il varie, mais il y a
5 quand même une formule qui vient encadrer... on
6 utilise des variables, des « moving parts » comme
7 on dit en chinois.

8 R. Je recommence. La formule, c'est basé
9 essentiellement sur le prix de marché. Donc, la
10 référence de New York qui est un prix « forward »
11 donc on a une plate-forme qui donne les
12 anticipations pour le prix de marché pour le
13 surlendemain ou la semaine suivante. À partir de
14 là, il y a évidemment des ajustements qui sont
15 faits. La formule à laquelle vous faites référence
16 qui tient compte du fait que, ramener cette
17 énergie-là au Québec, qu'est-ce qu'on doit rajouter
18 à ce prix ce marché là pour pouvoir ramener ça au
19 Québec. Donc, cette formule-là est connue. C'est
20 les frais de sortie, le taux de change, les pertes.
21 Ça, c'est connu. Mais l'ingrédient de base, le prix
22 de marché, lui, il varie tous les jours.

23 Q. [284] La farine. Merci. Ça complète nos questions.

24 (14 h 54)

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci, Maître Turmel. Alors, Maître Sicard, si vous
3 croyez qu'on est bon pour jusqu'à... pas dépasser
4 trois heures vingt (15 h 20). C'est bon. O.K.

5 Me HÉLÈNE SICARD :

6 Et si pour une raison ou pour une autre les
7 questions étaient... les réponses étaient trop
8 longues et que ça nous amène... je n'aurai aucun
9 problème à m'arrêter puis revenir tôt demain matin
10 braver la foule qui bloquera nos entrées. Alors,
11 rebonjour...

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Pas avant neuf heures (9 h 00) quand même.

14 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me HÉLÈNE SICARD :

15 Q. [285] Rebonjour tout le monde. Je veux juste
16 prendre... Alors, Hélène Sicard pour l'Union des
17 consommateurs. Bonjour, Messieurs. Alors, j'ai
18 quelques questions, en fait, d'éclaircissement et
19 je reviens aux questions que vous posait maître
20 David « Programme de gestion de la charge
21 résidentielle », on parle des chauffe-eau, c'est
22 clair, il n'y a que celui-là. Il y a des chauffe-
23 eau qui sont loués par des locataires d'Hydro et il
24 y a parfois des locataires dont les propriétaires
25 sont propriétaires des chauffe-eau. Est-ce que

1 votre programme va être également offert à ces deux
2 groupes de locataires?

3 M. HANI ZAYAT :

4 R. Tout à fait, je veux dire, on fait référence à un
5 programme qui s'adresse à l'utilisateur du chauffe-
6 eau. Donc, qu'il soit le propriétaire, dans le
7 fond, n'est pas... n'est pas impacté, qu'il soit
8 locataire du chauffe-eau, locataire de l'édifice,
9 ça n'a aucun impact.

10 Q. [286] Mais...

11 R. L'impact, c'est pour l'utilisateur du chauffe-eau
12 et le payeur du compte d'électricité.

13 Q. [287] D'accord. Maintenant, si le chauffe-eau n'est
14 pas la propriété d'Hydro-Québec et ni celle du
15 locataire, allez-vous devoir demander la permission
16 au propriétaire? Parce que j'ai compris que vous
17 faisiez une installation sur le chauffe-eau pour
18 contrôler tout ça à distance. Et avez-vous prévu
19 tout ça dans votre programme pour l'année
20 prochaine?

21 R. Oui. Je vais commencer juste par une mise au point.
22 Il n'y a pas de chauffe-eau qui sont la propriété
23 d'Hydro-Québec, c'est...

24 Q. [288] Ah! C'est HydroSolution qui loue les...

25 R. C'est HydroSolution, donc Hydro-Québec n'est pas...

1 Q. [289] O.K.

2 R. ... n'est pas propriétaire d'un parc de chauffe-
3 eau.

4 Q. [290] O.K.

5 R. Maintenant, si évidemment pour ce qui est des
6 locataires, donc on peut poser la question pour des
7 locataires pas juste de chauffe-eau, mais des
8 locataires d'appartement...

9 Q. [291] Oui.

10 R. ... les installations n'appartiennent pas au...

11 Q. [292] Au locataire.

12 R. ... au locataire, donc nécessairement il va devoir
13 demander l'approbation du propriétaire avant de
14 faire des installations, au même titre où il fait
15 des... une autorisation du propriétaire pour faire
16 de la peinture ou changer la cuisine.

17 Q. [293] Mais, donc sous réserve de cette
18 autorisation-là, parce qu'on comprendra que les
19 ménages à faible revenu qui pourraient... sont
20 majoritairement locataires vont avoir cette option-
21 là de...

22 R. Tout à fait, cette option est ouverte à tout le
23 monde et on pense qu'elle pourrait être encore plus
24 intéressante pour les ménages à faible revenu que
25 pour les autres.

