

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES  
CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET DES  
FRAIS AFFÉRENTS D'HYDRO-QUÉBEC DANS SES  
ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

**DOSSIER : R-3964-2016**

**RÉGISSEURS :**     **Me LOUISE ROZON, présidente**  
                          **Mme LOUISE PELLETIER**  
                          **Me SIMON TURMEL**

AUDIENCE DU 19 JUILLET 2016

VOLUME 1

**CLAUDE MORIN**  
**Sténographe officiel**

COMPARUTIONS

Me ALEXANDRE De REPENTIGNY  
procureure de la Régie;

REQUÉRANTE :

Me SIMON TURMEL  
procureur de Hydro-Québec Distribution (HQD);

INTERVENANTES :

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

SONT ÉGALEMENT PRÉSENTS POUR LA RÉGIE :

Mme CLAIRE LAROUCHE  
M. MICHEL ARCHAMBAULT  
M. FRANÇOIS LESSARD  
M. CHARLES-PHILIPPE ST-PIERRE et  
M. PIERRE HOSATTE

---

**TABLE DES MATIERES**

	PAGE
LISTE DES ENGAGEMENTS. . . . .	4
LISTE DES PIÈCES.. . . .	5
PRÉLIMINAIRES. . . . .	6
PREUVE HQD	
RENAUD GRAVELINE	
JOHANNE BABIN	
FRANÇOIS G. HÉBERT	
INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL.. . . .	10
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN : .. .	32
INTERROGÉS PAR LA FORMATION .. . . .	91
PLAIDOIRIE DE Me SIMON TURMEL .. . . .	123
PLAIDOIRIE DE Me DOMINIQUE NEUMAN. . . . .	164
RÉPLIQUE DE Me SIMON TURMEL. . . . .	195

---

**LISTE DES ENGAGEMENTS**

**PAGE**

E-1 :	Calculer le coût moyen de la démarche par client pour l'application de l'article 13.1.1 et donner un nom pour la désigner	121
-------	---	-----

---

**LISTE DES PIÈCES**

	<b><u>PAGE</u></b>
B-0075 :      Formulaire de positionnement de la FCEI	13
B-0076 :      Présentation de M. Graveline	14
A-10 :      Suggestion de la Régie pour commentaires	165
A-0011 :      Document de consultation	195

---

1 L'AN DEUX MILLE SEIZE (2016), ce dix-neuvième (19e)  
2 jour du mois de juillet :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du dix-neuf (19)  
8 juillet deux mille seize (2016), dossier R-3964-  
9 2016, demande relative à la modification des  
10 conditions de service d'électricité et des frais  
11 afférents d'Hydro-Québec dans ses activités de  
12 distribution d'électricité.

13 Les régisseurs désignés dans ce dossier sont maître  
14 Louise Rozon, présidente de la formation, de même  
15 que madame Louise Pelletier et maître Simon Turmel.  
16 Le procureur de la Régie est maître Alexandre de  
17 Repentigny.

18 La demanderesse est Hydro-Québec distribution,  
19 représentée par maître Simon Turmel.

20 Les intervenants qui participent à la présente  
21 audience sont Stratégies énergétiques et  
22 Association québécoise de lutte contre la pollution  
23 atmosphérique représentées par maître Dominique  
24 Neuman;

25 Y a-t-il d'autres personnes dans la salle

1 qui désirent présenter une demande ou faire des  
2 représentations au sujet de ce dossier? Je  
3 demanderais aux parties de bien vouloir  
4 s'identifier à chacune de leurs interventions pour  
5 les fins de l'enregistrement. Aussi auriez-vous  
6 l'obligeance de vous assurer que votre cellulaire  
7 est fermé durant la tenue de l'audience. Merci.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Merci, Madame la Greffière. Alors, la Régie vous  
10 souhaite la bienvenue. Aujourd'hui, donc on va...  
11 on tient une audience pour entendre la demande  
12 d'approbation provisoire de l'article 13.1.1 des  
13 conditions de service. Alors, j'aimerais juste  
14 peut-être ajouter le fait que, dans le cadre du  
15 traitement du dossier principal, la Régie sera  
16 assistée d'une équipe, la chargée de projet, c'est  
17 madame Claire Larouche qui est présente avec nous  
18 aujourd'hui et elle sera accompagnée de Michel  
19 Archambault, François Lessard, Charles-Philippe St-  
20 Pierre et Pierre Hosatte comme spécialistes et tel  
21 que mentionné, maître Alexandre de Repentigny est  
22 notre procureur.

23 Alors, la Régie note que seul SÉ-AQLPA a  
24 précisé son intérêt à intervenir dans le cadre de  
25 la présente audience. Alors, on risque de terminer

1 un peu plus tôt que prévu. L'audience va débiter  
2 par la preuve du Distributeur suivie du contre-  
3 interrogatoire de ses témoins par SÉ-AQLPA et la  
4 Régie. Est-ce que certains d'entre vous avez des  
5 commentaires ou remarques préliminaires?

6 Me SIMON TURMEL :

7 Non, aucun...

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Aucun commentaire.

10 Me SIMON TURMEL :

11 ... aucun commentaire ni remarque préliminaire.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Je vois une main levée. Bon. Est-ce que quelqu'un  
14 peut offrir un soutien technique? Bon. Alors,  
15 Maître Turmel, nous allons débiter avec vous.

16 Me SIMON TURMEL :

17 Oui. Bon. Merci.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Bienvenue.

20

21 PREUVE HQD

22

23 Me SIMON TURMEL :

24 Oui. Merci, Madame la Présidente. Bonjour tout  
25 d'abord, en mon nom ainsi qu'aux noms de mes



1 collègues Hydro-Québec qui sont ici présents, ainsi  
2 que ceux qui ont travaillé au dossier. Avant de  
3 commencer, je vais simplement faire la preuve, il y  
4 a certains éléments de preuve qu'on va faire  
5 approuver par les témoins, adopter par les témoins.

6 Dans un premier temps, une partie de la  
7 preuve principale, c'est-à-dire la section 6.1 de  
8 la pièce HQD-1, Document 1. Donc, je vais commencer  
9 finalement... En fait, je vais même présenter les  
10 témoins dans un premier temps, on va faire les  
11 choses dans l'ordre. Donc, en commençant par la  
12 droite, monsieur Renaud Graveline, chef  
13 réglementation et conditions de service pour Hydro-  
14 Québec Distribution, au milieu madame Johanne  
15 Babin, directrice infrastructure de mesurage et  
16 solution technologique, ainsi que monsieur François  
17 Hébert, directeur affaires réglementaires et  
18 environnement.

19 Comme je le disais, on va commencer par  
20 l'adoption de la preuve dans un premier temps  
21 justement.

22

---

1 L'AN DEUX MILLE SEIZE (2016), ce dix-neuvième (19e)  
2 jour du mois de juillet, ONT COMPARU :

3

4 RENAUD GRAVELINE, chef réglementation et conditions  
5 de service, ayant une place d'affaires au 75,  
6 boulevard René-Lévesque, Montréal (Québec);

7

8 JOHANNE BABIN, directrice infrastructure de  
9 mesurage et solution technologique, ayant une place  
10 d'affaires au 201, rue Jarry Ouest, Montréal  
11 (Québec);

12

13 FRANÇOIS G. HÉBERT, avocat, directeur affaires  
14 réglementaires et environnement, Hydro-Québec  
15 Distribution, ayant une place d'affaires au 75,  
16 boulevard René-Lévesque, 22e étage, Montréal  
17 (Québec);

18

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

21

22 INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL :

23 Q. **[1]** Oui. Merci. Donc, comme je disais, on va  
24 adopter la preuve en commençant par... je vais  
25 commencer par ma droite. Monsieur Graveline, je

1 vous réfère à la pièce HQD-1, Document 1, section  
2 6.1 de cette pièce. Avez-vous participé à la  
3 préparation de ce document?

4 (9 h 14)

5 M. RENAUD GRAVELINE :

6 R. Oui.

7 Q. **[2]** Est-ce que vous adoptez ce document pour valoir  
8 comme votre témoignage?

9 R. Oui, je l'adopte.

10 Q. **[3]** Madame Babin, même pièce. Avez-vous participé à  
11 la préparation de ce document?

12 Mme JOHANNE BABIN :

13 R. Oui.

14 Q. **[4]** Adoptez-vous pour valoir comme témoignage ce  
15 document?

16 R. Oui.

17 Q. **[5]** Merci. Monsieur Hébert, par rapport à la même  
18 pièce HQD-1, Document 1, section 6.1, avez-vous  
19 préparé... participé à la préparation de ce  
20 document?

21 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. Oui.

23 Q. **[6]** Adoptez-vous pour valoir comme témoignage ce  
24 document?

25 R. Je le fais, oui, merci.

1 Q. **[7]** Et un second document, ce sera... pour  
2 lequel... que je vais faire adopter, c'est-à-dire  
3 les réponses à la demande de renseignements qui ont  
4 été déposées hier, comme pièce HQD-16, Document 1.  
5 Donc par rapport à HQD-16, Document 1, Monsieur  
6 Graveline, avez-vous participé à la préparation des  
7 réponses à la demande de renseignements?

8 M. RENAUD GRAVELINE :

9 R. Oui.

10 Q. **[8]** Adoptez-vous pour valoir comme témoignage ces  
11 réponses?

12 R. Oui.

13 Q. **[9]** Même question pour madame Babin. Avez-vous  
14 participé à la préparation des réponses à la  
15 demande de renseignements?

16 Mme JOHANNE BABIN :

17 R. Oui.

18 Q. **[10]** Adoptez-vous pour valoir comme témoignage les  
19 réponses à la demande de renseignements?

20 R. Oui.

21 Q. **[11]** Monsieur Hébert, toujours par rapport à la  
22 même pièce HQD-16, Document 1, les réponses à la  
23 DDR, avez-vous participé à la préparation des  
24 réponses à la demande de renseignements?

25

1 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Oui, je l'ai fait.

3 Q. **[12]** Adoptez-vous pour valoir comme témoignage ces  
4 réponses?

5 R. Oui.

6 Q. **[13]** Je vous remercie. Donc, dans un second temps  
7 je vais simplement remettre un formulaire de  
8 positionnement additionnel qu'on a reçu hier en fin  
9 d'après-midi. Donc on n'a pas pu envoyer une pièce  
10 ou une pièce consolidée avec l'ensemble de ces  
11 positionnements. C'est le positionnement de la  
12 FCEI, que je crois on a déjà coté comme pièce B...

13 LA GREFFIÈRE :

14 B-0075.

15 Me SIMON TURMEL :

16 Q. **[14]** B-0075. Donc j'en remets des copies pour la  
17 Régie. Merci.

18

19 B-0075 : Formulaire de positionnement de la  
20 FCEI

21

22 Me LOUISE PELLETIER :

23 Maître Turmel.

24 Me SIMON TURMEL :

25 Oui.

1 Me LOUISE PELLETTIER :

2 Ce sera donc à ajouter à HQD-14, Document 6. C'est  
3 bien ça?

4 Me SIMON TURMEL :

5 Ce pourrait être ajouté à... on pourra  
6 effectivement peut-être envoyer une pièce  
7 consolidée de HQD-14, Document 6, une pièce  
8 révisée. Donc si on est prêt, justement, je  
9 laisserais la parole aux membres du panel qui ont  
10 une présentation à faire. La présentation, je vais  
11 vous en remettre des copies papier. HQD-18,  
12 Document 1. On peut la coter également comme B.  
13 B-0076.

14 LA GREFFIÈRE :

15 Oui, B-0076.

16 Me SIMON TURMEL :

17 Très bien. Je laisse la parole aux membres du  
18 panel. Merci.

19

20 B-0076 : Présentation de M. Graveline

21

22 M. RENAUD GRAVELINE :

23 R. Bonjour à tous. Je vais vous faire une  
24 présentation, dans le fond, en trois volets. Le  
25 premier volet va être le portrait de la situation

1           actuelle. Donc en termes de déploiement, en termes  
2           de compteurs qui ne sont pas encore installés. Dans  
3           un deuxième temps, je vais vous parler de la  
4           proposition d'Hydro-Québec, ses avantages, ses  
5           inconconvénients. Et à la fin on va revenir sur les  
6           commentaires des... qui nous ont été soumis dans  
7           les fiches avec l'article modifié qui est proposé.

8                        Donc comme la plupart d'entre nous le  
9           savons, il y a déjà trois point sept millions  
10          (3,7 M) de compteurs qui ont déjà été installés,  
11          des compteurs communicants. L'objectif de la  
12          démarche ici aujourd'hui c'est vraiment de  
13          finaliser dans les meilleurs délais les  
14          déploiements du projet lecture à distance.  
15          L'objectif c'est de concrétiser le plus rapidement  
16          possible les bénéfices du projet.

17                        Donc... et à ce jour, maintenant que le  
18          déploiement plus massif arrive à sa fin, on arrive  
19          avec un certain nombre de compteurs pour lesquels  
20          on n'a pas été en mesure d'installer, pour toutes  
21          sortes de raisons. Vous avez dans soixante pour  
22          cent (60 %) des cas, donc on parle de cent vingt-  
23          neuf mille (129 000) compteurs, c'est des  
24          difficultés d'accès, donc on n'a pas eu accès aux  
25          compteurs pour cent vingt-neuf mille (129 000). Il

1 y en a soixante pour cent (60 %) là-dedans que  
2 c'est des questions de négligence ou de refus. Dans  
3 bien des cas, on n'est pas en mesure de savoir est-  
4 ce que c'est un refus formel ou est-ce que c'est  
5 simplement une négligence. Puis je donne un  
6 exemple, je reçois chez moi des lettres de la  
7 banque puis souvent si je vois que c'est pas un  
8 compte ou... je ne la regarde même pas. Il y a  
9 probablement des cas comme ça. Donc, ce n'est pas  
10 nécessairement de la... de la réticence des  
11 clients, c'est souvent juste qu'ils n'ont pas pris  
12 le temps de regarder quelle était la lettre.

13 (9 h 18)

14           Donc, ici, il faut comprendre que  
15 l'approche, pour le traitement de ces deux types de  
16 cas là, va être différente. Dans certains cas, dans  
17 les cas de négligence, ça va être juste, dans le  
18 fond, d'attirer l'attention, de soulever l'intérêt  
19 du client puis il y a plusieurs de ces cas-là qui  
20 vont se régler. Dans le cas des refus, bien,  
21 naturellement, c'est plus... c'est plus difficile à  
22 traiter, ça demande plus de négociation. Ça, ça  
23 inclut les compteurs barricadés, on va voir qu'est-  
24 ce qu'on entend, tantôt, par compteurs barricadés.

25           Dans trente-cinq pour cent (35 %) des



1 autres cas c'est des cas où... on va le voir sur  
2 les photos aussi tantôt, c'est des cas où il y a  
3 des travaux requis. Exemple, un compteur qui est à  
4 vingt pieds (20 pi) dans les airs, un compteur qui  
5 est complètement enseveli sous toutes sortes de...  
6 d'appareils ou qui est encastré dans du  
7 « clabord », on va le voir tantôt. Donc, comme on  
8 dit, compteur emmuré ou avec un obstacle permanent.  
9 Ou des embases mal fixées ou installations  
10 conformes, donc où il peut y avoir des enjeux de  
11 sécurité.

12 Il y a cinq pour cent (5 %) des cas où le  
13 motif est non déterminé. Donc, c'est des cas pour  
14 lesquels on va devoir faire une analyse.

15 On voit ici, dans le fond... on voit ici,  
16 quand je vous parlais d'un compteur qui est trop  
17 élevé. Bien, naturellement, il va y avoir des  
18 travaux requis ici pour ramener le compteur plus  
19 bas. Vous avez un autre cas ici où... encore ici,  
20 le client avait fait des travaux, donc la maison...  
21 je ne sais pas si la maison a été soulevée ou on a  
22 creusé puis le compteur se ramasse trop élevé.  
23 Donc, là aussi, il va falloir soit faire descendre  
24 le compteur ou, du moins... ici, on parle de...  
25 puis en termes de règlement de cas, et c'est là-

1 dessus surtout que je veux attirer votre attention,  
2 c'est qu'il faut parler au client, il faut négocier  
3 avec le client, il faut lui... souvent, il va avoir  
4 requis d'un certain... il va avoir besoin, pardon,  
5 d'un certain temps pour régler la problématique et  
6 il va nous demander d'avoir un certain temps pour  
7 la régler.

8 Vous avez un autre cas ici, vous voyez, le  
9 client a fait des travaux, il y a carrément un trou  
10 en dessous, donc on ne peut pas y accéder du tout.  
11 Là aussi le client va avoir besoin d'un certain  
12 temps pour terminer ses travaux. Probablement qu'à  
13 la fin des travaux, on va avoir accès.

14 Ici on a un cas qui est assez... un enjeu  
15 de sécurité assez évident. On voit que le compteur  
16 est là, à proximité, mais il y a un danger évident,  
17 là, la toiture ne semble pas très solide. Donc,  
18 avant d'envoyer quelqu'un faire des travaux pour  
19 changer le compteur, vous savez, la sécurité des  
20 employés c'est... il n'y a pas de compromis qui est  
21 fait là-dessus, donc il y a des travaux, là aussi,  
22 qui sont requis. Ça c'était les cas, exemples,  
23 accès dangereux.

24 Vous avez les cas où on a accès au  
25 compteur, c'est-à-dire le compteur n'est pas loin

1        mais il y a des obstacles. On le voit ici, en haut,  
2        le client, sur son patio, a encastré, si on veut,  
3        le compteur. Donc, naturellement, le client va  
4        devoir enlever une planche, agrandir le trou. Là  
5        aussi c'est encore des cas où il faut négocier, il  
6        faut parler avec le client. Surtout que, dans  
7        certains cas... puis, surtout, j'attire votre  
8        attention en bas, à droite, où dans certains cas le  
9        client va vouloir enlever l'obstacle pour qu'on  
10       puisse changer le compteur mais il faut comprendre  
11       que le compteur, le nouveau compteur n'a pas tout à  
12       fait la même dimension non plus. Donc, ça peut  
13       occasionner certains travaux aussi.

14                Vous avez en haut, à droite, comme je  
15       disais tantôt, un compteur qui est encastré donc,  
16       dans le revêtement. Ça aussi ça demande des... des  
17       travaux. Vous avez à gauche donc, un arbuste, un  
18       autre exemple.

19                Ici on parle des compteurs barricadés. Je  
20       pense que, dans ces cas-là, on peut parler de refus  
21       évident, là. Je pense qu'il n'y avait pas de...  
22       Donc, avant d'aller négocier le remplacement des  
23       compteurs, probablement qu'il va y avoir beaucoup  
24       de résistance des clients. Donc, dans ces cas-là,  
25       ça va prendre des mesures peut-être plus

1 coercitives ou plus imposantes.

2 J'attire votre attention parce qu'on est  
3 porté souvent à penser, quand on parle de compteur  
4 barricadé, on parle de compteur électromécanique,  
5 et je vous dis, c'est un hasard. Je vous ferai  
6 remarquer en haut, à gauche, c'est un compteur  
7 électronique. Donc, c'est probablement un compteur  
8 qui est lu à partir de la rue. Donc, qui émet des  
9 radiofréquences. Vous avez à droite, là aussi, un  
10 compteur électronique. Donc, je vous dis, on n'a  
11 pas fait exprès, on a remarqué ça hier, c'est  
12 vraiment un hasard, mais il y a des compteurs  
13 électroniques aussi.

14 (9 h 24)

15 Donc, ça donne un bon portrait de l'état de  
16 la situation, la difficulté qu'on va avoir à  
17 traiter tous ces cas-là et les délais que ça va  
18 prendre pour traiter ces cas-là. Les délais pour  
19 permettre au client de faire les travaux. Les  
20 délais pour convaincre le client, l'amener à  
21 prendre une décision, dans certains cas. Et surtout  
22 que, dans certains cas, comme quand je parle des  
23 cas qui sont là, dans le fond, si le client veut  
24 vraiment avoir un compteur non communicant, il va  
25 adhérer à l'option de retrait puis il va avoir...

1 du moins, là, il a l'impression d'avoir un compteur  
2 qui n'émet pas de radiofréquence alors que c'est  
3 faux, il y a un compteur électronique. S'il veut  
4 vraiment avoir l'option de retrait, il va pouvoir  
5 avoir l'option de retrait avec un vrai compteur, le  
6 compteur qui est offert par Hydro-Québec, qui  
7 n'émet pas de radiofréquence.

8           Donc, la proposition... dans la deuxième  
9 partie de la proposition, actuellement, on a une  
10 seule option. Selon les conditions de service, la  
11 seule option qu'on a quand on a des problèmes  
12 d'accès, c'est vraiment l'interruption de service.  
13 C'est une mesure qu'on considère très drastique, on  
14 veut éviter cette mesure-là, c'est la mesure du  
15 dernier recours, donc, ce qu'on cherche, c'est  
16 d'avoir des mesures alternatives avec lesquelles on  
17 peut travailler en collaboration avec le client.

18           Donc, ce qu'on propose, c'est d'adopter  
19 provisoirement l'article 13.1.1, donc, en cas de  
20 refus d'accès ou de mise à niveau requis par le  
21 client. Si, naturellement, si l'abonnement est  
22 admissible à l'option de retrait. Dans les cas  
23 où... on va le voir tantôt, dans les cas où le  
24 client n'est pas admissible à l'option de retrait,  
25 naturellement, là, on va être obligé d'y aller...

1 le client ne nous donne pas accès, on va être  
2 obligé d'y aller avec les mesures d'interruption.  
3 Naturellement, il va y avoir... avant d'arriver à  
4 l'interruption, on va le voir tantôt, il y a  
5 d'autres mesures, on va le voir, les mesures de  
6 communication qu'on met en place.

7           Avantage de la proposition, bien ça incite  
8 les clients à poser un geste. Un client qui va voir  
9 qu'il a... qu'éventuellement, on va peut-être  
10 interrompre le service, mais qu'entre-temps, il va  
11 peut-être payer un frais d'option de retrait de  
12 cinq dollars (5 \$) par mois puis quatre-vingt-cinq  
13 dollars (85 \$) à l'installation. Naturellement,  
14 j'imagine, moi, je reçois une lettre et on me dit  
15 ça, je vais porter un peu plus d'attention, donc on  
16 s'attend à ce qu'il y ait beaucoup de clients qui  
17 règlent, avec qui on va être capable d'arriver à  
18 une entente avant d'arriver à l'interruption.

19           Et juste le fait d'avoir une mesure comme  
20 ça, on pense qu'il y en a une grosse partie qui va  
21 se manifester et donc, on va épurer le cent vingt-  
22 neuf mille (129 000) pour arriver vraiment à des  
23 cas plus difficiles. Puis en épurant, ça va nous  
24 permettre de nous concentrer puis de travailler en  
25 collaboration avec les clients pour vraiment

1 trouver des solutions.

2           Donc, ça incite les clients à communiquer  
3 afin de régler le problème, ça mitige les  
4 inconvénients pour les clients. Naturellement,  
5 entre l'interruption et des frais, je suis  
6 convaincu qu'il y a plusieurs clients qui  
7 choisiraient les frais.

8           C'est une mesure temporaire adaptée au  
9 problème des compteurs inaccessibles, donc c'est  
10 une mesure temporaire. Ça assure une équité avec  
11 les clients. Les clients qui ont demandé un  
12 compteur communicant, ces clients-là payent  
13 actuellement pour tous les coûts qui sont engendrés  
14 par ces cent vingt-neuf mille (129 000) clients-là  
15 qui refusent.

16           Les clients qui ont accordé les accès pour  
17 permettre à Hydro-Québec de remplacer le compteur,  
18 les clients qui ont pris déjà l'option de retrait,  
19 eux, ils payent déjà. Donc, ils ont collaboré, ils  
20 ont été de bonne foi, ils ont le compteur non  
21 communicant et ils payent déjà pour ça. Et les  
22 clients qui ont demandé... c'est ça, le compteur  
23 non communicant.

24           Ça permet dès maintenant d'enclencher une  
25 solution aux compteurs inaccessibles. Imaginons

1           juste le temps que ça va prendre pour traiter cent  
2           vingt-neuf mille (129 000) compteurs avec toutes  
3           les démarches que ça prend. Ce n'est pas un dossier  
4           qui se règle en un mois, naturellement.

5                        Donc, pour tout... qu'on le regarde pour...  
6           je reviens là-dessus, qu'on le regarde pour  
7           l'ensemble de la clientèle, il y a un avantage à  
8           ça. Il y a un avantage parce que de traiter un  
9           cas... imaginons qu'un cas comme ça, on va jusqu'au  
10          bout, bien là, on parle de... juste illustrer ce  
11          que ça peut représenter, dans certains cas, on  
12          parle d'utiliser un huissier pour aller saisir le  
13          compteur, dans certains... avec toutes les  
14          démarches que ça implique. Dans certains cas, on  
15          parle d'une interruption au poteau, donc d'envoyer  
16          une équipe pour aller sur place. Dans certains cas,  
17          je reviens à l'exemple du huissier, ça veut dire  
18          qu'il faut aller en cour pour faire valoir notre  
19          droit. Donc, c'est du temps, c'est des démarches,  
20          c'est très dispendieux. À part de toutes les  
21          démarches parce qu'avant d'arriver, comme je disais  
22          tantôt, à l'interruption, on va le voir tout de  
23          suite après dans le plan de communication, il y a  
24          beaucoup de communications qui vont se faire pour  
25          essayer justement d'éveiller le client et dire « il



1        faut régler le problème, il va falloir aller  
2        jusqu'au bout puis le régler ». Donc c'est très  
3        dispendieux et c'est l'ensemble de la clientèle  
4        présentement qui paye pour ça.

5        (9 h 28)

6                Donc, cette proposition-là a un avantage.  
7        Ça permet de réduire ces frais-là. Pour les  
8        clients, c'est équitable pour les clients qui  
9        payent déjà pour l'option de retrait. Et pour les  
10       clients qui sont visés par le cent vingt... les  
11       cent vingt-six mille (126 000) clients, bien ça  
12       leur permet aussi d'avoir une mesure qui est moins  
13       coercitive pour eux puis moins drastique  
14       temporairement, je dis bien, toujours.

15               Parmi les cent... il faut comprendre aussi  
16       que parmi les cent vingt-neuf mille (129 000)  
17       abonnements visés, il y en a quatre-vingt-six pour  
18       cent (86 %) présentement qui ont une installation  
19       électrique monophasée d'au plus de deux cents (200)  
20       ampères, donc qui ont les caractéristiques  
21       techniques pour être admissibles à l'option de  
22       retrait.

23               Pour tous les autres cas, naturellement, ce  
24       ne sont pas les seuls cas pour lesquels on doit  
25       faire des interventions au compteur ou on doit

1 faire des interruptions ou changer le compteur. Il  
2 y a tout le maintien du processus dans tous les  
3 autres cas, c'est-à-dire quand on parle d'un sceau  
4 échu, quand on parle d'un compteur défectueux ou  
5 stationnaire. Exemple, on remarque des compteurs  
6 pour lesquels... un compteur pour lequel il y a une  
7 plainte puis on doit expertiser le compteur, c'est  
8 un autre exemple. Les compteurs brisés, châssis, la  
9 vitre ou le boîtier qui est brisé. Tous les  
10 abonnements naturellement qui ne sont pas  
11 admissibles à l'option de retrait.

12 Donc, ça fait le tour de la portée de la  
13 demande. En termes de communication, communication,  
14 on maintient l'obligation, naturellement c'est  
15 quelque chose qui est déjà dans les conditions de  
16 service, l'obligation de transmettre au client un  
17 avis de huit jours, donc afin qu'il donne accès au  
18 compteur sinon il y aura interruption.

19 Installation admissible à l'option de  
20 retrait, on facturerait les frais, comme je disais  
21 tantôt, de quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) frais  
22 initiaux de l'installation. Et ce frais de quatre-  
23 vingt-cinq dollars (85 \$), il sert à quoi? Dans le  
24 fond, il sert à couvrir l'ensemble des frais autant  
25 passés qu'à venir. Quand je vous expliquais tous

1 les frais de huissier ou toutes les démarches si on  
2 va interrompre au compteur. Naturellement, c'est  
3 beaucoup plus dispendieux que quatre-vingt-cinq  
4 dollars (85 \$).

5 Installation, pour toutes les installations  
6 qui sont non admissibles, naturellement on  
7 maintient l'avis d'interruption parce que ces gens-  
8 là ne sont pas admissibles à l'option de retrait.

9 Naturellement, avant d'arriver à cet avis  
10 de huit jours là, il va falloir avoir un processus  
11 de communication qui tient compte des différents  
12 types de cas, comme on a vu tantôt. Le cas qui est  
13 carrément un refus, qu'il nous a déjà avisés qu'il  
14 refusait, qu'il nous a avisés par lettre qu'il  
15 refusait, naturellement, il n'aura pas le même  
16 traitement qu'un client qui m'appelle et qui me  
17 dit : « Donne-moi deux semaines, puis je vais faire  
18 les travaux puis on va prendre un rendez-vous puis  
19 on va remplacer. » C'est pas le même... le même  
20 processus de communication.

21 Donc, le processus de communication, il va  
22 viser à inciter le client à communiquer. Donc,  
23 l'objectif, c'est d'éveiller le client pour qu'il  
24 dise : « O.K. Je vais appeler Hydro-Québec pour  
25 régler la problématique. »

1 Réduire significativement le nombre de cas.  
2 Comme je disais tantôt, avec un bon processus, on  
3 va arriver à dire... à dégrossir ou à épurer le  
4 cent vingt-six mille (126 000), de telle sorte que,  
5 comme je parlais tantôt, les cas de négligence,  
6 bien qu'ils se règlent facilement donc... Puis  
7 qu'on se ramasse juste avec les cas plus difficiles  
8 à la fin.

9 Personnaliser la communication, je viens  
10 d'en parler, là, selon le type. Et adapter la  
11 communication selon les résultats. Il est fort  
12 possible, puis je donne un exemple, ce qu'on avait  
13 prévu, une lettre avec un avis de trente (30)  
14 jours, une autre lettre avec un avis de quinze (15)  
15 jours puis après ça l'avis d'interruption ou de  
16 facturation des frais. Si jamais on se rendait  
17 compte qu'à la première lettre on règle trente pour  
18 cent (30 %) des cas et avec la deuxième lettre on  
19 règle un pour cent (1 %) de plus des cas, la valeur  
20 de la deuxième lettre, on pourrait... n'a pas  
21 vraiment de valeur parce qu'on fait juste passer de  
22 trente et un pour cent... trente pour cent (30 %),  
23 pardon, des cas réglés à trente et un (31 %), donc  
24 il n'y a pas nécessairement intérêt à maintenir la  
25 deuxième lettre. C'est ce genre d'ajustements là

1 qu'on devrait faire.

2 Est-ce que, un autre exemple, peut-être  
3 qu'on va se rendre compte en cours de route que les  
4 clients chez qui il y a des travaux à faire, ce  
5 n'est peut-être pas une lettre, l'idéal, c'est  
6 peut-être un appel téléphonique ou... Donc, c'est  
7 tous ces ajustements-là. Mais, il est sûr que  
8 l'avis de huit jours va être précédé de plusieurs  
9 tentatives de communication, plusieurs.

10 (9 h 34)

11 Maintenant, donc on a regardé, dans le  
12 fond, où on était, qu'est-ce qu'on proposait. Je  
13 reviens sur les commentaires. On avait la CORPIQ,  
14 Option consommateurs et l'UPA qui étaient en accord  
15 avec la proposition. On avait l'ACEF de Québec qui  
16 parlait d'un délai de huit jours. Dans la  
17 proposition, on va le voir tout de suite après, on  
18 a rajouté le délai de huit jours dans le libellé de  
19 l'article.

20 Il y avait des préoccupations au niveau de  
21 la mise aux normes des installations, donc qu'est-  
22 ce qu'on entendait par mise aux normes? On va  
23 pouvoir... on en a parlé un peu tantôt. Puis je  
24 pense que dans les réponses qu'on a données hier,  
25 il me semble que c'est... oui, hier, on en parlait

1 aussi. Donc il y a RAPLIQ, SÉ-AQLPA qui avaient des  
2 préoccupations. Ici, j'ai pas inclus les  
3 préoccupations qu'on a reçues hier. On n'a pas eu  
4 le temps de les intégrer. Il y avait une  
5 préoccupation entre autres sur le frais  
6 d'installation des compteurs, frais d'installation  
7 initial des compteurs. Donc il y avait une  
8 préoccupation là.

9 Il y avait les cas non couverts, les  
10 compteurs qui doivent être remplacés. C'est-à-dire  
11 dans le cas des sceaux échus il y avait une  
12 préoccupation, donc au niveau des cas qui ne sont  
13 pas couverts les compteurs qui doivent être  
14 remplacés. Une préoccupation par rapport à ça.

15 Il y avait le processus de huit jours  
16 aussi, l'avis préalable de huit jours. Comme je  
17 vous dis, on l'a intégré. Ce qui fait qu'après  
18 avoir pris en compte ces commentaires-là on est  
19 arrivé avec une nouvelle proposition. Je regarde  
20 dans le deuxième paragraphe, il y a le huit jours  
21 qu'on a rajouté. Donc qui était là je pense dans  
22 le... la « Proposition », mais je le souligne, au  
23 tout début il n'était pas là. Donc il y a le huit  
24 jours.

