

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE DU TRANSPORTEUR DE MODIFICATION DES
TARIFS ET CONDITIONS DES SERVICES DE TRANSPORT
POUR L'ANNÉE 2019 - VOLETS TAUX DE PERTES ET
MÉCANISME DE RÉGLEMENTATION INCITATIVE (MRI)

DOSSIER : R-4058-2018

RÉGISSEURS : Me LISE DUQUETTE, présidente
Me MARC TURGEON et
M. FRANÇOIS ÉMOND

AUDIENCE DU 18 JANVIER 2019

VOLUME 10

RIOPEL GAGNON LAROSE & ASSOCIÉS
Sténographes officiels

COMPARUTIONS

Me ANNIE GARIÉPY et
Me JEAN-FRANÇOIS OUIMETTE
avocats de la Régie

DEMANDERESSE :

Me YVES FRÉCHETTE
avocat d'Hydro-Québec Transport (HQT)

INTERVENANTS :

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

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

Me NICOLAS DUBÉ et
Me PAULE HAMELIN
avocats de l'Énergie Brookfield Marketing (EBM);

Me ANDRÉ TURMEL
avocats de la Fédération canadienne de l'entreprise
indépendante (Section Québec) (FCEI);

Me ÉRIC OLIVER
avocat d'Option consommateurs (OC);

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

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
LISTE DES ENGAGEMENTS	5
PRÉLIMINAIRES	6
PREUVE DE HQT - Panel 6 - Indicateurs de maintien de la qualité de service et liaison au MTÉR (suite)	
LAMYA SOUKTANI	
STEVE CHAGNON	
DOMINIQUE CHARTIER	
YANNICK VENNES	
WAHIBA SALHI	
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PAULE HAMELIN	9
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN	40
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL	111
ÉCHANGE DE PART ET D'AUTRE	137
PREUVE DE EBM	
SYLVAIN AUDETTE	
JULIEN WU	
JULIEN WU	
INTERROGÉS PAR Me PAULE HAMELIN	142
CONTRE-INTERROGÉ PAR Me YVES FRÉCHETTE	186
ÉCHANGE DE PART ET D'AUTRE	216

R-4058-2018
18 janvier 2019

- 4 -

PREUVE DE HQT - Panel 6 - Indicateurs de maintien
de la qualité de service et liaison au MTÉR (suite)

LAMYA SOUKTANI

STEVE CHAGNON

DOMINIQUE CHARTIER

YANNICK VENNES

WAHIBA SALHI

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GUY SARAULT 220

CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN 249

LISTE DES ENGAGEMENTS

	<u>PAGE</u>
E-13 (HQT) : Fournir une copie du formulaire d'évaluation, de la grille d'évaluation que le Transporteur fournit au Distributeur; fournir les définitions des expressions particulières utilisées dans le document (demandé par EBM)	16
E-14 (HQT) : Fournir le document d'évaluation standard pour la satisfaction de la clientèle des clients point à point (demandé par EBM)	30
E-15 (HQT) : Fournir l'information et la projection des IF pour les mois de novembre et décembre deux mille dix-huit (2018)	35
E-16 (HQT) : Nommer les équipements majeurs qui contribuent, et à quel pourcentage, de tous les clients/heures interrompus au cours d'une année et, dans la mesure où il y aurait une autre famille d'équipements ou d'emplacements non majeurs qui créeraient des IF, de l'identifier en spécifiant son poids en pourcentage d'interruptions forcées (demandé par AHQ-ARQ)	55
E-17 (HQT) : Fournir de nouveaux tableaux, 1.2 et 1.3 en lien avec la pièce B-0204 (demandé par L'AHQ-ARQ)	82

1 L'AN DEUX MILLE DIX-NEUF (2019), ce dix-huitième
2 (18e) jour du mois de janvier :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du dix-huit (18)
8 janvier deux mille dix-neuf (2019), dossier R-4058-
9 2018. Demande du Transporteur de modification des
10 tarifs et conditions des services de transport pour
11 l'année 2019 - Volets taux de pertes et mécanisme
12 de réglementation incitative. Poursuite de
13 l'audience.

14

15 PREUVE DE HQT - Panel 6 - Indicateurs de maintien
16 de la qualité de service et liaison au MTÉR (suite)

17

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Alors, bonjour. Alors, rebonjour à cette partie de
20 l'audience, panel 6. Maître Hamelin, juste une
21 note. On est un petit peu en retard sur... la Régie
22 pose toujours beaucoup de questions, alors... Et je
23 voulais savoir, je vais vous laisser y penser, mais
24 si jamais la situation devait faire en sorte que ça
25 glisse un peu plus, si vous préférez qu'on suspende

1 le panel 6 et qu'on passe votre témoin ou... et
2 qu'on reprenne pas la suite ou attendre. Je vais
3 vous laisser...

4 Me PAULE HAMELIN :

5 J'allais même le proposer, alors c'est une très
6 bonne idée parce que on a essayé de faire quand
7 même une présentation qui est courte pour permettre
8 également tout le contre-interrogatoire nécessaire.
9 Mais, oui, ce serait une très bonne idée. Donc, si
10 dans la mesure du possible on voit qu'on est... on
11 passe l'heure du lunch, bien si on pouvait être au
12 plus tard à une heure (13 h 00), je pense que de
13 cette façon-là, avec la présentation et le contre-
14 interrogatoire, on pourrait être en mesure de finir
15 cette portion de preuve-là pour trois heures.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Je vous remercie beaucoup.

18 Me PAULE HAMELIN :

19 Merci. Dans le contre-interrogatoire du panel 6,
20 j'avais l'AHQ-ARQ. Est-ce que vous aviez changé de
21 place avec maître Cadrin ou vous vouliez me faire
22 part d'un autre message?

23 Me PAULE HAMELIN :

24 Oui. En fait, c'est tout à fait ça. Il avait été
25 prévu que je puisse passer peut-être avant...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K.

3 Me PAULE HAMELIN :

4 ... avant mes collègues, si ça ne pose pas de
5 problème.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Ça ne pose pas de problème du tout. On vous fait le
8 message souvent de vous accommoder...

9 Me PAULE HAMELIN :

10 De nous arranger.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 ... dans la mesure du possible. Alors, allez-y.

13 Me PAULE HAMELIN :

14 Parfait.

15

16 L'AN DEUX MILLE DIX-NEUF (2019), ce dix-huitième
17 (18e) jour du mois de janvier, ONT COMPARU :

18

19 LAMYA SOUKTANI

20 STEVE CHAGNON

21 DOMINIQUE CHARTIER

22 YANNICK VENNES

23 WAHIBA SALHI

24

25 SOUS LA MÊME AFFIRMATION SOLENNELLE, déposent et

1 disent :

2

3 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me PAULE HAMELIN :

4 Q. **[1]** Alors, Paule Hamelin pour Énergie Brookfield
5 Marketing. Rebonjour, Madame la Présidente,
6 Messieurs les Régisseurs. Bonjour aux Membres du
7 panel. Alors, j'aurai quelques questions tout
8 d'abord au niveau du champ d'intervention
9 « Sécurité du public et des employés » et
10 l'indicateur « Taux de fréquence des accidents de
11 travail. » J'aimerais vous référer parce que, dans
12 votre preuve au niveau du MRI, vous faites
13 référence à la preuve du dossier tarifaire sur ces
14 questions-là, soit la pièce HQT-3, Document 2,
15 c'est le document B-0009. Et j'aimerais vous
16 faire... vous référer à la page 23 de ce document.

17 Alors, pour revenir, donc c'est dans la
18 preuve du MRI, vous faites référence au document
19 qui est intitulé « Indicateur de performance et
20 objectifs corporatifs du dossier tarifaire » et
21 c'est la pièce HQT-3, Document 2, B-0009.

22 Me MARC TURGEON :

23 À quelle page?

24 Me PAULE HAMELIN :

25 À la page 23. Ça va?

1 Q. **[2]** Alors, on retrouve ici un tableau au niveau des
2 objectifs corporatifs et résultats deux mille dix-
3 sept (2017). Je voudrais juste que vous me
4 confirmiez, sous la catégorie B « Employés », c'est
5 un peu petit là pour mes yeux, mais quand on voit :
6 Taux de fréquence des accidents avec
7 perte de temps et assistance [...]
8 c'est bien le même indicateur que vous demandez à
9 la Régie d'approuver dans le cadre du MRI sous la
10 rubrique « Sécurité du public et des employés »
11 c'est exact?

12 Mme DOMINIQUE CHARTIER :

13 R. Oui. Je vous le confirme.

14 Q. **[3]** D'accord. Et au niveau de ce qui était prévu en
15 deux mille dix-sept (2017) pour les objectifs
16 corporatifs, je comprends qu'il s'agissait d'une
17 pondération essentiellement de trois sur trente
18 (30), exact?

19 R. Je vous le confirme.

20 Q. **[4]** D'accord. Ce même tableau a été préparé pour
21 l'année deux mille dix-huit (2018) et il se
22 retrouve à la page 27. Juste confirmer avec vous à
23 nouveau que ce même indicateur-là se retrouve dans
24 la catégorie B « Employés ». Je pense que c'est le
25 premier item sous la catégorie B. Est-ce que c'est

1 le même... c'est le même indicateur toujours?