1 Q. [294] Voilà! Deux, on a compris de votre programme
2 que quand vous allez l'implanter, il y a un
3 engagement sur trois ans du participant.

4 R. Il n'y a pas de... il n'y a pas... On s'attend à ce
5 que l'engagement du client soit pour un an.
6 Autrement dit, le client, lorsqu'il... lorsqu'il
7 accepte avec nous, il a un engagement année après
8 année. Par contre, d'un point de vue commercial, on
9 s'attend à ce qu'en moyenne un... puis, ça,
10 c'est... je veux dire, on est dans du territoire un
11 petit peu inconnu, on s'attend à ce que le client
12 soit avec nous pour trois ans ou, du moins, les
13 analyses ont été... les analyses économiques ont
14 été faites avec l'hypothèse que le client serait là
15 pour trois ans.

16 C'est sûr que pour la partie... pour la
17 partie compensation du client, ça n'a pas d'impact
18 puisque la compensation serait versée de façon
19 annuelle, mais c'est important pour la partie...

20 Q. [295] Commercialisation.

21 R. ... amortissement ou... c'est ça, amortissement sur
22 la partie investissement, dans le fond,
23 l'installation de l'équipement. Si l'équipement est
24 installé puis que le client est avec nous pendant
25 dix (10) ans, bien c'est autant de bénéfice, alors

1 que ça ne serait jamais payant ou, en tout cas, au
2 coût... Imaginez aujourd'hui, ça ne serait pas
3 payant d'avoir de l'équipement pour une année
4 seulement.

5 Q. [296] Voilà! Mais, si je dois bien comprendre, donc
6 un locataire qui ferait affaire avec vous qui a ce
7 service pour un an, qui déménage et qui veut
8 réavoir le même service dans son nouvel
9 appartement, il n'y aura aucun problème?

10 R. Bien, il n'y aura aucun problème...

11 Q. [297] Vous allez refaire l'installation?

12 R. ... dans la mesure où son nouveau propriétaire
13 accepte d'avoir un...

14 Q. [298] Bien, c'est ça, évidemment.

15 R. ... l'installation dans son appartement.

16 Q. [299] O.K.

17 R. Puis il faut dire que ces équipements-là, ils
18 restent, ils restent dans le... ils restent avec le
19 parc immobilier. Autrement dit, si tout le monde
20 avait cet équipement-là, il resterait juste au
21 client de dire, de nous appeler et de dire « O.K.
22 J'embarque pour l'année prochaine », l'équipement
23 est déjà en place.

24 (14 h 59)

25 Q. [300] Mais, d'année en année, les clients... C'est

1 parce qu'il y a cette façon... Vous dites, là, le
2 client peut renoncer à s'effacer... le client peut
3 renoncer à s'effacer d'une année à l'autre ou peut
4 vous dire : « Bon, bien, la semaine prochaine, je
5 ne veux pas... », vous appeler puis dire, « La
6 semaine prochaine interrompez-moi pas, là, je ne
7 veux pas m'effacer la semaine prochaine s'il y a ne
8 pointe », comment ça fonctionne si...

9 R. Je vais vous dire comment on l'imagine. Donc,
10 premièrement, je parle d'un engagement du client
11 pour un an. Donc, une fois qu'il embarque, il
12 embarquerait pour une période d'un an, donc pour
13 une période hivernale.

14 Q. [301] Hum hum.

15 R. Et, après ça, à l'intérieur de chaque période
16 hivernale, on pense qu'il y a un phénomène de... il
17 y a une mesure qui est importante pour rassurer le
18 client c'est de dire : « On peut donner un congé
19 d'effacement », ou l'opportunité au client de ne
20 pas s'effacer deux fois dans l'année ou deux fois
21 sur appel. En tout cas, les modalités précises
22 peuvent être à déterminer. C'est de dire : « Bon,
23 je reçois toute la famille la semaine prochaine
24 puis j'ai peur de... je ne voudrais pas être
25 interrompu ». Donc il aurait l'option, si le

1 programme est pour une vingtaine d'appels par
2 année, il a l'option que, pour deux événements, il
3 passe son tour. C'est ce qui est imaginé. Et on
4 pense que c'est quelque chose qui serait
5 intéressant, ne serait-ce que les premières années,
6 pour rassurer le client avant qu'il se rende compte
7 qu'il n'y a pas de... qu'il n'y a à peu près pas
8 d'impact pour lui et de façon à mousser la
9 popularité du programme.

10 Q. [302] O.K. En fait, c'est parce que notre
11 questionnement était, là... et c'est pour ça que je
12 vous pose ces questions-là, pour comprendre. C'est
13 si les clients peuvent renoncer à s'effacer,
14 comment pouvez-vous comptabiliser vos coûts évités,
15 transport, distribution, là, si vous ne savez pas
16 si les gens vont... Mais c'est parce que vous allez
17 contrôler le nombre d'effacement puis calculer en
18 conséquence, c'est bien ça?