25 Il y a l'avant-dernier paragraphe où, je le

1 lis :

2 Les frais mensuels de relève cesseront  
3 de s'appliquer lorsque Hydro-Québec  
4 aura procédé au remplacement du  
5 compteur par un compteur de nouvelle  
6 génération ou jusqu'à ce que le  
7 service soit interrompu en vertu de  
8 l'article 12.3, selon la première de  
9 ces éventualités.

10 Ce que ça veut dire, dans le fond, c'est si un  
11 client choisit d'avoir un compteur non communicant,  
12 on va lui installer le compteur non communicant  
13 puis l'application des frais se poursuit, mais en  
14 vertu de l'article 10.4.

15 Le dernier paragraphe :

16 Si lors du remplacement du compteur le  
17 client opte pour l'installation d'un  
18 compteur sans émission de  
19 radiofréquences selon les conditions  
20 prévues à l'article 10.4, Hydro-Québec  
21 ne lui facture pas à nouveau les frais  
22 initiaux d'installation.

23 Donc il y avait des intervenants qui avaient des  
24 inquiétudes là-dessus. On a décidé de le spécifier  
25 clairement dans l'article.

1 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Et ça, c'est suite à une demande de renseignements  
3 de la Régie, la demande 2.3.

4 M. RENAUD GRAVELINE :

5 R. Donc ça ferait le tour des... de la présentation.

6 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

7 R. Et j'aimerais simplement ajouter aux commentaires  
8 de mon collègue que la FCEI, évidemment on l'a  
9 mentionné tout à l'heure, ne s'oppose pas à la  
10 proposition du Distributeur non plus que plusieurs  
11 des autres intervenants qui... qui sont au dossier  
12 des conditions de service, qui n'ont pas manifesté  
13 clairement de... de refus à cette... cette  
14 proposition-là.

15 Me SIMON TURMEL :

16 Donc les témoins sont disponibles pour être contre-  
17 interrogés.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Parfait, merci, Maître Turmel. Donc, Maître Neuman,  
20 ça va être à vous pour le contre-interrogatoire des  
21 témoins du Distributeur.

22 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 Q. **[15]** Bonjour, Madame la Présidente, bonjour Madame,  
24 Messieurs les Régisseurs, bonjour Messieurs, Dames.  
25 Dominique Neuman pour Stratégies Énergétiques et



1 l'AQLPA. Nous aurions quelques questions d'abord  
2 sur le cas des compteurs dont le sceau serait échu.  
3 Initialement, comme la Régie a pu le constater,  
4 dans le positionnement que nous avons initialement  
5 transmis pour la présente proposition  
6 interlocutoire, nous avons fait mention de ça.  
7 Ensuite - à Hydro-Québec, mais pas... ça n'a pas  
8 été déposé à la Régie - nous avons cru à un moment  
9 donné que la question des compteurs échus ne se  
10 poserait pas pendant la période interlocutoire et  
11 donc que c'est seulement après qu'on... qu'on  
12 réglerait ça. Mais quand on a lu vos réponses à la  
13 Régie, on a réamendé notre... notre positionnement  
14 pour refaire état de notre préoccupation à ce  
15 sujet.

16 J'essaye de voir d'abord est-ce que vous  
17 êtes actuellement dans une situation où Mesures  
18 Canada vous oblige à remplacer certains compteurs  
19 dont le sceau est échu? Ou est-ce que Mesures  
20 Canada est en train de vous donner un délai pour  
21 pouvoir procéder à ces remplacements? C'est un  
22 peu... ce que j'essayerais de savoir c'est quel est  
23 le... l'actualité ou l'état d'urgence ou non de la  
24 situation quant aux compteurs échus?

25 (9 h 39)

1 Mme JOHANNE BABIN :

2 R. En fait, Madame la Présidente, au niveau des sceaux  
3 échus, là, ça c'est le quotidien d'Hydro-Québec  
4 depuis des années. Donc, on fait des  
5 échantillonnages régulièrement pour voir si nos  
6 compteurs mesurent bien ou si on doit changer les  
7 lots ou pas. Ça fait que, actuellement, on a des  
8 compteurs dont les sceaux sont échus, que l'on doit  
9 changer obligatoirement. Dans les cent vingt-neuf  
10 mille (129 000) cas, j'en ai à peu près deux mille  
11 (2000). Et, actuellement, on est en train de  
12 regarder, pour les prochaines années, qu'est-ce  
13 qu'on va faire. Parce que je dirais qu'à peu près,  
14 nos compteurs, c'est d'ici maximum cinq (5) ans il  
15 faut les échanger. Et ça c'est si je fais des  
16 échantillonnages pour réussir à les prolonger d'un  
17 an, pour me donner du temps pour les changer.

18 Donc, c'est une loi, elle est là en  
19 permanence. Donc, je n'ai pas le choix, à chaque  
20 année... puis, des fois, selon les lots que  
21 j'évalue, c'est Mesures Canada qui va me demander  
22 de les changer. Lors du projet, nous avons eu une  
23 dispense mais là la dispense est finie, ça fait  
24 qu'on est rendu maintenant à traiter, comme on  
25 traite notre business normale, quand les sceaux

1 sont échus, soit qu'on fait des échantillonnages ou  
2 soit qu'on les change. Et là, actuellement, on est  
3 rendu à changer certains lots, on n'a plus le  
4 choix.

5 Et, oui, effectivement, j'ai rencontré  
6 Mesures Canada il y a trois semaines pour faire  
7 l'état de la situation au niveau de la dispense.  
8 Et, quand ils ont vu le volume... c'est très rare,  
9 hein, c'est sûr que là on a fait des changements  
10 massifs, donc d'avoir du deux mille (2000) cas de  
11 sceaux échus, qui font partie du cent vingt-neuf  
12 mille (129 000), ils n'ont jamais vu ça, à Hydro-  
13 Québec. Donc, ils ont une certaine inquiétude et là  
14 maintenant, depuis deux semaines, je dois faire des  
15 suivis hebdomadaires à Mesures Canada pour leur  
16 montrer les démarches et tout ce qu'on fait pour  
17 changer tous nos compteurs.

18 Q. **[16]** Vous dites qu'il y a une dispense qui vous  
19 avait été accordée. La dispense s'est terminée  
20 quand exactement?

21 R. Je n'ai pas la date exacte, là, mais ça va en  
22 fonction des années d'installation. Donc, là, étant  
23 donné qu'il ne nous reste plus, pratiquement, de  
24 compteurs, la dispense, elle est finie. Puis  
25 quand... il ne me reste qu'un petit volume de

1 compteurs, j'ai même de la difficulté à faire des  
2 échantillons parce que c'est tellement des  
3 compteurs disparates que, même si je vais faire,  
4 pour un lot donné, un échantillon, il est tellement  
5 plus gros, que je suis obligée de le changer.

6 Q. [17] O.K. Dans le texte de l'article que vous  
7 proposez aujourd'hui, l'article 13.1.1, notre  
8 préoccupation c'est que l'article ne parle pas...  
9 ne fait pas mention du cas des compteurs dont le  
10 sceau est échu. Et, corrigez-moi si je me trompe,  
11 mais le client n'est pas avisé, ne reçoit pas  
12 d'avis d'Hydro-Québec l'informant que son compteur  
13 est échu et donc, que des règles différentes que  
14 celles que le client pourrait lire, s'il lit cet  
15 article, que les règles différentes s'appliquent à  
16 lui. Donc, comment est-ce que vous envisagez de  
17 gérer cette situation?  
18 Peut-être que je vais formuler ça autrement. Si le  
19 client... si cet article est adopté, le client va  
20 le lire, il va dire : « Ah! bien, tiens, je lis que  
21 je peux devenir un client d'options. » Il n'y a  
22 rien qui parle de sceau échu, donc le client va  
23 dire : « Bien, je veux le bénéfice de 13.1.1, je  
24 veux devenir un client d'options. » Puis après  
25 quelqu'un va lui dire : « Non, non, non, vous ne

1           pouvez pas, votre sceau est échu. » Donc, comment  
2           est-ce qu'on prévoit ça puis est-ce qu'il n'y  
3           aurait pas lieu de le mettre dans l'article, ce cas  
4           particulier?

5           R. C'est une excellente question. En fait, quand on...  
6           tout à l'heure Renaud parlait de notre processus  
7           qu'on a mis en place pour la communication. On va  
8           faire des communications différentes pour les  
9           sceaux échus. En fait, ce que, moi, je disais,  
10          quand je parlais avec mes collègues, on a fait un  
11          projet pilote de six cents (600) cas, où on a fait,  
12          dans le fond... la démarche qu'on s'est donnée  
13          c'est qu'on envoyait une première lettre de trente  
14          (30) jours, là on se rend compte que, après dix  
15          (10) jours, s'ils ne nous appellent pas, de toute  
16          façon ils ne nous appelleront jamais. Alors, on  
17          fait un appel téléphonique auprès des clients, on  
18          renvoie une deuxième lettre puis la troisième, qui  
19          avise que ça serait soit, éventuellement, les frais  
20          ou que je dois le changer parce que c'est un sceau  
21          échu.

22                        Donc, moi, je vais avoir la latitude d'être  
23                        capable d'adapter selon le contexte, donc d'envoyer  
24                        une première lettre au client, que j'adapterais  
25                        pour l'aviser que le sceau est échu. C'est ce que

1 je fais, en passant, dans mes opérations  
2 habituelles. On va essayer de changer, chez le  
3 client, le compteur puis, si on n'est pas capable,  
4 on va lui écrire pour lui dire de nous appeler  
5 parce qu'on doit aller changer le compteur parce  
6 que le compteur n'est plus conforme. Ça fait que  
7 c'est sûr que, selon le type de cas, nous, on va  
8 faire des modifications au niveau de la lettre pour  
9 s'assurer que, le client, c'est clair pour lui que  
10 le sceau est échu et il faut changer le compteur.

11 Q. **[18]** Et pourquoi vous n'écrivez pas ça à 13.1.1?

12 Parce que l'article dit :

13 Lorsque le client refuse ou néglige de  
14 donner accès à l'appareillage de  
15 mesurage...

16 Ça fait qu'il peut dire... vous lui envoyez un avis  
17 disant : « Votre sceau est échu, on veut le  
18 changer. Le client dit, je refuse ou néglige de  
19 donner accès à l'appareillage, donc je suis un  
20 client d'options »?

21 R. En fait, moi, quand je vais lui envoyer la lettre,  
22 je vais lui marquer dedans que son sceau est échu.  
23 Donc, je dois aller procéder au changement parce  
24 que le sceau est échu. Ça fait que... Moi, c'est ma  
25 business quotidienne, c'est une norme, c'est une

1 loi, ça fait que je ne veux pas le mettre dans  
2 l'article. Mais, par contre, quand je vais lui  
3 écrire, comme je fais d'habitude au quotidien, je  
4 vais lui dire que son sceau est échu. Que je n'ai  
5 pas le choix de le changer parce que je ne pourrai  
6 même plus lire pour le facturer, il ne répond plus  
7 aux lois. En fait, je ne lui offrirai pas d'option  
8 de retrait. Lui, il va falloir que je le retire, au  
9 même titre que si son compteur était brisé, si je  
10 me rends compte qu'il y a un danger de sécurité ou  
11 autre.

12 (9 h 45)

13 Q. **[19]** Est-ce que le client peut savoir par lui-même,  
14 en regardant son compteur, si le sceau est échu?

15 R. Non, il ne peut pas le voir par lui-même.

16 Q. **[20]** Et donc, en réponse à ma question, ma question  
17 qui précédait, vous ne ressentez pas le besoin  
18 d'écrire, à l'article 13.1.1, le cas, par exemple,  
19 on pourrait dire lorsque le client refuse ou  
20 néglige de donner accès à l'appareillage, sauf si  
21 le compteur est brisé, échu ou et caetera?

22 R. Non, parce que, moi, je vais envoyer les lettres  
23 puis il y a des clients là-dedans qui ne sont pas  
24 admissibles pour toutes les autres raisons qu'on a  
25 marquées tantôt. Il faudrait que je mette

1 officiellement toutes les autres raisons dedans.

2 Puis si j'en ai oublié une, ça va me causer une

3 problématique. Ça fait que, moi, j'aimerais mieux

4 qu'on laisse général puis laisser gérer la business

5 comme je le fais actuellement dans tous mes autres

6 cas.

7 M. RENAUD GRAVELINE :

8 R. Si vous permettez, tous les éléments associés à

9 l'interruption sont traités dans d'autres articles

10 dans les conditions de service. Donc, il ne

11 faudrait pas non plus se retrouver à répéter toutes

12 les autres... les autres situations qui peuvent

13 entraîner une interruption de service dans

14 l'article 13.1.1 non plus.

15 Q. **[21]** Oui. En tout cas, on argumentera ça, mais

16 c'est une question d'informer le... Enfin, je pense

17 que, un des objectifs de la présente réforme des

18 conditions de service, c'est la clarté pour faire

19 en sorte que le client qui lit l'article comprend

20 clairement c'est quoi sa situation. Qu'il n'a pas

21 besoin de savoir « ah! Il faut que je cherche s'il

22 y a une autre page à quelque part qui parle d'autre

23 chose, là. Même si ça dit clairement que ça

24 s'applique, il faut que je comprenne que ça ne

25 s'applique pas » mais... en tout cas.



1                   En atelier, vous aviez mentionné que  
2 Mesures Canada vous facturait une pénalité ou  
3 pouvait vous facturer une pénalité de mille dollars  
4 (1 000 \$) par jour par compteur échu. Est-ce que  
5 c'est déjà arrivé que vous avez reçu de telle  
6 facture ou actuellement vos négociations avec  
7 Mesures Canada ont permis d'éviter ça jusqu'à  
8 présent?

9                   Mme JOHANNE BABIN :

10                  R. On n'a jamais été facturé par Mesures Canada, on  
11 s'est toujours assuré de faire le travail qu'on  
12 avait à chaque année en termes de sceaux, que ce  
13 soit des sceaux périmés, échantillonnages ou  
14 étalonnages. Ça fait que, non, on n'a jamais été  
15 facturé. Et lors du projet, nous avons eu une  
16 dispense, c'est pour ça qu'on les a rencontrés il y  
17 a trois semaines. On leur a déposé un plan puis on  
18 leur a démontré, dans le fond, qu'on va faire le  
19 travail. Ça fait que pour le moment, il n'y a  
20 aucune facturation. Mais, ils nous ont rappelé  
21 vraiment très directement qu'on avait la  
22 possibilité d'avoir une pénalité de mille dollars  
23 (1 000 \$) par jour par compteur si on ne faisait  
24 pas le travail.

25                  Q. **[22]** O.K. Je passe à un autre sujet, la question du

1 préavis. Tout à l'heure, lorsque vous aviez parlé,  
2 en fait, de la bonne volonté du client, vous avez  
3 donné un exemple que, si après avoir reçu un  
4 premier avis, je ne parle pas de l'avis de huit  
5 jours qui est marqué là, mais un premier avis, le  
6 client communique avec vous en disant « bien, je  
7 vais m'occuper de faire les travaux dans deux  
8 semaines » ça va régler le problème. Et dans notre  
9 proposition de texte, nous avions... dans notre  
10 positionnement, nous avons suggéré que le délai de  
11 huit jours ne soit pas un délai pour corriger le  
12 problème, mais pour prendre un arrangement pour  
13 corriger le problème puisque dans bien des cas, si  
14 le problème consiste en un refus d'accès, corriger  
15 le problème, c'est que le client dise « je ne  
16 refuse plus l'accès » puis la conversation est  
17 terminée. Est-ce que c'est ça ou est-ce que...  
18 Bien, en fait, corriger le problème, c'est  
19 qu'Hydro-Québec puisse réellement avoir accès.

20           Donc, ma compréhension, c'est qu'il serait  
21 plus exact et précis d'indiquer dans le texte, que  
22 ce soit... que son délai de huit jours, c'est huit  
23 jours pour prendre un arrangement pour corriger le  
24 problème. Si Hydro-Québec dit « je n'ai pas le  
25 temps de venir tout de suite, je vais venir dans

1       trois semaines » ça s'arrête, le problème est  
2       considéré réglé?

3       R. Bien, en fait, même dans les activités actuelles,  
4       l'équipe qui s'occupe de ces cas-là, c'est sûr que  
5       quand le client nous appelle pour prendre un  
6       arrangement, ce n'est pas huit jours. Nous, on  
7       prend des rendez-vous avec eux. Souvent ils vont  
8       nous dire « bien, on vous rappelle dans deux  
9       semaines, on va faire les travaux. » C'est sûr  
10      qu'il y a des choses qui ne se font pas tout de  
11      suite puis on donne des alternatives aux clients.

12               Moi, je fais des sorties terrain  
13      régulièrement avec mes gens puis mes gens de  
14      relève. Je suis allée la dernière fois pour voir  
15      c'étaient quoi ces cas-là qu'on lisait encore puis  
16      qui avaient été refusés. On montrait un cas d'un  
17      compteur trop haut. Puis les clients... la cliente  
18      est sortie tout de suite pour me dire : « Je l'ai  
19      reçue votre lettre. » Bien, j'ai dit : « Appelez »  
20      je lui ai donné le numéro puis : « Entendez-vous  
21      avec mon équipe pour quand est-ce que les travaux  
22      vont être faits pour qu'on puisse se déplacer pour  
23      le faire. » Ça fait qu'on la donne, cette  
24      alternative-là.

25      (9 h 50)

1        Là, ce sera à François à voir, mais on donne le  
2        huit jours d'avis parce qu'on veut qu'ils nous  
3        appellent. À partir du moment qu'ils nous  
4        appellent, nous, on prend des ententes avec eux. Il  
5        n'y a aucun... on n'a aucun avantage à dire dans  
6        huit jours il faut que ce soit fait. Ce qu'on veut,  
7        c'est inciter le client à nous appeler pour qu'on  
8        prenne des ententes avec puis qu'il les fasse, les  
9        travaux, pour qu'on puisse aller changer le  
10       compteurs. Ça fait que là-dessus, on... on est très  
11       flexible avec les clients.

12                Puis dans le projet, sur les six cents  
13        (600) cas, on en avait réglé deux cent quelques,  
14        Renaud, j'ai une petite... autour de deux cents  
15        (200). Ça fait que trente pour cent (30 %) en tout  
16        cas, ça fait que... un peu plus que ça même,  
17        trente-neuf (39 %). Mais vraiment c'est des  
18        ententes qu'on a prises avec les clients, là, ça  
19        fait qu'on n'est pas radical, on n'a aucun intérêt  
20        à faire ça.

21        M. RENAUD GRAVELINE :

22        R. L'entente ne se prend pas lorsque l'avis... la  
23        plupart du temps, l'entente va se prendre dans  
24        toutes les communications qui vont précéder cet  
25        avis-là. C'est là que les ententes, quand vous,

1 vous disiez tantôt les clients sont de bonne foi,  
2 donc dès qu'ils vont recevoir un premier avis, un  
3 premier appel, avec toutes les tentatives, c'est à  
4 ce moment-là que l'entente va se prendre. Donc le  
5 client, probablement qu'il ne recevra jamais cet  
6 avis-là.

7 Q. [23] La liste de communications qui précèdent  
8 justement cet envoi d'avis, lors de l'atelier 6  
9 notre compréhension des propos d'Hydro-Québec était  
10 que vous procédiez à un certain nombre d'avis  
11 téléphoniques, cinq, ce qu'on a marqué, puis  
12 ensuite qu'il y avait deux autres... deux autres  
13 avis qui précédaient, écrits qui précédaient l'avis  
14 de huit jours final. Est-ce que c'est bien ça la  
15 pratique d'Hydro-Québec?

16 Mme JOHANNE BABIN :

17 R. Bien, en fait, ce que j'expliquais quand on avait  
18 eu les rencontres d'informations c'est que lors du  
19 projet, moi, j'avais une firme qui était là et qui  
20 procédait, quand on n'avait pas installé les  
21 compteurs, à un minimum de cinq appels  
22 téléphoniques pour rejoindre les clients pour qu'on  
23 puisse avoir accès. Le projet étant terminé, cette  
24 firme-là ne fera plus d'appels pour nous autres.  
25 Ça, c'était dans le cadre du projet.

1                   Donc la grande, grande majorité des cent  
2 vingt-neuf mille (129 000), à moins que quelqu'un  
3 m'ait écrit tout de suite en plainte : « Je ne le  
4 veux pas, le compteur », on n'a pas fait de  
5 harcèlement. Les autres ont été rappelés avec des  
6 générateurs d'appels puis des représentants pour  
7 leur parler. C'étaient ces cinq appels-là.

8                   Ce qu'on a fait dans le pilote c'est qu'on  
9 a envoyé une première lettre, puis on leur donnait  
10 trente (30) jours. Après, on a fait un appel  
11 téléphonique auprès des clients. On a envoyé la  
12 deuxième lettre, de quinze (15) jours. Puis là on  
13 attend de voir qu'est-ce qu'on va faire. On va...  
14 là, on est en train de procéder avec les sceaux  
15 échus puis les autres on verra dans le futur.

16                   Mais ce que je dis c'est que, moi, je veux  
17 de la latitude dans cette méthode-là, je ne veux  
18 pas qu'on encarcane, il faut que j'envoie une  
19 lettre là avec trente (30) jours, quinze (15)  
20 jours, parce que je veux me donner une latitude  
21 pour pas faire de harcèlement. Celui qui m'a refusé  
22 l'accès, je ne lui enverrai pas trois lettres, là.  
23 Ça devient du harcèlement. Ça fait que je vais  
24 peut-être lui en envoyer deux ou même peut-être  
25 juste une, dépendant des cas, en lui disant :

1 « Écoutez, vous avez le droit à l'option de  
2 retrait, votre sceau... » Pas votre sceau, mais  
3 « il faut que je procède ». On verra, une ou deux,  
4 mais moi ce que je veux m'assurer c'est de ne pas  
5 harceler le client, mais de lui donner un minimum  
6 d'informations pour qu'il puisse m'appeler, je veux  
7 régler le problème.

8 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. Puis j'ajouterais qu'il y a un coût important  
10 aussi, envoyer une lettre, nonobstant le coût du  
11 timbre, il y a toute la manipulation qui est  
12 derrière ça. Et si on s'oblige, en codifiant le  
13 nombre de lettres par exemple, qu'Hydro-Québec doit  
14 envoyer, c'est pas optimal au chapitre des coûts.

15 Q. **[24]** Attendez. Le délai des avis, en pratique, là,  
16 je ne parle pas de la codification dans le texte,  
17 là, mais c'est trente (30) jours, quinze (15) jours  
18 et huit (8) jours, est-ce que c'est bien ça, avant?

19 Mme JOHANNE BABIN :

20 R. Ça, c'était le projet pilote.

21 Q. **[25]** Oui.

22 R. En temps normal, dans mon quotidien, c'est un avis  
23 de huit jours. Si admettons j'ai un problème chez  
24 un client, que je vois que son compteur est  
25 défectueux, ne parlons même pas de déploiement, là,

1 le compteur est défectueux ou ça peut être un  
2 problème de sécurité, la vitre est brisée puis j'ai  
3 pas accès ou peu importe, je ne le lis plus, je le  
4 sais, c'est huit jours. Je vais lui donner un avis  
5 de huit jours pour que, moi, je puisse procéder.

6 Mais là ce qu'on a fait dans le pilote  
7 c'était trente (30) jours, quinze (15) jours, huit  
8 (8) jours, mais ça ne veut pas dire que ça va  
9 toujours être ça. On s'est rendu compte de toute  
10 façon que la première lettre, après dix (10) jours,  
11 le téléphone ne sonnait plus, là les clients ne  
12 nous appellent plus. Ça fait qu'on va doser le  
13 nombre de lettres et le nombre de jours en gardant  
14 toujours la dernière, qui est un huit jours franc,  
15 qui fait partie des conditions de service, selon  
16 les types de cas.

17 Comme je vous dis, ma préoccupation c'est  
18 qu'on ne harcèle pas les clients, parce qu'on a  
19 reçu des téléphones où les clients ne sont pas  
20 contents quand on envoie trop de courrier.

21 Q. **[26]** O.K. Une question d'actualité. S'il y a une  
22 éventualité de grève de Postes Canada, vous envoyez  
23 les avis quand même par messenger, est-ce que c'est  
24 ça la pratique d'Hydro-Québec dans ce genre de  
25 circonstances?



1 R. C'est une très bonne question. On s'est posé la  
2 question. Il y a plusieurs de nos clients qui  
3 ont... ou une grande majorité des adresses  
4 courriel. Dans un cas de grève de Postes est-ce  
5 qu'on suspendra le temps que ce soit réglé? Parce  
6 que là sinon on peut envoyer ça par des courriers  
7 spécialisés, mais là je trouve que moi ça n'a plus  
8 d'allure, là, une question de coûts, à un moment  
9 donné c'est ridicule, là. Ça fait que probablement  
10 qu'on suspendrait. Mais tous ceux qu'on a les  
11 courriels - parce qu'on a une bonne partie - on  
12 enverrait par courriel.

13 (9 h 56)

14 Q. **[27]** J'avais une question toujours sur le délai.  
15 Lorsque vous envoyez un avis, le délai de huit (8)  
16 jours, par exemple, compte à partir de la date de  
17 réception de l'avis ou de la date où vous l'avez  
18 expédié ou de la date qui est écrite sur la lettre  
19 imprimée?

20 R. Habituellement, c'est à partir de la date de la  
21 lettre qui est écrite sur... la date qui est sur la  
22 lettre, là, sur l'avis.

23 Q. **[28]** O.K. O.K. Je vais passer à un autre sujet. Au  
24 premier paragraphe, vous terminez en disant si...  
25 que le client peut... le client qui refuse ou

1 néglige de donner accès ou qui ne procède pas aux  
2 travaux, il est considéré comme un client d'option  
3 si les conditions prévues à l'article 10.4 sont  
4 remplies. Dans notre positionnement, nous avons  
5 soulevé que l'article était un peu contradictoire  
6 puisque le fait de refuser ou négliger de donner  
7 accès ou de faire les travaux constitue un  
8 manquement aux conditions prévues à l'article 10.4.  
9 En fait, ce que nous avons proposé, simplement  
10 d'écrire dans le texte si les autres conditions  
11 prévues à l'article 10.4 sont remplies, ce qui  
12 permettrait d'éviter que l'article soit circulaire  
13 et qu'il se contredise.

14 M. RENAUD GRAVELINE :

15 R. On trouvait effectivement très pertinente votre  
16 recommandation puis, effectivement, j'ai oublié  
17 d'en parler tantôt...

18 Q. **[29]** O.K.

19 R. ... dans la présentation, mais oui, on a l'intérêt  
20 de l'ajouter. Parce qu'effectivement, vous aviez  
21 raison, il y avait une contradiction puisque  
22 l'article 10.4 mentionne qu'il ne doit pas y avoir  
23 d'interruption...

24 Q. **[30]** O.K.

25 R. ... c'est-à-dire, pas d'interruption, pardon, on

1 doit avoir accès au compteur, absolument. Donc, il  
2 y avait effectivement contradiction, en rajoutant  
3 le « autre », ça corrige la contradiction.

4 Q. [31] O.K. Et finalement, la question des frais  
5 d'installation, les frais initiaux d'installation.  
6 Vous êtes au courant que la tarification devant la  
7 Régie de l'énergie est basée sur la notion de coût  
8 de service et que, dans le cas visé par le présent  
9 article, il n'y a pas d'installation par  
10 définition. Et vous êtes d'accord également que  
11 tous les clients qui auraient tardé à donner accès,  
12 qui auraient obligé à de nombreuses visites, de  
13 nombreux appels téléphoniques, de nombreuses  
14 démarches, mais qui, à la fin, acceptent un  
15 compteur de nouvelle génération, que tous ces  
16 clients-là n'auront rien à payer pour le  
17 dérangement qu'aurait éventuellement subi Hydro-  
18 Québec en ayant été obligée de multiplier les  
19 démarches avant que le client se range en faveur du  
20 compteur intelligent. Ça fait que dans ce contexte-  
21 là, j'essaie de comprendre pourquoi, de tous les  
22 clients qui auraient dérangé Hydro-Québec en  
23 forçant la multiplication des démarches, seuls ceux  
24 qui choisissent par défaut de devenir des clients  
25 d'option, que seuls ceux-là auront à payer des

1 frais, et des frais qui, par hasard, seront égaux  
2 aux frais d'une installation qui n'existe pas alors  
3 que les autres clients qui auraient dérangé  
4 similairement Hydro-Québec par cette multiplication  
5 des démarches mais qui, à la fin, auraient choisi  
6 un compteur intelligent, eux, ne paieraient aucun  
7 frais?

8 R. Quand... et vous en parliez dans votre fiche, vous  
9 considérez les clients à qui on va facturer le  
10 quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) comme étant des  
11 clients qui adhèrent à l'option de retrait. Nous,  
12 et c'est pourquoi ici, on a inscrit aux fins de  
13 l'application des frais. Un, ce ne sont pas des  
14 clients qui sont considérés selon l'article 10.4,  
15 ayant adhéré à l'option de retrait.

16 Et tantôt... je reviens sur les notions  
17 d'équité, vous le disiez tantôt, on parlait des  
18 clients de négligence puis vous me disiez il y a  
19 des clients qui vont adhérer... bien, c'est-à-dire,  
20 qui vont autoriser l'installation du compteur ou  
21 qui vont donner l'accès, pardon, pour  
22 l'installation du compteur de nouvelle génération.  
23 Probablement que ces cas-là vont se régler très  
24 rapidement. Comme je le disais tantôt, c'est des  
25 cas de négligence, on va parler au client, ça va se

1 régler probablement très rapidement.

2 (10 h 00)

3 L'enjeu, ici, c'est un enjeu d'équité. Un,  
4 le quatre-vingt-cinq dollars (85 \$), si on compare  
5 à ce que ça va coûter réellement à traiter les  
6 autres cas qui ne donnent pas accès, le quatre-  
7 vingt-cinq dollars (85 \$) est minime. Et  
8 probablement que ces cas-là ne se régleront pas  
9 tout de suite, ce sont des cas où il va  
10 probablement falloir appliquer tout le processus,  
11 les trois étapes de communication, on va devoir  
12 appliquer cet avis de huit jours là. Donc là, il va  
13 y avoir un délai et là, il y a un enjeu d'équité.  
14 De par leur seule volonté, les clients vont réussir  
15 à éviter le paiement de frais si ces clients-là  
16 veulent vraiment avoir l'option de retrait. De par  
17 leur seule volonté, avec une résistance, ils vont  
18 s'empêcher de payer les frais.

19 Q. **[32]** Oui. Mais n'êtes-vous pas d'accord que même  
20 dans ces cas-là, ultimement, le jour où le sceau du  
21 compteur va échoir, ce jour-là, le client devra  
22 malgré tout recevoir un changement de compteur et,  
23 dans ce cas, s'il continue de choisir un compteur  
24 non communicant ou sans émission de  
25 radiofréquences, selon les textes actuels, il va...

1 enfin, si vous n'aviez pas mis le dernier  
2 paragraphe de cet article, il aurait payé de toute  
3 façon ses frais d'installation non pas au moment de  
4 l'application de 13.1.1, mais au moment où son  
5 compteur électromécanique arriverait à échéance de  
6 toute façon. Donc, est-ce que vous n'arriveriez pas  
7 au même résultat simplement en... plutôt que  
8 d'avoir ce système un peu compliqué où le client  
9 paie un frais d'installation quand il n'a pas  
10 d'installation mais qui est dispensé d'en payer un  
11 quand il y a une installation plus tard, ce n'est  
12 pas plus simple de garder la règle actuelle, que  
13 dans le cas de 13.1.1, il n'y a pas de frais  
14 d'installation puis le jour où, de toute façon, le  
15 client devra accepter un changement de compteur, ce  
16 jour-là il y aura un frais d'installation?

17 (10 h 03)

18 R. Si je comprends bien, en arrière de votre  
19 intervention, pour vous, le client qui conserve son  
20 compteur électromécanique, c'est considéré comme un  
21 compteur non communicant alors que l'offre de base  
22 du Distributeur c'est le compteur de nouvelle  
23 génération et pour un client qui adhère à l'option  
24 de retrait, c'est le nouveau compteur non  
25 communicant, ce n'est pas le compteur

1 électromécanique. Et dans l'exemple que vous me  
2 donnez...

3 Q. **[33]** J'ai bien compris ça.

4 R. Dans l'exemple que vous me donnez, un client qui  
5 adhérerait aujourd'hui à l'option de retrait ou un  
6 client chez qui on installerait un compteur de  
7 nouvelle génération, la journée où on va changer  
8 son compteur... que ce soit un compteur non  
9 communicant ou de nouvelle génération, la journée  
10 où on va changer son compteur pour des raisons de  
11 sceau échu, le client ne paie rien. Le client n'a  
12 rien à payer.