2 (9 h 05)

3 R. C'est le même indicateur.

4 Q. **[1]** D'accord. Et en deux mille dix-huit (2018) ce
5 que je comprends, c'est que, là, maintenant, la
6 pondération était de zéro virgule cinq (0,5) sur
7 trente (30), c'est exact? C'est petit là mais...

8 R. En effet.

9 Q. **[2]** D'accord. À la fin complètement de ce document-
10 là, à la page 35, juste à nouveau être sûr que je
11 comprends bien pour fins de précision, ce qui se
12 retrouve sous le titre « responsabilité sociale »,
13 on parle à nouveau du même... c'est le même
14 indicateur? La page 35 qui est en fait l'annexe 1
15 où on retrouve l'ensemble des indicateurs.

16 R. C'est le même.

17 Q. **[3]** D'accord. Merci. Parlons maintenant de
18 l'indicateur ou du champ « satisfaction de la
19 clientèle ». Dans votre preuve dans le cadre du
20 MRI, qui était HQT-4, Document 2, c'est la pièce
21 B-0012, vous n'avez pas besoin d'y référer pour
22 l'instant, c'est à la page 26, dans la description
23 qui était donnée pour l'indicateur « satisfaction
24 du client Hydro-Québec Distribution », vous aviez
25 indiqué que « l'indicateur est mesuré à partir

1 d'une grille d'évaluation complétée par les
2 représentants du Distributeur responsables de
3 chacune des ententes sectorielles ». Alors,
4 j'aimerais ça revenir avec vous sur cette
5 évaluation-là. J'imagine que mes questions vont
6 s'adresser peut-être à monsieur Vennes. Vous parlez
7 d'une grille d'évaluation. Est-ce que c'est HQT qui
8 fournit aux représentants d'HQD un formulaire
9 d'évaluation à remplir?

10 M. YANNICK VENNES :

11 R. Oui.

12 Q. **[4]** Est-ce que c'est un même document standard à
13 remplir pour toutes les unités sectorielles?

14 R. La réponse est non. Et je dois qualifier un peu.
15 C'est que c'est un document complet, mais chaque
16 unité du Distributeur doit faire sa propre partie.
17 Donc, c'est sectionné en différentes parties et
18 différentes unités remplissent différentes sections
19 du formulaire.

20 Q. **[5]** Est-ce que ça serait possible d'avoir une copie
21 du formulaire d'évaluation à titre d'engagement?

22 R. Bien, en fait... D'abord c'est un document interne.
23 Mais on a déjà répondu à des questions là-dessus.
24 Je pense qu'il y a une demande de renseignements de
25 l'AQCIE dans laquelle on a donné l'essentiel de

1 l'information qui est nécessaire pour les fins du
2 dossier. Alors on peut s'y référer aussi.

3 Q. **[6]** Quand vous dites que vous avez remis le
4 document à l'AQCIE...

5 R. Non, je n'ai pas remis le document.

6 Q. **[7]** En fait que ça a été suite à une demande de
7 renseignements de l'AQCIE?

8 R. Tout à fait. Je peux vous donner la référence si
9 vous voulez. Ce serait HQT-13, Document 3.1.1 à la
10 réponse 9.1.

11 Q. **[8]** O.K. Je vais revérifier parce que je n'avais
12 pas vu cette information-là. Vous m'en excuserez.
13 Mais pour les fins du présent dossier, ce serait
14 peut-être important de savoir pour nous quelles
15 sont les questions, quelle est la grille
16 d'évaluation, et je vous demanderais s'il vous
17 plaît de nous fournir le formulaire standard que
18 les représentants d'HQD ont à remplir pour les fins
19 d'évaluation.

20 R. Je n'ai pas de problème avec ça. On peut vous le
21 fournir. Je tiendrais seulement à vous dire que ce
22 document-là, c'est le résultat d'un paquet de
23 travail, de beaucoup de travail qui sont faits par
24 les équipes, et ils réfèrent beaucoup à des plans
25 d'action qui sont à l'extérieur de ce document-là.

1 Donc, en soi, on donne des rubriques sur lesquelles
2 il peut y avoir des notes qui sont données par le
3 Distributeur. Mais après ça, il faut se référer aux
4 plans d'action qui sont convenus entre les équipes,
5 entre le Distributeur et le Transporteur, et qui
6 eux peuvent donner plus de détail. Donc, ça, ça
7 devient un peu laborieux. Mais pour le formulaire
8 lui-même, il n'y a pas de difficulté à vous le
9 fournir.

10 Q. **[9]** O.K.

11 (9 h 10)

12 LA GREFFIÈRE :

13 Maître Hamelin, ce sera l'engagement numéro 13.

14 Me PAULE HAMELIN :

15 Parfait.

16 LA GREFFIÈRE :

17 Voulez-vous le reformuler?

18 Me PAULE HAMELIN :

19 Oui, je vais le reformuler. Alors fournir une copie
20 du formulaire d'évaluation, de la grille
21 d'évaluation que le Transporteur fournit au
22 Distributeur.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Juste...

25

1 Me YVES FRÉCHETTE :

2 Juste au cas où, je ne l'ai pas examiné récemment,
3 là, mais si jamais il y avait des rubriques qui
4 étaient confidentielles je vous ferai signe, là, si
5 jamais c'était le cas. Je voulais juste émettre
6 cette réserve-là, mais je ne crois pas, mais au cas
7 où, là, je vous ferai signe s'il y avait une
8 nécessité.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Vous nous le direz et puis juste par rapport aux
11 propos de monsieur Vennes, s'il y a des expressions
12 qui sont particulières et qu'on ne comprendrait
13 pas, bien veuillez nous fournir les définitions des
14 expressions, parce qu'on ne comprendra pas le
15 document.

16 M. YANNICK VENNES :

17 R. C'est compris.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Parfait.

20 Me YVES FRÉCHETTE :

21 C'est compris, dans le même engagement.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci.

24

25 E-13 (HQT) : Fournir une copie du formulaire

1 d'évaluation, de la grille
2 d'évaluation que le Transporteur
3 fournit au Distributeur; fournir les
4 définitions des expressions
5 particulières utilisées dans le
6 document (demandé par EBM)

7

8 Me PAULE HAMELIN :

9 Q. **[10]** Vous avez dit que naturellement c'est lié à
10 des plans d'action. J'imagine que ces plans
11 d'action-là, qui sont définis, est-ce qu'ils se
12 retrouvent... vous allez avoir une rubrique,
13 j'imagine, plans d'action dans le formulaire en
14 tant que tel, afin de vérifier ou c'est à part?

15 R. Non, c'est complètement à part. Donc ça, c'est
16 entre... entre les équipes qui interagissent les
17 unes avec les autres. Ils se font des plans
18 d'action et ils se font des suivis qui leur sont
19 propres et qui... le résultat de tout ça à la fin
20 de l'année donne une évaluation globale du
21 Distributeur.

22 Q. **[11]** Il y a combien d'unités sectorielles qui
23 remplissent l'évaluation?

24 R. Si vous me donnez une minute, je vais...

25 Q. **[12]** Parfait.

1 R. Pardon. Alors il y a... le formulaire est en cinq
2 sections et ces cinq sections-là viennent en sous-
3 sections aussi, là, donc en tout il y a quatre
4 directions qui sont impliquées chez le Distributeur
5 et cinq directions qui sont impliquées chez le
6 Transporteur, excluant la direction gouvernance.
7 Donc, nous, on n'est pas une unité visée pour ça,
8 là.

9 Q. **[13]** Puis quelles sont les unités sectorielles du
10 Distributeur?

11 R. Alors, selon mes notes, puis je peux peut-être en
12 manquer, là, mais pour l'essentiel je pense que
13 c'est assez... assez exhaustif, il y a... j'ai...
14 la direction encadrement et planification...
15 encadrement réseau et planification du
16 Distributeur, je peux me tromper légèrement sur les
17 noms, là, parce que je suis moins... je ne suis pas
18 complètement au fait, là. Il y a le Centre de
19 gestion des activités de distribution et je crois
20 comprendre que ces deux directions-là relèvent de
21 la vice-présidence réseau. La direction service et
22 vente client d'affaires... clientèle d'affaires et
23 la direction approvisionnement en électricité.

24 Q. **[14]** D'accord. Hier dans votre témoignage, vous
25 avez parlé d'entente... puis je pense que c'est

1 l'expression que vous avez parlé, là, c'est en
2 fonction des ententes sectorielles de deux mille
3 trois (2003) et deux mille quatre (2004). Pouvez-
4 vous m'expliquer? Je n'étais pas... je n'étais pas
5 au fait de ça, là.

6 R. Alors, au tout début de la réglementation,
7 lorsque... là, ça remonte à quelques années, là, et
8 ma mémoire peut me faire défaut, là, mais au tout
9 début de la réglementation lorsque le tarif de
10 transport a été approuvé par la Régie, il a été
11 jugé approprié par le Transporteur et le
12 Distributeur de convenir d'ententes sectorielles,
13 donc qui couvrent l'ensemble des champs d'activités
14 qui composent les relations entre les deux unités
15 d'affaires. Et... et à ce moment-là, on excluait
16 complètement la notion de point à point, qui était
17 traitée à part. O.K. Donc, on a parlé de neuf
18 ententes sectorielles, donc il y a neuf ententes
19 sectorielles qui ont été convenues entre le
20 Transporteur et le Distributeur. Et, encore là, en
21 référence à la réponse de l'AQCIÉ que je vous ai
22 donnée plus tôt, donc tout ce qui se retrouve dans
23 cette réponse cela émane de ces neuf (9) ententes
24 sectorielles-là.