19 R. Bien, il n'est pas... le nombre d'effacements, il
20 est limité pour chacune puis on pense que, si on a
21 un parc... un nombre de clients très grand, bien,
22 la diversité de la charge fait en sorte qu'il n'y a
23 pas... tout le monde ne va pas recevoir sa famille
24 en même temps.

25 Q. [303] O.K. Maintenant, pour ce qui est... HQD-10,

1 document 1, qui est la pièce B-42, à la page 25,
2 ligne 1 à 14. Je pense que mon confrère, maître
3 Falardeau, vous a lu la même référence mais j'ai
4 d'autres questions. On lit :

5 Les analyses économiques ont été
6 réalisées en prenant en compte, dès
7 l'année 2016, l'indicateur de coût
8 évité en puissance de long terme
9 (106 \$/kW-an [\$ 2015]). Ce choix a été
10 fait en considérant le fait que les
11 programmes de gestion de la demande en
12 puissance rendent un service
13 équivalant à celui obtenu par l'appel
14 d'offres A/O 2015-01.

15 Et je vous réfère, en parallèle, à la pièce HQD-4,
16 document 4, page 5, qui est la B-21, ligne 21 à 24,
17 qui nous donne les indicateurs de coût évité de
18 puissance où on lit :

19 Pour les hivers 2015-2016 à 2017-2018,
20 le signal de prix est de 20 \$/kW-hiver
21 (\$ 2015, indexé à l'inflation).

22 Et :

23 À compter de l'hiver 2018-2019, le
24 signal de prix est de 106 \$/kW-an
25 (\$ 2015, indexé à l'inflation).

1 Considérant que ces chauffe-eau-là et ce programme-
2 là, vous l'avez pour avoir un effacement en hiver,
3 à la pointe, je ne me trompe pas, c'est ce que vous
4 recherchez?

5 R. Effectivement.

6 Q. [304] Pourquoi est-ce qu'on a pas un kilowatt hiver
7 pour la puissance? Un prix du kilowatt à l'hiver
8 plutôt que d'avoir un prix sur l'année?

9 R. C'est un prix pour un kilowatt hiver. Autrement
10 dit, au document HQD-10, document 1, pour les
11 besoins des chauffe-eau, on pourrait parler de cent
12 six dollars (106 \$) du kilowatt hiver. Mais je...

13 Q. [305] Mais comment...

14 R. Je vais juste revenir sur les chauffe-eau, puis les
15 modalités fines du programme commercial ne sont pas
16 déterminées. Mais est-ce que le programme pourrait
17 être actif pendant douze (12) mois? Effectivement,
18 il pourrait y avoir des... il pourrait y avoir des
19 occurrences où les chauffe-eau pourraient être
20 appelés en dehors de la période d'hiver. C'est
21 essentiellement pour répondre au besoin de pointe
22 mais il pourrait répondre à des besoins autres que
23 la pointe. Pour des événements de transport, par
24 exemple.

25 On a parlé tantôt de l'événement du quatre

1 (4), cinq (5) décembre, c'est sûr que c'est arrivé
2 le quatre (4), cinq (5) décembre, c'était en hiver,
3 vous allez me dire, mais ça aurait pu arriver
4 l'été. L'année précédente, on avait eu des
5 événements de transport en juillet, donc des feux
6 qui étaient en juillet et qui ont fait en sorte que
7 le réseau de transport n'était pas disponible et
8 qu'on n'a pas pu acheminer de l'électricité à nos
9 clients. Donc, est-ce qu'un programme de chauffe-
10 eau aurait pu être disponible... aurait pu aider?
11 Oui, il aurait pu aider. C'est une réserve en
12 puissance qui est disponible et qui pourrait être
13 disponible en tout temps. Le premier objectif, le
14 plus... le plus... on l'illustre tout le temps
15 comme étant un besoin divers, mais ça peut être
16 disponible aussi, ça pourrait être appelé à
17 d'autres moments.

18 (15 h 05)

19 Q. [306] Et c'est la raison pour laquelle vous prenez
20 un kilowatt an plutôt qu'un kilowatt hiver, même si
21 vous m'avez dit, là, que vous pourriez prendre un
22 kilowatt hiver.

23 R. Ce que je vous dis c'est que si... je pourrais
24 appliquer le cent six dollars (106 \$) pour l'hiver
25 et ce serait tout aussi bon. Autrement dit, je

1 pourrais changer la formulation pour les cas des
2 chauffe-eau. Si le programme s'appliquait seulement
3 pour l'hiver, je serais aussi prêt à payer cent six
4 dollars (106 \$) pour l'hiver.

5 Q. [307] O.K. Mais cent six dollars (106 \$), là,
6 kilowatts/an c'est parce que vous avez contrat,
7 vous l'achetez pour l'année. Alors si ça
8 s'efface... j'essaie de voir le lien, là, avec un
9 contrat. Vous donnez comme coûts évités un contrat
10 qui est un prix et qui est une livraison sur
11 l'année, par rapport à un service qui est là
12 l'hiver dans la preuve originale. C'était juste ça
13 que j'essayais de comprendre.