13 Q. **[34]** Ça c'est votre proposition qui résulte du  
14 dernier paragraphe. Mais est-ce que ce n'est pas  
15 plus simple de garder la règle actuelle disant que  
16 si un jour... bien, et ce jour va arriver lorsque  
17 le sceau va échoir, vous remplacez ce compteur et  
18 que le choix, ce jour-là, du client, c'est d'avoir  
19 un compteur sans émission de radiofréquences, il  
20 paiera, ce jour-là, les frais d'installation, c'est  
21 tout?

22 Mme JOHANNE BABIN :

23 R. En fait, une des raisons pour laquelle on a pris  
24 cette décision-là c'est qu'il y a des clients ça  
25 fait trois ans qu'on est obligé d'aller les lire.

1       Donc, moi, je dis toujours, ils passent inaperçus,  
2       ils font le mort. Et puis ce qu'on veut, nous  
3       autres, c'est mettre un incitatif pour s'assurer  
4       qu'ils nous appellent pour régler le dossier. S'ils  
5       ne nous appellent pas pour régler le dossier, c'est  
6       des dossiers qui vont être latents puis,  
7       éventuellement, de toute façon, je vais être  
8       obligée de les interrompre.

9                On aimerait ça ne pas prendre cette mesure-  
10       là, ce qu'on veut c'est l'inciter à nous appeler,  
11       c'est pour ça qu'on voulait le charger tout de  
12       suite. Quand il sera échu, bien là on ira... il  
13       fera son choix et que ce soit un ou l'autre, il ne  
14       paiera pas parce qu'il aura déjà, pour son compteur  
15       non communicant, payé ses frais.

16       Q. [35] Alors donc, pour le reste, ce sera dans notre  
17       argumentation que nous compléterons cet aspect-là.  
18       Je vous remercie bien. Merci, Monsieur, Dame.  
19       Merci, Madame la Présidente, Madame et Monsieur les  
20       Régisseurs.

21       LA PRÉSIDENTE :

22       Merci, Maître Neuman. On va prendre une pause avant  
23       les questions de la Régie, Donc, de retour à dix  
24       heures vingt (10 h 20).

25       SUSPENSION DE L'AUDIENCE



1 REPRISE DE L'AUDIENCE

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Alors, nous allons poursuivre avec l'interrogatoire  
4 de la Régie, Maître de Repentigny.

5 INTERROGÉS PAR Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

6 Q. **[36]** Bonjour. Alexandre de Repentigny pour la  
7 Régie. Alors, pour ma première question je vais  
8 vous référer à votre demande d'approbation  
9 provisoire de l'article 13.1.1, au paragraphe 38.  
10 Le Distributeur, dans sa demande, réfère aux  
11 critères de l'apparence de droit, dont... aux  
12 critères de l'injonction, dont l'apparence de  
13 droit, le préjudice sérieux ou irréparable et la  
14 balance des inconvénients. Puis vous mentionnez, au  
15 paragraphe 38, c'est vers la fin :

16 Pour le bénéfice de l'ensemble de la  
17 clientèle, il importe que le  
18 déploiement se finalise le plus  
19 rapidement possible, d'autant plus que  
20 le Distributeur dispose encore des  
21 infrastructures du projet.

22 Vous mentionnez ensuite, au paragraphe 40,  
23 l'attente d'une décision finale de la Régie aurait  
24 nécessairement comme conséquence de ralentir  
25 indûment, de retarder indûment la fin du

1           déploiement du projet. Alors, ma première question  
2           c'est : Si le déploiement du projet devait être  
3           retardé en raison de l'attente d'une décision  
4           finale de la Régie sur le fond de votre  
5           proposition, est-ce que vous pouvez élaborer  
6           davantage sur le préjudice que le Distributeur  
7           subirait puis, notamment, là, eu égard au  
8           déploiement comme tel du projet LAD?

9           Mme JOHANNE BABIN :

10          R. En fait, nous autres, on voulait avoir cet  
11          incitatif-là pour nous aider à régler le dossier  
12          puis fermer puis installer les compteurs. Mais  
13          c'est que pour les périodes... si j'utilise les  
14          conditions de service actuelles, moi, je ne peux  
15          pas couper tout le long de l'année. Donc, si je  
16          n'ai pas de réponse rapidement, je ne procéderai  
17          pas et là je vais commencer à faire des coupures.  
18          Puis, rendue au premier (1er) décembre, je suis  
19          obligée de tout arrêter puis je vais retarder à peu  
20          près de six mois pour être capable de continuer à  
21          interrompre les clients pour pouvoir installer les  
22          compteurs.

23          (10 h 30)

24          Q. **[37]** O.K. Mais le fait d'attendre comme tel une  
25          décision finale dans plusieurs mois pour déployer

1 le projet complètement, est-ce que ça vous cause un  
2 préjudice?

3 R. Bien, en fait, ce qui va me rester, moi, comme  
4 alternative, si j'attends dans un an, ça va être  
5 les interruptions. Ça fait que, donc, je n'enverrai  
6 pas de lettre d'avis de frais. Moi, je vais  
7 continuer parce que là, il faut, je n'ai pas le  
8 choix. Et puis, ma seule solution, c'est les  
9 interruptions. Puis là, je suis limitée dans le  
10 temps parce que je dois... il y a des périodes où  
11 je ne peux pas le faire. Ça fait que c'est le seul  
12 moyen que je vais avoir pour continuer.

13 On est à la fin, là, on parle... mes CI  
14 achèvent, mes compteurs commerciaux achèvent d'être  
15 déployés. Tout ce qui va me rester, c'est mes cas  
16 difficile d'accès. Ça fait que si je ne peux pas  
17 les adresser... si je décide d'attendre parce que  
18 je ne veux pas pénaliser les clients... moi, je  
19 trouve ça agressif comme méthode, mais c'est ça que  
20 j'ai le droit de faire. Ça fait que c'est sûr que  
21 si j'attends, bien, j'attends dans un an. Ça veut  
22 dire que je stagne puis j'attends. Là, j'ai  
23 actuellement mon monde qui est encore en place. Je  
24 laisse aller des ressources parce que j'en ai de  
25 moins en moins besoin. Mais mes équipes qui font du

1 téléphone, je les ai, je les absorbe. Ça va bien,  
2 mais si je les laisse partir puis j'attends dans un  
3 an, je n'aurai plus ce qu'il faut pour le faire.

4 Q. **[38]** Quand vous parlez des infrastructures LAD dont  
5 vous disposez actuellement, est-ce que vous pouvez  
6 élaborer davantage sur les infrastructures?

7 R. Oui.

8 Q. **[39]** C'est les équipes qui sont en place?

9 R. Oui.

10 Q. **[40]** C'est...

11 R. J'ai des installateurs qui sont en place. J'ai des  
12 équipes d'assurance qualité qui sont en place.  
13 Puis, j'ai une équipe qui prend les appels pour  
14 répondre aux questions des clients sur le projet  
15 puis gérer des plaintes quand les clients ont des  
16 plaintes à faire au niveau de IMA. Ça fait que ces  
17 équipes-là sont actuellement toutes en place  
18 encore. Bien, c'est sûr qu'au niveau des  
19 installateurs, avec les volumes que j'ai, j'en  
20 laisse partir beaucoup puis j'en mets à pied  
21 régulièrement. Mais il reste que tout le reste de  
22 l'infrastructure est là.

23 Q. **[41]** Mais si vous deviez attendre, par exemple,  
24 quelques mois d'obtenir une décision finale de la  
25 Régie, ces équipes-là seraient encore en place

1           aussi...

2           R. Bien...

3           Q. **[42]** ... les infrastructures seraient encore en  
4           place pour...

5           R. ... mais...

6           Q. **[43]** ... procéder par la suite à la finalisation du  
7           projet?

8           R. Bien, c'est parce que ça dépend. C'est que si je  
9           veux procéder puis j'y vais avec les avis  
10          d'interruption, moi, ce que je vais faire, je vais  
11          utiliser les avis d'interruption de huit jours puis  
12          je vais procéder, là. Ça fait que je vais envoyer  
13          un avis de huit jours puis je vais me déplacer  
14          après pour le changer avec huissier ou avec mes  
15          employés. Mais je ne pense pas que je vais  
16          nécessairement garder toute cette structure-là.

17          Q. **[44]** Et est-ce que vous pouvez davantage expliquer  
18          en quoi la proposition qu'ils ont faite à 13.1.1  
19          permet d'accélérer le déploiement du projet? Si on  
20          compare, par exemple, à l'interruption de service,  
21          aux avis d'interruption de service, est-ce que les  
22          avis d'interruption de service puis également les  
23          lettres que vous entendez envoyer avant, par  
24          exemple, un avis d'interruption de service, est-ce  
25          que tout ça, ça ne serait pas de nature à accélérer

1           davantage le déploiement du projet que votre  
2           proposition? Puis, est-ce qu'un nombre, en même  
3           temps, de cas ne pourrait pas se régler au stade  
4           des lettres et des avis d'interruption, sans que le  
5           Distributeur ait nécessairement réellement à  
6           procéder à une interruption de service?

7           M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

8           R. Comme on l'a mentionné à plusieurs endroits dans la  
9           preuve, l'interruption de service est quand même  
10          une mesure que l'on considère dans les  
11          circonstances un peu radicale. Évidemment, on ne  
12          renonce pas à ce droit-là. Il y aura des cas qui,  
13          malheureusement, devront être... devront subir une  
14          interruption. Mais on pense que la mesure qui est  
15          suggérée au présent dossier, c'est-à-dire l'envoi  
16          de lettres, va inciter plusieurs dizaines de  
17          milliers de clients à réagir. On pense qu'un avis  
18          d'interruption, évidemment, personne n'aime  
19          recevoir ça, que dans les circonstances, pour ces  
20          dizaines de milliers de clients là qui seraient  
21          incités à réagir suite à l'envoi d'une lettre et à  
22          l'imposition possible de frais d'installation ou de  
23          frais mensuels, on pense qu'ils vont réagir.

24                       Alors, l'idée, c'est de mitiger les  
25          inconvénients chez notre clientèle. Mais on ne se

1           privera pas de ce droit-là en cas de besoin. On  
2           pense que c'est une solution mitoyenne qui est  
3           acceptable dans les circonstances.

4           Mme JOHANNE BABIN :

5           R. Je vais continuer. Bien, en fait, moi, ce que  
6           j'aimerais faire, c'est que si j'avais cet outil-là  
7           en main, ça me permettrait de régler une grande  
8           partie des clients qui refusent; je le sais qu'ils  
9           refusent, ou soit qu'ils ont été avisés, ou quand  
10          on a été sur place, qui ont refusé. Ça fait que,  
11          moi, ça me permettrait d'élaguer toute cette  
12          partie-là, où j'enverrais l'avis, je chargerais les  
13          frais, puis de mettre mon équipe à travailler sur  
14          les cas qui sont plus complexes où ça demande des  
15          travaux avec les clients. C'est là-dessus que je  
16          voudrais « focuser ».

17                    Tandis que l'autre, je pourrais utiliser  
18          même mon centre d'appels standard, à la limite,  
19          pour dire : « Si le client rappelle pour appliquer  
20          les frais parce qu'il veut garder ce compteur-là en  
21          attendant, go, vas-y. » Ça fait que, moi, je  
22          pourrais élaguer ça, puis ça me permettrait de  
23          « focuser » sur tous les autres cas qui sont plus  
24          difficiles où il y a des travaux. On voyait les  
25          galeries, il faut que les gens lèvent les planches.

1 Il y a des verrières, il y a toutes sortes de  
2 choses. Ça fait que ça nous permettrait  
3 d'enclencher rapidement.

4 (10 h 35)

5 Q. **[45]** O.K. Donc, votre mesure, est-ce que je  
6 comprends bien, dans le fond, si je dis que ça va  
7 permettre, le temps que le Distributeur, dans le  
8 fond, traite peut-être des cas problématiques puis,  
9 bon, en arrive à des interruptions de service, ça  
10 va permettre de facturer les frais d'installation  
11 et de relève à l'ensemble de la clientèle visée  
12 puis ça donne le temps en même temps au  
13 Distributeur de procéder puis d'avancer puis de  
14 voir c'est qui les clients prioritaires chez qui on  
15 doit faire des interruptions de service. Mais, en  
16 attendant, pendant ce laps de temps là, tout le  
17 monde se fait facturer des frais d'installation.

18 R. Parce qu'on les lit manuellement actuellement, ça  
19 fait que tout le monde va avoir les frais facturés.  
20 Puis moi, j'espère bien que le fait qu'ils  
21 reçoivent cette lettre-là puis que je commence à  
22 leur dire que ça va leur coûter des sous, qu'ils  
23 m'appellent pour dire « on va prendre des ententes  
24 puis on va les régler. » On l'a vu, là, il y a des  
25 clients qui le font.



1 Q. [46] Mais...

2 R. Ça fait que ça nous permettrait d'agir rapidement.

3 Puis si je n'ai pas ça, ça veut dire que je me mets  
4 en mode interruption puis c'est en mode  
5 interruption en revenant. Au mois d'août  
6 rapidement, je pars en mode interruption.

7 Q. [47] Mais, à compter de l'avis, si je reviens un  
8 peu sur ce que vous avez dit tantôt, ce que je  
9 comprenais, c'est qu'à compter de l'avis, il n'y a  
10 plus vraiment d'entente possible avec le client.  
11 Les ententes, ça arriverait avant l'avis. Une fois  
12 l'avis envoyé, le client, il a huit jours pour  
13 corriger la situation, sinon les frais sont  
14 applicables. Donc, il n'y a pas... si le client dit  
15 « bien, j'aimerais convenir d'une entente avec  
16 vous » puis là qu'il y ait des arrangements à  
17 faire, mais que les arrangements ne permettent pas  
18 nécessairement de corriger la situation comme telle  
19 dans les huit jours, qu'est-ce qui arrive?

20 R. Non. Ce que je disais tout à l'heure, c'est que  
21 quand le client nous contacte en dedans de huit  
22 jours, c'est qu'on prend des ententes avec. Puis on  
23 en a des clients, ça prend deux, trois semaines de  
24 plus, il y en a qui ont des travaux à faire, là,  
25 puis on l'accepte. Nous, on veut que la situation

1 se corrige, on n'est pas là pour les acculer au  
2 pied du mur. Ça fait que ce n'est pas... ce n'est  
3 pas « t'as un avis de huit jours, puis si tu ne  
4 l'as pas corrigé en huit jours, je te charge les  
5 frais. » Non. Si tu prends engagement avec moi que  
6 tu vas corriger, tu me donnes une date, puis même  
7 s'il m'appelait pour me dire « bien, je suis en  
8 retard d'une semaine » regarde, ce n'est pas grave,  
9 là, l'important c'est qu'il le corrige pour qu'on  
10 puisse aller changer le compteur. J'en ai des cas,  
11 on en a, là.

12 Q. [48] Puis encore une fois, sur l'interruption de  
13 service, est-ce que vous pensez par ailleurs que si  
14 vous envoyez des lettres et des avis d'interruption  
15 de service, il y a quand même une bonne partie qui  
16 pourrait se régler avant qu'il y ait réellement  
17 des... puis peut-être un plus grand nombre, avant  
18 qu'il y ait réellement des interruptions de service  
19 d'effectuées? Est-ce que ça ne permettrait pas de  
20 compléter plus rapidement le projet?

21 R. On espère que le fait qu'on envoie les avis, que ça  
22 se règle plus rapidement. Notre objectif, ce n'est  
23 pas de les couper, c'est qu'ils nous appellent pour  
24 régler le problème. Ça fait que si les clients, à  
25 qui on va envoyer des avis d'interruption parce

1 qu'il faut absolument procéder, nous appellent puis  
2 ils prennent une entente, on ne fera pas  
3 d'interruption. On va la faire si le client ne  
4 prend pas un engagement puis ne veut pas réagir, on  
5 n'aura pas le choix de faire une interruption de  
6 service. Est-ce que ça répond?

7 Q. **[49]** Mais, est-ce que cette mesure-là  
8 d'interruption de service serait susceptible  
9 d'engendrer un déploiement plus rapide? Mais, quand  
10 je parle, je parle juste de l'avis ici, sans  
11 nécessairement procéder à l'interruption comme  
12 telle. Les avis, est-ce que ça ne serait pas  
13 susceptible d'engendrer une réaction chez le client  
14 plus...

15 R. C'est sûr que ça va... ça va susciter des appels  
16 téléphoniques. Ça, c'est sûr.

17 Q. **[50]** Le client ne risque-t-il pas de corriger plus  
18 rapidement la situation dans le but d'éviter  
19 l'interruption de service plutôt que la facturation  
20 de frais...

21 R. Oui.

22 Q. **[51]** ... pour donner au distributeur le temps de...

23 R. Probablement que pour certains clients,  
24 effectivement, ils corrigeraient la situation plus  
25 vite. Mais, moi, il faut que j'aille couper au

1 poteau, il faut que je prenne des huissiers, ça  
2 coûte cher en tabarouette de faire ça pour mes  
3 clients si je décide de le faire. On va le faire,  
4 on n'aura pas le choix quand on va être rendu là.  
5 Mais, nous, ce qu'on essayait, c'est de trouver une  
6 solution qui était moins agressive pour les clients  
7 et qui était moins dispendieux aussi. Mais, c'est  
8 sûr qu'à l'ultime, c'est vers là que je m'en vais,  
9 là, je n'aurai pas le choix de le faire, mais... en  
10 tout cas. Socialement, je trouvais que c'est un  
11 moyen qui était un peu radical.

12 Q. **[52]** O.K. Pour ce qui est des frais liés à  
13 l'interruption de service, est-ce qu'en général le  
14 Distributeur les récupère si jamais il y a lieu  
15 de... de faire une interruption de service,  
16 rétablissement de service? Par le biais des tarifs,  
17 l'ensemble de ces frais-là vont être récupérés  
18 auprès du client? Est-ce que je me trompe ou...?

19 M. RENAUD GRAVELINE :

20 R. Oui, les frais d'interruption s'appliquent dans ces  
21 cas-là, effectivement. Oui. Ce qu'il faut, dans le  
22 processus, il y a un enjeu de logistique aussi  
23 parce que quand vous envoyez des... des avis  
24 d'interruption, il y a tout un processus qui est  
25 très très lourd aussi, ce qui fait que vous ne

1           pouvez pas demain matin décider d'envoyer cent  
2           vingt-six mille (126 000) avis d'interruption.  
3           Donc, c'est un processus qui peut être beaucoup  
4           plus long parce qu'on est obligé d'y aller vraiment  
5           de façon par petites tranches, donc d'y aller  
6           directement avec les avis d'interruption, c'est un  
7           processus qui va s'étirer beaucoup dans le temps et  
8           qui fait en sorte que l'iniquité, dans le fond, va  
9           être encore plus grande parce qu'il y a des clients  
10          qui ne paieront pas, qui vont conserver leur  
11          compteur, qui ne paieront pas pour la relève de  
12          compteur pendant encore plus longtemps, donc...  
13          (10 h 42)

14        Q. **[53]** Selon vous, cette avenue-là serait beaucoup  
15          plus longue que le processus que vous suggérez, lié  
16          à l'envoi d'avis préalables pendant une longue...  
17          une certaine période, l'envoi des... d'avis en  
18          vertu de 13.1.1 puis voir s'il y a des  
19          interruptions aussi à faire dans bien des cas?

20        Mme JOHANNE BABIN :

21        R. Oui, ce serait plus long parce que là il faut que  
22          j'envoie des gens... il faut que j'envoie des  
23          monteurs aller couper au poteau, il faut que je  
24          fasse affaire avec des firmes de huissiers. Puis de  
25          plus, il va falloir qu'on trouve une façon

1 d'adapter les processus parce que quand on va  
2 retirer un compteur avec un huissier, théoriquement  
3 je n'en installe pas un autre, hein. Il faut que  
4 j'aille en cour avec le compteur puis je reviens  
5 après chez le client. Ça fait que là on aura des  
6 choses à adapter, mais oui, c'est plus long et plus  
7 dispendieux.

8 Q. **[54]** Maintenant je vais... ma prochaine question  
9 c'est... ça porte un peu... on vous a demandé en...  
10 dans le cadre de la demande de renseignements si le  
11 Distributeur conservait son pouvoir d'interrompre,  
12 comment il entendait l'appliquer. Puis là je  
13 voudrais revenir un petit peu là-dessus. Si... les  
14 clients qui vont être considérés comme avoir opté,  
15 dans le fond, pour le compteur sans émission de  
16 radiofréquences, là, aux fins... aux fins des  
17 frais, ces clients-là, une fois considérés comme  
18 tels, une fois qu'on leur facture les frais  
19 d'installation ou les frais de relève, comment le  
20 Distributeur va... va déterminer - vous en avez  
21 parlé un petit peu tantôt - mais comment le  
22 Distributeur va déterminer quels clients il devrait  
23 interrompre, quel délai accorder à quels clients?  
24 Est-ce que l'ensemble des clients qui sont dans la  
25 même situation vont être traités de la même façon?

1 C'est comment que vous entendez appliquer votre...  
2 votre pouvoir d'interruption à l'égard de ces  
3 clients-là, qui vont être considérés comme avoir  
4 opté pour un compteur sans émission de  
5 radiofréquences?

6 R. En fait, on va utiliser ce qu'on fait au quotidien.  
7 Si on se rend compte qu'un compteur est brisé puis  
8 ne mesure plus, c'est sûr que là on va intervenir  
9 et là on va procéder à une... même s'il paye les  
10 frais, on va procéder à l'autre étape. Donc si le  
11 client refuse d'avoir un compteur non communicant  
12 ou un compteur nouvelle génération, des modèles qui  
13 font partie de la base à Hydro-Québec, là je vais  
14 procéder à des interruptions.

15 Si on arrive chez un client puis qu'il y a  
16 même un problème de sécurité, en fait on va réagir  
17 tout de suite. Souvent, on va sécuriser les lieux  
18 ça fait qu'on va faire venir un huissier, un  
19 électricien, puis on va sécuriser les lieux  
20 immédiatement. Si un compteur est brisé, la même  
21 chose. Si on se rend compte que le compteur est  
22 stationnaire, ne mesure plus, puis qu'on n'est plus  
23 capable de facturer le client, c'est la même  
24 affaire, on va intervenir tout de suite.

25 À partir du moment où le client va avoir

1 adhéré indirectement à l'option de retrait avec les  
2 frais qu'il y a là, moi, tant que le sceau n'est  
3 pas échu puis qu'il n'y a pas de problème autour,  
4 j'ai aucune raison de mettre de la pression de plus  
5 chez le client. Il va payer pour avoir sa lecture,  
6 ça fait que ça va être correct. Mais à partir du  
7 moment, dans ces cas où il y a le sceau échu, c'est  
8 sûr que moi je vais intervenir. Ça se peut que ce  
9 soit deux semaines avant, ça se peut que ce soit  
10 deux semaines après parce que je ne pourrai pas  
11 tous les faire en même temps. Mais c'est à ce  
12 moment-là qu'on va intervenir.

13 Q. **[55]** O.K. Mais si le sceau n'est pas échu, si le  
14 client, bon, justement, paie les frais  
15 d'installation et de relève, est-ce que l'objectif  
16 de la proposition c'est de permettre à ces clients-  
17 là de garder leur compteur électromécanique? Est-ce  
18 que... oui, ma première...

19 R. En fait...

20 Q. **[56]** Répondez à cette question-là.

21 R. En fait, nous, ça ne fait plus partie de la base  
22 puis c'est des compteurs qui sont en fin de vie, ça  
23 fait que non, l'objectif ce n'est pas de lui  
24 permettre de le garder. Mais tant et aussi  
25 longtemps que le sceau est échu, moi, on est prêt à



1 tolérer que le client garde son électromécanique.  
2 Mais quand il va être défectueux ou qu'il y a un  
3 problème ou de la subtilisation ou peu importe,  
4 c'est là qu'on va intervenir. Mais, non, l'objectif  
5 c'est pas qu'il garde le compteur électromécanique,  
6 mais le temps qu'on les déploie puis qu'on les  
7 corrige. Oui, s'il y a un sceau échu j'interviens  
8 tout de suite.

9 Q. [57] O.K. Puis cette situation-là que vous allez  
10 tolérer, est-ce qu'on... est-ce que le client dans  
11 ce cas-là c'est quand même un client qui ne donne  
12 pas accès à ses installations?

13 R. Oui, effectivement il y a plusieurs cas là-dedans.  
14 Il y a des cas ça a été des refus, des gens... les  
15 clients nous ont écrit pour refuser. Ça fait qu'on  
16 n'a pas installé de compteurs non communicants ou  
17 de compteurs communicants. Ceux-là, on va les  
18 traiter. Puis il y en a d'autres effectivement qui  
19 ne donnent pas accès aux installations. C'est là  
20 qu'on va devoir intervenir.

21 Puis juste pour vous donner une idée de  
22 grandeur, tantôt je parlais en gros de  
23 l'échantillonnage, l'étalonnage, sceau échu, en  
24 deux mille dix-sept (2017) j'ai soixante-neuf mille  
25 (69 000) sceaux échus que je vais devoir changer.

1 Ça fait que ça s'en vient, là, c'est vraiment des  
2 vieux compteurs, hein, ça fait que là c'est  
3 exponentiel, là.

4 Q. **[58]** Mais est-ce que je comprends bien, si je dis  
5 que vous allez tolérer la situation, vous allez...  
6 du client qui a un compteur électromécanique, même  
7 s'il ne donne pas accès au compteur? Tant et aussi  
8 longtemps que le... le sceau ne sera pas échu?

9 R. Non, actu... non. Ça, c'est sûr par contre il faut  
10 être capable d'aller lire les compteurs, mais on a  
11 les mêmes problématiques actuellement avec les  
12 compteurs intérieurs. Il faut que le client nous  
13 donne accès, mais ce que vous avez vu souvent c'est  
14 qu'ils sont barricadés. Quand on dit qu'ils ne nous  
15 donnent pas accès, il y a une galerie autour, il a  
16 mis une grille par-dessus, nos gens sont capables  
17 de les lire. L'important c'est qu'on soit capable  
18 de les lire.

19 Q. **[59]** O.K. Ça fait que le client n'aura pas à  
20 corriger nécessairement la situation de non-accès  
21 pour que le Distributeur tolère la situation  
22 jusqu'à tant que le sceau soit échu, mais il va  
23 devoir tout de même permettre la relève du  
24 compteur. Puis dans la mesure où il permet la  
25 relève du compteur, bien, il ne subira pas

1 d'interruption de service. S'il empêche la relève  
2 du compteur, là est-ce qu'on est dans les cas aussi  
3 où le Distributeur devrait entamer les procédures  
4 d'interruption de service?

5 (10 h 46)

6 R. Exactement. Exactement. Si on est capable de lire  
7 le compteur, on va le tolérer puis les travaux vont  
8 devoir être faits à partir du moment que le sceau  
9 est échu, là on n'aura pas le choix. Il va falloir  
10 que le client nous donne accès, donc procède à des  
11 travaux pour qu'on puisse avoir accès au compteur.

12 Q. **[60]** Mais est-ce que c'est correct, selon vous,  
13 comment vous justifiez le fait de quand même  
14 tolérer une situation de non-accès? Même si vous  
15 pouvez avoir, bon, accès pour la relève, là, vous  
16 n'avez pas accès à vos équipements, il y a une  
17 situation qui semble non conforme quand même?

18 R. Bien, en toute honnêteté, ces compteurs-là, ils ne  
19 sont pas devenus... à part ceux qui sont grillagés,  
20 là, les compteurs qui sont trop haut, ils ne sont  
21 pas non conformes depuis hier matin, là. C'est  
22 souvent des clients qui ont fait des travaux sur le  
23 terrain puis... Moi, j'en ai un exemple, là. Mon  
24 père, son compteur était trop haut, il l'a fait  
25 baisser. Parce qu'il a fait baisser son terrain, ça

1 fait quand... au moment où le compteur a été  
2 installé puis approuvé, il était beaucoup plus bas.  
3 Ça fait que là on les tolère parce qu'on est  
4 capable de les lire. Mais, quand on a à faire des  
5 travaux chez les clients où il faut changer les  
6 compteurs, déjà aujourd'hui, ces situations-là, on  
7 les fait corriger puis on s'assure d'avoir accès  
8 aux installations. Mais, effectivement, il n'est  
9 pas conforme mais on peut lire et il fonctionne, le  
10 compteur. Tant que la lecture est correcte puis on  
11 est capable de mesurer adéquatement, on ne prend  
12 pas de moyens.

13 Q. **[61]** Puis, cette situation-là que vous allez  
14 tolérer, vous pourriez, du jour au lendemain,  
15 décider de ne plus la tolérer suivant les  
16 conditions de service?

17 R. On pourrait, du jour au lendemain, décider de ne  
18 plus la tolérer. Selon les conditions de service.

19 Q. **[62]** Ce n'est pas quelque chose que vous accordez,  
20 là, que vous codifiez comme étant un droit ou...  
21 jusqu'à tant que le compteur soit échu?

22 R. Non. Non, mais, honnêtement... puis, même encore  
23 aujourd'hui, il n'y a aucune raison pour laquelle  
24 on mettrait de la pression chez un client de faire  
25 des travaux immédiatement si le compteur n'est pas

1 conforme, en autant qu'il fonctionne bien. On  
2 l'adresse vraiment, même aujourd'hui, dans notre  
3 quotidien dans le passé, à partir du moment qu'il  
4 faut faire des travaux sur le compteur.

5 Q. **[63]** Vous avez répondu aussi... c'est en réponse à  
6 la question 1.1 de la Régie, ce ne sera pas  
7 nécessaire, je pense, de prendre la page en  
8 question. Vous avez mentionné :

9 En effet, c'est actuellement  
10 l'ensemble de la clientèle qui assume  
11 les frais liés à la relève des  
12 compteurs pour les cent vingt-neuf  
13 mille (129 000) cas.

14 Est-ce que vous pouvez nous dire, actuellement, le  
15 Distributeur, sur ces cent vingt-neuf mille  
16 (129 000) clients, il est en mesure d'effectuer la  
17 relève chez quelle quantité de clients sur les cent  
18 vingt-neuf mille (129 000)? Est-ce que vous avez un  
19 ordre de grandeur?

20 R. Honnêtement, là, il faudrait que je fasse vérifier  
21 les taux de relèves. Mais c'est sûr qu'on s'assure  
22 que nos clients vont tous être lus au moins une  
23 fois dans l'année. Les compteurs non communicants  
24 ont une priorité parce qu'on veut les lire trois  
25 fois par année, comme les conditions de service.

1 Mais les releveurs... on met des releveurs puis,  
2 des fois, on utilise d'autres corps de métiers pour  
3 nous aider actuellement à faire la relève parce  
4 qu'on en a beaucoup puis les gens... on n'a pas ce  
5 qu'il faut pour la faire totalement. Bien, on a ce  
6 qu'il faut parce qu'on prend d'autres métiers, on  
7 réussit à lire, là. Mais, pour le taux de relèves,  
8 il faudrait que je le sorte. On pourrait le  
9 vérifier, là. Je m'excuse, je ne le connais pas par  
10 coeur.

11 Q. **[64]** Mais est-ce que vous savez environ, je ne sais  
12 pas, moi, est-ce que c'est peut-être dix mille  
13 (10 000) chez qui vous ne pouvez pas faire la  
14 relève sur les cent vingt-neuf mille (129 000) ou  
15 est-ce que vous pouvez faire la relève chez  
16 l'ensemble de ces cent vingt-neuf mille (129 000)?

17 R. Mais, comme je vous dis, c'est sûr que ces cent  
18 vingt-neuf mille (129 000) là vont être lus au  
19 moins une fois dans l'année. Ça c'est sûr, sûr. On  
20 va respecter les conditions de service là-dessus.  
21 Puis, comme je disais, il y en a qui sont lus trois  
22 fois, d'autres deux fois, mais pour ça... ils vont  
23 tous avoir été lus, là.

24 Q. **[65]** Ça fait que, malgré les situations de non-  
25 accès, vous arrivez toujours à avoir accès à chacun

1 de ces compteurs-là pour prendre la relève?

2 R. Pour la lecture... oui. La problématique d'accès  
3 c'est pour être capable de changer les compteurs.  
4 Pour la lecture, on réussit à les lire. C'est sûr  
5 qu'on a un pourcentage qu'on a plus de difficulté  
6 parce qu'ils sont à l'intérieur. Mais ça, compteur  
7 changé ou pas, ça ne change rien, on essaie de  
8 prendre des rendez-vous avec les clients. Puis ça  
9 c'est... historiquement, à chaque année, c'est la  
10 problématique. Mais la problématique ce n'est pas  
11 un accès de lecture, c'est beaucoup un accès pour  
12 changer les compteurs.

13 (10 h 53)

14 Q. **[66]** O.K. Bon, maintenant je vais vous référer à la  
15 réponse à la question 2.1, à la ligne 7. Vous  
16 mentionnez, en ce qui a trait à la justification  
17 des frais initiaux d'installation, vous  
18 mentionnez :

19 Si la proposition du Distributeur est  
20 acceptée, le Distributeur rappelle que  
21 les frais serviront aussi à recouvrer  
22 en partie le coût du lourd processus  
23 administratif, incluant les futurs  
24 déplacements qui seront requis pour le  
25 remplacement du compteur.