25 (9 h 15)

1 Alors, avec le temps, lesdites neuf/dix
2 ententes sectorielles sont encore en place, mais
3 sur le plan administratif là, à l'interne, à Hydro-
4 Québec, elles sont regroupées en quatre thèmes,
5 quatre catégories thématiques qui sont ceux qui
6 apparaissent à la réponse à la AQCIE là. Donc, je
7 peux vous les renommer là : plans des charges et
8 des ressources, exploitations et relations
9 territoriales, équilibre offre-demande et clients
10 du Distributeur raccordés en transport. Donc, ça,
11 c'est les quatre grandes sections thématiques à
12 quoi se rajoute maintenant depuis deux mille seize
13 (2016) là, depuis la dernière révision de
14 l'indicateur, la partie point à point qui avant
15 était... Le Distributeur était un client parmi
16 d'autres du... et est toujours d'ailleurs, un
17 client point à point du Transporteur et remplissait
18 le formulaire point à point. Maintenant, ce
19 formulaire-là a été intégré à l'indicateur de
20 satisfaction HQD. Donc, on a un portrait complet
21 des besoins et des attentes du Distributeur.

22 Q. **[15]** D'accord. Quand vous procédez à l'évaluation,
23 est-ce que le formulaire en question, j'imagine,
24 est-ce qu'il est transmis par courriel ou
25 différents représentants des unités sectorielles ou

1 il y a une rencontre qui se fait? Comment ça
2 procède?

3 R. C'est les deux, en fait. Alors, le formulaire est
4 envoyé au directeur des directions que je vous ai
5 nommées, avec évidemment en copie conjointe les
6 gestionnaires qui relèvent de ces directeurs-là,
7 qui vont être, dans le fond, le fer de lance pour
8 aller chercher l'information et remplir les
9 questionnaires. Donc, les évaluations qui sont
10 remplies par les gestionnaires, les cadres
11 intermédiaires là, ici on parle des chefs là pour
12 se comprendre. Donc, à la suite de ça, je présume,
13 du côté du Distributeur, qu'il y a un processus de
14 validation avec la direction là et on nous renvoie
15 le formulaire complété.

16 Et à travers tout ça, il y a des rencontres
17 continues entre le Transporteur et le Distributeur
18 pour toutes sortes de raisons, évidemment, et dont
19 le suivi des opérations et les besoins du
20 Distributeur et... Donc, ça, ça se fait couramment
21 et le suivi se fait beaucoup en cours d'année à
22 travers ces rencontres-là. Donc, c'est pour ça que
23 je dis que c'est les deux en même temps là.

24 Q. **[16]** O.K. Et vous êtes à même de discuter de
25 l'évaluation fournie par le Distributeur?

1 R. Oui. Et selon les... C'est-à-dire, oui avec un peu
2 de qualifications ici là, c'est... Les évaluations
3 sont basées sur des livrables qui sont convenus à
4 l'avance. Donc, dans le courant de l'année, on suit
5 la progression des indicateurs ou des paramètres
6 qui font partie des ententes sectorielles et
7 d'autres paramètres que les équipes entre elles
8 peuvent se donner ou des objectifs qu'elles peuvent
9 se donner. Et à la fin de l'année, les équipes se
10 rencontrent évidemment pour faire le point sur la
11 situation, une fois l'évaluation complétée puis
12 convenir de nouveaux objectifs pour l'année qui
13 suit.

14 Q. [17] O.K. Et quand... Je vais reformuler la
15 question que j'avais ici. La question que j'avais,
16 c'était : « Comment vous arrivez avec votre score
17 global? » parce que dans ma tête, il y avait peut-
18 être plusieurs formulaires d'évaluation. Mais là,
19 je comprends que... j'imagine que chacune des... On
20 va le voir du formulaire, mais j'imagine que
21 chacune des sections remplit... Des unités
22 sectorielles remplit sa section, arrive à un score
23 et ça, bien, ça vous arrive avec votre score final,
24 j'imagine là?

25 R. En gros, oui. O.K. Alors, quand on regarde chacun

1 des thèmes, donc on arrive à un score pour chacun
2 des thèmes et après ça on fait la moyenne
3 arithmétique là, la moyenne simple de ces cinq (5)
4 catégories-là et ça donne un score global.

5 Q. **[18]** Parfait. Outre l'évaluation qu'HQT fait
6 directement auprès de HQD, est-ce que ça serait
7 exact de dire que HQT ne sondent pas directement
8 les clients de la charge locale?

9 R. À ma connaissance, ça serait exact. Lorsque...
10 (9 h 20)

11 Q. **[19]** Donc, les clients de la charge locale là,
12 les... par exemple, les clients de l'AQCIE, en tout
13 cas, ceux qui sont membres de l'AQCIE ou encore les
14 clients de la charge locale qui sont représentés
15 ici par OC et UC ne vous fournissent pas
16 nécessairement une évaluation de leur satisfaction,
17 donc...

18 R. Non, en effet. Nous, on n'a pas de relation directe
19 avec la clientèle, à ma connaissance. Ceci dit, une
20 des rubriques dans la partie exploitation, donc ça,
21 c'est dans la partie Exploitation et relation
22 territoriale, porte sur ce que je croyais être un
23 sondage qui est administré par la direction Service
24 clientèle d'affaires auprès des clients raccordés
25 en transport pour ce qui est des interruptions

1 planifiées. Donc, on a un paramètre ou une rubrique
2 qui porte là-dessus. Et les gens du Distributeur
3 vont chercher l'appréciation de la clientèle
4 raccordée en transport pour évaluer la performance
5 du Transporteur et d'autres objectifs de
6 satisfaction de la clientèle. Donc, je ne pourrai
7 pas aller beaucoup plus loin là-dedans là, je suis
8 moins au fait, mais... Mais, c'est une réalité de
9 qu'est-ce qu'on a.

10 L'autre aspect aussi qui peut peut-être
11 être d'intérêt ici, c'est qu'on suit quand même nos
12 indicateurs opérationnels et certains de ces
13 indicateurs opérationnels peuvent se retrouver dans
14 le formulaire. Et je pense, entre autres, à ce
15 qu'on appelle dans le jargon, le CHI, donc le
16 client/heure interrompu. C'est un indicateur qui
17 fait partie de tout ça. Et ça, ça reflète plus
18 l'aspect moyenne et basse tensions, à ma
19 compréhension. Mais, peut-être que monsieur Chagnon
20 pourrait... peut compléter, mais c'est ma
21 compréhension. Et ça se retrouve dans le... comme
22 un élément parmi d'autres dans la partie
23 exploitation.

24 Q. [20] Parfait.

1 Mme WAHIBA SALHI :

2 R. Je vais faire un petit ajout à la réponse de mon
3 collègue. C'est qu'on a reçu une décision de la
4 Régie qui nous dit d'avoir des indicateurs de
5 satisfaction de la clientèle auprès des clients du
6 Transporteur. Donc, c'est pour ça que nos deux
7 indicateurs sont des indicateurs qui sont auprès de
8 nos propres clients à nous.

9 Q. **[21]** Oui. Mais là, je fais juste... je pose des
10 questions par rapport à notre dossier du MRI puis à
11 la question de... puis on le plaidera là, la
12 question de l'opportunité d'avoir un indicateur
13 Satisfaction de la clientèle. Est-ce que c'est
14 représentatif et pertinent? Alors, on le plaidera.
15 Est-ce que vous savez si HQD fait part de la
16 satisfaction ou de l'insatisfaction des clients de
17 la charge locale? Est-ce que vous savez si cette
18 information-là percole? Outre peut-être de ce que
19 vous avez parlé au niveau du raccordement,
20 notamment.

21 M. YANNICK VENNES :

22 R. O.K. De manière générale, peut-être que madame
23 Chartier pourra compléter là, mais les équipes sont
24 en constante communication. Donc, les équipes du
25 Transporteur et du Distributeur sont en constante

1 communication, particulièrement en exploitation. Et
2 lorsqu'il y a une situation sur le réseau, ce que
3 j'en comprends évidemment, lorsqu'il y a une
4 situation sur le réseau qui impacte les clients, je
5 crois comprendre que ça ne traîne pas là, que
6 l'information se rend rapidement dans les unités
7 d'exploitation puis ça peut remonter dans la
8 hiérarchie. Donc, moi, c'est ma compréhension.
9 Peut-être que madame Chartier pourrait compléter.

10 Mme DOMINIQUE CHARTIER :

11 R. En effet, il y a plusieurs niveaux d'échanges où
12 l'information peut circuler. Il y a évidemment
13 quand il y a des éléments plus opérationnels qui se
14 produisent là, on parle presque du temps réel.
15 Mais, ça va aussi jusqu'à la haute direction où il
16 y a des rencontres régulières où on échange
17 certaines informations sur la satisfaction des
18 grands clients en particulier et où effectivement
19 on regarde notamment les résultats des sondages
20 pour aller voir qu'est-ce qu'on peut améliorer.
21 Donc, c'est assez fluide.