14 R. Je vais vous ramener à c'est quoi... puis je pense
15 qu'il y a... c'est quoi de la puissance. C'est sûr
16 qu'on en a besoin a priori l'hiver. Donc si on
17 installe un moyen qui est disponible pendant tout
18 l'été et qu'on devait le « pricer » seulement en
19 hiver, bien on aurait le même prix, que ce soit sur
20 douze (12) mois ou sur six mois ou, à la limite,
21 pour une heure, si je devais aller à l'extrême. Une
22 fois que le moyen est installé et qu'il est
23 disponible, j'ai le choix entre l'amortir sur
24 l'heure où je vais l'utiliser - et je vais payer
25 cent six dollars (106 \$), j'essaye juste de rendre

1 ça simple - ou de dire : bien il est disponible
2 toute l'année pour moi, puis je vais payer le même
3 cent six dollars (106 \$). Parce qu'il n'a aucune
4 autre... il n'a aucune autre utilisation, il n'a
5 aucune autre valeur à l'extérieur de ce moment-là.
6 J'essaye de faire ça aussi simple que possible,
7 mais c'est à ça que ça revient.

8 Q. [308] Maintenant sur... je vous amène maintenant à
9 la page... merci... à la page B-083... à la pièce
10 B-083, HQD-16, Document 7, page 7. Vous nous
11 dites :

12 Les analyses...

13 Et je suis... je pense qu'on parle encore des
14 chauffe-eau, là.

15 Les analyses confirment que le
16 potentiel réalisable peut atteindre,
17 voire même dépasser 0,9 kW par
18 chauffe-eau, auquel un taux de réserve
19 doit être appliqué. Ainsi, la valeur
20 de 0,7 kW utilisée lors des tests
21 économiques, est réaliste.

22 Alors avec les chiffres que vous nous donnez, là,
23 point zéro neuf (0,09) puis point zéro sept (0,07),
24 si vous nous faites confiance, là, on a calculé, ça
25 fait une réserve de vingt-trois pour cent (23 %).

1 C'est à peu près correct. Le taux de réserve est à
2 peu près à vingt-trois pour cent (23 %) ?

3 R. Je vous fais confiance.

4 Q. [309] O.K. C'est parce que je me disais vous avez
5 peut-être un pourcentage déjà connu en tête. D'un
6 point de vue approvisionnement vous appliquez donc
7 un taux de réserve sur... pour le chauffe-eau
8 lorsqu'il y a effacement. Est-ce qu'il y a un taux
9 de réserve pour l'effacement de la biénergie? Les
10 gens qui sont à la biénergie est-ce que vous
11 calculez un taux de réserve quand vous calculez,
12 là, le parc biénergie résidentiel?

13 R. Contrairement à la... à... la biénergie, elle
14 s'efface à la pointe et l'évaluation, elle... la
15 contribution de la biénergie est incorporée dans la
16 prévision de la demande en puissance. Donc
17 l'effacement, il est déjà fait quand on fait la
18 prévision de la... en fait monsieur Idoudi pourrait
19 en parler plus que moi. Mais lorsque la prévision
20 de la demande est faite, la prévision de la demande
21 en puissance, elle incorpore déjà l'effacement de
22 la biénergie.

23 Q. [310] Mais est-ce qu'il y a une ré... un taux de
24 réserve avant de le calculer, qui est appliqué?

25

1 M. NADHEM IDOUDI :

2 R. Non, en fait c'est parce que la réserve je pense...
3 peut-être que monsieur Zayat pourrait parler au
4 niveau des approvisionnements, mais... mais je vous
5 reviens parce qu'au niveau de la biénergie
6 résidentielle, en fait c'est... c'est... le client
7 a déjà... la finalité du tarif DT c'est que le
8 client va s'effacer au moment de la pointe. Donc,
9 moi, je le vois au niveau de la prévision de la
10 demande, je tiens compte de ça. Donc c'est au
11 niveau de la demande pure du client, je tiens
12 compte de l'effacement de ces clients-là.

13 Alors que par contre, si je prends
14 l'exemple du programme de chauffe-eau interruptible
15 lorsqu'il va être conçu puis parti, bien ça c'est
16 un moyen de gestion qui est sous contrôle du
17 Distributeur. Je ne peux pas le prévoir comme tel
18 parce que ça va dépendre de l'appel du Distribu...
19 de Hydro-Québec Distribution à son utilisation.
20 Donc, moi, je fournis ma prévision dans ce sens-là
21 avant interruption pour ces clients-là, puis peut-
22 être c'est la raison pourquoi il y a un taux de
23 réserve sur ce moyen de gestion au niveau des
24 approvisionnements. Contrairement à la biénergie
25 résidentielle qui, lui, déjà si au niveau du

1 client, le client est abonné au tarif DT pour
2 s'effacer et non pas pour attendre un appel
3 d'Hydro-Québec pour lui demander de s'effacer, par
4 exemple.