1 Est-ce que vous pourriez élaborer sur le coût du  
2 lourd processus administratif?

3 M. RENAUD GRAVELINE :

4 R. Dans le fond, quand on parle du processus  
5 administratif, on parlait tantôt de la... entre  
6 autres, une équipe qui va être très impliquée dans  
7 ce genre de démarche là, c'est l'équipe qui  
8 appelle les clients, qui va négocier avec les  
9 clients, prendre des ententes. C'est beaucoup cette  
10 équipe-là. Et c'est beaucoup les gens de mesurage  
11 qui vont devoir se déplacer pour aller constater  
12 sur place, ou s'entendre avec le client pour voir  
13 si ce type de travaux là est effectué... parce que  
14 dans certains cas ça va prendre quelqu'un de  
15 spécialisé là-dedans pour dire : est-ce que ces  
16 travaux-là conviennent à ce qui est requis comme  
17 modification?

18 Donc, c'est toute l'infrastructure dont ma  
19 consoeur, madame Babin, parlait tantôt qui est  
20 encore là, et que si ce n'était pas de ces cas-là  
21 ne serait plus là, toute l'émission des lettres et  
22 tout ça.

23 Q. [67] Puis, est-ce que vous incluez là-dedans aussi  
24 le coût pour les frais encourus dans le passé? Ou,  
25 quand vous parlez du coût... que les frais



1 d'installation vont couvrir le coût du lourd  
2 processus administratif, est-ce que c'est plus  
3 prospectif? C'est pour les mesures qui s'en  
4 viennent?

5 R. En fait, le quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) ne  
6 couvrira jamais l'ensemble des coûts que le  
7 traitement de ces cas-là va impliquer. Le quatre-  
8 vingt-cinq dollars (85 \$) ne sera pas suffisant.  
9 Quand on calcule juste un déplacement pour aller  
10 constater si les travaux... et tout ça, c'est  
11 beaucoup plus que quatre-vingt-cinq dollars (85 \$).  
12 Donc, le quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) est là  
13 beaucoup plus, comme madame Babin le disait tantôt,  
14 un incitatif aux clients à dire : « O.K. Je vais  
15 prendre entente. Je vais appeler Hydro-Québec. »

16 Mme JOHANNE BABIN :

17 R. Si je peux ajouter...

18 Q. **[68]** Oui, oui.

19 R. ... c'est que dans le... puis, dans le déploiement  
20 puis même dans la dernière année, ce qu'on a essayé  
21 de faire, on a refait plusieurs déplacements ou on  
22 remettait ça dans la charge des travailleurs en  
23 disant : « Bien, repassez, des fois, peut-être que  
24 le client va être là puis va accepter de nous  
25 donner accès. » Ça fait que ça, ça ne couvrira

1 jamais tout ça. Mais je pense que dans le futur, ça  
2 serait un incitatif. Puis, ça nous permettrait...  
3 parce que tantôt on parlait des lettres, on parlait  
4 des appels, la vérification, voir si c'est  
5 conforme. Si ce n'est pas conforme, on va y  
6 retourner une autre fois. Quand les clients  
7 appellent, on donne vraiment les règles, mais quand  
8 les travaux sont faits, on doit faire des  
9 validations puis, des fois, ça prend deux fois.

10 M. RENAUD GRAVELINE :

11 R. Et dans le cadre de cette demande provisoire là, le  
12 défi qu'on avait c'est identifié justement dans le  
13 chapitre 12, de ne pas réinventer ou demander  
14 l'approbation de nouveaux frais mais d'essayer de  
15 trouver lequel des frais qui sont là est plus  
16 pertinent en termes d'application. Et, comme je  
17 disais, pour ne pas en recalculer un autre, en  
18 réinventer un autre compte tenu qu'on veut procéder  
19 rapidement. Donc, c'est le frais qu'on trouvait le  
20 plus pertinent.

21 Q. **[69]** Est-ce que vous voyez ce frais-là aussi comme  
22 une sorte de pénalité, de sanction?

23 R. Ce n'est pas dans cet esprit-là qu'on l'a présenté.  
24 C'est vraiment dans le sens où on veut inciter le  
25 client et dans un souci d'équité par rapport à un

1 client qui, hier, a demandé l'option de retrait.  
2 Donc, on lui a installé un compteur non  
3 communicant. Il l'a payé dès maintenant. Comparé à  
4 l'autre qui, lui, va conserver son compteur le  
5 temps qu'on fasse toutes les démarches et qui  
6 pendant peut-être un an ou deux ans va avoir un  
7 compteur et, lui, il n'aurait pas payé le quatre-  
8 vingt-cinq dollars (85 \$). Donc, de par sa volonté,  
9 il va retarder le paiement du quatre-vingt-cinq  
10 dollars (85 \$). S'il a l'intention de prendre, de  
11 toute façon, un compteur non communicant, il va  
12 finir par le payer mais il va avoir... de par sa  
13 volonté, il va éviter de le payer pendant un an,  
14 deux ans. Donc, c'est beaucoup plus un  
15 incitatif : « Appelez-nous. »

16 Q. [70] O.K. Je vais vous référer maintenant à la  
17 question... la réponse à la question 5.2 de la  
18 demande de renseignements. La Régie vous  
19 demandait :

20 Dans l'éventualité où la Régie  
21 refusait la demande d'approbation  
22 provisoire, veuillez expliquer comment  
23 le Distributeur traitera les cas visés  
24 par cette demande.

25 Là, ce que je comprends, c'est... puis, ce qui est

1           indiqué ici, c'est que vous allez mettre, dans le  
2           fond, en place les procédures d'interruption de  
3           service. Avant, préalablement, vous allez peut-être  
4           envoyer certains avis pour essayer d'arranger la  
5           situation. Sinon, c'est les procédures  
6           d'interruption de service qui vont s'appliquer.  
7           C'est bien ça?

8           Mme JOHANNE BABIN :

9           R. C'est bien ça.  
10           (10 h 57)

11          Q. **[71]** Puis, ma question c'était : est-ce que le  
12          Distributeur pourrait envisager la possibilité  
13          d'attendre que la Régie rende une décision finale  
14          sur sa proposition avant d'entamer les procédures  
15          d'interruption de service? Et ce, d'autant plus que  
16          dans le présent dossier, il y a un intervenant, le  
17          RAPLIQ, dont on a permis l'intervention pour venir,  
18          bon, démontrer s'il y a des éléments nouveaux par  
19          rapport au dossier 3788 qui permettraient d'offrir,  
20          dans le cadre de l'option de retrait, le compteur  
21          électromécanique. Donc, ça fait partie... ça fait  
22          partie des sujets d'audience, ça va être examiné et  
23          l'intervenant est supposé de, bon, tenter de  
24          démontrer qu'il y aurait des éléments nouveaux.

25                   Est-ce que si on prend ça en considération,

1 est-ce que le Distributeur... Puis en considération  
2 aussi qu'on n'a pas de... que là on est au stade  
3 provisoire, puis si on pouvait étudier la demande  
4 au fond, est-ce que le Distributeur serait prêt à  
5 maintenir un peu un statu quo puis ne pas entamer  
6 les procédures d'interruption de service? Un peu  
7 comme il le fait, je crois, pour les quatre cents  
8 ampères (400 A).

9 M. RENAUD GRAVELINE :

10 R. En fait, ce que j'entends, c'est la possibilité de  
11 retarder, dans le fond, la fin du projet. Un, pour  
12 les compteurs électromécaniques, on a validé, on en  
13 avait parlé en atelier. Vous étiez... vous étiez  
14 d'ailleurs présent. On n'a pas trouvé de compteur  
15 électromécanique. Je pense qu'on a des... des  
16 spécialistes qui connaissent très bien le marché.  
17 Il n'y en a pas, il n'en existe pas. Il y a des  
18 compteurs qui sont... qui sont recyclés, qui ne  
19 sont pas nécessairement... qui ne répondent pas  
20 nécessairement aux normes ici, mais qui ne sont pas  
21 certifiés, qui ne sont pas approuvés par Mesures  
22 Canada, donc on ne peut pas installer ces  
23 compteurs-là, s'il en existe. On n'en a pas trouvé,  
24 comme je disais. Et c'est tout un enjeu de  
25 réalisation des bénéfices aussi.

1                   Ce que ça veut dire, c'est qu'on retarde,  
2                   mais on retarde de peut-être plus qu'un an, deux  
3                   ans, trois ans, quatre ans. C'est toutes des  
4                   équipes qui vont partir, c'est toute une  
5                   infrastructure qui va se démanteler en  
6                   infrastructure de projet qui va se démanteler.  
7                   C'est tous des clients qui... à qui on va dire  
8                   « bien, vous avez bien fait de résister à  
9                   l'installation du compteur parce que vous ne payez  
10                  rien » puis ceux qui ont accepté l'option de  
11                  retrait, tant pis pour eux autres « tant pis pour  
12                  vous autres, vous continuez à payer. »

13                  Et c'est tout dans les bénéfices du projet,  
14                  il y a les bénéfices dans le projet. Dans le temps,  
15                  j'étais chef du bureau de projet pour le projet LAD  
16                  et on avait calculé dans le « business case »  
17                  uniquement les bénéfices directs, la relève de  
18                  compteurs, mais il y avait tout d'autres bénéfices.  
19                  Et pourquoi on avait fait ça? Parce qu'on voulait  
20                  être prudent dans... dans le « business case »  
21                  et... Mais, il y avait toutes sortes d'autres  
22                  bénéfices. La gestion du nombre de modèles de  
23                  compteurs, la gestion du nombre de lots, c'étaient  
24                  dans les bénéfices. Et ce que vous demandez, c'est  
25                  de retarder ça aussi.

1                   Donc, il y a toute une notion d'équité. Il  
2 y a toute une notion des bénéfices qu'on reporte.  
3 Et c'est la clientèle qui va payer pour ça. Et si  
4 on retarde un an, deux ans, bien le temps de  
5 repartir la machine, on va se ramasser, on va être  
6 dans cinq ans. C'est... ça étire la fin du projet  
7 passablement.

8                   Mme JOHANNE BABIN :

9                   R. Je rajouterais aussi, juste en termes de relève,  
10 c'est une logistique qui est vraiment gigantesque  
11 parce que j'ai cent soixante-seize mille (176 000)  
12 clients qui ont payé pour une option de retrait,  
13 puis j'en lis pratiquement cent trente mille  
14 (130 000) de plus qui ne payent pas pour cette  
15 option de retrait là. Ça fait que, ça, c'est  
16 énorme. Pour nous autres, c'est énorme en termes de  
17 gymnastique et c'est beaucoup de pression.

18                   On essaie de le faire pour ne pas augmenter  
19 les frais pour les clients qui sont autour, mais à  
20 un moment donné, on n'y arrivera plus, là. Et je  
21 vais, de toute façon, arriver avec des compteurs en  
22 fin de vie à sceau échu que je vais procéder. Ça  
23 fait que, moi, j'aurais vraiment aimé qu'on puisse  
24 adresser les deux puis faire un ménage là-dedans.

25                   Q. [72] O.K. Puis les situations que vous toléreriez

1 si l'article 13.1.1 est adopté provisoirement, les  
2 situations où le compteur, bon, le sceau n'est pas  
3 échu et, bon, le compteur est correct, il  
4 fonctionne correctement, il n'est pas brisé, est-ce  
5 que ces situations-là seraient tolérées aussi si la  
6 proposition n'était pas acceptée ou c'est des  
7 compteurs pour lesquels vous entameriez tout de  
8 suite les procédures d'interruption?

9 R. Il faudrait regarder parce que ça va dépendre... Je  
10 vais probablement utiliser, je dis bien  
11 « probablement » parce que là il faut regarder en  
12 termes de planification par zone, bien je vais  
13 utiliser les interruptions. Puis quand je vais  
14 envoyer des monteurs pour aller couper, bien je  
15 vais m'assurer d'être la plus productive possible  
16 pour que ça me coûte le moins cher possible. Ça  
17 fait que, moi, je vais regarder sceau échu et les  
18 autres, puis je vais éviter des déplacements. Ça  
19 fait que je vais probablement procéder à plusieurs  
20 en même temps pour des raisons purement monétaires.

21 Q. **[73]** Donc, la situation serait moins tolérée dans  
22 le... sans la proposition?

23 R. Bien, ça serait moins toléré parce que comme ils ne  
24 paieraient pas de frais, j'aurai... Dans le fond,  
25 il faut que je les lise, là. Moi, ce que j'essaie,



1 c'est de régulariser la situation puis que le  
2 client qui ne veut pas changer son compteur, que je  
3 puisse aller le lire mais qu'il paye pour.

4 (11 h 03)

5 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

6 R. Puis l'objectif de la demande c'est justement de  
7 mitiger. On comprend que c'est une mesure qui est  
8 drastique un peu, l'interruption, là, c'est de  
9 mitiger encore une fois les inconvénients, de  
10 susciter des appels pour pouvoir convenir avec eux  
11 de la bonne façon et du moment où on pourra  
12 procéder au changement.

13 Q. [74] Je voulais peut-être juste confirmer, est-ce  
14 que vous... tantôt pour la... si on prend le texte  
15 de l'article 13.1.1 vous avez apporté, si je  
16 comprends bien, tantôt une modification pour  
17 préciser à la fin de l'article, là. Si je prends  
18 l'avant-dernière ligne : « Comme ayant opté pour un  
19 compteur sans émission de radiofréquences, si les  
20 autres conditions prévues à l'article 10.4 sont  
21 remplies. » Est-ce que c'est... c'est une  
22 modification que vous avez apportée ou j'ai mal  
23 compris?

24 Mme JOHANNE BABIN :

25 R. Non, en fait ça c'est si les autres conditions...

1 c'est si un client est interrompu, il n'aura pas le  
2 droit à avoir l'option de retrait, qui sont les  
3 mêmes conditions actuellement. Ou dans les vingt-  
4 quatre (24) derniers mois a été interrompu ou dans  
5 les quarante-cinq (45) jours et qui n'a pas pris  
6 d'entente pour ne pas être interrompu.

7 Q. **[75]** O.K. Donc vous ne modifiez pas le texte qui  
8 est ici, là. Parfait.

9 M. RENAUD GRAVELINE :

10 R. Oui, le texte qui est là, qui est dans la  
11 présentation, oui, on le modifie avec le « autre »  
12 parce que dans l'article 10.4 il est bien dit que  
13 si on n'a pas accès au compteur, l'article 10.4 ne  
14 s'applique pas.

15 Q. **[76]** O.K.

16 R. Donc... et avec l'article 13.1.1 on n'a pas accès  
17 au compteur.

18 Q. **[77]** O.K.

19 R. Donc on dit : outre les autres critères que la  
20 notion d'accès. S'ils s'appliquent, le client va se  
21 voir facturé les frais.

22 Q. **[78]** O.K. Pour être cohérent entre les...

23 R. Oui.

24 Q. **[79]** ... entre les deux articles. Parfait. Ça va...  
25 ça va mettre fin à mes questions. Merci.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci, Maître De Repentigny. Alors la Formation va  
3 avoir des questions. Maître Turmel.

4 INTERROGÉS PAR LA FORMATION :

5 Me SIMON TURMEL, régisseur :

6 Q. **[80]** La première question c'est une question de  
7 précision. Ça concerne les cent vingt-neuf mille  
8 (129 000). Est-ce qu'il y a des poches de... des  
9 régions ou des poches de résistance plus  
10 localisées? Est-ce qu'il y a une municipalité en  
11 question qui est visée? Parmi les chiffres est-ce  
12 que... ou c'est éparpillé un peu partout en région?

13 Mme JOHANNE BABIN :

14 R. On en a partout à travers le Québec, mais c'est sûr  
15 que Montréal c'est là où il y a une plus grosse  
16 densité puis on a plusieurs compteurs intérieurs  
17 aussi, ça fait que si je ne me trompe pas, là,  
18 c'est à Montréal où j'ai la plus grosse densité,  
19 mais j'en ai partout.

20 Q. **[81]** O.K.

21 R. Partout au Québec. Mais proportionnellement  
22 Montréal est plus élevé.

23 Q. **[82]** O.K. Par rapport à l'urgence, vous avez  
24 énuméré... mentionné en quelque part le premier  
25 (1er) août. Est-ce que c'est une date... une

1           décision avant le premier (1er) août, c'est ce que  
2           j'ai vu en quelque part. Pourquoi le premier (1er)  
3           août?

4       R. Bien c'est parce que nous on voulait commencer  
5           si... avec la décision, mais dépendant de la  
6           décision on veut commencer à travailler à partir du  
7           premier (1er) août pour appliquer une ou l'autre.  
8           Ça fait que si... parce que jusqu'en décembre ou  
9           octobre, fin octobre, novembre, il ne me reste plus  
10          grand temps si jamais j'avais à interrompre. Ça  
11          fait qu'on aimerait pouvoir procéder au premier  
12          (1er) août pour ne pas perdre six mois, même plus  
13          que six mois.

14       Q. **[83]** Est-ce que vous avez regardé ce qui se passe  
15          dans d'autres juridictions similaires au Québec?  
16          Est-ce qu'elles ont vécu la même problématique avec  
17          le remplacement des compteurs?

18       M. RENAUD GRAVELINE :

19       R. Ce que... ce que je me rappelle justement, du  
20          moment où j'étais là, quand on avait fait un  
21          balisage c'était vraiment des équipes choc, des  
22          équipes dédiées pour traiter ces cas-là. Ça,  
23          c'était le genre de traitement. Maintenant, qu'est-  
24          ce qu'ils ont appliqué par la suite? Je ne pourrais  
25          pas vous dire, mais je sais qu'en termes

1 d'organisation... et d'ailleurs, dans le cadre du  
2 projet c'était... et c'est pour ça qu'il y avait  
3 une équipe, là, de... un genre de mini centre  
4 d'appels qui avait été mis en place, parce qu'ils  
5 disaient c'est vraiment une approche personnalisée,  
6 chaque cas est différent. Et ça, c'est une pratique  
7 gagnante, vraiment. D'adresser ces cas-là de cette  
8 façon-là.

9 Q. **[84]** O.K. Je comprends. Oui. On vous avait... on  
10 vous avait posé la question dans la demande de  
11 renseignements et vous en avez traité tout à  
12 l'heure également. Pour bien comprendre, le client  
13 qui paie le tarif ou le montant de quatre-vingt-  
14 cinq dollars (85 \$) auquel on ajoute cinq dollars  
15 (5 \$) de frais de relève, va pouvoir conserver son  
16 compteur électromécanique le temps... jusqu'à...  
17 jusqu'à expiration. Est-ce que... est-ce qu'on est  
18 à l'aise par rapport aux anciens... aux autres  
19 clients qui auraient voulu avoir cette possibilité-  
20 là également de dire que, bon, avoir su, moi,  
21 j'aurais pu le garder également jusqu'à expiration  
22 en payant le même tarif et les mêmes montants.  
23 Alors, ma question c'est : Est-ce que... pourquoi  
24 ne pas procéder à la même solution ou adopter la  
25 même approche par rapport à la personne qui ne

1           respecte pas les conditions de service?  
2           (11 h 09)  
3           Mme JOHANNE BABIN :  
4           R. Honnêtement, la solution la meilleure ça serait que  
5           j'aille interrompre pour être capable de changer  
6           les compteurs immédiatement. Mais on trouvait que  
7           c'était moins radical de prendre ça et de couper...  
8           que de couper. Puis ça devenait justement plus  
9           équitable pour les autres clients, le fait que le  
10          client paie pour ces frais-là. Puis, moi, ça va me  
11          donner le temps d'aller pouvoir les changer avec  
12          les sceaux échus sans que les coûts... que ce soit  
13          trop cher pour les clients. Au bout de la ligne,  
14          c'est les clients, tout le monde qui paie.  
15          Q. **[85]** Mais vous saisissez quand même que...  
16          R. Oui, oui.  
17          Q. **[86]** ... plusieurs personnes ont dit : « Est-ce que  
18          je peux garder mon ancien compteur... - vous voyez  
19          ça dans des plaintes - ... ne serait-ce jusqu'à  
20          terme, jusqu'à tant qu'on puisse le remplacer? » Et  
21          la décision était : « Non, on ne fera pas ça, ce  
22          n'est pas prévu dans les conditions de service. »  
23          Alors que là j'ai un bassin d'individus qui va  
24          pouvoir maintenir, conserver son compteur en payant  
25          la même somme que l'autre qui a accepté de le

1           remplacer. Comment expliquer... est-ce que c'est un  
2           point faible dans le dossier au niveau des... je  
3           dirais, de l'équité entre clients?

4           M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

5           R. C'est l'objectif de la demande, c'est de le faire  
6           quand même le plus tôt possible. C'est pour ça  
7           qu'on demande une décision provisoire dès le  
8           premier (1er) août. C'est pour pouvoir réduire la  
9           période d'iniquité, si on peut l'appeler comme ça.  
10          Alors... Et je fais suite à la question de maître  
11          de Repentigny tout à l'heure, est-ce qu'on souhaite  
12          suspendre encore plus longtemps? La réponse, je  
13          crois que ce n'est pas opportun de le faire pour  
14          une question, encore une fois, d'équité.

15          Q. [87] Mais je ne parle pas de la même équité ou  
16          d'iniquité. Je parle de l'iniquité par rapport à  
17          ceux qu'on va tolérer jusqu'à expiration du sceau.  
18          C'est peut-être deux ans, trois ans, quatre ans,  
19          cinq ans, je ne le sais pas. Ou, disons, deux ans.  
20          On va les tolérer dans la mesure qu'ils paient le  
21          deux dollars (2 \$)... le cinq dollars (5 \$) et le  
22          quatre-vingt-cinq dollars (85 \$). C'est ce que j'ai  
23          saisi.

24          Mme JOHANNE BABIN :

25          R. Oui. Oui, sauf que ça ne prendra pas cinq ans.

1 Comme je disais, l'année prochaine, j'en ai à peu  
2 près soixante mille (60 000) qui viennent échus  
3 puis là ça va... en tout cas, ça devient  
4 exponentiel. Je comprends ce que vous me dites mais  
5 c'est, nous, ce qu'on trouvait le plus facile pour  
6 les clients. Parce que, quand je vais me mettre à  
7 envoyer des lettres d'interruption, vous allez voir  
8 qu'eux autres, ils ne trouveront pas ça juste que  
9 j'aille les interrompre. Même s'ils ont leur  
10 compteur électromécanique puis je n'ai pas de  
11 réponse...

12 Q. **[88]** O.K.

13 M. RENAUD GRAVELINE :

14 R. Quand on a parlé du projet, c'était beaucoup une  
15 question de logistique aussi.

16 Q. **[89]** Oui.

17 R. C'est impossible de faire cent vingt-six mille  
18 (126 000) aujourd'hui. Et, aujourd'hui, ce qui fait  
19 qu'on a cent vingt-six mille (126 000) face à nous,  
20 c'est par la volonté ou la résistance des clients à  
21 nous donner accès.

22 Q. **[90]** Oui.

23 R. C'est ça qui fait qu'on se retrouve avec cent  
24 vingt-six mille (126 000). Et c'est impossible de  
25 les régler aujourd'hui. Donc, on se dit, la période



1 qui est requise, justement, pour tout corriger ces  
2 cent vingt-six mille (126 000) là, on va présenter  
3 l'article 13.1 pour s'assurer qu'au moins, dans ce  
4 délai-là, il va y avoir équité.

5 Q. **[91]** Oui. Mais vous comprenez bien mes questions,  
6 c'est pour saisir tout le cadre et la logique qu'il  
7 y a autour de tout ça. Vous êtes dedans au  
8 quotidien.

9 Dernière question. Par rapport aux frais de quatre-  
10 vingt-cinq dollars (85 \$), est-ce qu'il n'est pas  
11 plus juste de parler de frais pour des  
12 interventions futures au lieu de parler pour  
13 compenser pour les interventions passées?

14 R. C'est vraiment... on l'a approché vraiment à titre  
15 d'incitatif. Est-ce que ça couvre tous les frais?  
16 Non, ça ne couvre pas tous les frais, comme je  
17 disais. Donc, on... qu'on l'associe aux frais  
18 passés, aux frais futurs ou... l'objectif avec  
19 lequel on l'amène c'est beaucoup un objectif  
20 d'incitatif à prendre le téléphone, à appeler, à  
21 régler le cas.

22 Q. **[92]** Je vous soulevais la question parce que, si  
23 vous parlez de frais passés, ils n'étaient pas,  
24 entre guillemets, dans les tarifs. C'est le malaise  
25 que je pouvais avoir. Mais vous me dites que les

1 frais futurs peuvent être supérieurs même à quatre-  
2 vingt-cinq dollars (85 \$)?

3 R. Oui.

4 Q. **[93]** C'est ce que je voulais...

5 R. Ah! oui, évidemment.

6 Q. **[94]** Merci. Je n'ai pas d'autres questions, merci à  
7 vous trois.

8 Mme LOUISE PELLETIER :

9 Merci.

10 Q. **[95]** Bonjour, Louise Pelletier pour la Régie. J'ai  
11 plusieurs questions, qui n'ont pas d'ordre logique  
12 nécessairement parce qu'elles vont au fur et à  
13 mesure que vous avez témoigné. Sans compter celles  
14 que j'ai prises en note.  
15 Monsieur Graveline, ça fait à peu près six, sept  
16 fois que vous indiquez qu'on a cent vingt-six mille  
17 (126 000) compteurs. Bon. Moi, j'aimerais que vous  
18 me précisiez, est-ce cent vingt-six mille  
19 (126 000), est-ce le cent vingt-neuf mille  
20 (129 000) qu'on a dans le document ou est-ce le  
21 cent quarante mille (140 000) qui a été indiqué  
22 lors de la présentation HQD-13, Document 1, à la  
23 page 17? Là, je suis un petit peu... pas que je  
24 suis mêlée, mais j'aimerais ça qu'on concilie un  
25 peu ces chiffres-là parce que si c'est votre cent

1 vingt-six mille (126 000), ça veut dire que vous  
2 avez réussi à régler trois mille (3000) cas depuis  
3 quelques mois. Donc, c'est quoi le chiffre?

4 (11 h 14)

5 M. RENAUD GRAVELINE :

6 R. C'est mon erreur. C'est cent vingt-neuf mille  
7 (129 000).

8 Q. **[96]** Cent vingt-neuf (129). Bon.

9 R. Cent vingt-neuf mille (129 000), mais vous  
10 comprendrez que ce chiffre-là évolue.

11 Q. **[97]** Il évolue.

12 R. Je ne dis pas qu'il varie de trois mille (3000)  
13 mais il évolue... vous avez raison.

14 Q. **[98]** Il aurait pu évoluer à cent vingt-six (126)  
15 depuis le mois d'avril mais...

16 R. Oui.

17 Q. **[99]** ... ça ne semble pas être le cas.

18 R. Non.

19 Q. **[100]** C'est ça?

20 R. Est-ce qu'on a les chiffres en date d'aujourd'hui?  
21 Le chiffre le plus à jour, c'est le cent vingt-neuf  
22 (129). Vous avez raison.

23 Q. **[101]** Oui. Parfait. Merci. Bon, je vais essayer de  
24 faire de l'ordre. Donc, Madame Babin, vous avez  
25 indiqué - probablement que j'ai mal entendu - qu'il

1 y avait cent soixante-seize mille (176 000) clients  
2 qui ont payé pour faire des frais de relève et il  
3 faut que vous les releviez. Si je ne me trompe pas,  
4 c'est soixante-dix-sept mille cent quelques?

5 Mme JOHANNE BABIN :

6 R. Bien, on est rendu à soixante-seize mille (76 000).  
7 Je m'excuse, je l'ai peut-être mal dit.

8 Q. **[102]** Soixante-seize mille (76 000).

9 R. C'est soixante-seize mille (76 000). Ça a baissé un  
10 peu. Comment? Ça a baissé un peu. Soixante-seize  
11 mille quelques, là. Et le cent vingt-neuf mille  
12 (129 000), dans le fond, je parlais du soixante-  
13 seize mille quelques plus le cent vingt-neuf mille  
14 (129 000) que je dois relever manuellement, dont le  
15 cent vingt-neuf mille (129 000) qui ne paie pas.

16 Q. **[103]** O.K. Parfait. Donc, les options de retrait  
17 officiel qui seraient, par exemple, dans le suivi  
18 du rapport du projet LAD, seraient à peu près  
19 soixante-seize mille (76 000) plutôt que soixante-  
20 dix-sept mille quelque chose qu'on avait.

21 R. Exact.

22 Q. **[104]** Mais on est encore à deux pour cent (2 %) de  
23 l'ensemble de la clientèle qui est en option de  
24 retrait. O.K.

25 Le projet pilote que vous avez effectué, auquel la

1 demande fait référence, a révélé un taux de succès  
2 de trente pour cent (30 %), or... et ça, sans aucun  
3 incitatif monétaire qui serait imposé à la  
4 clientèle. C'est bien ce que je comprends? O.K.

5 R. Oui, tout à fait. C'est...

6 Q. **[105]** Est-ce que... Oui?

7 R. ... c'est une première lettre qui a été envoyée...

8 Q. **[106]** Parfait.

9 R. ... suivie d'un appel téléphonique. Puis, c'est les  
10 appels téléphoniques qui demandent beaucoup  
11 d'énergie; c'est ceux-là qui ont été vraiment  
12 payants. Puis, la deuxième lettre qui est partie,  
13 on est peut-être allé chercher, je pense que c'est  
14 une trentaine de clients de plus.

15 Q. **[107]** O.K. Est-ce que ce projet pilote, vous n'avez  
16 pas considéré l'extensionner à ne plus être  
17 seulement qu'un pilote mais à le faire de façon  
18 globale? Un taux de succès de trente pour cent  
19 (30 %), ce n'est pas commun. C'est un bon taux.

20 R. Oui, vous avez raison. Bien, c'est exactement ce  
21 qu'on dit quand on veut mettre en place les lettres  
22 et les appels téléphoniques. Donc, on est conscient  
23 qu'il y a une partie de ces clients-là... C'était  
24 sur six cents (600); imaginez sur cent vingt-neuf  
25 mille (129 000), qu'il va falloir aller plus loin.

1 Mais on ne laisse pas ça aller. Quand on dit qu'on  
2 veut que les clients nous appellent, c'est que  
3 c'est ce qu'on va mettre en place. On veut les  
4 inciter. Puis la dernière lettre qui donnait l'avis  
5 où il y aurait des frais à payer, c'est pour les  
6 clients qui résistent. Mais c'est exactement ce que  
7 je disais tantôt mais qu'on va pondérer en fonction  
8 du type de client. Est-ce que c'est des clients qui  
9 ont des refus? Est-ce que c'est des clients qui ont  
10 des travaux?

11 Q. **[108]** O.K. Parfait.

12 R. On va travailler les lettres et le contenu des  
13 lettres en fonction de ça.

14 Q. **[109]** Puis ce trente pour cent (30 %) pourrait  
15 quand même représenter au-delà de... près de  
16 trente-huit mille (38 000) clients.

17 R. Bien, on pense...

18 Q. **[110]** Oui.

19 R. ... en fait, on pense, c'est pour ça qu'on l'a  
20 fait. Puis, on a tout le processus de lettres parce  
21 qu'on pense qu'on va aller chercher ça. C'est la  
22 balance qu'il faut réussir à traiter.

23 Q. **[111]** O.K. Les... et vous allez voir que je saute  
24 d'un sujet à l'autre. Dans vos cent vingt-neuf  
25 mille (129 000), je ne veux pas me tromper, les

- 1 sept mille six cents (7600) abonnés de la zone  
2 boréale ou dans le Grand Nord ou... dans le suivi  
3 du projet LAD au trente et un (31) décembre, il a  
4 été indiqué que Hydro ne poursuivrait pas  
5 l'implantation des compteurs nouvelle génération  
6 dans ces zones-là pour toutes sortes de raisons.  
7 O.K.? Mais ils ne sont pas inclus dans le cent  
8 vingt-neuf (129).
- 9 R. Non, ils ne sont pas inclus dans le cent vingt-neuf  
10 mille (129 000).
- 11 Q. **[112]** O.K. Parfait. Je reviendrais à la  
12 présentation qui a été faite... monsieur Graveline,  
13 la page 1, le portrait de la situation. Vous avez  
14 indiqué que sur les cent vingt-neuf mille  
15 (129 000), il y en a soixante pour cent (60 %) que  
16 c'est soit négligence ou refus par le client de  
17 donner accès, incluant les compteurs, les  
18 barricadés. Ce soixante (60)... un, ce décompte-là  
19 de soixante (60), trente-cinq (35) et cinq (5),  
20 vous êtes arrivés à ça comment?
- 21 R. Lors du déploiement, nos installateurs ont un outil  
22 qu'on appelle le MOM installation. Et quand ils se  
23 présentaient chez les clients, ils étaient codifiés  
24 dans le système avec prise de photos. C'est pour ça  
25 qu'on a des analyses pour dire, bon...