22 Q. **[22]** O.K. Et vous me direz si ma compréhension est
23 inexacte, mais à ma connaissance, HQD a ses propres
24 formulaires d'évaluation auprès de ses clients.
25 Est-ce que c'est à votre connaissance?

1 (9 h 25)

2 M. YANNICK VENNES :

3 Bien, tout ce que je sais, c'est qu'il y a un
4 sondage auprès de la clientèle. Mais, est-ce...
5 puis je vous ai parlé de ceux... bien le sondage
6 général pour la clientèle. Ça, on en entend parler
7 dans les médias, je crois, et celui pour la
8 clientèle industrielle, dont je vous ai parlé plus
9 tôt. Est-ce qu'il y a d'autres méthodes? Ça, je ne
10 pourrais pas en témoigner, là, malheureusement.

11 Q. **[23]** Et pour la clientèle commerciale dont vous
12 parlez est-ce que HQT reçoit du Distributeur les...
13 les formulaires d'évaluation des clients... des
14 clients commerciaux?

15 R. Vous voulez dire la clientèle interruptible?

16 Q. **[24]** Oui.

17 R. On reçoit le résultat de l'indicateur, à ma
18 connaissance, là, pour ce qui est des... de
19 l'interruption planifiée dont je parlais tout à
20 l'heure. Donc ça, je pense que c'est la seule chose
21 que, à ma connaissance, on reçoit, mais ça se peut
22 qu'il y ait d'autre chose, je ne suis pas en mesure
23 de pouvoir le confirmer maintenant.

24 Q. **[25]** Peut-être que je vais reformuler ma question
25 pour que ce soit peut-être plus clair. Vous avez

1 parlé du sondage général, ce que je comprends être
2 le sondage satisfaction de la clientèle d'Hydro-
3 Québec général, là, ça c'est une chose. Si j'ai
4 bien compris de votre témoignage, vous avez parlé
5 aussi qu'il y a comme... il y a un sondage au
6 niveau de la clientèle que j'appellerais
7 commerciale, là.

8 R. Non, je n'ai pas parlé de la clientèle commerciale.

9 Q. **[26]** O.K.

10 R. Je parlais de la clientèle industrielle raccordée
11 en transport.

12 Q. **[27]** D'accord. O.K.

13 R. Donc ça, la... encore là, ce que j'en comprends,
14 c'est que la direction service clientèle
15 d'affaires, puis encore ce que je comprends de
16 cette nomenclature-là à la distribution c'est qu'on
17 parle de la clientèle industrielle ici. Donc, fait
18 des... approche ses clients en continu pour
19 vérifier l'appréciation de la clientèle. Et un...
20 un aspect que cette direction-là mesure c'est
21 l'impact client d'une interruption planifiée. Donc,
22 quand on planifie une interruption ça peut avoir
23 des impacts client, donc il faut réduire la
24 consommation de ce client-là. Donc, il doit réduire
25 sa production, donc il y a des impacts lorsqu'on

1 planifie une interrup... il peut y en avoir. Pas
2 toujours, mais il peut y en avoir. Et... et donc,
3 de main... de rentrer dans les délais, donc de
4 bien... de faire notre intervention sur le réseau
5 dans les temps qui sont prescrits, donc pas partir
6 trop tôt puis pas finir trop tard, là, c'est...
7 c'est une... un élément que les clients jugent
8 important, à ce que je comprends. Et donc, la
9 direction service clientèle d'affaires fait... va
10 chercher l'appréciation de la clientèle là-dessus.
11 Donc, c'est ce que je voulais dire par ça.

12 Mais par rapport à la clientèle plus de
13 moyenne et basse tension, moi, je n'ai pas
14 connaissance qu'on a l'équivalent. Ça se peut, là,
15 mais moi je n'en ai pas connaissance.

16 Q. **[28]** Et pour, justement, le volet... le premier
17 volet dont vous avez parlé, le volet industriel,
18 est-ce que ça, cette évaluation-là, elle est
19 transmise à HQT? Vous avez parlé de l'indicateur
20 tantôt client-heure interrompue, ça je comprends
21 ça, mais est-ce que le formulaire dont vous parlez
22 ou l'évaluation au niveau de cette question-là
23 particulièrement des clients industriels, est-ce
24 qu'elle est transmise à HQT?

25 R. Le formulaire lui-même, moi, je ne l'ai... moi...

1 on ne le reçoit pas de notre côté. Peut-être que
2 d'autres unités à TransÉnergie l'ont, mais moi
3 je... moi, je ne le sais pas. Ce qu'on reçoit,
4 c'est le résultat de l'indicateur.

5 Q. **[29]** D'accord. Au niveau du... du formulaire
6 d'évaluation pour les clients de point à point, on
7 comprend que... vous êtes d'accord avec moi qu'il
8 est transmis par courriel directement au client?

9 R. C'est ce que je comprends, oui.

10 Q. **[30]** Je vais vous demander de faire la même chose,
11 de nous fournir un document d'évaluation standard
12 pour ce qui est de la clientèle de point à point.

13 (9 h 30)

14 R. D'accord.

15 Q. **[31]** Alors c'est l'engagement?

16 LA GREFFIÈRE :

17 Numéro 14.

18 Me PAULE HAMELIN :

19 Je peux le reformuler. Donc, nous fournir le
20 document d'évaluation standard pour la satisfaction
21 de la clientèle des clients point à point.

22

23 E-14 (HQT) : Fournir le document d'évaluation
24 standard pour la satisfaction de la
25 clientèle des clients point à point

1 (demandé par EBM)

2

3 M. YANNICK VENNES :

4 R. À ce sujet, je ferais juste noter que la réponse à
5 l'AQCIE que je vous ai mentionnée y réfère aussi.

6 Q. [32] D'accord. Mais c'était juste l'objectif
7 d'avoir les deux formulaires. Parfait.

8 Je vais passer à un autre item des
9 indicateurs du champ d'intervention la
10 « disponibilité du réseau ». Ça va peut-être être
11 des questions à monsieur Chagnon, j'imagine.

12 Alors, hier dans votre présentation, c'est
13 à la page 6, on reprenait l'item « disponibilité du
14 réseau » et les « indisponibilités forcées ».

15 Alors, si on revient à la page 6 de votre
16 présentation, on avait la cible et les données de
17 référence. Et je vous réfère plus particulièrement
18 aux données qui se retrouvaient pour deux mille
19 dix-neuf (2019) à deux mille vingt-deux (2022). Ça
20 va? Si je comprends bien votre témoignage, les
21 cibles pour les IF que l'on voit pour les années
22 deux mille dix-neuf (2019) à deux mille vingt-deux
23 (2022), sont des valeurs projetées. C'est exact?

24 M. STEVE CHAGNON :

25 R. Exact.

1 Q. **[33]** C'est donc une estimation de l'évolution des
2 IF pour les années à venir et qui se fonde, si j'ai
3 bien compris, sur votre stratégie de maintenance
4 adaptée?

5 R. Exactement. En fait pour préciser, la projection
6 des IF se fonde sur le modèle de gestion des actifs
7 qui est notre outil de travail dans lequel on
8 simule la stratégie de pérennité d'abord et ensuite
9 la stratégie de maintenance adaptée associée à la
10 stratégie de pérennité. Et avec ces indicateurs...
11 Excusez-moi! Donc, les indisponibilités forcées
12 sont projetées avec le risque calculé à travers le
13 modèle de gestion des actifs.

14 Q. **[34]** Alors, contrairement aux autres indicateurs où
15 on parle généralement d'une moyenne basée sur un
16 historique de cinq ans, là, on est ailleurs, on est
17 dans le futur, exact?

18 R. Exactement. Mais l'indisponibilité forcée est le
19 résultat de l'état du réseau qui est associé aussi
20 à son vieillissement. Donc, étant donné qu'on est
21 dans une stratégie de vieillissement du réseau, on
22 doit tenir compte du fait que, dans les prochaines
23 années, le vieillissement va se poursuivre et donc
24 les indisponibilités vont aussi augmenter et
25 ensuite se redresser.

1 Q. **[35]** Je n'étais pas là personnellement, mais je
2 pense que vous étiez sur le panel, si je ne
3 m'abuse, dans le dossier tarifaire qui a eu à
4 discuter tout cet aspect-là, de cet indicateur-là,
5 exact?

6 R. Exact.

7 Q. **[36]** Et c'est à votre connaissance également que
8 plusieurs des intervenants ont contesté, je dirais,
9 assez vigoureusement cet indicateur-là. C'est à
10 votre connaissance?

11 R. Oui, j'ai répondu à des questions associées à la
12 projection, oui.

13 Q. **[37]** D'accord. Est-ce que les projections que l'on
14 voit dans la preuve présentement tiennent compte au
15 niveau des IF pour l'année deux mille dix-huit
16 (2018)?

17 R. La projection présentée, celle qu'on a présentée au
18 panel 2 qui était pour les années jusqu'à deux
19 mille dix-sept (2017).