5 Q. [311] O.K. Mais vous êtes d'accord avec moi que
6 même à la biénergie il y a des gens qui, pour
7 toutes sortes de raisons, leur système est en panne
8 ou ils ont oublié ou le thermostat n'est pas
9 automatique ou ils n'ont pas eu de livraison
10 d'huile, qui ne s'effacent pas
11 (15 h 10)

12 M. HANI ZAYAT :

13 R. La réponse est « oui ». Il y a une réserve
14 appliquée aux deux mesures, c'est juste qu'elle
15 n'est pas appliquée de la même façon.

16 Q. [312] O.K.

17 R. Donc, du côté de la biénergie...

18 Q. [313] Hum, hum.

19 R. ... la réserve est implicite dans la mesure de
20 l'aléa de la demande, hein! Quand on a... quand il
21 y a une prévision de la demande, il y a un aléa qui
22 est autour de cette... de cette prévision-là et qui
23 est... qui est utile, pas qui est « utile », qui
24 est déterminant pour la partie réserve. Donc, quand
25 on regarde, dans un bilan de puissance, la réserve,

1 elle répond à deux choses. Elle répond à
2 l'incertitude de la demande, donc l'aléa de la
3 demande...

4 Q. [314] Hum, hum.

5 R. ... l'erreur de la prévision de la demande, à
6 l'aléa climatique, deuxième chose, et troisième
7 chose, au risque de panne des équipements de
8 production et les chauffe-eau, la réserve associée
9 aux chauffe-eau, c'est considéré comme une panne,
10 un peu comme si un client qui ne s'efface pas,
11 c'est comme s'il y avait une panne sur un
12 équipement, c'est ça que ça reflète.

13 Q. [315] O.K. Et est-ce...

14 R. Donc, dans les deux... dans tous les cas, oui, il y
15 a une réserve qui est appliquée, c'est juste
16 qu'elle n'est pas appliquée de la même façon.

17 Q. [316] O.K. Maintenant, le taux de réserve ou
18 équivalent à réserve que vous utilisez pour
19 l'effacement biénergie, êtes-vous en mesure de nous
20 le donner ce que c'est?

21 M. NADHEM IDOUDI :

22 R. Mais, en fait, lorsqu'on sort l'aléa de la demande
23 lorsqu'on établit la prévision des besoins en
24 puissance, on établit l'aléa en besoin en
25 puissance, donc associé au climatique et à la

1 demande. Et pour l'ensemble des besoins du
2 Distributeur et non pas spécifiquement pour
3 chacun... pour chacun des composantes déterminant
4 des besoins en puissance. Puis ces informations-là,
5 on les dépose habituellement dans les états
6 d'avancement et dans le plan d'approvisionnement où
7 on dépose les aléas associés aux besoins en
8 puissance, donc sur l'horizon de cinq ans, donc
9 aléa un an, deux ans, trois ans, quatre ans, cinq
10 ans, ça fait que ce sont ces informations-là.

11 Q. [317] O.K. Donc, ce que je comprends de votre
12 réponse, c'est que pour le parc biénergie, il y
13 aurait une réserve qui a été prise à quelque part
14 globalement et qui fait partie implicite des aléas
15 de la demande, mais vous n'avez pas de chiffre que
16 vous puissiez me donner qui s'attache au parc de
17 biénergie?

18 R. Non.

19 Q. [318] C'est ça?

20 R. Non, je...

21 Q. [319] En fait, c'est...

22 R. ... ne ventile pas. L'aléa n fait, si je peux... à
23 moins que je peux parler comment on identifie les
24 aléas, comment on détermine les aléas. En fait, les
25 aléas de la demande, je regarde les...

1 Q. [320] C'est... je m'excuse parce que je regarde le
2 temps, je vais terminer avec cette question, puis
3 je reviendrai pour les deux qui me restent demain,
4 si vous voulez arrêter, Madame la Présidente. C'est
5 la réserve que je cherchais, comme on a pour les
6 autres.

7 R. Ce que je dis, je ne fais pas les...

8 Q. [321] C'est ça.

9 R. Je ne fais pas des aléas ventilés selon différentes
10 composantes de la demande.

11 Q. [322] O.K.

12 M. HANI ZAYAT :

13 R. Je tiens à mentionner quand même que la réserve...

14 Q. [323] Donnez-moi juste une petite seconde pour
15 consulter la logique derrière les... Je m'excuse,
16 Monsieur Zayat.