1 Q. **[113]** Parfait.

2 R. ... ça c'est un cas qui est soit barricadé, ou « Je  
3 me suis présenté chez le client puis le client m'a  
4 dit : non, non, non, tu ne me l'installes pas, » ou  
5 on a reçu une lettre. Ça a été codifié dans les  
6 systèmes, un système de déploiement qui n'est pas  
7 nos systèmes clientèle pour être capable de les  
8 identifier. C'est pour ça qu'on a un cinq pour cent  
9 (5 %) qui reste à analyser parce que les photos ne  
10 sont pas claires, elles ont mal été codées, ou des  
11 choses de même.

12 Q. **[114]** Parfait. Mais du soixante pour cent (60 %) «  
13 négligence ou refus », j'y vois une grande  
14 distinction, entre de la négligence, qui sont  
15 probablement les plus potentiels à vous dire  
16 « oui » et à faire partie du trente pour cent  
17 (30 %), peut-être, versus ceux qui refusent  
18 carrément de donner accès. Est-ce qu'on connaît  
19 cette proportion-là entre les deux?

20 R. Non, dans le fond...

21 Q. **[115]** Non?

22 (11 h 20)

23 R. ... c'est des refus d'accès. Puis, nous, on  
24 présume... quand c'est des refus clairs de clients,  
25 on le sait, puis les autres c'est des refus



1 d'accès, ça fait que je ne pourrais pas vous dire.  
2 Ça, on n'a vraiment pas cette information-là. On  
3 présume que là-dedans il y en a que c'était des  
4 clients qui n'ont tout simplement pas répondu à nos  
5 avis, à nos accroche-portes puis ces choses-là.

6 Q. **[116]** Parfait. Alors, je poursuis avec les photos  
7 édifiantes des compteurs enveloppés de broche  
8 Faraday, de la broche à poule essentiellement. Et  
9 vous avez mentionné que, à votre surprise,  
10 c'étaient des compteurs électroniques qui émettent  
11 les radiofréquences. Et les nouveaux compteurs qui  
12 vont être installés non communicants, est-ce que je  
13 me trompe ou, moi, j'avais la compréhension qu'ils  
14 étaient quand même communicants, mais uniquement  
15 quand on passe à côté puis on pèse sur le piton  
16 pour avoir la fréquence qui s'émet? Alors là je ne  
17 suis plus certaine de vous comprendre. Vos nouveaux  
18 non communicants, ils ne communiquent pas du tout?

19 R. Pas du tout.

20 Q. **[117]** Bon.

21 R. Ceux que vous parlez...

22 Q. **[118]** Oui.

23 R. ... c'est justement ceux qui sont sur la photo.

24 C'est des vieux...

25 Q. **[119]** Oui.

- 1 R. ... c'est des anciens modèles qu'on a depuis des  
2 années. Tandis que l'autre, le non communicant, il  
3 n'y a vraiment aucune radiofréquence.
- 4 Q. **[120]** Mais, eux autres, ils devraient être assez  
5 ouverts à savoir que les nouveaux, ils ne  
6 communiquent plus « pantoute » par rapport à la  
7 situation que vous avez exprimée. Il me semble  
8 qu'eux autres aussi, je les embarquerais dans un  
9 trente pour cent (30 %) facile à aller chercher. Il  
10 va en rester de moins en moins tantôt quand je vais  
11 avoir fini mon décompte, là.
- 12 R. J'aimerais ça que ce soit si simple que ça.
- 13 Q. **[121]** Oui, peut-être, ce n'est pas aussi simple. Je  
14 poursuis, et c'est un élément de clarification  
15 surtout dans la prochaine... prochaine image, la  
16 portée de la demande. On dit quatre-vingt-six pour  
17 cent (86 %) des installations électriques sont  
18 monophasées d'au plus deux cents ampères (200 A),  
19 c'est-à-dire donc qu'ils ont un quatorze pour cent  
20 (14 %) qui ne sont pas admissibles soit parce que  
21 ça pourrait être les quatre cents ampères (400 A)  
22 et plus. Est-ce que c'est ce que je dois déduire du  
23 chiffre?
- 24 R. Oui, c'est ça.
- 25 Q. **[122]** C'est ça. O.K. Merci. Maintenant, je reviens

1 à ce que vous avez indiqué tantôt sur la question  
2 des compteurs au sceau échu. Et en réponse, je  
3 pense, à maître Neuman, vous avez indiqué qu'Hydro,  
4 non, n'a jamais payé la pénalité qui est mille  
5 dollars (1 000 \$) par compteur par jour.  
6 Heureusement, ça ferait une grosse augmentation  
7 dans le coût de service, ça, pour le prochain  
8 dossier.

9 Et vous avez aussi indiqué que vous aviez  
10 déposé un plan à Mesures Canada pour éviter ces  
11 frais-là. Ce plan-là, il est à quel effet  
12 essentiellement? Globalement, là, je ne veux pas en  
13 avoir une copie, faites-vous-en pas. Mais, je veux  
14 juste que vous m'expliquiez qu'est-ce qu'il y a  
15 dans ça qui fait en sorte que Mesures Canada ne  
16 vous enverra pas une facture?

17 R. Dans le fond, quand on s'est assis avec Mesures  
18 Canada, ce qu'on leur a dit, c'est qu'on a fait une  
19 petite projection qui dit qu'on devrait en faire à  
20 peu près quatre cents (400) par mois pour réussir à  
21 les régler. Mais, il y a des périodes où, à cause  
22 des vacances, c'est moindre, mais ils sont très  
23 conscients de la charge de travail qu'on a puis  
24 leur... Dans le fond, ce qui les sécurise eux  
25 autres, c'est qu'on leur fait un suivi

1 hebdomadaire. Ça fait que s'ils se rendent compte  
2 qu'on ne fait pas d'efforts, c'est là où ça  
3 pourrait être problématique.

4 Mais, à chaque fois qu'on a une  
5 problématique, nous, on documente à Mesures Canada  
6 « voici ce qui s'est passé avec tel numéro de... »  
7 Ils nous suivent vraiment au numéro de compteur,  
8 hein. C'est vraiment, il faut documenter chacun des  
9 cas qu'on ne réussit pas à installer. Ça fait que,  
10 dans le fond, ce qu'on leur disait, c'est à peu  
11 près quatre cents (400) par mois, mais suivis  
12 hebdomadairement. Ça fait qu'il y a des mois, on va  
13 en faire six cents (600), peut-être plus puis  
14 d'autres moins, là, mais ça ressemble à ça.

15 Q. **[123]** O.K. Et ce que vous avez indiqué en réponse à  
16 une demande de renseignements, c'est que pour le  
17 moment, vous avez identifié, et je crois comprendre  
18 que, suite à une réponse ultérieure, pour deux  
19 mille seize (2016), il y a deux mille deux cents  
20 (2200) compteurs dont le sceau est échu. C'est bien  
21 ça?

22 R. Pour deux mille seize (2016), dans mes cas  
23 difficiles d'accès, j'ai deux mille (2000)  
24 compteurs dont les sceaux sont échus.

25 Q. **[124]** Parfait.

1 R. Mais, j'en ai deux mille (2000) autres en parallèle  
2 qui ne sont pas dans des cas difficiles d'accès que  
3 je change au fur et à mesure que j'avance dans le  
4 déploiement.

5 Q. **[125]** Et vos soixante-neuf mille (69 000) en deux  
6 mille dix-sept (2017), est-ce qu'il y en a beaucoup  
7 dans ça qui sont parmi les cent vingt-neuf mille  
8 (129 000) pour lesquels vous n'aurez pas le choix  
9 que d'y aller avec un avis d'interruption?

10 R. Il risque d'en avoir une bonne partie parce que mon  
11 déploiement va être pas mal complété.

12 (11 h 25)

13 Q. **[126]** O.K. Et... je pense que je suis à la veille  
14 de m'arrêter. Et j'irais quand même avec une... ce  
15 que je vous exprimerais ma difficulté de  
16 compréhension ou de conciliation entre ce qu'on  
17 veut faire par cette demande-ci qui est comme  
18 objectif de ne pas ralentir le déploiement des  
19 compteurs nouvelle génération, communicants ou pas  
20 communicants, idéalement communicants, on se  
21 comprend, et l'effet que 13.1.1 aura, dans le sens  
22 de dire, et vous l'avez dit, bien là on va les  
23 accepter, on va les tolérer jusqu'à on ne sait pas  
24 quand, vous nous dites ça va être moins de cinq  
25 ans, mais j'ai de la misère à concilier que... et

1 ce que vous avez mentionné à dix heures trente-six  
2 (10 h 36), l'important, c'est de changer le  
3 compteur, hein, versus ce qu'on... l'effet qu'aura  
4 13.1.1 de dire, bon, bien coudonc, ça, ça va  
5 permettre à tous ceux qui ont des vieux compteurs  
6 de les garder jusqu'à tant que le sceau soit échu  
7 mais on aura eu l'opportunité de leur facturer cent  
8 quarante-cinq piastres (145 \$) par année. Quatre-  
9 vingt-cinq plus cinq fois... douze (12) fois cinq.  
10 O.K.? Alors j'ai de la misère, là, c'est... Je ne  
11 suis pas sûre que je vous suis dans la logique de  
12 tout ça.

13 Mme JOHANNE BABIN :

14 R. Bon. Dans le fond, ce que ça vise, là, moi, demain  
15 matin, s'il faut que je me mette à interrompre, il  
16 va y avoir des frais très élevés pour ça, hein? La  
17 logistique puis les frais qu'il va falloir que je  
18 mette en place, c'est énorme. Puis, parallèlement à  
19 ça, je vais devoir continuer à lire des compteurs  
20 pour des clients qui ont gardé leur vieux compteur  
21 pour lequel ils ne paient pas pour les frais de  
22 relève et là, j'ai une logistique à faire qui est  
23 vraiment énorme pour réussir à lire ça si je veux  
24 respecter les conditions de service.

25 Ça fait qu'il y a deux volets, je vous

1        dirais. Moi, je veux que ces gens-là paient pour la  
2        lecture le temps que je puisse, moi, régulariser  
3        les choses puis que je puisse éventuellement aller  
4        changer le compteur. Ça fait que je vais prioriser  
5        les charges de travail des gens à qui je vais  
6        devoir changer les compteurs par mes sceaux échus  
7        en premier puis après ça, les travaux, je vais  
8        gérer ça avec les clients. Et les clients que c'est  
9        juste un refus, bien comme les autres, ils vont  
10       payer des frais de lecture, au moins que je sois  
11       capable de les lire puis qu'ils absorbent les  
12       frais.

13      Q. **[127]** Mais je me permettrai d'indiquer que j'ai  
14       dans ma charge de travail deux dossiers de plainte  
15       de gens qui ont opté pour l'option de retrait,  
16       hein, qui en ont des non-communicants et pour  
17       lesquels la relève n'a pas été faite depuis un an.  
18       Alors ce n'est pas une question de trois fois par  
19       année comme c'est supposé être. Alors il y a de ces  
20       cas-là. Alors je prends avec un petit grain de sel,  
21       là, le fait, là, que vous les lisez conformément  
22       aux conditions de services. C'est le monde idéal,  
23       mais je peux comprendre que ça n'a pas l'air à se  
24       faire tout le temps.

25      R. Bien, à la fin de l'année, ils devraient être lus

1 trois fois dans l'année. Mais vous comprenez que  
2 quand j'en ai cent vingt-neuf mille (129 000)  
3 autres à lire, je priorise mes non-communicants,  
4 mais il faut que je les aie tous lus, quand même, à  
5 la fin de l'année, au moins une fois dans l'année,  
6 là.

7 Q. **[128]** C'est bien. Merci, je n'ai pas d'autres  
8 questions, je vous remercie.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Q. **[129]** Merci, Madame Pelletier. Alors, je vais peut-  
11 être avoir juste deux ou trois questions.

12 J'aimerais revenir sur les quatre cents ampères  
13 (400 A). J'ai fait un petit calcul, là, le quatorze  
14 pour cent (14 %), ça donnerait environ dix-huit  
15 mille (18 000) clients qui font partie du cent  
16 vingt-neuf mille (129 000) qui auraient des  
17 compteurs de quatre cents ampères (400 A), donc,  
18 ces clients-là ne seraient pas touchés par la  
19 proposition qui est sur la table, quelles vont être  
20 les actions du Distributeur? Est-ce que vous allez  
21 suspendre les démarches tout de même auprès de ces  
22 clients-là le temps qu'une décision soit rendue en  
23 ce qui a trait à la possibilité de leur offrir  
24 aussi l'option de retrait?

25 R. Pour ce qui est du pourcentage, là, je ne suis pas



1 sùre que c'est quatorze pour cent (14 %) pour les  
2 quatre cents (400), il faudrait juste vérifier,  
3 parce que là dedans, il y a les gens, peut-être,  
4 qui ont déjà été interrompus, qui n'ont plus le  
5 droit à l'option de retrait, là, ça fait qu'il  
6 faudrait que je vérifie.

7 Puis pour ce qui est des quatre cents  
8 ampères (400 A), bien on serait prêts à attendre,  
9 parce qu'on a fait une offre, on est en train...  
10 là, je ne peux même pas leur installer des  
11 compteurs, puis on travaille dessus, on a fait la  
12 demande d'avoir des compteurs non communicants pour  
13 les quatre cents ampères (400 A), qu'on ne facture  
14 pas de la puissance, ça fait qu'on pourrait  
15 attendre, là, d'avoir le go de la Régie, là, avec  
16 nos compteurs pour pouvoir le faire.

17 Q. **[130]** Est-ce que par rapport... parce qu'il y a,  
18 comme vous le savez, des dossiers de plainte qui  
19 sont à l'étude à l'égard de ces cas-là, est-ce  
20 qu'on comprend qu'il va y avoir un avis... une  
21 demande pour que la Régie suspende le traitement de  
22 ces dossiers-là jusqu'à ce qu'une décision finale  
23 soit rendue dans le dossier des conditions de  
24 service?

25 R. On pourrait le faire puis on pourrait leur offrir

1 la même chose, éventuellement, quand on aura le  
2 compteur, là, pour les clients, là, la même  
3 affaire.

4 (11 h 30)

5 Q. **[131]** O.K. J'aimerais revenir sur la proposition de  
6 texte, là, pour l'article 13.1.1 et l'ajout de  
7 « autre ». Là, je ne suis pas certaine d'avoir bien  
8 saisi toutes les conséquences d'ajouter ce petit  
9 « autre » parce qu'on parle des clients... bon, on  
10 va présumer, là, que le client actuel qui ne donne  
11 pas accès au compteur ou qui n'effectue pas les  
12 travaux, bon, va avoir... vont être réputés avoir  
13 fait une demande d'option de retrait, à la  
14 condition qu'ils respectent les autres conditions  
15 prévues à 10.4. Est-ce que ça veut dire que les  
16 clients qui ont des installations non conformes,  
17 ils vont pouvoir garder leurs installations non  
18 conformes puis avoir droit à l'option de retrait ou  
19 si ça va quand même être réservé aux clients qui  
20 vont vous donner quand même un accès au moins pour  
21 la relève et qui vont... puis pour ceux qui auront  
22 leur installation toujours non conforme, bien ça va  
23 être l'interruption de service, là, qui normalement  
24 devrait être privilégiée? En tout cas, j'avais de  
25 la misère à saisir, là, l'impact de ce petit

1 « autre » qui peut avoir l'air anodin, mais ça  
2 pourrait peut-être donner le droit aux gens de  
3 dire, bien moi, je respecte les autres conditions,  
4 puis même si ce n'est pas conforme, je devrais  
5 avoir le droit de juste payer mon cinq piastres  
6 (5 \$) par mois puis vous n'avez pas la possibilité  
7 de m'interrompre, là.

8 R. Dans le fond, le « autre », là, c'était pour les  
9 cas où... si, admettons, le client a été  
10 interrompu, il n'a pas le droit d'avoir l'option de  
11 retrait. Si... tous les cas qui existent déjà.  
12 Quand on parle de cas non conformes, c'est, par  
13 contre, admettons que tu as mis un grillage dessus  
14 puis tu veux payer les frais d'option de retrait,  
15 ce qu'on disait, tu vas payer les frais d'option de  
16 retrait, mais quand je vais arriver au sceau échu,  
17 tu vas être obligé de tout enlever, tu vas être  
18 obligé... que moi, j'aille changer ton compteur  
19 pour des raisons... m'assurer que le compteur  
20 mesure bien.

21 La non-conformité, c'est par exemple  
22 l'encastrier dans le déclin, là, dans le  
23 « clabord ». C'était super beau, là, mais je ne  
24 peux même plus aller enlever le compteur. Ça fait  
25 que si le compteur, ce que je disais, le sceau est

1 encore bon puis tu veux payer les frais de l'option  
2 de retrait, tu vas les payer, mais quand le sceau  
3 va être échu, tu vas être obligé de tout enlever le  
4 « clabord » puis là, c'est... tu ne pourras plus le  
5 remettre après, là, parce qu'il y a des questions  
6 de sécurité et tout, là.

7 (11 h 34)

8 M. RENAUD GRAVELINE :

9 R. Et ici, c'est... C'est qu'on a créé une boucle, une  
10 boucle sans fin, dans le fond, où on dit ici on va  
11 appliquer le 13.1 si vous respectez les conditions  
12 du 10.4 mais on a créé le 10.1 pour une question de  
13 non-accès. Le 10.4 dit : s'il y a non accès, c'est  
14 pas admissible. Ça fait qu'on revient au 13.1 puis  
15 finalement on ne sera jamais capable de  
16 l'appliquer. Ça fait qu'on réfère au 10.4 en  
17 disant : outre la question de d'accès, parce qu'on  
18 le traite en exception dans le 13.1, toutes les  
19 autres conditions s'appliquent. Exemple, s'il y a  
20 eu interruption ou s'il y a eu avis dans les...  
21 dans les quarante-cinq... avis d'interruption dans  
22 les quarante-cinq (45) jours pour non paiement ou  
23 toute autre raison.

24 Q. **[132]** Mais dans les conditions prévues à 10.4, là,  
25 il y a aussi la conformité. O.K. Non, c'est pas là.

1 O.K. C'est à 13.1. Dans le fond ça revient à...  
2 O.K. Je reviens par rapport aux frais  
3 d'installation, là, de quatre-vingt cinq dollars  
4 (85 \$). Dans le fond, ce que vous nous demandez  
5 c'est de permettre... d'exiger ces frais-là à  
6 l'avance au client. C'est un paiement à l'avance et  
7 au moment où l'installation réelle d'un compteur  
8 non communicant sera faite, bien on ne demandera  
9 pas ce quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) là.  
10 Si jamais on a de la difficulté avec ce  
11 frais d'installation pour une installation qui va  
12 se faire plus tard, est-ce que ça demeure quand  
13 même un incitatif de facturer le cinq dollars (5 \$)  
14 par mois pour les frais de relève et que ça rend  
15 une situation... votre tolérance plus officielle,  
16 de tolérer les clients qui ont des compteurs qui  
17 sont quand même dans les normes, mais pour lesquels  
18 il va y avoir une relève qui devra être faite  
19 inévitablement, qu'ils paient le cinq dollars (5 \$)  
20 puis le jour où ils feront une demande pour obtenir  
21 un compteur non communicant, bien les frais à ce  
22 moment-là d'installation ou les futurs frais  
23 d'intervention, là, pourront leur être exigés. Est-  
24 ce que c'est... ce serait un gros frein à la  
25 réussite de ce que vous envisagez comme... comme

1       démarche, là, si le quatre-vingt-cinq dollars  
2       (85 \$) n'était pas... qu'il n'était pas possible de  
3       l'exiger?

4       R. On croit effectivement que le quatre-vingt-cinq  
5       dollars (85 \$), si on le facture, on perd un levier  
6       important pour inciter les clients. Et le quatre-  
7       vingt-cinq dollars (85 \$), comme on disait tantôt,  
8       ne couvre pas seulement l'installation, mais aussi  
9       toutes les démarches qu'on va entamer dès  
10       maintenant. Le nombre d'appels, madame Babin vous  
11       le disait tantôt, il y a déjà cinq appels qui ont  
12       été faits dans le cadre du projet, il y a déjà des  
13       démarches qui ont été faites dans le cadre du  
14       projet. Et là, on entame des nouvelles démarches,  
15       donc le quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) est là  
16       aussi pour couvrir ces coûts-là, des coûts qu'on  
17       va... qu'on va supporter très... très rapidement à  
18       court terme dès qu'on va enclencher le processus.  
19       Mais on croit vraiment que ça ne sera pas un  
20       levier, si on enlève le quatre-vingt-cinq dollars  
21       (85 \$) ça ne sera pas un levier suffisant pour  
22       inciter les clients à... à faire un choix et à nous  
23       appeler et à... Et ce qu'on va probablement faire  
24       dans ce cas-là, on se servirait de l'interruption  
25       dans ce cas-là. On examinerait, du moins,

1 sérieusement la possibilité d'utiliser tout de  
2 suite l'interruption.

3 Q. **[133]** La difficulté c'est plus peut-être lié à la  
4 définition de ce frais-là, t'sais. Le frais de  
5 quatre-vingt-cinq dollars (85 \$) a vraiment été  
6 calculé pour l'installation d'un compteur. Qu'est-  
7 ce que ça prend, le temps, pour installer un  
8 compteur non communicant, là. Donc on... il y a un  
9 estimé qui a été fait, un frais moyen de quatre-  
10 vingt-cinq (85 \$), qui sera probablement un peu  
11 plus... vous proposez une somme plus élevée pour le  
12 futur. Ça n'a rien à voir avec les interventions  
13 qui doivent être faites auprès de clients qui sont  
14 plus rebelles. Il n'y a pas... il n'y a pas de lien  
15 entre, t'sais. Je comprends que dans votre esprit  
16 ça permettrait de créer un incitatif puis de  
17 couvrir au moins une partie des coûts que vous...  
18 vous avez... que vous allez réaliser dans les  
19 prochains... les prochains mois, mais il n'y a  
20 comme pas de lien, t'sais. Ça peut être un frais  
21 d'intervention spécifique pour ces cas-là, là c'est  
22 autre chose que d'utiliser des frais existants. Je  
23 comprenais que vous vouliez faire ça simple, là,  
24 mais des fois, en voulant faire ça simple, on se  
25 complique la vie?

1 (11 h 38)

2 R. Ce qu'on pourrait faire, puis je comprends très  
3 bien la difficulté puis on s'est cassé la tête. Ce  
4 qu'on pourrait peut-être faire c'est prendre  
5 l'engagement de réévaluer quelles sont ces  
6 démarches-là, qu'on va faire, et de présenter à la  
7 Régie un nouveau frais qui porterait le bon  
8 libellé, qui représenterait vraiment quel est le  
9 coût des démarches qu'on va faire, l'envoi des  
10 lettres, l'appel aux clients et tout ça. On  
11 pourrait prendre cet engagement-là, on pourrait...

12 Q. **[134]** Et, ça, ça pourrait être fait rapidement?

13 R. Oui, très rapidement.

14 Mme LOUISE PELLETIER :

15 Q. **[135]** O.K. Comme quoi, très rapidement? Juste pour  
16 avoir une idée, on doit gérer les vacances à même  
17 le banc ici, là.

18 R. Jeudi midi, je pense qu'on serait en mesure de  
19 livrer quelque chose de solide.

20 Q. **[136]** O.K.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Q. **[137]** Donc, ce serait l'engagement numéro 1.

23 Me SIMON TURMEL :

24 L'engagement numéro 1, effectivement. Peut-être le  
25 libeller.



1 R. Dans le fond, c'est calculer le coût des  
2 interventions ou le coût de...

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Q. **[138]** Moyen.

5 R. ... la démarche pour appliquer... par client pour  
6 appliquer l'article 13.1.1.

7

8 E-1 : Calculer le coût moyen de la démarche par  
9 client pour l'application de l'article  
10 13.1.1 et donner un nom pour la désigner

11

12 Me SIMON TURMEL :

13 Q. **[139]** Tout en suggérant un nom de frais approprié.

14 R. Oui.

15 M. FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. On va revoir la terminologie au besoin.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Q. **[140]** Ce n'est peut-être pas le montant qui est  
19 problématique parce que c'est sûr qu'on s'entend  
20 qu'il y a un coût moyen, là, mais que d'avoir une  
21 appellation c'est qu'on ne ferait plus de lien avec  
22 les frais d'installation puisqu'il n'y a pas  
23 d'installation mais qu'il y aurait des frais  
24 d'intervention qui seraient exigés à tous les  
25 clients qui, finalement, refuseraient un compteur

1 de nouvelle génération et qui seraient présumés  
2 opter pour l'option de retrait. On s'entend avec...  
3 à ce que ce soit un coût moyen raisonnable.

4 R. On comprend très bien, Maître Rozon.

5 Q. **[141]** C'est bon.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Cela termine les questions de la formation. Je vois  
8 qu'il est déjà rendu près de midi moins quart  
9 (11 h 45). Je vous suggérerais peut-être la pause  
10 lunch. Retour à treize heures (13 h) pour les  
11 plaidoiries. Merci.

12 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

13 REPRISE DE L'AUDIENCE

14 (13 h 31)

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Maître Turmel?

17 Me SIMON TURMEL :

18 Oui.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 La parole est à vous.

21 Me SIMON TURMEL :

22 Merci beaucoup. Madame la Présidente, Madame la  
23 Régisseuse, Monsieur le Régisseur.

24 Mme LOUISE PELLETIER :

25 Maître Neuman, on peut laisser tomber le

1 cellulaire, s'il vous plaît. Je vous remercie.  
2 PLAIDOIRIE DE Me SIMON TURMEL :  
3 Merci. Dans un premier temps, je veux peut-être...  
4 maître de Repentigny nous a fourni, finalement, une  
5 proposition d'article. Je voudrais peut-être  
6 effectivement commencer par cette proposition. Le  
7 Distributeur a regardé le tout, a regardé  
8 l'article, et on doit effectivement dire qu'on est  
9 très à l'aise avec cet article-là. On pense que  
10 l'article est plus simple à comprendre, bien  
11 structuré. La seule nuance que je vais apporter,  
12 c'est une nuance pour laquelle... je fais suite à  
13 l'engagement qui a été pris plus tôt ce matin,  
14 c'est la question de frais d'intervention.

15 C'est sûr, nous, dans l'article qu'on avait  
16 proposé, on parlait de « frais initiaux  
17 d'installation ». On a réfléchi à la question ce  
18 midi puis on a fait des vérifications avec  
19 différentes personnes. La raison pour laquelle on  
20 avait mis « frais initiaux d'installation » est  
21 d'ordre informatique, c'est-à-dire c'est un frais  
22 qui existe déjà; alors que si on veut créer un  
23 nouveau frais, il y a vraisemblablement du  
24 développement informatique à faire et il y a  
25 certaines contraintes.

1                   Donc, on est en train actuellement de faire  
2 ces vérifications-là. Je ne sais pas, créer un  
3 nouveau frais, qu'est-ce que ça peut représenter  
4 comme développement informatique avec le système du  
5 Distributeur, avec SAP, mais ce sont  
6 essentiellement les vérifications qu'on est en  
7 train de faire, justement, pour voir qu'est-ce qui  
8 peut être fait par rapport à ça.

9                   On comprend très bien ce que vous nous avez  
10 dit puis le malaise avec le terme qui était là. Il  
11 y avait une question pratique et je dirais même  
12 économique qui était liée justement à l'utilisation  
13 de ce terme-là. Mais on va vous revenir plus en  
14 profondeur sur cette question-là quand... jeudi  
15 midi, c'est-à-dire au moment où on doit répondre à  
16 l'engagement puis, bon, pour vous dire justement  
17 qu'est-ce qu'il est possible de faire relativement  
18 aux termes utilisés.

19                   Dans un deuxième temps, une question qui  
20 avait été adressée, je pense, par vous, Madame la  
21 Présidente, relativement au dossier de quatre cents  
22 ampères (400 A) devant la Régie en matière de  
23 plainte. Simplement pour préciser que le  
24 Distributeur a déjà fait la demande pour suspendre  
25 les dossiers de quatre cents ampères (400 A). Il y

1 en avait peut-être quatre ou cinq. Vous allez peut-  
2 être poser la question pourquoi on n'a pas fait la  
3 demande pour tous les dossiers? On a fait la  
4 demande pour les dossiers qui pouvaient être  
5 admissibles suivant l'option que l'on présente dans  
6 le nouveau dossier. Par exemple, il y avait un  
7 dossier, c'est un polyphasé, un compteur polyphasé,  
8 donc il ne serait pas admissible. Donc, on a fait  
9 ça uniquement en regard des dossiers qui seraient  
10 admissibles suivant la proposition que l'on fait.

11 Ceci étant, bon, arrivons à notre sujet. Et  
12 avant de le faire, peut-être que je vais juste  
13 distribuer le plan d'argumentation. J'étais sur le  
14 point d'oublier de le distribuer. Je crois qu'il y  
15 a... j'ai fait une douzaine de copies. J'imagine  
16 qu'il y en a suffisamment.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Peut-être pendant la distribution de votre plan  
19 d'argumentation. Si, par exemple, les frais  
20 d'intervention sont similaires aux frais  
21 d'installation...

22 Me SIMON TURMEL :

23 Oui.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 ... est-ce que la problématique est la même? C'est

1 parce que c'est l'appellation du frais qui cause  
2 problème dans le système SAP, et non pas le montant  
3 comme tel?

4 Me SIMON TURMEL :

5 Bien, en fait, c'est ce qu'on est en train de  
6 valider, justement, à savoir si, par exemple, on  
7 peut garder peut-être le même frais, le même  
8 montant, mais avec une appellation différente.  
9 C'est le genre de chose pour lequel on n'a pas  
10 encore de réponse à vous donner.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 O.K.

13 Me SIMON TURMEL :

14 On est en train de regarder les différentes options  
15 qui sont possibles à cet effet.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 O.K.

18 Me SIMON TURMEL :

19 Mais actuellement, on n'est pas encore capable...  
20 en mesure de vous répondre par rapport à ça mais on  
21 regarde cette possibilité-là.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci.

24 Me SIMON TURMEL :

25 Donc, bon, le plan est distribué. Donc, ici, on est

1 dans un dossier, justement, de conditions de  
2 service. Mais on est dans un dossier qui s'inscrit  
3 également dans la poursuite du projet LAD. Le  
4 projet LAD, le Distributeur, a procédé, finalement,  
5 au déploiement massif des compteurs. Jusqu'à ce  
6 jour environ trois point sept millions (3,7 M) de  
7 compteurs ont été installés.

8 (13 h 38)

9 On se trouve dans une situation où le  
10 déploiement massif est terminé, donc le déploiement  
11 qui se fait... qui s'est fait notamment par  
12 Capgemini et puis qui s'est fait de façon massive  
13 et assez bien fait. Mais, à ce jour, le  
14 Distribution est encore incapable de procéder à  
15 l'installation d'un CNG, d'un compteur de nouvelle  
16 génération chez environ cent vingt-neuf mille  
17 (129 000) clients.

18 Différentes raisons justement expliquent,  
19 la présentation qui a été faite par le panel est  
20 quand même assez éloquente à ce niveau-là.  
21 Différentes raisons expliquent cette incapacité à  
22 avoir accès aux différents compteurs. Ça peut être  
23 soit justement parce que les installations du  
24 client nécessitent des mises aux normes, donc des  
25 mises aux normes, on parle plus techniques. Ça peut

1 être au niveau de l'embase ou bien parce que  
2 justement il y a un élément devant le compteur.

3 On a juste à référer aux photos qu'on a  
4 vues avec le bout de galerie par exemple qui était  
5 devant le compteur où là ce n'est pas  
6 l'installation électrique du client qui est  
7 problématique, mais c'est quand même une  
8 intervention qui est nécessaire de la part du  
9 client afin que l'on puisse accéder au compteur  
10 afin de le changer.

11 Il y a également l'autre situation, le  
12 soixante pour cent (60 %), c'est-à-dire les clients  
13 pour lesquels, bon, ce n'est pas... c'est une  
14 question d'installation, mais c'est une question  
15 finalement on n'a pas été capable de prendre  
16 rendez-vous ou de communiquer avec le client ou on  
17 n'a pas été capable justement d'accéder pour  
18 pouvoir changer le compteur.

19 Je pense, c'est assez bien ressorti de la  
20 preuve. Bon. Le déploiement massif est terminé,  
21 puis maintenant on a vraiment cent vingt-neuf mille  
22 (129 000) cas d'espèce. Cent vingt-neuf mille  
23 (129 000) situations qui ne peuvent pas se traiter  
24 de façon massive, qui doivent vraiment nécessiter  
25 un traitement que je qualifierais de personnalisé



1 ou davantage personnalisé.

2 On peut penser juste à la nécessité  
3 justement quand on communique avec le client puis  
4 que le client a peut-être des correctifs à apporter  
5 à ses installations, juste de lui préciser ou de  
6 lui expliquer « regardez, c'est ça qu'on a besoin,  
7 on a besoin que vous enleviez le bout devant le  
8 compteur, le bout de patio pour être capable de  
9 l'installer. » On a besoin d'avoir une approche  
10 beaucoup plus personnalisée. Puis également, dans  
11 certains cas, ça peut être le client va, lui, si le  
12 client doit faire venir un maître électricien, ça  
13 peut prendre également peut-être des fois un  
14 certain temps.