20 Q. **[38]** Est-ce que c'est à votre connaissance que,
21 quand on compare deux mille dix-huit (2018) et deux
22 mille dix-sept (2017), en fait le nombre d'IF pour
23 les mois de deux mille dix-huit (2018) sont presque
24 toujours plus bas, sinon... bien, presque toujours
25 plus bas relativement aux mensuels de deux mille

1 dix-sept (2017)? Est-ce que c'est à votre
2 connaissance?

3 R. Oui, ça reflète le résultat observé en deux mille
4 dix-huit (2018).
5 (9 h 35)

6 Q. **[39]** Dans le cadre du dossier tarifaire, c'est
7 suite à l'engagement, je pense, de la FCEI. Vous
8 aviez fourni un tableau justement pour les IF de
9 deux mille dix-sept (2017) versus deux mille dix-
10 huit (2018). Je réfère plus particulièrement à la
11 pièce HQT-15, document 2.6, c'est la cote B-133 de
12 la Régie. Puis c'est ce que je vous réfèrais tout à
13 l'heure comme étant, finalement... Si on regarde le
14 comparable en deux mille dix-sept (2017) et deux
15 mille dix-huit (2018). Outre, je peux...

16 Me YVES FRÉCHETTE :

17 Je peux lui emmener?

18 Me PAULE HAMELIN :

19 Oui. Je l'ai.

20 Me YVES FRÉCHETTE :

21 Parce qu'il ne l'a pas.

22 Me PAULE HAMELIN :

23 D'accord.

24 Me YVES FRÉCHETTE :

25 Il ne l'a pas jeté.

1 M. STEVE CHAGNON :

2 Merci.

3 Me PAULE HAMELIN :

4 Ah, je... Ce n'était pas...

5 Me YVES FRÉCHETTE :

6 Oui. Je l'ai donné.

7 Me PAULE HAMELIN :

8 Merci. Ah! J'avais des copies pour le ban aussi,
9 est-ce que ça va?

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Ça va.

12 Me PAULE HAMELIN :

13 O.K.

14 Mme WAHIBA SALHI :

15 R. On témoignera, probablement, dans les futures
16 années nous aussi, avec des ordinateurs. Je pense
17 que ça va aller plus rapidement.

18 Me PAULE HAMELIN :

19 Je ne m'habitue pas encore, moi. Merci.

20 Q. **[40]** Alors, dans ce document-là, ça reprend
21 justement ce que je vous avais posé comme question,
22 puis je pense que vous l'avez confirmé. Est-ce
23 qu'aujourd'hui, on serait en mesure de nous fournir
24 les données pour novembre et décembre deux mille
25 dix-huit (2018)?

1 M. STEVE CHAGNON :

2 R. Oui. On pourrait vous fournir les données.

3 Q. **[41]** D'accord. Alors, à titre d'engagement...

4 LA GREFFIÈRE :

5 L'engagement numéro 15.

6 Me PAULE HAMELIN :

7 Q. **[42]** Je vais vous demander de nous fournir les IF
8 pour les mois de novembre et décembre deux mille
9 dix-huit (2018).

10

11 E-15 (HQT) : Fournir l'information et la projection
12 des IF pour les mois de novembre et
13 décembre deux mille dix-huit (2018).

14

15 Est-ce que qu'avec l'information de novembre et
16 décembre deux mille dix-huit (2018), vous seriez en
17 mesure de nous fournir, de nous faire votre
18 projection pour l'ensemble de l'année deux mille
19 dix-huit (2018), pour les IF?

20 R. La projection est basée sur le modèle de gestion
21 des actifs. C'est un processus qui est en cours. Je
22 ne pourrais pas vous fournir cette information-là
23 dans une DDR là... dans une demande.

24 LA GREFFIÈRE :

25 Est-ce que...

1 M. STEVE CHAGNON :

2 Bien. Peut-être juste préciser « projection deux
3 mille dix-huit (2018) ». L'année est terminée là.

4 Q. **[43]** Oui. Bien, en fait, ce que je voulais voir,
5 c'est si on était capable de... si on reprenait les
6 tableaux puis on serait en mesure d'avoir une
7 donnée complète.

8 R. C'est bon. Ma réponse est bonne, c'est exactement
9 ce que je répondais. Donc, de faire une projection
10 des quatre (4) prochaines années basée sur le
11 résultat de l'année deux mille dix-huit (2018) et
12 des années précédentes là. Ce n'est pas... On ne
13 peut pas fournir ça rapidement.

14 Q. **[44]** O.K.

15 R. Peut-être pour comprendre la complexité là, c'est
16 qu'il faut rouler l'ensemble des scénarios du MGA.
17 Ça prend... Il y a une puissance de calcul. Ma
18 collègue sur le panel 2 avait expliqué ça, madame
19 Robi là, donc c'est pour ces raisons-là.

20 Q. **[45]** Pour terminer. Dans la présentation, vous avez
21 fait référence, à plusieurs endroits, à... La
22 présentation d'hier là, le document B-203, la pièce
23 HQT-14, document 8. À plusieurs endroits on parle
24 du maintien de la qualité de service, ça se
25 retrouve à la page 3. On l'a également à la page 4

1 quand on parle de la mesure du maintien de la
2 qualité de service. Et vous parlez même au niveau
3 de... Quand on parle de l'évaluation de la qualité
4 de service là, à une zone de performance
5 acceptable, le maintien de la qualité de service.

6 (9 h 40)

7 Je vous réfère à l'article 48.1 de la Loi, où on
8 parle d'amélioration continue de la performance et
9 de la qualité de service. Est-ce que vous seriez
10 d'accord avec moi pour dire qu'essentiellement, on
11 parle de cette notion-là d'amélioration continue de
12 la performance doit également être considérée pour
13 les fins des indicateurs de performance?

14 Mme WAHIBA SALHI :

15 R. Dans l'article 48.1 de...

16 Q. **[46]** Je vois que vous étiez préparée, vous avez
17 tout vos petits « post-it ».

18 R. Je pense que oui parce que...

19 Me YVES FRÉCHETTE :

20 On comprend, elle ne va pas s'exprimer sur la Loi,
21 elle va s'exprimer sur sa compréhension, comment ça
22 s'incarne dans la preuve.

23 Me PAULE HAMELIN :

24 Non, non. Exactement.

25

1 Mme WAHIBA SALHI :

2 R. Oui, oui, oui, oui. Tout à fait.

3 Me YVES FRÉCHETTE :

4 Et oui, on se prépare effectivement.

5 Me PAULE HAMELIN :

6 Oui, c'est bien.

7 Me YVES FRÉCHETTE :

8 Vous travaillez bien tout le monde ici.

9 Mme WAHIBA SALHI :

10 R. Je ne m'aventurerai pas sur le terrain des lois, je
11 ne suis pas une experte là-dedans. La loi a amené
12 le mécanisme... a amené l'établissement d'un
13 mécanisme de réglementation incitative. C'est à
14 travers le mécanisme de réglementation incitative
15 dans sa plénitude que cet objectif-là de gains
16 d'efficience et d'amélioration continue doit vivre.

17 Comme le disait maître Duquette hier, le
18 MRI, c'est une formule avec une année de base, un
19 I, un X, un C, des Y, des Z et un MTÉR par la
20 suite. O.K. Donc, chacune des caractéristiques qui
21 composent le MRI va faire en sorte que le MRI va
22 permettre de répondre à la loi. O.K.

23 Maintenant, quand on voit dans la décision
24 de la Régie, ce qui nous amène au paragraphe de la
25 décision D-2018-001, au paragraphe 157, la Régie a

1 clairement identifié que pour le premier MRI du
2 Transporteur, qu'on allait mesurer le maintien, je
3 ne relirai pas le paragraphe au complet, mais
4 c'était le maintien de la qualité de service qui
5 est requise par... mesurer le maintien de la
6 qualité de service qui est l'élément, du moins ce
7 que j'ai pu interpréter de la décision de la Régie.

8 Le MRI, oui, dans son amplitude, avec
9 toutes ses caractéristiques, doit rechercher les
10 buts de la loi. Par contre, le MTÉR en tant que
11 tel, on comprend de la décision de la Régie qu'on
12 cherche à vérifier si la mise en place du MRI a
13 fait en sorte que la qualité du service s'est
14 maintenue ou s'est détériorée. O.K. Donc, il est
15 clair que, dans la décision de la Régie, au
16 paragraphe 157, qu'on parle du maintien de la
17 qualité du service.

18 N'empêche, en termes d'amélioration, le
19 Transporteur a à coeur l'amélioration de la qualité
20 du service avant même l'avènement du MRI, on le
21 voit à travers nos indicateurs de performance où le
22 Transporteur est quand même un Transporteur assez
23 performant à comparer à ses pairs. Et on va
24 continuer encore à travers l'entreprise, à travers
25 la division, de viser de l'amélioration de la

1 performance.

2 Donc, on est ici dans un exercice où on
3 tente d'évaluer si, oui ou non, le Transporteur va
4 avoir la part qui lui est éligible à travers un
5 partage d'écart de rendement entre lui et les
6 clients, vérifier si, oui ou non, il va avoir sa
7 part complète ou s'il a détérioré la... en
8 maintenant sa qualité de service. Ou si advenant
9 une détérioration, bien il n'aurait pas droit à sa
10 pleine part du MTÉR.