17 R. Donc, je me réessaie.

18 Q. [324] Oui.

19 R. La réserve est quelque chose qui est appliquée de
20 façon globale. Donc, dans certains cas, on... pour
21 des fins d'évaluation spécifique pour une mesure,
22 on peut regarder à la marge qu'est-ce que ça donne,
23 mais il serait faux de penser que si on faisait la
24 somme des réserves associées à chacun des moyens,
25 ça donne la réserve totale, hein! La diversité de

1 la charge, la diversité des moyens fait en sorte
2 que les réserves prises isolément ne donnent pas la
3 réserve globale.

4 Q. [325] O.K.

5 R. Donc, on ne sent pas le besoin d'avoir une réserve
6 item par item.

7 Q. [326] Mais...

8 R. Par contre, lorsqu'on vient pour analyser les cas
9 spécifiques, comme dans ce cas-ci, bien on veut
10 savoir en termes de contribution à la marge qu'est-
11 ce que ça donne et là on regarde le... on va voir
12 que le neuf cents watts (900 W) devient sept cents
13 watts (700 W) une fois qu'on a évalué les modalités
14 de... Une fois qu'on a fait cet exercice-là et
15 qu'on a calibré le modèle, je vais dire ça comme
16 ça, on ne suivra pas la réserve associée à chacun
17 des moyens au cas le cas.

18 Q. [327] Sauf que dans le cas du parc biénergie, vous
19 devez faire une analyse de rentabilité puis on en
20 parle beaucoup, entre autres, avec la révision des
21 tarifs qui va avoir lieu. Lorsque vous faites
22 l'analyse de rentabilité du parc de biénergie, est-
23 ce que vous prenez en compte une réserve pour
24 l'actualisation de la quantité de kilowatts que
25 vous allez chercher en puissance avec ça ou si vous

1 n'en avez pas?

2 (15 h 15)

3 R. En fait, ici, on semble qu'on... je ne veux pas
4 dire le mot mélangé, mais là on parle de la réserve
5 point de vue approvisionnement au niveau de la
6 rentabilité du tarif, peut-être la question
7 pourrait être posée pour le panel 5...

8 Q. [328] O.K.

9 R. ... mais sans égards avec la réserve, c'est sûr que
10 ce n'est pas en lien avec la réserve si on parle de
11 rentabilité de tarifs, mais dans ce cas-ci, on
12 estime l'effacement de la biénergie résidentielle.
13 Les déterminants de cette estimation-là se basent
14 sur le nombre des clients présents ou le nombre des
15 clients prévus, leur effacement moyen, donc je
16 détermine un effacement, donc, global pour la
17 biénergie résidentielle. Ça fait partie de la
18 demande des besoins en puissance sur lesquels on
19 établit un aléa global, un aléa climatique, un aléa
20 de la demande. Puis ce qu'elle représente, la
21 réserve, de manière implicite, ce que monsieur
22 Zayat expliquait tantôt.

23 Q. [329] Merci. Alors j'aurai ces questions-là pour le
24 Panel 5, probablement, un peu plus précis.

25

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Bien. Hum hum.
3 Me HÉLÈNE SICARD :
4 Il me reste une ligne de questions...
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Allons-Y.
7 Me HÉLÈNE SICARD :
8 ... qui se divisent...
9 LA PRÉSIDENTE :
10 Allons-y.
11 Me HÉLÈNE SICARD :
12 Q. [330] O.K. Alors, en réponse à la question 11.1
13 DDR-5 de la Régie, qui est le B-99, à la page 36,
14 la question était :
15 Veuillez élaborer davantage sur les
16 différents motifs qui ont fait en
17 sorte que le coût moyen des
18 approvisionnements de court terme en
19 2014 a été supérieur d'environ
20 29 \$/MWh au prix associé au marché de
21 référence.
22 Vous répondez :
23 Le Distributeur rappelle qu'il ne peut
24 effectuer tous les achats de court
25 terme au prix du marché de référence

1 sur une base horaire, car la capacité
2 d'importation disponible provenant de
3 ce marché est d'environ 1 100 MW.
4 Lorsque les achats de court terme à
5 effectuer sont supérieurs à la
6 capacité du marché de référence, le
7 Distributeur peut être en position de
8 devoir acquérir des quantités dont le
9 prix dépasse celui du marché de
10 référence. Ces quantités peuvent
11 provenir directement du marché de la
12 Nouvelle-Angleterre ou de
13 contreparties qui ont un coût
14 d'opportunité basé sur ce marché.

15 Première question : Lorsque vous achetez
16 directement de la Nouvelle-Angleterre ou de
17 contreparties qui ont un coût d'opportunité sur ce
18 marché, quelle est la différence de prix moyenne
19 par rapport au marché de référence?