15 Donc, on a eu, je pense, une belle séance  
16 photo justement qui vient illustrer les différentes  
17 situations, les différentes problématiques  
18 auxquelles le Distributeur maintenant est confronté  
19 à cet effet.

20 Malgré ceci, puis je pense qu'en lisant la  
21 DDR, peut-être ça s'est éclairci, la finalité ou  
22 l'objet qui est recherché justement par la demande  
23 que le Distributeur fait s'inscrire dans le cadre de  
24 la finalisation du projet LAD. Donc, le  
25 Distributeur désire concrétiser, finaliser le

1 projet dans les meilleurs temps et notamment pour  
2 pouvoir concrétiser les différents gains qui sont  
3 liés à la relève, mais également profiter de  
4 l'infrastructure qui est encore en place.

5 Pour ce faire, si on regarde les conditions  
6 de service qu'on a actuellement, parce qu'on  
7 s'entend, ce sont des dossiers, les cent vingt-neuf  
8 mille (129 000) qui nous restent, ce sont des  
9 clients pour lesquels un traitement plus  
10 personnalisé qui est nécessaire. Si on regarde les  
11 conditions de service telles qu'elles sont  
12 actuellement, le seul outil qu'on a pour nous aider  
13 justement dans le déploiement du projet pour  
14 traiter ces différents cas-là, c'est l'interruption  
15 de service.

16 Mais, l'interruption de service, en même  
17 temps... Regardez, je pense qu'on a très bien  
18 compris les explications qui ont été données ce  
19 matin. Oui, on va en avoir besoin, mais en même  
20 temps c'est un outil ou une solution de dernier  
21 recours.

22 Puis quand je dis une décision de dernier  
23 recours, c'est parce qu'il faut comprendre que  
24 l'interruption de service ce n'est pas uniquement  
25 l'envoi d'un avis. Oui, l'envoi d'un avis, c'est la

1 première étape à l'interruption de service, mais si  
2 suite à l'envoi de cet avis-là il n'y a pas de  
3 réaction, bien c'est quand même un lourd processus  
4 qui s'engage relativement aux conditions de  
5 service.

6           Puis ne perdons pas de vue que, bon,  
7 l'interruption de service peut généralement avoir  
8 lieu au compteur, mais dans les situations qui nous  
9 préoccupent plusieurs cas où on ne peut pas avoir  
10 une interruption de service au compteur. Puis ça,  
11 c'est généralement l'interruption peut-être la plus  
12 facile, mais ici, puisqu'on n'a pas d'interruption  
13 au compteur possible parce que dans plusieurs des  
14 cas, n'oublions pas, c'est qu'on a des problèmes  
15 d'accès, bien ça risque d'être des solutions un peu  
16 plus... un peu plus lourdes. Interruption au poteau  
17 quand c'est possible.

18 (13 h 44)

19           C'était pas possible dans tous les cas  
20 parce que si un branchement dessert plusieurs  
21 clients, bien on ne peut pas procéder à une  
22 interruption au poteau parce qu'à ce moment-là on  
23 va interrompre plus d'une personne.

24           Puis sinon il y a la nécessité d'avoir  
25 recours, par exemple, à une saisie de compteur, ça

1 c'est une autre possibilité qu'on a pour procéder à  
2 l'interruption du service. Mais c'est assez lourd,  
3 on fait ça de temps en temps en recouvrement, mais  
4 c'est assez lourd comme procédure parce qu'on a  
5 déjà besoin de huissiers, des fois peut-être besoin  
6 de serruriers. Les huissiers ne peuvent pas y aller  
7 seuls parce que là on parle d'enlever un compteur,  
8 on parle quand même de gestes mécaniques, donc il y  
9 a de la coordination avec les employés d'Hydro-  
10 Québec.

11 Puis après bien c'est pas tout, c'est une  
12 saisie revendication. Donc une saisie revendication  
13 ça implique d'aller devant la Cour pour la faire  
14 déclarer bonne et valable. Donc regardez, si on  
15 devait avoir, je ne sais pas, mille (1000) dossiers  
16 de saisie de compteurs à ouvrir devant la Cour, là,  
17 j'imagine qu'on aurait peut-être un petit appel du  
18 palais de justice chez Hydro-Québec assez  
19 rapidement. C'est quand même assez lourd.

20 Puis il y a d'autres éléments aussi au  
21 niveau de l'interruption de service, qui rendent le  
22 tout un petit peu plus, bien je ne dirais pas  
23 compliqué, mais qui rentrent en ligne de compte.  
24 Tout d'abord, bon, puis c'est ressorti vraiment  
25 aussi de ce que les témoins ont dit ce matin, tout

1 d'abord bien il y a l'hiver. On ne peut pas...  
2 Hydro-Québec ne peut pas procéder à une  
3 interruption de service durant l'hiver, donc déjà  
4 on a un certain nombre de mois où ce n'est pas  
5 possible d'utiliser cet outil.

6 Également, l'avis d'interruption - puis ça  
7 c'est écrit dans les conditions de service - est  
8 valide pendant quarante-cinq (45) jours. Donc ça  
9 implique une mécanique faisant en sorte qu'on ne  
10 voudrait pas être obligé à chaque quarante-cinq  
11 (45) jours, si on n'a pas été capable d'accéder ou  
12 de procéder à l'interruption, ça implique une  
13 certaine mécanique puis je ne pense qu'on voudrait  
14 être obligé à chaque quarante-cinq (45) jours de  
15 renvoyer des avis parce qu'on est rendu au  
16 quarante-troisième (43e) jour, on n'a pas réussi à  
17 procéder ou quoi que ce soit. Donc à ce niveau-là,  
18 il y a également différentes difficultés pour  
19 lesquelles on est tout à fait conscient.

20 Puis un autre élément, puis c'est ressorti,  
21 je pense que c'est monsieur Graveline qui a fait  
22 mention de ça, l'interruption de service, on a cent  
23 vingt-neuf mille (129 000) clients. Cent vingt-neuf  
24 mille (129 000) clients, là, c'est pas rien, c'est  
25 une population comme peut-être pas Trois-Rivières,

1       mais je ne sais pas quelle ville a cent-vingt-neuf  
2       mille (129 000) clients. Il y a sûrement des villes  
3       qui ont... qui ont cent vingt-neuf mille (129 000)  
4       clients et c'est quand même une bonne ville, c'est  
5       quand même une bonne... une bonne masse de clients.

6               Puis je ne pense pas que ce soit ni  
7       souhaitable ni réalisable de procéder à des  
8       interruptions de masse, tout simplement parce que,  
9       bon, pour les raisons que je vous ai mentionnées  
10       plus tôt, déjà interruption de service dans les  
11       cas, surtout dans les cas plus problématiques comme  
12       ceux qui nous préoccupent, c'est quand même assez  
13       lourd comme procédure à mettre en oeuvre. Mais  
14       également envoyer cent vingt-neuf mille (129 000)  
15       avis d'interruption, bien je doute que ce soit  
16       approprié puis proportionnel aussi à la situation  
17       qui nous occupe ou à la problématique à laquelle on  
18       fait face rendu à cette étape-ci du déploiement du  
19       projet LAD.

20               Donc on a ça, puis dans le fond ce qu'on  
21       comprend ou ce qu'on doit comprendre c'est que ces  
22       cent vingt-neuf mille (129 000) cas-là, qu'on parle  
23       d'interruption de service ou qu'on parle de  
24       l'option qu'on soulève, surtout du fait qu'on a  
25       besoin de solutions personnalisées, ce sont des cas

1 qui vont prendre un certain temps à régler. Ce sont  
2 des cas, on ne réglera pas ça en criant... en  
3 criant ciseaux ou en criant compteur, là. C'est des  
4 cas qui vont prendre un certain temps à régler, si  
5 ce n'est que pour faire les choses correctement,  
6 dans l'ordre puis adéquatement. Mais le temps que  
7 ça va prendre, c'est certain que ça va amener peut-  
8 être une certaine iniquité - j'ai de la misère avec  
9 ce mot-là, mais... j'ai beaucoup de misère - mais  
10 une certaine iniquité envers... envers la clientèle  
11 puis la clientèle à deux niveaux. Puis je vais vous  
12 expliquer.

13 Les cent vingt-neuf mille (129 000) clients  
14 qu'on a, les cent vingt-neuf mille (129 000)  
15 clients qui sont concernés continuent de nécessiter  
16 une relève manuelle. On a un releveur qui doit y  
17 aller parce qu'on n'a pas le choix de continuer à  
18 les facturer, ces clients-là. Donc la façon c'est  
19 une relève manuelle, c'est un... pas un compteur,  
20 mais un releveur qui va lire le compteur.

21 (13 h 48)

22 Mais l'offre de référence, il ne faut pas  
23 oublier l'offre de référence maintenant du  
24 Distributeur en matière de compteur... puis je  
25 parle en matière de compteur mais, en fait, ça va

1 plus loin que le compteur parce que l'offre de  
2 référence en matière de compteur c'est un CNG. Mais  
3 un CNG, ce que ça implique surtout, c'est qu'il n'y  
4 a plus de relève manuelle. Donc, l'offre de  
5 référence, c'est justement, c'est un compteur qui  
6 fait en sorte que le Distributeur n'a plus besoin  
7 de cette relève manuelle.

8 Malgré ceci, n'oublions pas... puis la  
9 Régie nous avait quand même demandé, justement, de  
10 développer l'option de retrait. Je sais que ça ne  
11 s'appelle plus comme ça dans les conditions de  
12 service, l'option de retrait, ou c'est compteur  
13 sans émission de radiofréquences mais on s'entend,  
14 quand on parle d'option de retrait. Donc, le  
15 Distributeur a effectivement développé, mis sur  
16 pied, justement, l'option de retrait, les compteurs  
17 non communicants qui est assortie, elle, d'une  
18 relève manuelle.

19 Je vous dis ça pour les raisons suivantes.  
20 C'est qu'il ne faut pas oublier, justement, que  
21 cette option de retrait là répond à certains  
22 principes réglementaires également en regard de  
23 références actuelles. Donc, l'option de retrait,  
24 bon, il y a une question de neutralité tarifaire  
25 mais également d'utilisateurs payeurs. C'est un



1           choix que le client fait d'avoir un compteur non  
2           communicant, donc il paie les différents frais  
3           mensuels liés à la relève. Également, neutralité  
4           tarifaire, finalement, c'est par l'entremise des  
5           frais liés à l'option de retrait que le...  
6           finalement, les clients qui adhèrent à l'option de  
7           retrait assument les frais liés à cette relève  
8           manuelle.

9                        Mais on se retrouve, finalement, dans une  
10           situation où, puisqu'on a cent vingt-neuf mille  
11           (129 000) clients qui continuent à nécessiter une  
12           relève manuelle mais sans assumer les frais liés à  
13           cette relève-là, bien, c'est l'ensemble des autres  
14           clients qui, par l'entremise des tarifs, finissent  
15           par assumer les frais liés à la relève pour ces  
16           cas-là, donc première iniquité. Et deuxième, c'est  
17           en regard de ceux qui acceptent de... ceux qui ont  
18           fait une demande express : « Je veux un compteur  
19           non communicant, je veux adhérer à l'option de  
20           retrait puis je suis prêt à payer les frais  
21           mensuels liés à cette option-là. »

22                        Donc, d'une certaine façon, on peut parler  
23           de barricader mais, en même temps, de façon plus  
24           générale, rendre son compteur inaccessible ou ne  
25           pas répondre au Distributeur lorsque l'on appelle

1 pour prendre rendez-vous pour changer le compteur  
2 ou quoi que ce soit ne devrait pas être, je dirais,  
3 récompensé, d'une certaine façon, en profitant  
4 d'une relève manuelle sans frais. Et là l'iniquité  
5 par rapport, justement, à l'ensemble des clients.

6 Donc, c'est dans ce contexte-là puis dans  
7 le contexte aussi que j'ai mentionné plus tôt,  
8 c'est-à-dire qu'on a cent vingt-neuf mille  
9 (129 000) clients qui vont nécessiter des solutions  
10 ou des approches plus personnalisées. Donc,  
11 approches plus personnalisées, ça implique  
12 également plus de temps, ça implique le temps  
13 nécessaire pour faire ces approches-là.

14 Donc, c'est dans ce cadre-là que le  
15 Distributeur, justement, demande l'adoption  
16 provisoire de l'article 13.1.1 des conditions de  
17 service d'électricité. En fait, je l'ai mentionné  
18 plus tôt, le Distributeur ne renonce pas à  
19 l'interruption, puis c'est ressorti ce matin. Je  
20 pense qu'on est tous conscients que certains cas,  
21 une fois qu'on va avoir tout essayé, bien, c'est  
22 peut-être la... on n'aura peut-être pas le choix  
23 d'en arriver à l'interruption. Mais, en même temps,  
24 c'est une solution, c'est un outil que je  
25 qualifierais de complémentaire, qui va permettre...

1 qui va permettre, justement, d'épurer ou de  
2 concentrer l'interruption uniquement aux cas pour  
3 lesquels on n'aura vraiment pas le choix d'en  
4 arriver là.

5 Je veux également peut-être juste préciser.  
6 Quand j'écoutais mon confrère, maître Neuman,  
7 parler ce matin, il semblait dire que l'article  
8 13.1.1 c'est un choix qui est conféré... qui serait  
9 conféré aux clients. Bien, il faut juste faire  
10 attention dans les termes. Ici, ce n'est pas  
11 véritablement un choix qui est conféré aux clients.  
12 En fait, ce n'est pas un choix qui est conféré aux  
13 clients. Un choix c'est le client qui appelle  
14 puis : « Moi, je veux l'option de retrait » ou « Je  
15 veux un compteur de nouvelle génération ». C'est  
16 plutôt un outil qui va permettre au Distributeur de  
17 facturer les différents frais dans les situations  
18 qui sont prévues. Puis situations qui se trouvent à  
19 être en même temps, ça va être limité dans le  
20 temps.

21 (13 h 54)

22 Madame Babin, dans son témoignage ce matin,  
23 l'a très bien mentionné. Bon, on a nos deux  
24 mille... deux mille quatre cents (2400), je ne sais  
25 plus exactement, compteurs avec des sceaux échus

1           actuellement. Mais dès la fin de... dès deux mille  
2           dix-sept (2017), on en a... il va y en avoir à peu  
3           près soixante ou soixante-neuf mille (69 000), je  
4           ne me souviens plus du chiffre exact, mais il va y  
5           avoir un nombre important qui va s'ajouter. Puis,  
6           il va y avoir un côté exponentiel à ça puis ça  
7           s'explique. C'est parce que, finalement, beaucoup  
8           des compteurs qui sont là dans le champ, c'est des  
9           compteurs qui sont d'ancienne génération. Donc, ils  
10          commencent à avoir un certain âge.

11                        Donc, cette réalité-là, opérationnelle,  
12          cette réalité-là qui découle justement des  
13          compteurs qui sont dans le champ fait en sorte que,  
14          assez rapidement... assez rapidement, justement,  
15          l'ensemble des compteurs va être changé, soit par  
16          un CNG ou même par un CNC si c'est ce que le client  
17          souhaite.

18                       Également, puis ça, je reviens peut-être  
19          sur certaines questions qu'il y avait dans le cadre  
20          de la demande de renseignements, ce n'est pas la  
21          création non plus d'un droit à un compteur  
22          électromécanique, cet article-là. Ce n'est pas...  
23          le Distributeur ne vient pas créer un droit qu'un  
24          client pourrait avoir de conserver son compteur  
25          électromécanique, non. C'est une solution qui va

1 s'appliquer pendant une période de transition de  
2 quelques années certainement, pour compléter le  
3 projet LAD en réduisant le plus possible les  
4 différentes iniquités. Donc, c'est aucunement un  
5 droit au compteur électromécanique.

6 Bon, dans la proposition du Distributeur...  
7 la proposition du Distributeur, en réalité,  
8 finalement, c'est finalement la possibilité de  
9 facturer les frais mensuels, de facturer aux  
10 clients, suite à l'envoi d'un avis écrit, de  
11 facturer les frais mensuels de relève, parce que  
12 effectivement il y a une relève manuelle qui est  
13 nécessaire, ainsi que les frais initiaux  
14 d'installation, sous réserve du nouveau titre,  
15 peut-être ou peut-être pas, de ces frais-là pour  
16 lesquels on vous reviendra jeudi.

17 Mais ce qui est important de comprendre,  
18 c'est justement par rapport à ces frais-là initiaux  
19 d'installation, ou peu importe le titre futur si ça  
20 devait changer, ce qu'il faut comprendre, c'est que  
21 le traitement, on est encore dans la même  
22 continuité. On est cent vingt-neuf mille (129 000)  
23 cas qui nécessitent une approche davantage  
24 personnalisée, qui vont nécessiter plus de temps,  
25 qui vont nécessiter justement même un appel

1 téléphonique pour expliquer à un client c'est quoi  
2 qu'il doit faire avec son embase, pour lui dire :  
3 « Regardez, votre embase, il y a un point chaud.  
4 Voici ce que vous devez faire, ta-ta-ta, » appeler  
5 le maître électricien, ou même juste l'envoi des  
6 lettres. Ce sont des cas qui vont nécessiter...  
7 qu'il y a une certaine lourdeur, finalement,  
8 administrative pour traiter ces cas-là, beaucoup  
9 plus lourde que les cas qu'on traitait dans le  
10 cadre d'un déploiement massif. Ça, c'est sans  
11 compter le déplacement qui, éventuellement, va être  
12 nécessaire pour changer le compteur, que ce soit  
13 par un CNC ou par un CNG.

14           Donc, ces difficultés-là d'accès font en  
15 sorte que, justement, le Distributeur doit passer  
16 beaucoup plus de temps à gérer ces cas-là, ces  
17 situations. Mais c'est important... bah, important,  
18 plus ou moins, mais ça peut être intéressant de  
19 souligner, justement, que si on procédait plutôt à  
20 l'interruption de service, puis il risque d'en  
21 avoir mais les frais... bon, il y a des frais  
22 d'interruption de service qui seraient facturés aux  
23 clients; ça a été confirmé ce matin. Puis, dans les  
24 cas où, justement, le Distributeur n'a pas accès au  
25 compteur, bon, les frais sont quand même de trois

1 cent soixante et un dollars (361 \$). Donc, c'est  
2 des frais qui sont quand même beaucoup plus élevés  
3 que le frais initial d'installation.

4           Donc, j'ai l'impression que je vais me  
5 répéter un petit peu mais je pense que c'est  
6 important de le dire, on a une proposition ici que  
7 le Distributeur considère avantageuse mais à  
8 plusieurs points de vue. Tout d'abord, ça va donner  
9 le temps de compléter le projet LAD, puis je dirais  
10 de façon correcte, puis correcte c'est plutôt que  
11 d'envoyer des « batch » massives d'avis  
12 d'interruption, donc de façon correcte  
13 personnalisée puis, notamment, en entrant justement  
14 en communication avec les clients pour expliquer  
15 « regardez, c'est ça qui doit être fait, c'est ça  
16 l'intervention que vous devez faire à vos  
17 installations » pour également... Ça constitue  
18 également, puis ça c'est très important puis ça a  
19 bien sorti, un incitatif pour les clients que je  
20 qualifierais les négligents.

21 (14 h 00)

22           Donc, ceux pour qui, regardez, que ce  
23 soit... ça ne les dérange pas d'avoir un CNG, mais  
24 je pense c'est monsieur Graveline qui donnait  
25 l'exemple, on reçoit... on reçoit un papier de la

1 banque, si ce n'est pas une facture, bien on le met  
2 au recyclage. Moi-même je suis parfois un petit peu  
3 comme ça, sauf si je reçois des avis d'Hydro-  
4 Québec.

5 Mais, en recevant un avis de cette nature-  
6 là, un avis qui va dire au client « regardez, là,  
7 voilà où on en est rendu. Si vous ne nous aidez pas  
8 à avoir accès, à pouvoir changer votre compteur, il  
9 va y avoir ces frais-là qui vont vous être  
10 facturés » bien le Distributeur soumet que ça  
11 risque de permettre de régler quand même un nombre  
12 assez important des cent vingt-neuf mille (129 000)  
13 dossiers ou de cent vingt-neuf mille (129 000) cas  
14 qui nous intéressent. Donc, ceux qui repousseraient  
15 les travaux, là, les travaux requis, peut-être ça  
16 va les inciter à le faire un petit peu plus  
17 rapidement.

18 Puis ces frais-là, bon, ils vont pallier...  
19 regardez, c'est sûr que ça ne sera jamais parfait,  
20 mais ils vont pallier en bonne partie, je dirais  
21 l'iniquité par rapport aux clients qui paient déjà  
22 pour l'option de retrait, qui paient déjà leur  
23 montant mensuel. Puis jusqu'à un certain point,  
24 pour l'ensemble des clients aussi qui assument les  
25 différents frais liés au traitement de ces



1 dossiers-là par l'entremise des tarifs.

2 La proposition que le Distributeur fait  
3 actuellement, bon, c'est une proposition qu'on fait  
4 dans le cadre du dossier des conditions de service,  
5 dossier où on procède à une refonte des conditions  
6 de service. C'est un dossier qui a été initié plus  
7 tôt ce printemps. C'est sûr que l'article 13.1.1  
8 qu'on proposait, c'était l'article, je crois, 10.4  
9 alinéa ou ligne 4 du dossier qu'on propose ou du  
10 dossier de conditions de service.

11 C'est un dossier, bon, actuellement on ne  
12 sait pas nécessairement quand est-ce qu'on va avoir  
13 la décision sur le fond dans ce dossier-là. En  
14 fait, on ne sait pas non plus quand est-ce qu'on va  
15 avoir l'audience, donc il y a beaucoup de chemin à  
16 faire encore dans ce dossier-là. Puis un chemin qui  
17 pourrait prendre quand même un certain temps. Je ne  
18 pense pas que... On peut être optimiste, mais même  
19 si on est optimiste, ça va prendre quand même un  
20 certain temps, on s'entend là-dessus.

21 Toutefois, le Distributeur soumet que la  
22 demande actuelle ou l'article actuel qui est  
23 proposé répond ou... répond à une nécessité, un  
24 besoin qui est urgent puis ce serait... ce ne  
25 serait pas opportun d'attendre la décision sur le

1 fond au niveau des conditions de service. Puis  
2 c'est pour ça qu'on demande une adoption provisoire  
3 de l'article.

4 Puis une adoption provisoire, on s'entend  
5 la différence entre une adoption provisoire et une  
6 adoption finalement finale. C'est qu'au niveau  
7 final, on va pouvoir refaire un débat sur le fond  
8 de cet article-là. Mais, au niveau de l'adoption  
9 provisoire, bon, le Distributeur soumet ici  
10 finalement, ça devrait être les critères... les  
11 critères qui ont été développés justement pour  
12 l'injonction interlocutoire qui peuvent guider la  
13 Régie. La Régie n'est pas... ce n'est pas un guide  
14 que la Régie doit suivre absolument, mais c'est des  
15 critères qui peuvent ou qui devraient, de l'avis du  
16 Distributeur, guider la Régie dans son  
17 appréciation, dans son analyse du dossier ou de la  
18 demande qui est faite par le Distributeur.

19 Donc, si on regarde le tout, peut-être vous  
20 allez dire que je radote un petit peu, mais si on  
21 regarde finalement les différents éléments en  
22 regard des différents critères au niveau de  
23 l'injonction, bien c'est là qu'on peut voir  
24 justement, ça permet de voir la nécessité d'en  
25 arriver à cette solution-là rapidement plutôt que

1 d'attendre une décision pour le fond.

2           Donc, tout d'abord, c'est une situation,  
3 c'est un article qui serait de nature à répondre à  
4 une situation réelle. Puis quand je parle de  
5 situation réelle ici, je parle de finaliser  
6 finalement le projet LAD. C'est une demande qui  
7 s'inscrit également dans un contexte d'équité  
8 envers les clients du Distributeur.

9           Comme je vous l'ai mentionné tout à l'heure  
10 un petit peu plus tôt, bon, il y a la question des  
11 clients qui ont déjà des réelles options de retrait  
12 puis également l'ensemble des autres clients qui  
13 assument les différents frais liés à la relève pour  
14 ces cent vingt-neuf mille-là (129 000).

15           Donc, en adoptant dès maintenant l'article  
16 proposé, compte tenu des circonstances actuelles,  
17 c'est-à-dire nos cent vingt-neuf mille (129 000)  
18 puis la nécessité de procéder à finaliser le projet  
19 IMA, ça permet de venir finalement réconcilier le  
20 tout, je dirais, avec les concepts de neutralité  
21 tarifaire puis d'utilisateur payeur.

22 (14 h 05)

23           Également, ça permet d'assurer, justement,  
24 l'équité envers, comme je vous disais, les clients  
25 qui ont adhéré à l'option de retrait puis ça vient

1 lancer un message, aussi. Parce que, comme je l'ai  
2 dit tout à l'heure, la négligence ou le refus  
3 d'accès ne devrait pas être avantagé, récompensé,  
4 je ne sais pas comment le dire, mais le non-respect  
5 de certains articles des conditions de service,  
6 oui, le Distributeur a des obligations dans les  
7 conditions de service, mais les clients aussi ont  
8 des obligations. Puis le non-respect de ces  
9 obligations-là ne devrait pas être avantagé.

10 Puis je comprends très bien l'idée de  
11 l'interruption de service, peut-être, pour pallier  
12 à ça, mais comme j'ai dit tout à l'heure, comme  
13 j'ai mentionné tout à l'heure puis comme c'est  
14 ressorti de la preuve aussi, on ne pourra pas faire  
15 ces cent vingt-neuf mille (129 000) cas-là avec des  
16 interruptions massives, ça va prendre du temps à  
17 cause que ça demande une approche personnalisée.

18 Également, le Distributeur, puis là, on est  
19 peut-être au niveau de l'urgence, puis urgence, il  
20 faut le prendre entre guillemets, mais on est peut-  
21 être au niveau de la nécessité d'agir rapidement  
22 puis de la nécessité d'agir dans les meilleurs  
23 délais. Il y a plusieurs éléments qui rentrent en  
24 ligne de compte à ce niveau-là. Tout d'abord,  
25 madame Babin vous l'a dit plus tôt ce matin, le

1 Distributeur dispose encore de la structure, parce  
2 que envoyer des avis ou peu importe comment on s'y  
3 prend à envoyer les lettres, envoyer l'avis écrit,  
4 bien ça nécessite une structure, une structure  
5 opérationnelle pour être capable de répondre aux  
6 appels, pour être capable d'envoyer des lettres  
7 personnalisées, d'envoyer des lettres qui font état  
8 de la problématique réelle que chaque client a. Le  
9 Distributeur a encore cette structure-là  
10 actuellement.

11 Mais si on suspend tout pendant un an, bien  
12 regardez, là, le Distributeur ne peut pas maintenir  
13 une structure inutile et payer des employé, je ne  
14 dirai pas à rien faire, mais le Distributeur veut  
15 profiter du fait qu'il y ait encore la structure  
16 qui soit là actuellement.

17 Puis ce n'est pas... on n'est pas dans un  
18 dossier de compteurs échus, mais... ou dont le  
19 sceau est échu, mais ça fait quand même partie du  
20 portrait, d'un portrait global quand à, justement,  
21 cette nécessité-là de progresser le plus rapidement  
22 possible dans ce dossier-là. Madame Babin vous  
23 parlait de l'an prochain, de soixante-neuf mille  
24 (69 000) compteurs de plus qui vont venir à  
25 échéance. Ça, ce sont des compteurs qui vont

1 nécessaire un traitement, je dirais, accéléré, si  
2 ce n'est qu'à cause des différentes obligations que  
3 Mesures Canada... ou on est surveillés par Mesures  
4 Canada, disons ça, ils assurent un suivi assez  
5 serré, c'est ressorti du témoignage de madame  
6 Babin. Donc, si ce n'est qu'à cause de ça,  
7 justement, il va y avoir une priorisation par  
8 rapport à ces différents cas-là puis il y a une  
9 nécessité d'agir rapidement.

10           Puis au niveau de l'urgence, là, je  
11 reviendrais peut-être plus de façon plus précise  
12 sur la question du premier août. La question du  
13 premier août, là, bien, l'urgence à deux niveaux,  
14 c'est-à-dire l'adoption provisoire de l'article  
15 maintenant, mais également, on a demandé une  
16 décision pour le premier août, puis on est très  
17 conscients que le premier août, c'est assez rapide  
18 comme échéance. Mais le premier août, c'est  
19 important, parce que... ou assez rapidement, c'est  
20 important, parce que le Distributeur doit être  
21 également... doit savoir où il s'en va. C'est sûr,  
22 si la Régie dit non à la proposition, bien là, à ce  
23 moment-là, le seul outil qu'il va nous rester,  
24 c'est vraiment l'interruption de service.

25           Mais si on a une décision juste en octobre,

1 novembre, bien là, on s'approche du premier  
2 décembre, hein, donc en s'approchant du premier  
3 décembre, finalement, c'est presque d'un an complet  
4 qu'on retarde jusqu'au premier avril prochain pour  
5 pouvoir progresser dans le dossier puis pour  
6 pouvoir adresser le tout. Donc ici, on a vraiment  
7 une idée... on a vraiment une forme de nécessité  
8 d'avoir une décision quand même assez rapidement si  
9 ce n'est que pour être capable de s'aligner.

10           Puis au niveau de l'urgence - préjudice  
11 sérieux, regardez, il y a différents autres  
12 éléments qui sont mentionnés dans le plan  
13 d'argumentation, certains, justement, sur lesquels  
14 j'ai... que j'ai déjà mentionnés. Tout d'abord,  
15 comme j'ai mentionné, je pense que c'est illusoire  
16 de penser qu'on peut procéder à des interruptions  
17 de service sur cent vingt-neuf mille (129 000)  
18 installations en même temps, puis personne n'a  
19 intérêt... habituellement personne n'a intérêt à ce  
20 que ça se fasse, si ce n'est que pour éviter  
21 d'avoir des déluges de plaintes ou des choses comme  
22 ça.

23 (14 h 10)

24           Puis en fait, donc c'est une situation  
25 effectivement on a nécessité d'aller rapidement à

1 ce niveau-là. Puis plus... plus c'est long peut-  
2 être avant que l'article soit approuvé, moins le  
3 Distributeur sera en mesure de récupérer quelque  
4 coût que ce soit pour finalement les différentes  
5 visites infructueuses qui va... qui pourraient être  
6 faites ou les différentes démarches que le  
7 Distributeur va devoir effectuer pour procéder au  
8 remplacement des compteurs.

9 Puis également de l'avis du Distributeur,  
10 il y a une absence de préjudice pour la clientèle  
11 du Distributeur ici, qui serait liée à l'adoption  
12 provisoire de cet article-là. Parce que d'abord ça  
13 vient rétablir l'équité avec les clients qui ont  
14 adhéré à l'option de retrait, ça vient... puis donc  
15 on revient avec les concepts d'utilisateur-payeur  
16 puis de neutralité tarifaire.

17 Puis au niveau de la balance des  
18 inconvénients, bon, je pense qu'on peut comprendre  
19 que c'est une solution qui est moins drastique que  
20 l'interruption de service, mais on pense que c'est  
21 une solution qui va permettre d'inciter un nombre  
22 important de clients de communiquer avec le  
23 Distributeur afin que le compteur soit remplacé ou  
24 que les mesures soient prises. Puis en révisant  
25 beaucoup de cette façon-là de dossiers de cas, bien



1 on vient réduire de beaucoup justement les  
2 situations où le Distributeur devra avoir recours à  
3 des situations... à une interruption de service,  
4 qui est quand même, on l'a vu, qui peut être assez  
5 lourde et assez coûteuse et assez onéreuse  
6 justement, comme mesure dans plusieurs des cas.  
7 Parce que même une saisie de compteur, on s'entend  
8 que c'est quand même onéreux, il faut ouvrir un  
9 dossier de Cour, il y a plusieurs éléments, donc  
10 c'est quand même onéreux ces différentes approches-  
11 là.

12 Mais surtout, l'aspect important ici c'est  
13 que la mise en oeuvre de cet article-là va se faire  
14 de façon transparente envers la clientèle. Puis  
15 quand je dis transparente, bon, il y a l'avis écrit  
16 qui est mentionné à l'article, mais il y a  
17 également toutes les démarches qui vont être faites  
18 avant l'envoi de cet article écrit-là. Puis ça, je  
19 pense que c'est important d'y revenir.

20 C'est sûr que pour ces différentes  
21 démarches-là, le Distributeur va avoir besoin d'une  
22 certaine souplesse. Ça a très bien été expliqué par  
23 madame Babin ce matin. Chaque cas étant un cas  
24 d'espèce, chaque cas... chaque situation étant un  
25 petit peu particulière, bien si un client nous dit

1 non dès le départ, qu'il barricade son compteur  
2 puis qu'il dit : « Regardez, là, je ne veux pas que  
3 vous veniez. » Bon, on va envoyer l'avis écrit.  
4 Mais ça ne sert à rien de s'acharner puis d'envoyer  
5 cinq lettres ou d'envoyer plusieurs lettres. On  
6 n'aura pas plus de résultats.