11 Me PAULE HAMELIN :

12 Q. **[47]** Alors, ça complète mes questions.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Je vous remercie beaucoup, Maître Hamelin. Merci.
15 Excusez. J'avais perdu mon calendrier. On va
16 reprendre avec maître Cadrin à ce moment-là. Maître
17 Cadrin. Merci. Trop de papiers, c'est ce qui
18 arrive.

19 (9 h 45)

20 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STEVE CADRIN :

21 Bonjour. Steve Cadrin pour l'AHQ-ARQ. Bonjour aux
22 membres du panel.

23 Q. **[48]** Je vais vous amener tout d'abord sur les
24 pièces de la présentation, et plus particulièrement
25 sur la pièce B-203, qui est votre présentation du

1 panel 6. Et ensuite je vous amène à la page 5 s'il
2 vous plaît.

3 Alors, on mentionne ici le choix, la
4 pondération et cibles des indicateurs. On a eu des
5 discussions déjà là-dessus. On reprend la
6 discussion ici sur préconiser des indicateurs
7 répondant aux critères retenus par la Régie. Et
8 vous avez énuméré les trois critères retenus par la
9 Régie, soit : déjà connus par la Régie; ayant un
10 historique; et finalement sous le contrôle du
11 Transporteur qui sont les trois critères, dans le
12 fond, que la Régie a retenus et que vous avez
13 demandé de refléter.

14 Est-ce que l'indicateur IFD impact est déjà
15 connu de la Régie selon vous au sens des trois
16 critères qui sont là?

17 M. STEVE CHAGNON :

18 R. Il a été présenté à la Régie, oui, au sens des
19 connaissances, oui. Et on n'a pas eu... On n'a pas
20 eu de « feedback » sur ça à date au niveau Régie.

21 Q. [49] Vous voulez dire qu'il n'a pas été décidé sur
22 cet IFD impact là, c'est ce que vous voulez dire?

23 R. Oui, exactement. Il a été présenté dans le cadre du
24 présent dossier.

25 Q. [50] On s'en souvient. Mais on avait fait quelques

1 discussions ensemble. Est-ce que l'indicateur...

2 Donc, c'est un indicateur qui a été présenté, qui
3 est connu maintenant de la Régie même s'il n'y a
4 pas eu de décision qui a été là-dessus. Est-ce
5 qu'on est d'accord là-dessus?

6 R. Évidemment le niveau de connaissance... on peut
7 connaître un peu, beaucoup, passionnément. Je pense
8 que...

9 Q. **[51]** Non, ce n'est pas le niveau de connaissance
10 que je vous demande, Monsieur. Puis je comprends la
11 blague, mais c'est correct. Ce que je voulais vous
12 dire, juste pour pas vous perdre dans une
13 appréciation qualitative. Ce qui est inconnu de la
14 Régie, c'est une chose, puis ce qui est connu de la
15 Régie, c'est ce qui lui a été présenté. C'est dans
16 ce sens-là que je pense qu'on doit entendre « déjà
17 connu par la Régie ». Vous n'êtes peut-être pas
18 d'accord avec moi. Je vous laisse aller.

19 R. Non, mais sur cet élément-là, je suis d'accord,
20 connu de la Régie, on peut s'entendre.

21 Q. **[52]** O.K. C'est « on » ou « off » pour le critère,
22 c'est ça un peu l'idée. Ensuite, est-ce que
23 l'indicateur IFD a un historique d'au moins cinq
24 ans?

25 R. On a présenté dans le cadre de la séance de travail

1 et aussi dans le cadre du présent dossier un
2 historique cinq ans de l'indicateur. Moi, quand on
3 parle d'un historique pour un indicateur au-delà
4 d'un résultat historique, c'est aussi un historique
5 d'utilisation. Il faut comprendre que, au niveau du
6 IFD, on peut calculer un historique, parce que
7 c'est des chiffres, c'est des données disponibles,
8 donc on calcule un historique, mais est-ce que cet
9 indicateur-là reflète bien la situation, est-ce
10 que, en l'utilisant, on se rend compte qu'il est
11 adéquat ou pas. Ça, cet historique-là, on ne l'a
12 pas aujourd'hui. On a un historique chiffré en
13 prenant les données et en calculant.

14 Q. **[53]** Juste, j'essaie de comprendre votre réponse.
15 Je comprends que vous avez fait l'exercice de
16 calculer cet IFD là cinq ans en arrière en
17 historique?

18 R. Je vais vous donner des exemples. Des fois c'est
19 plus simple de...

20 Q. **[54]** Bien, commençons peut-être par répondre à ma
21 question d'abord.

22 R. Oui. Allez-y!

23 Q. **[55]** Donc, je comprends que vous avez fait
24 l'exercice, vous l'avez calculé cet IFD là cinq ans
25 en arrière, « wright »?

1 R. Oui.

2 Q. [56] Vous avez fait cet exercice de valider comment
3 on devait le calculer. Vous l'avez même présenté à
4 la Régie. On a eu des discussions là-dessus. On a
5 des échanges là-dessus déjà. Alors, là, vous me
6 dites, ayant un historique, pour vous, ce critère-
7 là, parce qu'on attaque le deuxième critère qu'on
8 voit à l'écran en ce moment, pour vous, il faut
9 l'utiliser. Alors là je ne comprends pas. Qu'est-ce
10 que vous avez présenté à la Régie alors si... Je
11 comprends que vous avez présenté un historique pour
12 qu'on l'utilise, dans le fond, dans le futur.
13 Mais...

14 (9 h 50)

15 R. Au niveau de l'historique, je ne veux pas dire un
16 historique d'utilisation, je veux dire un
17 historique dans l'utilisation. C'est-à-dire que
18 quand on développe un indicateur comme l'IFD au
19 niveau, par exemple, de l'indisponibilité, bien, on
20 a défini quatre ou cinq familles d'équipements qui
21 sont ciblés par l'indicateur. Ça, c'est la première
22 étape. Et là, on identifie l'équipement défaillant
23 et on veut utiliser cet indicateur-là pour faire
24 des diagnostics sur nos équipements. Aujourd'hui,
25 l'indicateur a été produit, maintenant on l'utilise

1 cette année pour faire des diagnostics sur nos
2 équipements, mais est-ce qu'on... l'indicateur va
3 nous permettre de cibler les bons diagnostics
4 d'équipement? Bien ça, on va l'apprendre à
5 l'utilisation dans les prochaines années.

6 Un autre exemple de ça pour le volet impact
7 de l'IFD, on a présenté une méthodologie de calcul
8 de l'impact qui, évidemment, donne un résultat.
9 Mais est-ce que cet impact-là est calibré au bon
10 niveau? Est-ce que le résultat de l'an prochain va
11 nous questionner sur, justement, ce niveau de
12 calibration de l'impact-là? Est-ce qu'on aura à se
13 repositionner? Donc, je crois qu'en termes
14 d'historique au niveau du IFD, on n'a pas un
15 historique pour se positionner en disant : le IFD
16 est l'indicateur, dans le cadre d'un MRI quatre
17 ans, à la première année on peut dire : on est
18 mature et on peut prendre cet indicateur-là comme
19 étant une force, là, de... dans le cadre du MRI.
20 Donc, c'est l'aspect d'historique d'utilisation
21 qu'on considère qui n'est pas rencontré.

22 Q. **[57]** Ensuite le troisième critère, est-ce que
23 l'indicateur IFD est sous le contrôle du
24 Transporteur?

25 R. Majoritairement sous son contrôle. Évidemment, il y

1 a toujours des éléments qui peuvent générer des
2 bris d'équipement qui sont hors de notre de
3 contrôle. La météo peut, par la foudre, par
4 exemple, créer un IFD, mais on a peu de contrôle
5 sur la foudre. Mais d'ordre... d'ordre général, on
6 a un contrôle via nos stratégies de maintenance,
7 nos stratégies de pérennité sur les... sur les
8 équipements. Donc, oui, cet aspect-là il est... il
9 est sous notre contrôle.

10 Q. **[58]** Est-il exact que l'indicateur IFD impact a un
11 historique plus long que l'indicateur satisfaction
12 du client HQD, que vous avez retenu, qui, lui, n'a
13 un historique que de deux ans, à titre d'exemple?

14 R. Je ne peux pas me positionner sur l'aspect
15 satisfaction client, là, je laisserais peut-être
16 monsieur Vennes bonifier.

17 Q. **[59]** Mais est-ce que vous savez que l'indicateur
18 satisfaction du client HQD a un historique de deux
19 ans, vous, comme membre du panel? Bien je veux dire
20 « vous » au pluriel, comme membres du panel. Vous
21 n'êtes pas obligé de répondre vous spécifiquement,
22 commençons par ça.