20 R. Je n'ai pas le chiffre en tête, mais je vais vous
21 dire que c'est la différence entre le prix de
22 référence du marché de New York et le prix de
23 référence du marché de la Nouvelle-Angleterre.
24 Donc, on voit, historiquement et dans la quasi
25 totalité des cas, le marché de la Nouvelle-

1 Angleterre donne des prix qui sont supérieurs au
2 marché de New York. Donc, c'est sûr que si on
3 devait faire une séquence de moyen, on peut acheter
4 sur le marché de New York pour le premier mille
5 mégawatts (1000 MW) au prix de New York. Le deux...
6 pas le premier mégawatt, mais le premier mille
7 mégawatts (1000 MW), pardon. Et pour le prochain
8 mille mégawatts (1000 MW), bien on va tomber sur
9 des indications qui sont sur le marché de la
10 Nouvelle-Angleterre. Donc, quand on fait la
11 moyenne, admettons, simple, des deux, bien c'est
12 sûr qu'on va arriver à des prix qui sont nettement
13 plus élevés que le prix de New York.

14 Q. [331] O.K. Avez-vous acheté, deuxième question, de
15 l'électricité aux contreparties auxquelles vous
16 faites référence dans votre réponse à la Régie
17 lorsque la capacité d'importation du marché de
18 référence n'était pas atteinte, c'est-à-dire qu'il
19 restait de la place sur les interconnexions pour
20 importer de New York? Bref, la question, là, si
21 vous achetez d'une contrepartie qui n'est ni New
22 York, ni la Nouvelle-Angleterre, je présume que
23 c'est une contrepartie quelque part au Québec, puis
24 que vous payez le prix de la Nouvelle-Angleterre,
25 est-ce que c'est toujours parce qu'il n'y a pas de

1 place sur l'interconnexion pour importer de New
2 York?

3 (15 h 19)

4 R. Typiquement oui. Donc, le prix de référence est New
5 York avant de passer au prix de référence Nouvelle-
6 Angleterre. J'aurais du mal à vous donner une
7 certitude à cent pour cent. Puis, là, j'ai un cas
8 particulier qui me vient en tête, c'est nos achats
9 de UCAP. Donc, nos achats de puissance, dans
10 certains cas, les achats de puissance, donc qui
11 sont effectués avant l'hiver, fournissent une
12 indication avec un prix de référence de la
13 Nouvelle-Angleterre. Et si on signe avec ces
14 parties-là, c'est parce que, selon les
15 anticipations, le prix est plus bas. Donc, c'est le
16 prix global énergie et puissance est plus bas qu'un
17 autre « deal ». Donc, oui, il peut y avoir des cas
18 où on fait des achats avec des références Nouvelle-
19 Angleterre même si...

20 Q. [332] Mais à ce moment-là, c'est parce que le prix
21 est plus bas à New York qu'en Nouvelle-Angleterre?

22 R. Non, parce que le prix, au moment de l'achat de la
23 puissance dans le cas que je vous donne, parce que
24 le prix de l'achat de la puissance, donc la prime
25 fixe présumément est nettement plus basse pour ce

1 soumissionnaire-là qui pense se reprendre en
2 fournissant un prix variable qui est basé sur le
3 prix de la Nouvelle-Angleterre.

4 Q. [333] Merci. Maintenant, de manière générale,
5 croyez-vous que les contreparties avec lesquelles
6 vous faites affaire pour vos achats de court terme
7 font preuve de comportements stratégiques, par
8 exemple augmenter leur prix lorsque les capacités
9 d'importations additionnelles entre New York et le
10 Québec sont nulles?

11 R. Bien, j'espère que toutes nos contreparties ont des
12 comportements stratégiques. Chacun a sa... Il y a
13 un marché. Je vous rappelle que je vais revenir sur
14 le cas de deux mille treize (2013), deux mille
15 quatorze (2014), c'est des conditions de marché
16 global. Donc, c'est des références de marché. On
17 est... Si je prends les marchés en séquence, le
18 marché de l'Ontario, typiquement les prix sont
19 volatiles mais plus bas en général. Par contre, on
20 n'a aucune garantie de prix sur le marché de
21 l'Ontario. Le marché de New York, qui est
22 liquide... mais qui est... bien limité, tous les
23 marchés sont limités. Et un marché de Nouvelle-
24 Angleterre qui nous sert de référence de dernier
25 recours. Je vais le dire comme ça.

1 Q. [334] Et dernière...

2 R. Mais je pense qu'il appert dans tous les cas, on a
3 des référentiels. Puis je pense qu'on a eu
4 l'occasion de parler du suivi détaillé. Dans tous
5 les cas, on a un référentiel de marché. Autrement
6 dit, dans certains cas, le coût d'opportunité est
7 de la Nouvelle-Angleterre. Mais dans d'autres cas,
8 le coût d'opportunité est l'Ontario qui est
9 nettement plus bas que le marché de New York. Ce
10 n'est pas un sens unique, hein.