7           Donc l'idée ici, avec ce processus de  
8 communication-là ou cette communication-là, c'est  
9 d'être capable de s'adapter justement à chacune des  
10 situations puis de... de bien gérer les ressources  
11 à cet effet. Mais il ne faut surtout pas oublier  
12 que l'objectif du Distributeur ici ça demeure de  
13 changer le plus de compteurs possible. Donc c'est  
14 pas d'interrompre, c'est pas nécessairement de  
15 charger des frais, c'est de changer le plus de  
16 compteurs possible, de terminer, de finaliser LAD.  
17 Donc juste ça, ça devrait rassurer quant à la  
18 communication, quant au processus de communication  
19 entre le Distributeur puis ses clients par rapport  
20 à ça.

21           Puis en fait, juste un dernier petit point  
22 pour terminer ma plaidoirie. Je vous parlais  
23 d'interruption de service, je vous parlais comment  
24 ça fonctionne l'interruption de service ou je vous  
25 parlais des différentes démarches, mais il y a une

1 démarche qu'on oublie beaucoup aussi au niveau de  
2 l'interruption de service, c'est qu'une fois qu'un  
3 client est interrompu, bien après il faut aller le  
4 réalimenter. Donc il va y avoir un nouveau  
5 déplacement. Ça s'ajoute au processus  
6 d'interruption de service. C'est pas juste  
7 d'interrompre, mais c'est de retourner plus tard  
8 pour réalimenter. Donc on voit que c'est quand même  
9 une certaine lourdeur à cette approche, à ce  
10 processus.

11                   Donc pour l'ensemble de ces raisons  
12 justement, le Distributeur demande à la Régie  
13 d'approuver provisoirement à la date, finalement,  
14 de décision, à la date où la décision sera rendue,  
15 l'article 13.1.1. Merci.

16 (14 h 15)

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Je vais peut-être avoir quelques questions. Si je  
19 comprends bien, le Distributeur serait d'accord  
20 avec le nouveau texte qui a été proposé?

21 Me SIMON TURMEL :

22 Effectivement, sous réserve de la question du  
23 libellé du frais d'intervention, mais sur laquelle  
24 on vous reviendra par notre communication de jeudi.

25

1 LA PRÉSIDENTE :  
2 O.K. On a quand même réfléchi assez rapidement et  
3 je me demande si, dans le fond, la condition qui  
4 est prévue au paragraphe 3 de l'alinéa 4 de  
5 l'article 10.4, qui, dans le fond, consistait à  
6 refuser l'option de retrait à une personne qui  
7 avait reçu un avis d'interruption pendant une  
8 certaine période. On comprend, cette condition-là,  
9 dans le contexte de l'option de retrait, où c'est  
10 une option... ou c'est un avantage qui peut être  
11 offert à certains clients puis on dit : « Bien,  
12 toi, tu n'auras pas droit à cet avantage-là - si  
13 pour toi c'en est un - si jamais tu es un client  
14 plus à risque au niveau des interruptions de  
15 service. »

16 Me SIMON TURMEL :

17 Oui.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Ici, dans le fond, la condition qui est la plus  
20 importante c'est d'avoir une installation  
21 électrique...

22 Me SIMON TURMEL :

23 Deux cents ampères (200 A) ou plus.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 ... d'au plus de deux cents ampères (200 A).

1 Me SIMON TURMEL :

2 Oui, c'est ça.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Mais même si un client avait reçu un avis  
5 d'interruption de service, on pourrait lui... le  
6 Distributeur pourrait être en mesure de lui  
7 facturer les frais de relève jusqu'à ce que la  
8 situation se rétablisse. Tu sais, de vous empêcher  
9 de facturer des frais de relève parce qu'un client  
10 aurait reçu un avis...

11 Me SIMON TURMEL :

12 Parce qu'un client aurait reçu un avis  
13 d'interruption de service.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Ce n'est peut-être pas nécessaire dans ce contexte-  
16 ci. Je vous pose la question.

17 Me SIMON TURMEL :

18 Oui, effectivement.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Effectivement, ce n'est pas nécessairement une  
21 condition utile.

22 Me SIMON TURMEL :

23 Ce n'est pas nécessairement une condition utile.

24 D'ailleurs, ce client-là, qui ne paie pas ses  
25 factures à échéance, pourrait toujours être

1 interrompu suivant d'autres dispositions des  
2 conditions de service. Donc, ça ne viendrait pas  
3 créer un empêchement de procéder au recouvrement  
4 suivant les conditions qui existent.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 À ce moment-là, ça pourrait s'écrire simplement,  
7 bon, lorsque le client, un, refuse ou néglige, et  
8 caetera.

9 Me SIMON TURMEL :

10 Oui.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Et dont l'installation électrique est monophasée et  
13 est d'au plus deux cents ampères (200 A).

14 Me SIMON TURMEL :

15 Ce qui permettrait même d'éviter...

16 LA PRÉSIDENTE :

17 La référence à 10.4.

18 Me SIMON TURMEL :

19 ... le renvoi.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 O.K. Vous avez bien compris qu'on... que la  
22 proposition ne répétait pas le paragraphe qui dit,  
23 bien, qu'au moment où le client fera la demande  
24 d'un compteur non communicant, bien, à ce moment-là  
25 il y a de nouveaux frais qui vont s'ajouter, qui

1 seront les frais d'installation initiaux?

2 Me SIMON TURMEL :

3 Effectivement, nous avons compris...

4 LA PRÉSIDENTE :

5 L'idée.

6 Me SIMON TURMEL :

7 L'idée.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 C'est bon. O.K.

10 Mme LOUISE PELLETIER :

11 Juste m'assurer aussi que l'idée, qui n'a pas été  
12 comme claire, clairement exprimée, mais que je vais  
13 faire, a été aussi bien comprise, c'est que le  
14 frais d'installation fait référence à des éléments  
15 passés et là vient toute la complexité de la  
16 rétroactivité. Ça n'a pas été dit comme tel mais je  
17 pense que d'aucuns l'avaient probablement compris,  
18 mais je voulais juste être sûre... moi, j'aime ça  
19 quand c'est bien, bien clair. Et c'est ça qui nous  
20 cause un problème ou une interrogation, une  
21 difficulté.

22 Me SIMON TURMEL :

23 Bien, en fait, on ne parle pas uniquement  
24 d'événements passés ici. On parle également des  
25 différentes démarches qui vont du traitement du

1 dossier à partir du moment, justement, où, disons,  
2 l'article est adopté, puis ça va faire partie,  
3 justement, de ce qu'on va... de la réponse qu'on va  
4 donner à l'engagement. Mais il va y avoir  
5 différentes démarches qui vont devoir être mises en  
6 oeuvre avant d'en arriver à facturer ce frais-là :  
7 différentes communications avec le client,  
8 différents démarchages. Donc, il y a des frais qui  
9 sont futurs, qui sont futurs puis sont dans le  
10 traitement. On ne parle pas de frais passés. Oui,  
11 c'est ça... c'est ça...

12 (14 h 21)

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Est-ce qu'il...

15 Me SIMON TURMEL :

16 ... c'est ça. Oui, il y avait un point.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Oui, oui, oui, non, c'est bon. On comprend que la  
19 notion de frais d'intervention ici, c'est à l'égard  
20 des interventions futures qui vont devoir être  
21 faites pour gérer ces... dans le fond ces...

22 Me SIMON TURMEL :

23 C'est ça

24 LA PRÉSIDENTE :

25 ... ces cas...



1 Me SIMON TURMEL :  
2 Ces cas exceptionnels.  
3 LA PRÉSIDENTE :  
4 ... d'exception.  
5 Me SIMON TURMEL :  
6 C'est ça.  
7 LA PRÉSIDENTE :  
8 Est-ce qu'il serait nécessaire de déposer le  
9 nouveau texte qui est proposé?  
10 Me SIMON TURMEL :  
11 Le nouveau texte?...  
12 LA PRÉSIDENTE :  
13 On pourrait faire suivre tout simplement par lettre  
14 après l'audience juste pour que le nouveau texte  
15 qui est proposé soit au dossier.  
16 Me SIMON TURMEL :  
17 Oui. Vous voulez dire le document qui a été remis?  
18 Effectivement.  
19 LA PRÉSIDENTE :  
20 Avec la petite...  
21 Me SIMON TURMEL :  
22 Sous réserve des adaptations...  
23 LA PRÉSIDENTE :  
24 ... modification.  
25

1 Me SIMON TURMEL :  
2 ... qui seraient nécessaires suivant notre  
3 communication de jeudi aussi.  
4 LA PRÉSIDENTE :  
5 Oui, en fait, proposée par la Régie, on s'entend...  
6 Me SIMON TURMEL :  
7 Oui, oui, oui. Oui, oui.  
8 LA PRÉSIDENTE :  
9 ... à cette étape-ci, on... Oui, mais là c'est  
10 proposé et non adopté. Évidemment...  
11 Me SIMON TURMEL :  
12 Oui.  
13 LA PRÉSIDENTE :  
14 ... c'est une proposition...  
15 Me SIMON TURMEL :  
16 Proposition, oui, oui.  
17 LA PRÉSIDENTE :  
18 ... qui pourra être ajustée. Mais c'était juste que  
19 si on a besoin qu'il soit officiellement au  
20 dossier, on fera suivre avec un texte officiel.  
21 Me SIMON TURMEL :  
22 Très bien.  
23 LA PRÉSIDENTE :  
24 C'est beau?  
25

1 Me SIMON TURMEL :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 La Formation n'a pas d'autres questions. Ah! Bien  
5 peut-être... Bon, vous parlez de jeudi. Si jamais  
6 vous êtes capables d'être plus rapides, bien, ce  
7 serait apprécié parce que... bien, c'est sûr que,  
8 bon, votre date du premier (1er) août, nous, on a  
9 aussi des vacances.

10 Me SIMON TURMEL :

11 Je comprends.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Ça va? Et on essaierait peut-être d'être encore  
14 plus efficaces et d'être capables de sortir une  
15 décision plus rapidement mais ce n'est pas...

16 Me SIMON TURMEL :

17 Regardez...

18 LA PRÉSIDENTE :

19 ... ce n'est pas certain qu'on soit capables mais  
20 on va...

21 Me SIMON TURMEL :

22 ... on va laisser la date de jeudi mais si on est  
23 capables de répondre...

24 LA PRÉSIDENTE :

25 De déposer avant...

1 Me SIMON TURMEL :

2 ... avant jeudi, soyez assurée que nous le feront.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Excellent. Bien, merci beaucoup, Maître Turmel.

5 Me SIMON TURMEL :

6 Merci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Nous allons poursuivre avec maître Neuman pour SÉ-  
9 AQLPA.

10

11 PLAIDOIRIE DE Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 Oui, bonjour, Madame la Présidente, Madame,  
13 Monsieur les Régisseurs, Dominique Neuman pour  
14 Stratégies Énergétiques et l'Association québécoise  
15 de lutte contre la pollution atmosphérique.

16 Alors, d'abord, je vais commencer par  
17 indiquer que nous sommes en accord avec le principe  
18 de la proposition d'Hydro-Québec Distribution. Et,  
19 plus spécifiquement, nous sommes en accord avec la  
20 facturation des frais de relève. Nous avons  
21 cependant sept propositions d'amendement au texte  
22 que nous avons ajustées en fonction du texte que la  
23 Régie a... pas proposé mais enfin a... sur lequel  
24 la Régie a consulté, qui d'ailleurs, est-ce que...  
25 je n'ai pas noté : est-ce qu'il a une cote ce

1 document? C'est A- quelque chose? C'est... Oui,  
2 puisque différentes personnes le commenteront, ou  
3 enfin, moi, je vais le commenter, en tout cas.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 On peut lui donner..

6 LA GREFFIÈRE :

7 Ça va être A-10.

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 A-10? O.K. O.K.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 C'est une suggestion de la Régie pour...

12 Me DOMINIQUE NEUMAN :

13 Document de consultation?

14 LA PRÉSIDENTE :

15 ... commentaires.

16

17 A-10 : Suggestion de la Régie pour commentaires

18

19 Me DOMINIQUE NEUMAN :

20 Oui. Et, grâce à ce texte, nous avons réduit nos  
21 propositions d'amendement de neuf à sept. D'abord,  
22 une remarque sur les règles de droit applicables.  
23 Nous vous soumettons que la présente proposition  
24 doit... est présentement étudiée selon notre  
25 compréhension et doit être décidée à son mérite en

1 tant que décision finale pour modifier les  
2 conditions de service à compter du mois d'août deux  
3 mille seize (2016).

4 (14 h 25)

5 Il n'y a pas lieu d'appliquer la notion  
6 d'apparence de droit. Il n'y a pas lieu d'appliquer  
7 les notions que l'on retrouve habituellement en  
8 matière d'injonction interlocutoire puisque la  
9 Régie a déjà le pouvoir de modifier les Tarifs et  
10 Conditions tous les jours de l'année, en vertu de  
11 l'article 48 de la Loi sur la Régie de l'énergie.  
12 Il n'y a pas lieu d'appliquer donc à la fois des  
13 notions d'apparence de droit et combinées à celles  
14 de préjudice sérieux et de balance des  
15 inconvénients puisque c'est à son mérite que la  
16 Régie doit se prononcer sur la présente  
17 proposition, si la proposition est justifiée en  
18 vertu de tous les critères et discrétions dont  
19 dispose la Régie, alors elle sera adoptée avec ou  
20 sans modification selon ce que la Régie jugera...  
21 jugera approprié.

22 Nous vous soumettons que la mesure, en ce  
23 qui a trait aux frais de relève, est justifiée.  
24 Selon les règles, selon... bien, selon les  
25 différents arguments qu'Hydro-Québec Distribution a

1 énoncés dans son plaidoyer il y a quelques minutes,  
2 notamment la simple règle d'utilisateur payeur. Il  
3 y a un service qui est le service de relève qui  
4 n'est dorénavant plus gratuit pour les zones...  
5 dans les zones où la conversion au nouveau compteur  
6 a eu lieu, donc c'est un service qui existe et dont  
7 certains clients bénéficient et il est donc normal  
8 que ces clients payent pour ce service.

9 Également, selon les règles... les  
10 principes... le principe régulateur est basé sur  
11 la notion de coûts de service, donc c'est un coût  
12 de service, il est normal que le tarif que doivent  
13 payer ces clients reflète ce coût de service qui  
14 est... qui sont les frais de relève.

15 Également, la proposition permet de  
16 commencer à régulariser la situation de quelques  
17 cent vingt-neuf mille (129 000) clients qui sont  
18 dans une zone grise depuis un certain temps et  
19 c'est un début de normalisation et de  
20 régularisation de cette situation.

21 En ce qui concerne les propositions  
22 d'amendement, d'abord il y a... Attendez un  
23 instant, je vais prendre... je vais prendre le  
24 texte. Donc, je vais me référer à la fois au texte  
25 de la proposition de l'article 13.1.1 qui se trouve

1 à l'article 15 de la plaidoirie orale d'Hydro-  
2 Québec Distribution qui vient d'être prononcée et  
3 que je présume être le même que ce que l'on  
4 retrouve à l'acétate 10 de la présentation qui est  
5 HQD-18, Document 1, donc, d'une part. Et par  
6 ailleurs, du document de consultation de la Régie  
7 qui a été déposé tout à l'heure sous la cote A-10.

8 Quant au cas d'application, on pourrait se  
9 baser sur la proposition de la Régie puisqu'elle  
10 est plus... c'est plus facile d'identifier les  
11 lignes où on se trouve. Donc, au premier boulet,  
12 donc : « Lorsque le client refuse ou néglige » et  
13 caetera et les derniers mots indiquent « ou pour  
14 rendre conforme son installation électrique »

15 Suite notamment aux discussions qui ont eu  
16 lieu plus tôt en audience aujourd'hui, il nous  
17 semble que ces mots « ou pour rendre conforme son  
18 installation électrique » ne sont pas nécessaires  
19 et portent à confusion puisque « rendre conforme  
20 son installation électrique » ça peut être une  
21 multitude de choses, incluant la question des  
22 sceaux échus, incluant la question... la question  
23 de compteurs qui seraient brisés ou non  
24 fonctionnels.

25 Et si on met ces mots, ça voudrait dire



1 qu'ils auraient le sens de prévoir un cas qui n'est  
2 pas un cas où le client « refuse ou néglige de  
3 donner accès à l'appareillage » et qui n'est pas un  
4 cas où il refuse d'effectuer « les travaux pour  
5 permettre le remplacement du compteur » ou il y  
6 aurait d'autres cas où l'installation électrique  
7 serait non conforme et qui seraient également visés  
8 par cet article.

9 Il nous semble, de toutes les discussions  
10 qu'on a eues, que l'article ne vise pas vraiment à  
11 s'appliquer à de tels autres cas. Donc, je vous  
12 recommande de supprimer « ou pour rendre conforme  
13 son installation électrique » puisque tous les mots  
14 qui précèdent sont suffisants pour décrire toutes  
15 les situations que l'on souhaite viser par cet  
16 article.

17 Deuxième modification mais qui  
18 s'appliquerait seulement dans le cas de la  
19 proposition d'Hydro-Québec. Toujours au... donc au  
20 premier paragraphe de la proposition d'Hydro-  
21 Québec, à la ligne, une, deux, trois, quatre,  
22 cinq... cinq, à partir de la cinquième ligne, il  
23 est dit :

24 [...] le client est considéré, aux  
25 fins de l'application des frais prévus

1                   à l'article 10.4, comme ayant opté  
2                   pour un compteur sans émission de  
3                   radiofréquences [...]

4 nous vous suggérons d'enlever les mots « aux fins  
5 de l'application des frais prévus à l'article  
6 10.4 ». Donc le sens de l'article, si vous retenez  
7 la formulation proposée par Hydro-Québec, c'est que  
8 le client qui se trouverait dans la situation de  
9 13.1.1 serait considéré comme ayant opté pour un  
10 compteur sans émission de radiofréquences.

11 (14 h 30)

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Bon, on peut peut-être partir...

14 Me DOMNIQUE NEUMAN :

15 Oui, oui.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 ... de la proposition, considérant que Hydro a...  
18 accepte que...

19 Me DOMNIQUE NEUMAN :

20 Oui.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 ... le nouveau texte...

23 Me DOMNIQUE NEUMAN :

24 D'accord.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 ... est préférable.

3 Me DOMNIQUE NEUMAN :

4 O.K. Alors dans ce cas, cette deuxième modification  
5 ne s'applique pas puisque vous ne mentionnez plus  
6 cette notion, est-ce qu'il est considéré un petit  
7 peu ou un peu beaucoup comme ayant... étant devenu  
8 un client d'option. On n'a pas besoin de... on n'a  
9 pas besoin de le modifier, mais on reviendra sur un  
10 autre aspect tout à l'heure, qui est la question  
11 des... des doubles frais d'intervention/  
12 installation.

13 Donc troisième modifi... troisième  
14 modification, donc nous sommes tout à fait d'accord  
15 avec le deuxième bou... à l'idée de regrouper sous  
16 le deuxième boulet différentes choses, donc la  
17 notion d'autres conditions que nous avons proposée  
18 dans notre positionnement et qu'Hydro-Québec  
19 Distribution était prête à accepter, n'est plus  
20 nécessaire. Donc si... si on réfère... donc si on  
21 réfère spécifiquement auxquelles conditions,  
22 auxquelles conditions dont on parle et on a fait  
23 brièvement une réflexion là-dessus, à savoir  
24 lesquels des paragraphes de l'alinéa 4 devraient  
25 s'appliquer.

1 D'abord, le paragraphe 1. On est...le  
2 paragraphe 1 qui traite de façon générale de  
3 l'accès. Puisqu'il peut y avoir besoin d'avoir  
4 d'autres... d'autres formes d'accès que l'accès  
5 pour simplement changer le compteur. L'accès, ne  
6 serait-ce que pour la relève, l'accès pour d'autres  
7 motifs de sécurité ou autres. Nous avons constaté  
8 que la Régie supprime le paragraphe... n'inclut pas  
9 le paragraphe 1 dans sa proposition, enfin dans  
10 sa... dans son document de consultation et  
11 qu'Hydro-Québec ne semble pas s'y opposer. En tout  
12 cas on a été surpris, mais si cela semble convenir  
13 à tous, de toute façon implicitement pour que le  
14 reste de l'article s'applique, il faut que les gens  
15 puissent faire la relève. Et si on ne le met pas,  
16 ça ne veut pas nécessairement dire que le droit...  
17 il y a déjà une obligation de rendre le compteur  
18 accessible pour des motifs de sécurité autres.

19 Donc nous sommes d'accord pour ne plus  
20 mentionner le troisième paragraphe de l'alinéa 4, à  
21 la fois pour les raisons invoquées tout à l'heure  
22 il y a quelques instants. Et aussi parce que les  
23 avis d'interruption du paragraphe 3 pourraient eux-  
24 mêmes porter sur des refus d'accès qui auraient eu  
25 lieu, par exemple, avant la date d'aujourd'hui.

1           Donc... donc en supprimant le paragraphe... le  
2           paragraphe 3 de l'alinéa 4, ça résout le problème.

3                       Et donc il resterait juste l'alinéa 4,  
4           paragraphe 2, qui est la notion de deux cents  
5           ampères (200 A). Mais on pourrait... d'abord, pour  
6           fins de facilitation de la lecture, comme il y a un  
7           seul article auquel on réfère, on pourrait  
8           simplement reproduire les mots pour que ce soit  
9           plus facile à comprendre, comme le suggère  
10          d'ailleurs le rapport d'Éducaloi, à savoir que  
11          « l'installation du client est monophasée et d'au  
12          plus [...], c'est ça, et d'au plus », et là on  
13          pourrait mettre à quatre cents ampères (400 A).  
14          Quatre cents ampères (400 A) sans facturation de  
15          puissance. Ce qui correspondrait à la préoccupation  
16          que madame la présidente avait exprimée ce matin.  
17          Donc ça... ça engloberait les... on engloberait par  
18          ce... cette ligne, les différentes préoccupations  
19          qui ont été soulevées.

20                      Quatrième... quatrième proposition. Nous  
21          constatons que dans le document de consultation de  
22          la Régie il est toujours fait mention des frais  
23          d'intervention qui seraient d'autres frais dont on  
24          ne connaît pas encore le montant et qui seraient...  
25          et qui s'ajouteraient à d'éventuels frais

1 d'installation, si jamais le client opte par la  
2 suite pour un tel compteur.

3 Nous ne pensons pas... bien d'abord nous  
4 sommes d'accord d'enlever la notion de frais  
5 d'installation, parce que ça aurait été assez  
6 irritant pour le client de recevoir une facture où  
7 il serait écrit « frais d'installation : quatre-  
8 vingt-cinq dollars (85 \$) », s'il n'a justement  
9 fait l'objet d'aucune installation. Donc le mot  
10 était problématique. Mais qu'il s'agisse de frais  
11 d'installation ou de ce qu'on appellerait des frais  
12 d'intervention, il nous semble que ces frais ne  
13 peuvent pas logiquement être justifiés parce que,  
14 comme je l'ai mentionné dans une question que  
15 j'avais posée en interrogatoire oral tout à  
16 l'heure, un très grand nombre de clients, y compris  
17 des clients non visés par 13.1.1, peuvent avoir  
18 fait l'objet de nombreuses visites, de nombreuses  
19 démarches d'Hydro-Québec Distribution et de son  
20 mandataire avant d'avoir fait leur choix, un choix  
21 qui aurait pu être soit celui d'un compteur sans  
22 émission de radiofréquences, soit d'un compteur de  
23 nouvelle génération.

24 (14 h 35)

25 Et tous ces clients qui auraient occasionné

1 le même type de démarche, le même type de  
2 dérangement à Hydro-Québec et de coût administratif  
3 à Hydro-Québec n'auraient pas à payer ces frais  
4 d'intervention, donc ce serait, finalement, un  
5 frais d'intervention combiné au fait d'avoir fait  
6 le choix X à la fin qui ferait l'objet des frais et  
7 non pas les frais d'interventions eux-mêmes.

8           Donc ça voudrait dire que seuls certains  
9 des clients, selon ce texte, seuls certains des  
10 clients qui auraient occasionnés ces frais  
11 d'intervention auraient à les payer s'ils sont dans  
12 la situation où ils continuent de refuser ou  
13 négliger de donner accès, alors que ceux qui  
14 auraient occasionné les mêmes frais mais qui  
15 auraient donné accès et qui auraient eu l'un des  
16 deux compteurs possibles par la suite, ceux-là ne  
17 paieraient pas ces frais. Donc, il n'y a pas de...  
18 ça ne peut pas être structuré de façon logique de  
19 manière à ce que seulement une partie des clients  
20 qui auraient occasionné ces frais ait à les payer.

21           Et il nous semble que de toute façon, tout  
22 client qui se trouverait dans la situation du  
23 13.1.1 aurait tôt ou tard, et relativement tôt,  
24 d'après ce que je peux comprendre, se trouverait  
25 tôt ou tard dans la situation où le sceau de son

1           compteur sera échu et donc, de toute façon, il aura  
2           à payer des frais d'installation, par la suite, si  
3           ce client choisit d'avoir un nouveau compteur sans  
4           émission de radiofréquence.

5                        Donc, il nous semble que ces frais  
6           d'intervention qui sont proposés sont de la nature  
7           d'une pénalité, sont de la nature, comme ça a été  
8           mentionné dans le témoignage d'Hydro-Québec, d'un  
9           incitatif, mais ça ne peut pas être logiquement  
10          considéré comme un coût de service puisque certains  
11          des clients qui auraient reçu le même service,  
12          c'est-à-dire les nombreux appels et visites  
13          d'Hydro-Québec, ne paieraient pas ces frais alors  
14          que seule une partie d'entre eux les paierait.

15                       Donc comme la régulation devant la Régie de  
16          l'énergie est basée sur la notion de coûts de  
17          service, on ne peut pas logiquement défendre qu'une  
18          partie des clients occasionnant ces frais les  
19          paient et d'autres ne les paient pas.

20                       Et comme je l'ai mentionné, je comprends  
21          l'objection qui a pu être soulevée à savoir que ce  
22          serait, ça pourrait être perçu comme étant  
23          inéquitable par les clients qui auraient exercé  
24          l'option du compteur sans émission de  
25          radiofréquence et qui, eux, auraient payé les frais



1 d'installation pour un nouveau compteur même si  
2 leur ancien compteur électromécanique était  
3 toujours fonctionnel et que son sceau n'était pas  
4 échu.

5 Je comprends qu'il peut y avoir cette  
6 perception d'iniquité, mais comme j'ai mentionné,  
7 lorsque le compteur électromécanique arrivera à  
8 échéance, lorsque son sceau sera échu, les frais,  
9 si le client garde... continue de vouloir un  
10 compteur sans émission de radiofréquences, ces  
11 frais s'appliqueront de toute façon sous la forme  
12 de frais d'installation.

13 En ce qui concerne toujours ce deuxième  
14 segment du paragraphe, donc, qui commence par les  
15 frais d'intervention, on parle par la suite, après  
16 huit jours francs de l'envoi d'un avis, nous vous  
17 suggérons de remplacer cette expression par huit  
18 jours francs de la réception d'un avis.

19 (14 h 42)

20 Comme vous vous souvenez, dans les deux  
21 dossiers antérieurs qui avaient porté sur l'option  
22 de retrait, il avait été fait état de nombreux cas  
23 où la date de réception des avis, des avis  
24 d'installation d'un nouveau compteur, était  
25 tellement rapprochée de la date où l'installation

1        avait lieu que, finalement, le client ne  
2        bénéficiait pas de la pleine durée de l'avis qu'il  
3        avait reçu. On parlait de plusieurs jours de délai  
4        entre la date écrite sur l'avis et la date où le  
5        client le recevait, effectivement.

6                    Pour faciliter la preuve de date  
7        d'acceptation, la Régie pourrait compléter  
8        l'article ou indiquer une disposition générale, qui  
9        pourrait être appliquée à d'autres dispositions,  
10       selon laquelle il y aurait une présomption que la  
11       réception a lieu un certain nombre de jours après  
12       l'expédition, ça pourrait être cinq (5) jours, ça  
13       pourrait être un autre délai. Puis le mot  
14       « présomption », juridiquement, s'oppose au fait  
15       que la réception serait réputée avoir eu lieu, si  
16       on dit qu'elle est présumée, ça signifie que, dans  
17       un cas particulier, le client pourrait dire, même  
18       après ce nombre de jours là : « Je n'avais toujours  
19       pas reçu l'avis », il pourra lui-même en faire la  
20       preuve si jamais il y a un litige qui fait l'objet  
21       d'une plainte.

22                    Donc, en mettant... Donc, je résume ce  
23        dernier point. Ce serait huit jours francs de la  
24        réception de l'avis, il pourrait y avoir une  
25        disposition séparée qui indique qu'il y a

1 présomption que la réception a eu lieu, par  
2 exemple, cinq (5) jours ou un autre nombre de jours  
3 après l'expédition.

4 Également, comme nous l'avions suggéré dans  
5 notre positionnement révisé, qui a été déposé en  
6 preuve par Hydro-Québec, à la fin de ce segment de  
7 phrase il serait indiqué « si le client » au lieu  
8 de mettre « n'a pas apporté les correctifs  
9 nécessaires », ce serait d'ajouter « n'a pas pris  
10 arrangement avec Hydro-Québec pour apporter les  
11 correctifs nécessaires ». Puisque, d'ailleurs,  
12 comme Hydro-Québec en a fait état dans son  
13 témoignage aujourd'hui, ce qui réellement se  
14 passera c'est qu'on ne s'attend pas à ce que, huit  
15 (8) jours après l'avis, que le client soit ait le  
16 temps de faire les démarches correctives  
17 nécessaires, soit que l'accès qu'il refusait  
18 jusqu'à présent ait eu lieu. Donc, il s'agit  
19 simplement de prévoir que le client ait fait les  
20 arrangements pour... avec Hydro-Québec pour  
21 apporter les correctifs nécessaires.

22 Toujours sur le même article, il y a une...  
23 pour des fins de clarté, des mots qui devraient  
24 être ajoutés. Quand on parle de frais mensuels de  
25 relève, le lecteur qui lirait ce texte pourrait ne

1 pas comprendre de quelle sorte de frais de relève  
2 il s'agit puisque le segment antérieur de  
3 l'article, qui se trouvait dans la proposition  
4 Hydro-Québec, qui faisait référence à l'option de  
5 compteurs sans émission de radiofréquences, n'est  
6 plus là. Donc, on pourrait mentionner « les frais  
7 mensuels de relève de l'option de compteur sans  
8 émission de radiofréquences » pour des fins de  
9 clarté. Puis je m'inspire aussi des propos du  
10 rapport d'Éducaloi qui a fait plusieurs  
11 recommandations dans le sens d'un maximum de clarté  
12 pour que le client comprenne du premier coup d'oeil  
13 de quoi il est question.

14 Notre dernière recommandation concerne le  
15 dernier paragraphe... enfin, le dernier paragraphe  
16 du texte soumis pour consultation par la Régie et  
17 l'ancien dernier paragraphe de la proposition  
18 d'Hydro-Québec Distribution. Alors, nous sommes  
19 d'accord avec le dernier paragraphe de la  
20 proposition de la Régie, qui est une simple  
21 reformulation de l'ancien d'Hydro-Québec, mais nous  
22 proposons de garder le dernier paragraphe de la  
23 proposition d'Hydro-Québec Distribution si la Régie  
24 maintient la notion de frais d'intervention dans  
25 son texte.

1 (14 h 46)

2 S'il n'y a plus de frais d'intervention qui  
3 s'applique, dans ce cas ce n'est pas nécessaire de  
4 dire... ce n'est pas nécessaire d'écrire de nouveau  
5 que, si le client, un jour, devient un client  
6 d'option il paiera ses frais d'installation ce  
7 jour-là. Mais si vous gardez la notion de frais  
8 d'intervention, il y aurait lieu de mentionner  
9 qu'il n'y a pas double paiement de frais de cette  
10 nature, ce qui... surtout... bien, en fait, dans le  
11 contexte actuel, on ne sait pas quels seraient ces  
12 frais d'intervention. On n'a pas encore lu la  
13 réponse à l'engagement d'Hydro-Québec.

14 Donc, ça complète nos recommandations quant  
15 au texte de la proposition mais il y a deux autres  
16 suggestions dont nous désirons vous faire part.  
17 D'abord, nous avons entendu Hydro-Québec qui  
18 spécifie que même si il n'est question que d'un  
19 seul avis de huit jours dans le présent article,  
20 comme d'ailleurs en toute matière, en matière de  
21 résiliation de contrat, il est aussi question d'un  
22 seul avis de huit jours, que sa pratique consiste  
23 en envoyer une multitude d'avis téléphoniques et  
24 écrits avant de procéder à cet avis final qui, lui,  
25 a des conséquences drastiques. Donc cette pratique

1 devrait être maintenue.

2 Et notre deuxième suggestion hors du texte  
3 consisterait à inviter la Régie à demander, dans sa  
4 décision, demander à Hydro-Québec Distribution de  
5 prévoir un plan de communication de manière à  
6 informer tous les clients qui seraient... tous les  
7 clients visés qui seraient susceptibles d'être  
8 visés par une échéance prochaine des sceaux de leur  
9 compteur, de les informer de ce qu'il en est. C'est  
10 aussi une question de ce qu'on pourrait appeler  
11 d'acceptabilité sociale.