23 M. YANNICK VENNES :

24 R. Bien la réponse est oui. Oui, on en est conscient.

25

1 Mme WAHIBA SALHI :

2 R. Moi, je vais dire non. Je vais contredire mon
3 collègue. Ce que...

4 Q. **[60]** O.K.

5 R. ... ce qu'on a fait avec l'historique, avec la
6 satisfaction de clientèle, c'est qu'un indicateur
7 existe depuis plusieurs années. Il y a eu un petit
8 ajustement à l'indicateur ces deux dernières
9 années, donc est-ce que l'ajustement qui était de
10 venir capter, comme l'a dit mon collègue tantôt,
11 là, c'est le point à point du Distribu... qu'on a
12 intégré à même l'indicateur du Distributeur. Donc,
13 l'indicateur, les ententes sectorielles puis les
14 éléments qui entrent dans le calcul de l'indicateur
15 sont connus depuis deux mille trois (2003), deux
16 mille quatre (2004), je pense.

17 Q. **[61]** O.K. Mais la nouvelle mouture, dans le fond...

18 R. La nouvelle mouture c'était un petit ajustement qui
19 a été fait. C'est pas comme si qu'on ne l'avait
20 jamais utilisé, cet indicateur-là.

21 M. STEVE CHAGNON :

22 R. Peut-être que j'ajouterais, Wahiba, c'est un
23 exemple concret de ce que j'expliquais dans
24 l'historique d'un indicateur. Donc, on utilise un
25 indicateur, on perçoit des éléments à bonifier et à

1 améliorer, comme on a fait, et là on l'améliore.
2 Donc, sur un historique d'utilisation, on l'a
3 amélioré. Oui, la dernière mouture est de deux...
4 est de deux ans, mais on a quand même un indicateur
5 qui était déposé avec un historique d'utilisation.

6 Q. [62] Je vous demanderais de prendre la pièce B...
7 B-0007, HQT-3, Document 1, page 11, s'il vous
8 plaît. Oui, page 11. Aux lignes 20 à 30 et je vous
9 en fais... je vous en fais lecture, là, pour le
10 bénéfice de cadrer la question.

11 Me YVES FRÉCHETTE :

12 Est-ce que vous l'avez, Monsieur Chagnon?

13 M. STEVE CHAGNON :

14 R. Oui.

15 Me STEVE CADRIN :

16 Il est plus rapide que vous, Maître Fréchette.

17 Me YVES FRÉCHETTE :

18 Excusez.

19 Me STEVE CADRIN :

20 Je vous taquine. Bon, alors :

21 (9 h 55)

22 Le Transporteur a développé un
23 indicateur des Indisponibilités
24 forcées dues aux défaillances (IFD)
25 afin de cibler l'équipement défaillant

1 et d'évaluer l'impact de la
2 défaillance lorsque survient une
3 indisponibilité forcée. L'indicateur
4 IFD se compose de deux volets : le
5 nombre d'occurrences et l'impact sur
6 le réseau. Le nombre d'occurrences est
7 un indicateur direct de la dégradation
8 de l'état des actifs. À la différence
9 des IF, lorsqu'un même événement
10 affecte plus d'un emplacement, l'IFD
11 ne considère que l'emplacement
12 d'origine où est survenue la
13 défaillance. De plus, l'IFD cible
14 seulement les emplacements
15 d'exploitation majeurs suivants[...]

16 Et vous en avez quelques-uns là, ils sont énumérés,
17 on en parlait tout à l'heure.

18 [...]les transformateurs, les
19 disjoncteurs, les sectionneurs, les
20 inductances, les condensateurs et les
21 équipements non conventionnels.

22 Et on marque, entre parenthèses :

23 (Compensateurs dynamiques et
24 statiques, groupes convertisseurs et
25 compensations séries).

1 Alors, qui a décidé de n'inclure que les
2 emplacements d'exploitation majeure dans
3 l'établissement des indicateurs de type IFD?

4 M. STEVE CHAGNON :

5 R. Comme on l'a déjà expliqué, mais je vais prendre le
6 temps de bien... Pour produire le IFD, il fallait
7 être en mesure, avec nos systèmes, d'identifier les
8 équipements défectueux. Et les systèmes du
9 Transporteur ne permettaient pas d'identifier
10 d'autres catégories d'équipements d'une manière à
11 produire un IFD pour d'autres familles. Donc, c'est
12 dans les limitations technologiques de nos systèmes
13 qu'on retrouve les familles. Évidemment, ce sont
14 nos familles les plus importantes là qui sont là.
15 Donc, on a quand même un élément qui nous amène à
16 avoir un indicateur qui nous aide à travailler et à
17 poser de diagnostics, mais ce n'est pas l'ensemble
18 d'actifs du Transporteur.

19 Q. **[63]** Ça, on est d'accord, d'où la nomenclature :
20 « Emplacements d'exploitation majeure ». Ça adonne
21 que vous suivez les emplacements d'exploitation
22 majeure, ce qui est une bonne idée, on s'entend.
23 Mais qui a décidé qu'on ne regardait que les
24 exploitations. Les « exploitations majeures », vous
25 me dites : « C'est parce que... Pour tous ceux qui

1 ne sont pas ici énumérés, vous n'avez pas de moyens
2 de suivi? Vous n'avez pas de moyens de valider ce
3 qui se passe? Est-ce que c'est ça que je comprends
4 de votre réponse? Ça, c'est les seules qu'on est
5 capable de regarder?

6 R. En fait, on a une visibilité sur l'ensemble des
7 actifs du réseau, mais d'une façon système parce
8 que pour produire un indicateur, on ne veut pas que
9 les gens fassent à la pièce le suivi de tous les
10 équipements du réseau en continu. Donc, à la pièce,
11 on n'a pas le suivi détaillé des autres types
12 d'emplacements. Évidemment, quand il arrive des
13 événements sur ces autres types-là, on finit par
14 les obtenir, mais ils ne sont consignés de la même
15 manière dans nos systèmes et on n'est pas capable
16 de produire un indicateur de cette manière-là.

17 Q. [64] Juste un instant. On a une série d'équipements
18 que je ne vous renommerai pas là, qui sont
19 mentionnés là. Mais parmi les équipements qui sont
20 tous mentionnés ici, qu'on appellera les
21 « emplacements d'exploitation majeure », ils
22 contribuent à quel pourcentage de tous les CHI,
23 clients/heures interrompues d'une année? Et si je
24 vous suggère qu'on est très près de cent pour cent
25 (100 %) si ce n'est pas cent pour cent (100 %).

1 R. Je n'ai pas l'information sous la main là, il
2 faudrait faire des validations. Le lien entre les
3 IF et les CHI, évidemment, il existe là, mais ce
4 n'est pas nécessairement... Une IF ne génère pas
5 nécessairement un CHI, ça, on s'entend là-dessus
6 là. Un événement réseau n'a pas toujours un impact
7 client là, mais l'impact...

8 Q. [65] Vous comprenez la question. La question c'est,
9 vous avez identifié des équipements majeurs là qui
10 au-delà du mot « majeur » qui nous donne déjà une
11 bonne indication qu'ils doivent avoir un impact
12 plus important sur le réseau. Si je vous suggère
13 que ceux que vous avez identifiés représentent des
14 équipements que, quand il y a une défaillance,
15 quand il y a une IF qui apparaît à ces équipements-
16 là, ce sont eux qui créent des interruptions en CHI
17 là, qu'on a appelés. Dans la question, ce que je
18 vous suggère, c'est que c'est pratiquement cent
19 pour cent (100 %) des CHI qui sont créés, qui
20 découlent de ces équipements-là qui seraient en
21 mauvais fonctionnement ou qui auraient une IF.

22 R. Bien. Je vous dirais que... Écoutez, j'ai besoin de
23 le valider, mais probablement qu'il y a une
24 majorité des événements CHI qui sont générés par
25 des équipements majeurs, vous avez raison.

1 Q. **[66]** Oui.

2 R. Maintenant, le IF, lui, quant à lui, il représente
3 la totalité des événements réseau.

4 (10 h 00)

5 Q. **[67]** Les IF, c'est une chose. Là je vous parle des
6 équipements. Je vais peut-être vous demander si
7 vous voulez valider, je ne veux pas vous forcer
8 plus loin dans cette réponse-là. Ça fait deux fois
9 que je vous la pose la question en termes de
10 pourcentage. Sinon je vais vous dire, bien écoutez,
11 donnez-moi les autres équipements qui créent des IF
12 là sur le réseau. Je ne veux pas vous amener là non
13 plus là. Peut-être que vous préférez...

14 R. Non, mais on peut s'entendre qu'il y a une majorité
15 de IFD qui couvre les CHI.

16 Q. **[68]** Mais, quand je vous parle de majorité, je vous
17 parle de la quasi totalité, si ce n'est la
18 totalité. C'est là que je vous demande d'aller.
19 C'est la question que je vous demande de valider,
20 comme vous le vérifiez puis vous le validez sur les
21 lieux vous-même. Vous regardez les équipements
22 majeurs, ils sont dans votre liste d'équipements
23 majeurs. Ma question est de vous dire, à une
24 exception près peut-être que vous pourrez me
25 donner, c'est là qu'on trouve les CHI.

1 R. Bien, je vais le prendre en engagement pour être
2 certain d'offrir une réponse complète.

3 LA GREFFIÈRE :

4 Ce serait l'engagement numéro 16.

5 Me STEVE CADRIN :

6 Oui. Je vais le reformuler parce qu'on en a parlé
7 beaucoup, mais vous avez compris le sens de la
8 question. Je vous invite à ne pas regarder
9 uniquement l'engagement, mais de reculer peut-être
10 quelques lignes en arrière pour comprendre le sens
11 de la réponse.