11 Q. [335] Vous avez répondu en partie. Et c'est la
12 dernière question, Madame la Présidente. Avant-
13 dernière. Je m'excuse. Aux fins d'optimiser vos
14 stratégies d'achat de court terme, avez-vous
15 analysé les prix auxquels vous avez payé vos achats
16 de court terme en fonction des capacités
17 d'importations disponibles? Et avez-vous tiré des
18 conclusions? Je sais que vous avez déjà répondu,
19 là, à mon confrère maître Falardeau que vous ne
20 regardez pas nécessairement ce qui s'est passé dans
21 le passé, que vous allez vers l'avenir. Mais est-ce
22 que vous faites une réflexion sur les prix payés
23 puis ce que vous devez adopter comme stratégies à
24 l'avenir?

25 (15 h 23)

1 R. On est en mode achat de court terme depuis quelques
2 années déjà, en période de pointe et de très fines
3 pointes. Autrement dit, nos besoins normaux ne
4 nécessitent pas d'achat sur les marchés de court
5 terme, à peu près pas d'achats sur les marchés de
6 court terme. Par contre, dans les cas d'aléas de
7 demande, dans les cas de climatiques forts, de
8 pointes fortes, on est en mode achats, et à ce
9 moment-là, on est intervenants sur les marchés, un
10 peu comme je le mentionnais tantôt. À deux jours de
11 préavis jusqu'à dix (10) jours de préavis et on est
12 price taker. On n'est pas en train de... oui, on
13 optimise le prix puis on va aller chercher les
14 moyens en séquence de façon à ne pas occasionner
15 des coûts indus, mais en bout de ligne, notre enjeu
16 est un enjeu d'approvisionnement puis d'assurer les
17 approvisionnements pour notre clientèle pendant ces
18 quelques heures, quelques jours dans l'année. C'est
19 typiquement deux semaines en janvier, quelques
20 jours en février. C'est là où on en est.

21 Q. [336] Merci. Et avez-vous toujours en vigueur ce
22 système alerte clientèle, là, où vous envoyez des
23 messages à la clientèle quand vous êtes en pointe
24 importante et tout pour qu'ils réduisent leur
25 consommation?

- 1 R. Pour cette année, on est plus en mode de
2 sensibilisation, donc il y a une campagne de
3 sensibilisation à la pointe qui devrait commencer
4 au tout début de janvier. S'il y avait une
5 pointe... un événement exceptionnel qui se
6 produise, oui, mais ce n'est pas... encore une
7 fois, l'appel au public, vous faites référence à
8 l'appel au public...
- 9 Q. [337] Mais, c'est parce que...
- 10 R. ... ce n'est pas un moyen qui... oui, on l'avait
11 mis en place, mais c'était en lien avec l'appel au
12 public.
- 13 Q. [338] O.K.
- 14 R. Mais ce n'est pas quelque chose qu'on voudrait
15 utiliser de façon répétitive et régulière à moins
16 d'événements exceptionnels.
- 17 Q. [339] Mais...
- 18 R. Autrement dit, si on veut garder la pertinence de
19 l'appel au public puis d'envoyer une alerte, il
20 faut vraiment que ça soit un événement exceptionnel
21 et on aime mieux plus s'orienter vers un moyen du
22 type chauffe-eau...
- 23 Q. [340] Oui, je...
- 24 R. ... encore une fois, qui... où on connaît la
25 réaction, on est capable de compenser le client

1 pour son comportement et où ça nous donne des
2 résultats qu'on est capable de connaître et de
3 mesurer.

4 Q. [341] Mais vous êtes d'accord avec moi que quand
5 vous avez utilisé cette alerte... appel au public,
6 mais alerte, là, vous envoyez des messages au gens
7 sur internet et sur leurs téléphones à ce moment-
8 là, je vois qu'on me fait oui. Ça a très bien
9 fonctionné, quand même. Ça a donné d'assez bons
10 résultats.

11 R. Ça a donné un... oui, ça a donné un résultat
12 acceptable, mais on pense que si ça devait être
13 perpétué, que le résultat risque d'être atténué.
14 C'est comme crier au loup. Je... la première fois,
15 ça marche...

16 Q. [342] O.K.

17 R. ... mais rendu à la vingtième fois, ça pogne moins.

18 Q. [343] Mais vous n'avez pas fait de sondage auprès
19 du public pour voir à combien de fois, là, par
20 année, par exemple, le public pourrait réagir. Est-
21 ce que je peux avoir quatre ou cinq alertes et puis
22 que ce soit respecté et puis à partir de dix (10),
23 bien là, on ne m'écoute plus?

24 R. Encore une fois, on pense que le programme de
25 chauffe-eau va répondre aux besoins de la clientèle

1

2

3

4 SERMENT D'OFFICE

5

6 Nous, soussignés, DANIELLE BERGERON et JEAN LAROSE,
7 sténographes officiels, certifions sous notre
8 serment d'office que les pages qui précèdent sont
9 et contiennent la transcription fidèle et exacte
10 des notes prises dans cette cause au moyen de la
11 sténotypie.

12

13 Le tout, conformément à la loi.

14 Et nous avons signé,

15

16

17 DANIELLE BERGERON, s.o.

18

19

20

21 JEAN LAROSE, s.o.