12 Il ne serait pas souhaitable qu'un client,  
13 par exemple, qui se prévaudrait de 13.1.1 apprenne  
14 peu de temps après que son sceau est échu puis que  
15 quelque chose d'autre lui arrive. Ce serait bien  
16 que le client comprenne globalement quelle est sa  
17 situation. Si son sceau va échoir dans X mois,  
18 bien, qu'il le sache. Et rien n'empêcherait Hydro-  
19 Québec d'aviser les clients suffisamment à l'avance  
20 et surtout dans le contexte où il y aura ce nouvel  
21 article, qu'ils sont dans une situation où leur  
22 sceau va échoir et leur expliquant ce qui va  
23 arriver lorsque le sceau va échoir, qu'ils seront  
24 obligés de permettre un remplacement de compteur,  
25 de leur compteur électromécanique, soit par un

1           compteur de nouvelle génération, soit par un  
2           compteur non communicant du type de celui qui est  
3           installé, soit, peut-être, et je termine là-dessus,  
4           si la proposition émerge de l'audience du présent  
5           dossier, peut-être un nouveau compteur  
6           électromécanique, si jamais cette option survit.  
7           Puis, on verra ce que d'autres intervenants aussi  
8           auront à dire sur le sujet. Donc, ça termine mes  
9           représentations. Je vous remercie bien.

10          LA PRÉSIDENTE :

11          Maître Neuman, on a quelques questions. Vous avez  
12          débuté votre plaidoirie en précisant que ce n'était  
13          pas une demande provisoire qui nous était demandée  
14          mais qu'on avait à déterminer au mérite s'il est  
15          opportun ou non d'ajouter cet article-là et que la  
16          décision sera finale et sans appel.

17                    J'aimerais peut-être vous entendre sur le  
18          fait que ce n'est pas du tout ce qui a été annoncé  
19          à tous les participants, et ce n'est pas dans cette  
20          optique-là que la Régie examine la demande  
21          aujourd'hui. C'est une demande provisoire avec une  
22          preuve plus sommaire. Et il est prévu que,  
23          lorsqu'on examinera cette demande au mérite dans le  
24          cadre du dossier, qu'il soit possible que les  
25          clients qui auront été facturés soient remboursés

1 si jamais on considère que, avec un examen beaucoup  
2 plus approfondi, on apporte des ajustements ou on  
3 refuse cette demande. Donc, j'ai un peu de  
4 difficulté à vous suivre.

5 Me DOMINIQUE NEUMAN :

6 Je comprends que c'est de cette manière que ça été  
7 présenté mais, de toute façon... d'abord, tous les  
8 tarifs sont provisoires. Tous les tarifs commencent  
9 à s'appliquer à une certaine date... tarifs et  
10 conditions, et ils restent en vigueur jusqu'à ce  
11 que la Régie de l'énergie les remplace par d'autres  
12 tarifs et conditions.

13 Donc, la Régie sera saisie en temps  
14 opportun du texte complet des conditions de service  
15 proposées par Hydro-Québec Distribution; le texte  
16 qui comportera une disposition similaire ou  
17 équivalente à la présente disposition. Et la Régie  
18 en décidera pour l'avenir.

19 (14 h 52)

20 Sur le fait de rembourser les clients  
21 éventuellement, bien, en tout cas, dans le cadre de  
22 notre proposition... notre proposition vise  
23 simplement à permettre à Hydro-Québec Distribution  
24 de récupérer ses frais de relève. Il nous semble  
25 qu'au mérite, la Régie a déjà tous les éléments



1 nécessaires pour statuer là-dessus. Et pour ce qui  
2 est des autres frais qu'on les nomme « frais  
3 d'installation », mais pour une installation qui  
4 n'a pas eu lieu ou « frais d'intervention », notre  
5 recommandation à ce stade est de ne pas facturer de  
6 tels frais aux clients qui se prévoient... ceux qui  
7 se prévaudraient de l'article 13.1.1. Donc, il n'y  
8 aurait pas d'enjeu de remboursement à considérer.

9 Si jamais Hydro-Québec, si jamais tel est  
10 votre décision qu'il n'y a pas... que de tels frais  
11 ne sont pas fixés, il appartiendra à Hydro-Québec  
12 Distribution de décider si elle revient à la charge  
13 pour proposer de tels frais qui se nomme  
14 d'intervention sur le compteur dans le texte des  
15 conditions de service proposé de façon plus  
16 permanente. Il appartiendra à Hydro-Québec  
17 Distribution de voir si elle vous propose de tels  
18 frais ou non dans... au cours des mois à venir  
19 pour... pour l'avenir.

20 Mais, dans l'immédiat, ce que nous vous  
21 proposons ne requiert pas de remboursement, enfin  
22 de risque de remboursement et il est aussi un peu  
23 malaisé en matière de tarification d'un très grand  
24 nombre de clients, je ne parle pas par exemple des  
25 cas où Hydro-Québec Transport n'a pas beaucoup de

1 clients, mais Hydro-Québec Distribution a un  
2 certain nombre de... aurait cent vingt-neuf mille  
3 (129 000) clients potentiels qui pourraient être  
4 visés par cette disposition, ce serait un peu  
5 malaisé de prévoir un frais qui serait assez  
6 substantiel et qui serait encore incertain avec  
7 possibilité de le rembourser plus tard.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Vous avez souligné le fait que, bon, ça ne serait  
10 pas équitable d'exiger des frais... des frais  
11 d'intervention ou des frais de gestion de dossier à  
12 des clients à cette étape-ci, alors qu'il y a eu  
13 des interventions dans le passé.

14 Il faut comprendre que l'avis, en fait, la  
15 demande qui est proposée, le client, après avoir  
16 reçu l'avis ou dans le cadre des communications  
17 antérieures peut corriger la situation. Donc, il  
18 peut se mettre dans une situation où il n'aura pas  
19 à payer les frais parce qu'il va donner accès et il  
20 va accepter le compteur de nouvelle génération ou  
21 il va accepter un compteur non communicant puis il  
22 paiera les autres frais.

23 Donc, seul les clients qui vont maintenir  
24 une situation de non-conformité, dans le fond, aux  
25 conditions de service, c'est des clients qui savent

1 déjà qu'ils ne respectent pas certaines de leurs  
2 obligations. On s'entend qu'on fait face à un  
3 groupe de clients un peu particulier, là, hein!

4 Hydro a des obligations, a des devoirs,  
5 mais les clients aussi d'Hydro ont des  
6 responsabilités, des devoirs dont celui de donner  
7 accès au compteur. Donc, on fait face à une  
8 situation bien particulière avec un groupe de gens  
9 bien ciblé qui aurait la chance de corriger la  
10 situation.

11 Et pour les plus récalcitrants, bien il y  
12 aura des frais de gestion qui inévitablement ils  
13 occasionnent des frais de gestion, là, à partir de  
14 la situation où on est en fin de déploiement. Là  
15 j'ai un peu de difficulté à comprendre aussi votre  
16 notion d'iniquité.

17 Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 Bien, je regarde d'abord... Bon. D'abord, pour les  
19 frais de gestion passés, il y a...

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Là on parle de frais de gestion futurs.

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 Des frais de gestion futurs.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Là c'est clairement des frais de gestion futurs

1 parce que...

2 Me DOMINIQUE NEUMAN :

3 O.K. Les frais de gestion futurs, regardez on est  
4 dans une situation où il y aura un article qui sera  
5 adopté qui permettra, par lui-même, de régulariser  
6 la situation du client. Il n'y a plus besoin de  
7 visite dans l'immédiat. C'est ce qu'Hydro-Québec  
8 nous a dit, que dans l'immédiat, elle ne va pas  
9 se... elle va se contenter d'appliquer l'article.  
10 Elle ne va pas reconnaître formellement  
11 juridiquement un droit au client d'avoir... d'avoir  
12 son compteur électromécanique. Mais, une fois que  
13 l'article est adopté, le client reçoit un avis de  
14 huit jours.

15 (14 57)

16 Si après huit jours il décide de se  
17 prévaloir soit de... soit du compteur intelligent  
18 ou soit du compteur... d'un nouveau compteur non  
19 communicant, il peut le faire. Puis s'il ne fait  
20 rien, après huit jours, il est automatiquement  
21 facturé pour les frais de relève. Donc, ce n'est  
22 pas... ce n'est pas... je n'entrevois pas de  
23 grandes démarches puisque dès que l'article... dès  
24 que l'article entre en vigueur, dès l'avis de huit  
25 jours, le client devient... devient... passe sous

1 un nouveau régime, celui où il doit payer des frais  
2 de relève.

3 Et on ne parle pas non plus des frais qui  
4 s'appliqueraient après le jour où le client ayant  
5 reçu son avis... son préavis de huit jours serait  
6 devenu un client qui paye des frais de relève. On  
7 ne va pas... ma compréhension c'est qu'on ne va  
8 pas, supposons que l'article a été adopté au mois  
9 d'août, au mois d'août l'avis de huit jours est  
10 reçu, au mois d'août le client devient un client  
11 qui paye des frais de relève et qu'un an plus tard  
12 un employé d'Hydro-Québec veut voir son compteur et  
13 il refuse l'accès. Je pense... ma compréhension  
14 c'est que c'est pas un an plus tard que tout d'un  
15 coup on va lui dire : ah, ah, maintenant tu...  
16 maintenant vous devez payer des frais... des frais  
17 d'intervention. Il me semble que la date  
18 d'application c'est la date qui suit l'avis de huit  
19 jours.

20 Donc si... si vous décidez, par exemple,  
21 que ça coûte quatre-vingts... si... si Hydro-Québec  
22 suggère que ça coûte quatre-vingts dollars (80 \$)  
23 en frais d'intervention et qu'au moment où l'avis  
24 de huit jours a été envoyé ou le client devient...  
25 devient un client qui paye des frais de relève il

1 n'y a pas eu d'autre intervention que d'envoyer un  
2 avis de huit jours.

3 Me SIMON TURMEL, régisseur :

4 Si vous me permettez de faire du chemin, j'ai  
5 écouté ce que vous avez dit et la question, ce que  
6 j'ai saisi du témoignage... des témoignages  
7 d'Hydro-Québec, il va y avoir beaucoup d'autres  
8 efforts de mis avant d'arriver à un avis  
9 d'interruption. Et il peut y avoir des démarches  
10 personnalisées afin de s'adapter à certaines  
11 situations, un mot qui a été répété à plusieurs  
12 reprises parce qu'il y a des situations qui... ça  
13 va nécessiter une approche vu la nature du défaut.  
14 Maintenant j'ai saisi qu'il y avait d'autres  
15 interventions bien avant le huit jour, lequel va  
16 être évalué en fonction d'un montant moyen.

17 D'où la différence, la difficulté de faire  
18 l'amalgame - j'écoutais votre amalgame - entre ceux  
19 qui ont exercé l'option ou non dans le passé,  
20 versus ceux qui sont à la porte d'un avis  
21 d'interruption aujourd'hui. Et j'ai de la  
22 difficulté de les mettre ensemble dans le même  
23 panier.

24 Vous dites que c'est inéquitable. Tout le  
25 monde a eu le même traitement dans le passé, ça

1 devait faire probablement partie des frais généraux  
2 d'intervention du déploiement. Et aujourd'hui on se  
3 retrouve devant une situation qui requiert des  
4 frais différents pour un groupe particulier. Est-ce  
5 que j'ai bien saisi... j'essaye de voir comment  
6 vous le distinguez, vous, dans votre...

7 Me DOMNIQUE NEUMAN :

8 Oui, mais c'est plus sur l'existence ou le montant  
9 possible de tel frais. Une fois que l'article  
10 13.1.1 est adopté, Hydro-Québec donne un avis de  
11 huit jours. Sa démarche c'est de donner un avis de  
12 huit jours. Le client... le client lit son avis de  
13 huit jours et dans son avis de huit jours on lui  
14 dit combien ça... combien ça va lui coûter. Après  
15 l'avis de huit jours, il doit payer les frais de  
16 relève plus, s'il y en a, des frais d'intervention.  
17 Mais quels seraient les frais d'intervention entre  
18 la... entre la date où l'article 13.1.1 est adopté  
19 et la date où l'avis de l'huit jours est envoyé?  
20 Quels sont les frais d'Hydro-Québec?

21 LA PRÉSIDENTE :

22 En fait, c'est ce que le Distributeur va donner  
23 comme précision. Il va y avoir des interventions,  
24 dans le fond c'est des frais pour couvrir les  
25 interventions postérieures à l'adoption de

1 l'article, mais qui sont aussi antérieurs à l'envoi  
2 de l'avis. Donc ces frais-là, qui devraient  
3 constituer les frais de gestion particuliers du  
4 dossier, auxquels frais tu pourrais te soustraire  
5 si tu corriges la situation.

6 Me DOMNIQUE NEUMAN :

7 Oui.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Donc on comprend que ce serait le concept plutôt  
10 axé sur des interventions préalables à l'envoi de  
11 l'avis.

12 Me DOMNIQUE NEUMAN :

13 Oui.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Donc il y a quand même une gestion... une gestion  
16 particulière qui doit être faite auprès de ces cent  
17 vingt-neuf mille (129 000) clients qui,  
18 visiblement, n'ont pas répondu à tous les autres  
19 avis antérieurs.

20 Me DOMNIQUE NEUMAN :

21 Je comprends, mais on parle des frais entre  
22 l'adoption de l'article et...

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Et l'intervention.

25



1 Me DOMNIQUE NEUMAN :

2 ... et l'avis de huit jours. Et l'avis de huit  
3 jours. Et l'avis de huit jours.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Exact.

6 Me DOMNIQUE NEUMAN :

7 Parce qu'une fois que l'avis de huit jours, dans un  
8 an ou dans deux ans lorsque le sceau du compteur  
9 sera échu, Hydro-Québec va faire de nouvelles  
10 démarches qui, elles, pourraient se traduire par un  
11 avis d'interruption si le client refuse le  
12 changement de compteur. Mais ça, c'est autre chose.  
13 C'est pas ça que visent à couvrir les frais  
14 d'intervention, c'est pas ce qui se passera après  
15 le huit jours d'avis. C'est ce qui se passe entre  
16 la date d'adoption et...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Exactement.

19 Me DOMNIQUE NEUMAN :

20 Oui, c'est ça. Mais donc s'il y en a ce serait  
21 relativement... ce seraient des frais relativement  
22 minimes, on s'entend là-dessus. C'est pas... c'est  
23 pas tout l'historique... tout l'historique de ce  
24 qui a précédé depuis que le projet LAD a été  
25 développé jusqu'à aujourd'hui, c'est... c'est une

1 période de temps très, très limitée.  
2 (15 h 02)  
3 LA PRÉSIDENTE :  
4 Exactement.  
5 Me DOMINIQUE NEUMAN :  
6 O.K. Merci bien.  
7 LA PRÉSIDENTE :  
8 Bien, merci, Maître Neuman.  
9 Me DOMINIQUE NEUMAN :  
10 Je vous remercie beaucoup.  
11 LA PRÉSIDENTE :  
12 La Formation n'aura pas d'autres...  
13 Me DOMINIQUE NEUMAN :  
14 Merci.  
15 LA PRÉSIDENTE :  
16 ... questions. Réplique, Maître Turmel?  
17 Me SIMON TURMEL :  
18 Oui, mais je demanderais peut-être une petite pause  
19 d'une dizaine de minutes avant de procéder à la  
20 réplique. Merci.  
21 SUSPENSION DE L'AUDIENCE  
22 REPRISE DE L'AUDIENCE  
23 LA PRÉSIDENTE :  
24 Maître Turmel, on va déposer la proposition 2 pour  
25 consultation. Donc, est-ce que... oui. On a ici,

1 Manon, des copies pour tout le monde. Ça fait que  
2 je crois que ça va être la pièce A-11?

3 LA GREFFIÈRE :

4 Oui, A-11.

5

6 A-0011 : Document de consultation

7

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Maître Turmel, on vous écoute.

10 RÉPLIQUE DE Me SIMON TURMEL :

11 Oui, donc, c'est le moment de la réplique. C'est un  
12 exercice auquel je suis peu rompu, la réplique,  
13 puisque je plaide surtout en matière de plainte, et  
14 étant finalement en défense, je n'ai pas souvent  
15 l'occasion de répliquer. Mais allons-y.

16 Donc, en bref, sur les différents éléments  
17 que mon confrère, maître Neuman, a amenés, il y a  
18 un certain nombre d'éléments sur lesquels,  
19 effectivement, on veut répliquer puis apporter un  
20 certain nombre de commentaires.

21 La première suggestion de maître Neuman  
22 était d'enlever à l'article 13.1.1 le premier  
23 « bullet », la partie « ou pour rendre conforme son  
24 installation électrique. » Le Distributeur  
25 maintient que c'est important de garder cette

1       portion de l'article. Ici... O.K. l'installation  
2       électrique, on comprend que, quand on fait  
3       référence « ou pour rendre conforme son  
4       installation électrique, » on ne parle pas du  
5       remplacement du compteur pour un sceau échu, on ne  
6       parle pas des ces éléments-là. On parle vraiment de  
7       l'installation électrique du client, l'embase, les  
8       différentes normes qui doivent être respectées  
9       suivant le livre bleu, notamment.

10               Puis, il y a une distinction à faire avec  
11       la partie précédente où on parle des « travaux  
12       requis pour permettre le remplacement du  
13       compteur. » On l'a vu quand on a regardé la séance  
14       de photos ce matin, les travaux requis pour  
15       permettre le remplacement du compteur, c'est  
16       différent des travaux à l'installation électrique  
17       même. Ça peut être la galerie qui a été construite  
18       devant un compteur, ça peut être ces éléments-là.  
19       Donc, il y a une distinction à faire ici puis je  
20       pense que c'est important de la maintenir, cette  
21       distinction.

22               J'ai cru comprendre également de la  
23       plaidoirie de maître Neuman qu'il soulevait  
24       justement... en tout cas, il soulevait certaines  
25       difficultés peut-être au niveau de la question des

1 frais d'intervention, qu'il n'y avait pas  
2 nécessairement... qu'il ne devrait pas  
3 nécessairement y avoir de frais d'intervention ou  
4 de coûts qui sont véritablement engagés.

5 Ici, ce qu'il est important de comprendre,  
6 c'est qu'on parle... on est en contexte  
7 postdéploiement massif. Avant, bon, il y avait une  
8 structure de déploiement mais maintenant, il y a  
9 quand même... pour gérer ces cas-là, il y a quand  
10 même des coûts importants qui... déjà du fait qu'on  
11 soit en postdéploiement massif, ça fait en sorte  
12 qu'on ne bénéficie plus... on a encore une  
13 infrastructure mais plus de l'infrastructure qu'il  
14 y avait au moment du déploiement massif.

15 Il y a quand même des gestes personnalisés  
16 qui doivent être amenés pour régler nos cent vingt-  
17 neuf mille (129 000) cas problématiques de  
18 déplacements pour voir des correctifs, différentes  
19 lettres à envoyer, des lettres, encore une fois,  
20 qui sont davantage personnalisées, ce qui amène  
21 justement plus de temps à traiter que si ce ne sont  
22 que des lettres standard qui sont envoyées comme  
23 ça. Ici, on parle vraiment de lettres  
24 personnalisées. Il y a des appels à répondre.  
25 Justement, les clients vont appeler. On doit

1 répondre aux clients. On doit leur expliquer  
2 justement c'est quoi la situation.

3           Donc, c'est sûr qu'on va répondre peut-être  
4 aussi de façon... par rapport à cet aspect-là avec  
5 l'engagement auquel on va répondre d'ici jeudi.  
6 Mais il y a des gestes, il y a quand même des  
7 gestes importants, puis des gestes qui sont, je  
8 pense... je l'ai dit beaucoup le mot «  
9 personnalisés » mais je pense que c'est le mot  
10 important à comprendre. Un geste personnalisé va  
11 demander plus de temps, justement, qu'un envoi  
12 massif.

13 (15 h 28)

14           Mon confrère parlait également...  
15 mentionnait également que le frais d'intervention  
16 aurait peut-être un caractère peut-être punitif  
17 plutôt qu'incitatif. Bon. Il ne faut pas oublier  
18 non plus qu'il y a quand même des frais pour les  
19 autres clients dans le cadre du déploiement de LAD.  
20 Bon, les demandes d'autorisation ont été  
21 approuvées, les demandes d'autorisation dans les  
22 phases 1, 2 et 3. Ces différents gestes...  
23 différents clients... Je recommence ma phrase,  
24 j'étais en train de me perdre dans mon idée. Dans  
25 le cadre du projet du déploiement du LAD, il y a eu

1 deux demandes d'autorisation pour faire la phase 1,  
2 phases 2 et 3 puis, dans le cadre, il y a eu  
3 différents frais qui ont été approuvés. Ces  
4 projets-là ont été approuvés par la Régie. Donc,  
5 les frais sont... oui, ils sont transparents pour  
6 le client, ils ne... ce n'est pas une facture qui  
7 est envoyée, sauf que c'est dans la base de  
8 tarification, justement, l'ensemble de ce dossier-  
9 là. Donc, ce n'est pas vrai qu'il n'y a pas eu de  
10 frais dans le cadre des premières phases.

11           Donc, ici, on est, encore une fois, dans un  
12 contexte de postdéploiement massif, c'est des frais  
13 supplémentaires qui sont amenés du fait des  
14 difficultés d'accès à ces clients. Ces clients-là,  
15 ces cent vingt-neuf mille (129 000), bon, ils ont  
16 déjà eu les différents appels qui ont été faits  
17 dans le cadre des phases 1, 2 et 3 du projet LAD.  
18 Mais, ici, il y a encore des gestes supplémentaires  
19 qui sont nécessaires, justement, pour adresser la  
20 situation de ces clients-là. Donc, l'aspect  
21 incitatif, ici, est particulièrement pertinent et  
22 particulièrement important, de l'avis du  
23 Distributeur, pour la complétion du projet.

24           La question du huit (8) jours francs. Le  
25 huit (8) jours francs, regardez, la façon que c'est

1 rédigé dans l'article ou la façon qu'on le voit  
2 dans l'article, c'est similaire aux autres articles  
3 qu'on retrouve aux conditions de service. C'est  
4 conforme aux pratiques actuelles, c'est conforme au  
5 processus actuel. On parle de l'envoi de l'avis, on  
6 ne parle pas de la réception d'un avis. Il n'y a  
7 nulle part ailleurs, dans les conditions de  
8 service, qu'on prévoit une sorte de présomption à  
9 l'effet que, quelques jours après l'envoi de  
10 l'avis, il y a une présomption de réception. Non,  
11 les obligations du Distributeur, quand on parle  
12 d'avis, dans les conditions de service, c'est  
13 l'envoi de l'avis, c'est la démonstration de  
14 l'envoi de l'avis. Donc, le Distributeur soumet  
15 que, regardez, c'est... la proposition ici est  
16 simplement en conformité à cet effet avec les  
17 différents autres articles dans les conditions de  
18 service où on parle d'avis.

19 Il y avait également une suggestion par  
20 rapport au dernier alinéa, les frais mensuels de  
21 relève. Mon confrère voulait amener les frais  
22 mensuels de relève prévus relativement à un  
23 compteur non communicant. Bon. Je pense qu'on a  
24 déjà la précision qui est nécessaire au paragraphe  
25 précédent. On parle des frais mensuels de relève



1 qui sont indiqués dans les tarifs qui deviennent  
2 applicables. Donc, je pense qu'avec ça, on est  
3 capable de voir de quels frais... quels frais  
4 mensuels de relève. Puis je vois que, sur la  
5 dernière version, on a remis le frais mensuel de  
6 relève au dernier alinéa, entre guillemets. Alors  
7 que, sur la version qu'on avait eue, ce n'était pas  
8 entre guillemets. Mais je pense que déjà en ayant  
9 ces guillemets-là, ça permet de venir clarifier la  
10 situation puis, amener du texte supplémentaire, je  
11 ne suis pas sûr qu'ici ça apporterait grand-chose.  
12 On a la référence aux tarifs, ils sont prévus dans  
13 les tarifs puis je pense que c'est clair à cet  
14 effet-là.

15 (15 h 33)

16 Le plan, mon confrère parlait également de  
17 la question du plan de communication, la question  
18 des sceaux échus. Bon. Ici, par rapport à la  
19 question des sceaux échus, je pense que c'est  
20 important de retenir, ce n'est pas quelque chose de  
21 nouveau pour le Distributeur, là. On a mis un peu  
22 d'emphase dans le dossier sur cette question-là,  
23 sur les sceaux échus. Ce n'est pas quelque chose  
24 dont on parle régulièrement mais ce n'est pas  
25 quelque chose de nouveau pour le Distributeur. La

1 gestion de ces compteurs, la gestion de la date  
2 d'échéance de ces sceaux, ça fait partie des  
3 activités courantes du Distributeur depuis...  
4 depuis des années. Là il y en a peut-être,  
5 effectivement, un petit peu plus, pour les raisons  
6 qui ont été mentionnées ce matin. Par contre, ce  
7 n'est rien de nouveau puis même, généralement,  
8 effectivement, si on a besoin d'avoir accès... si  
9 on n'est pas capable... bon, si on peut changer le  
10 compteur, des fois, le client ne se rendra même pas  
11 a compte, effectivement, qu'on a changé le compteur  
12 parce que son sceau était échu. Si on n'est pas  
13 capable d'avoir accès, bon, il va y avoir une  
14 lettre, effectivement, qui va être envoyée puis qui  
15 précise la raison pour laquelle... la raison pour  
16 laquelle, justement, c'est parce que c'est une  
17 question de sceau échu. Mais, ça, ça se fait déjà,  
18 c'est déjà le quotidien, c'est la... puis c'est une  
19 question de gestion interne.

20           Donc, amener des précisions ou des éléments  
21 supplémentaires au niveau de l'article relativement  
22 à cette question-là, des sceaux échus, je pense que  
23 ça n'apporterait pas grand-chose. Puis, en fait, ça  
24 ferait même juste peut-être amener peut-être une  
25 certaine confusion, là. Donc...

1                   Regardez, dans le plan de communication,  
2 également... dans le plan de communication du  
3 Distributeur, on a mentionné une approche  
4 personnalisée si l'intervention qui est nécessaire  
5 c'est pour remplacer le compteur parce que le sceau  
6 est échu, bien, la lettre... la lettre le  
7 précisera, la lettre le mentionnera. Donc, dans le  
8 plan de communication pour régler l'ensemble de ces  
9 cent vingt-neuf mille (129 000) dossiers là, quand  
10 ce sera une lettre qui prévoit que le sceau est  
11 échu, qu'il est nécessaire, bien, c'est la lettre  
12 personnalisée qui sera envoyée à cet effet.

13                   J'ai dit « un plan » mais ce n'est pas un  
14 plan. Il faut comprendre que c'est plutôt un...  
15 l'approche personnalisée. Parce qu'un plan, ça  
16 implique quelque chose d'un peu plus. Mais c'est  
17 l'approche personnalisée, qu'on va écrire au  
18 client, on va lui mentionner : « Regardez, on vous  
19 écrit parce que votre sceau est échu, donc on doit  
20 remplacer votre compteur à cet effet. » Donc, on va  
21 apporter les précisions nécessaires quand on écrit  
22 au client puis qu'on doit intervenir pour remplacer  
23 un sceau échu, ce sera ça la précision qui sera  
24 apportée, le cas échéant.

25                   Donc, pour terminer, je voudrais peut-être

1 tout simplement remercier la Régie de nous avoir  
2 quand même entendus dans un très court délai. Un  
3 délai assez... surtout au mois de juillet, je pense  
4 qu'au mois de juillet, le monde aime mieux être  
5 dehors qu'en dedans, dans une salle d'audience.  
6 Mais, néanmoins, on voudrait, au nom du  
7 Distributeur, vous remercier, justement, de nous  
8 avoir entendus dans un si court délai puis,  
9 également, souhaiter de joyeuses vacances au  
10 personnel de la Régie ainsi qu'aux intervenants.  
11 Voilà, de très joyeuses vacances à tous puis  
12 profitez bien de l'été. C'est ça.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 S'il n'y a pas d'autres demandes urgentes, on  
15 devrait prendre des vacances bientôt. Donc, j'avais  
16 peut-être juste un commentaire. De ce que j'ai  
17 compris des propos de maître Neuman en ce qui a  
18 trait aux compteurs qui vont potentiellement être  
19 échus un jour, que ça peut être un élément de  
20 communication et un incitatif additionnel quand on  
21 sait que, possiblement, notre compteur sera échu  
22 dans un an et qu'il n'aura pas le choix d'être  
23 remplacé. Bien, la décision d'accepter qu'il soit  
24 remplacé plus rapidement, que ça peut être un  
25 élément de communication additionnel pour

1 encourager les gens à prendre une décision  
2 immédiatement et d'accepter que le compteur soit  
3 remplacé. C'est ce que je voyais... Que  
4 d'apprendre, six mois plus tard : « Ah! bien là on  
5 envoie un avis d'interruption parce que votre  
6 compteur doit obligatoirement être remplacé. » Ceci  
7 étant, on comprend que ce n'est pas nécessaire  
8 d'indiquer, d'ajouter une information à cet effet-  
9 là dans l'article mais plus au niveau des  
10 communications...

11 Me SIMON TURMEL :

12 Effectivement.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 ... préalables à l'avis. Donc, mes collègues? Cela  
15 termine donc la présente audience. Notre délibéré  
16 va débiter officiellement à compter de la réception  
17 du document. Maître Neuman, est-ce que vous  
18 aimeriez avoir la possibilité d'émettre un  
19 commentaire rapidement à la suite de la réception  
20 du document...

21 (15 h 38)

22 Me DOMINIQUE NEUMAN :

23 Oui, effectivement, puisque... en tout cas, on aura  
24 une indication, si je comprends bien, du montant  
25 auquel on peut s'attendre. Donc, si nous pouvions

1 avoir, je ne sais pas, jusqu'au lundi suivant? Non?

2 O.K., alors le lendemain, vendredi.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Oui, si on pouvait avoir au plus tard jeudi

5 matin...

6 Me DOMINIQUE NEUMAN :

7 Oui.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 ... on s'attendrait à un commentaire de votre part  
10 jeudi après-midi.

11 Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 O.K. Alors considérez-le fait.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Avant seize heures (16 h). C'est bon?

15 Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 Considérez-le fait, oui, absolument. Est-ce que je  
17 comprends...

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Puis on s'entend que c'est une demande provisoire,  
20 ces frais-là seront sujets à un examen beaucoup  
21 plus approfondi au moment d'entendre la demande sur  
22 le fond, donc... En fait, je vous informe tout de  
23 suite, là, qu'on ne retient pas vos arguments, là,  
24 mais c'est quand même important...

25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 C'est gentil de me donner un avis.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 C'est à cause, tu sais, on fait un processus très  
5 accéléré, là, mais on le fait dans le contexte où  
6 on va rendre une décision provisoire qui sera  
7 sujette à modification au moment de son examen au  
8 mérite.

9 Me DOMINIQUE NEUMAN :

10 Oui. Est-ce que je comprends correctement que les  
11 frais qui seront indiqués dans la réponse à  
12 l'engagement 1 d'Hydro-Québec seront, donc,  
13 effectivement proposés pour adoption, c'est-à-dire?

14 Me SIMON TURMEL :

15 Oui.

16 Me DOMINIQUE NEUMAN :

17 C'est ça, O.K.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Oui.

20 Me DOMINIQUE NEUMAN :

21 Donc, il y aura un chiffre qui sera à insérer dans  
22 les tarifs, O.K., d'accord.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Exact.

25

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 O.K., je vous remercie.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Donc il y aurait possiblement une modification au

5 texte des tarifs et aux conditions...

6 Me DOMINIQUE NEUMAN :

7 O.K.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 ... de services, le cas échéant, tout dépendant...

10 Me DOMINIQUE NEUMAN :

11 O.K.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 ... de ce qu'on va décider.

14 Me DOMINIQUE NEUMAN :

15 O.K. Oui, absolument, absolument. O.K. Je vous

16 remercie beaucoup.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Alors sur ce, on vous remercie puis on vous

19 souhaite aussi bonnes vacances.

20 Me DOMINIQUE NEUMAN :

21 Alors c'est à mon tour de vous remercier, la

22 Formation et le personnel...

23 LA PRÉSIDENTE :

24 C'est bon.

25



1 Me DOMINIQUE NEUMAN :  
2 ... et mes collègues. Merci, au revoir.

3 LA PRÉSIDENTE :  
4 Bonne fin de journée.

5 Me SIMON TURMEL :  
6 Merci.

7 FIN DE L'AUDIENCE

8

9

10 SERMENT D'OFFICE :

11

12 Je, soussigné, Claude Morin, sténographe officiel,  
13 certifie sous mon serment d'office que les pages  
14 qui précèdent sont et contiennent la transcription  
15 exacte et fidèle des notes recueillies au moyen du  
16 sténomasque, le tout conformément à la Loi.

17

18 ET J'AI SIGNÉ:

19

20

21

22

23 \_\_\_\_\_  
CLAUDE MORIN (200569-7)