12 Donc, ces équipements, on parle ici des
13 emplacements d'exploitation « majeure », entre
14 parenthèses, contribuent à quel pourcentage de tous
15 les CHI, entre parenthèses, « client/heures
16 interrompues » d'une année. Et je vous suggère
17 évidemment que c'est cent pour cent (100 %) ou
18 presque. Je vais ajouter comme ajout à cet
19 engagement-là que, dans la mesure où il y aurait
20 une autre famille d'équipements ou d'emplacements
21 non majeurs, de nous l'identifier qui créeraient
22 ces IF-là, donc s'il vous plaît, comme complément
23 d'engagement. Et évidemment son poids en
24 pourcentage d'interruptions forcées. Est-ce que
25 vous êtes à l'aise avec l'engagement? Ça va?

1 R. L'aspect du poids en pourcentage, vous voudriez
2 pour chaque famille d'équipements avoir...

3 Q. [69] Non, non, non, non. S'il y a un autre
4 équipement que ceux...

5 R. Oui. C'est beau, on se comprend. Merci.

6 Q. [70] D'accord. Alors, si c'est un pour cent (1 %)
7 ou vingt (20 %) ou peu importe. D'accord. Alors,
8 merci.

9

10 E-16 (HQT) : Nommer les équipements majeurs qui
11 contribuent, et à quel pourcentage, de
12 tous les clients/heures interrompus au
13 cours d'une année et, dans la mesure
14 où il y aurait une autre famille
15 d'équipements ou d'emplacements non
16 majeurs qui créeraient des IF, de
17 l'identifier en spécifiant son poids
18 en pourcentage d'interruptions forcées
19 (demandé par AHQ-ARQ)

20

21 Ensuite, d'après vous, pourquoi la Régie vous a-t-
22 elle demandé de développer ces indicateurs de type
23 IFD? Qu'est-ce que vous en avez compris de la
24 logique, pour utiliser un mot déjà utilisé là, de
25 la Régie lorsqu'elle vous demande de développer des

1 indicateurs de type IFD?

2 R. Bien, moi, évidemment, quand on développe des
3 indicateurs au-delà de la Régie. On a aussi un
4 objectif à atteindre, puis je crois qu'on a tous
5 les mêmes objectifs là, la logique étant
6 relativement similaire. Moi, le IFD pour moi, c'est
7 un indicateur qui permet de cibler l'équipement
8 fautif lors d'événement. Donc, on a... cet
9 indicateur-là nous permet, à travers tous les IF,
10 parce que le IF, lui, est un indicateur qui nous
11 donne l'ensemble des indisponibilités forcées du
12 réseau. Et à travers le IF, on voit autant l'aspect
13 de problématique d'équipement que l'aspect des
14 processus de maintenance et d'exploitation.

15 Exemple, si on a une situation dans
16 laquelle on perd beaucoup de clients et que c'est
17 associé à une configuration réseau au moment de
18 l'événement, bien il y a un aspect du processus
19 d'exploitation au-delà de l'événement qui est venu
20 impacter le IF. Donc, le IF, c'est un indicateur
21 qui mesure l'ensemble, comme je mentionnais dans ma
22 présentation, des processus de maintenance et
23 d'exploitation du Transporteur, incluant notre
24 processus de pérennité et de... Donc, c'est
25 vraiment un indicateur qui est global.

1 Ensuite de ça, moi de mon point de vue, du
2 point de vue des équipes techniques du
3 Transporteur, on a un intérêt à comprendre les
4 problématiques qui adviennent sur les équipements
5 en cours d'année. Et là on n'est pas intéressé
6 nécessairement, quand on fait nos analyses, à avoir
7 l'ensemble des équipements devenus indisponibles
8 lors d'un événement qui n'ont aucune problématique.

9 Évidemment, ils ont eu un impact, ils ont
10 affecté le client probablement, mais nous, ce qu'on
11 veut, c'est savoir la cause racine, donc le IFD.
12 Pour nous, le IFD, c'est la cause racine des
13 événements. Et on peut à travers ça poser des
14 diagnostics sur des problématiques de type
15 d'équipements, des problématiques de famille,
16 générer des stratégies de maintenance, des
17 stratégies de pérennité qui vont être en lien avec
18 le besoin, pour améliorer notre situation. Donc,
19 c'est pour moi, le IFD, il a cet aspect-là.

20 En plus, il y a deux composantes au IFD, on
21 a parlé d'une composante en quantité et une
22 composante en impact. Donc, la composante impact
23 nous permet aussi de mesurer la manière dont on
24 va... dont on va sélectionner nos stratégies.
25 C'est-à-dire que, évidemment, on veut agir en ayant

1 le plus d'impacts, donc quelques équipements mais
2 qui ont beaucoup d'impact, quelques équipements
3 problématiques qui ont beaucoup d'impact, on va
4 vouloir régler ça en premier avant d'adresser des
5 plus petites problématiques qui ont moins d'impact.
6 Donc, ça permet aussi de prioriser l'ensemble de
7 nos stratégies. Donc, c'est dans cet axe-là que
8 l'IFD est conçu.

9 (10 h 05)

10 Q. **[71]** Je vais vous amener maintenant s'il vous plaît
11 à la pièce A-0059, qui est la DDR numéro 7 de la
12 Régie, à la page 1. Ça va? Alors, au tout dernier
13 paragraphe donc de cette page 1, la DDR numéro 7 de
14 la Régie, on dit :

15 Dans ce tableau, puisque la méthode
16 décrite à la question 4.1 s'inspire de
17 celle de l'AHQ-ARQ, l'indicateur
18 « Indisponibilité forcée » est
19 remplacé par celui proposé par cet
20 intervenant.

21 Doit-on comprendre de votre témoignage que vous
22 considérez que la Régie vous a posé une question
23 sur un indicateur qui ne répond pas aux critères
24 qu'elle a elle-même déterminés?

25 R. Nous, quand on a répondu à la question, on parle

1 bien de la 1.2, là, ce qu'on mentionne...

2 Q. **[72]** Allez-y!

3 R. ... c'est que, pour nous, l'impact ne répond pas
4 aux critères et ne représente pas l'ensemble du
5 parc du Transporteur. Donc, à cet effet-là, on
6 considère qu'il n'est pas l'indicateur à retenir
7 pour des fins du présent dossier. Mais il a été
8 présenté, oui, dans le tableau par la Régie. Mais
9 on avait des discussions à avoir là-dessus. On ne
10 se comprenait peut-être pas sur les fondements du
11 IFD. Puis, là, c'est bien qu'on ait la chance d'en
12 parler. D'ailleurs, ma réponse précédente amène ces
13 éléments de clarification, je crois.

14 Q. **[73]** Vous avez choisi de répondre comme vous avez
15 répondu à la DDR numéro 7 de la Régie, puis je vais
16 vous revenir. Je comprends le sens de votre
17 réponse. Puis, là, je remonte à votre réponse
18 depuis le début où je vous pose des questions sur
19 l'IFD, l'IFD avec impact, et où vous avez expliqué
20 qu'effectivement on parlait de familles
21 d'équipements, les emplacements d'exploitation
22 majeurs qui représentent la majorité évidemment des
23 équipements qui causent des interruptions forcées,
24 et caetera, et caetera.

25 Maintenant qu'on a eu toute cette

1 discussion-là, j'ai l'impression qu'on a tourné en
2 rond ou on revient à la place où on vous dit, vous
3 avez identifié les équipements les plus importants
4 du réseau qui couvrent la quasi totalité des
5 problématiques qu'on rencontre sur le réseau, donc
6 qui ont des impacts, effectivement. Donc, l'IFD
7 avait pour but d'abord de parler des défaillances.
8 On avait une question de nombre tout court, IFD. Et
9 on avait IFD avec impact.

10 Peut-être que je reviens à ce qu'on a dit
11 aussi en début de discussion, puis vous avez encore
12 à l'écran les trois critères dont on a discuté.
13 Qu'est-ce qui vous empêche - je pense qu'il n'y a
14 rien qui vous empêche, je vous le suggère - de
15 répondre à la question de la Régie en intégrant
16 tout simplement ce qu'on vous a demandé de faire,
17 qui est l'IFD, plutôt que de mettre l'IF encore une
18 fois qui est un nombre pur d'interruptions forcées
19 avec aucun impact? Est-ce qu'il y a quelque chose
20 qui vous empêche?

21 (10 h 10)

22 Mme WAHIBA SALHI :

23 R. Nous, on a souhaité, puis comme l'a dit ma collègue
24 Souktani hier, on a souhaité répondre à la Régie
25 selon notre compréhension puis lui offrir la

1 meilleure réponse possible selon nous. Alors, quand
2 on lit la décision de la Régie, D-2018-001, elle
3 nous dit qu'elle veut savoir, elle veut calibrer
4 adéquatement les indicateurs. Pour nous,
5 l'indicateur « impact IFD », comme l'a mentionné
6 mon collègue un peu plus tôt, c'est un indicateur
7 qui n'est pas mature, c'est un indicateur qu'on
8 vous a présenté pour une première fois cette année,
9 qui a été questionné longuement, « challenger »
10 longuement par les intervenants. On voulait offrir
11 une réponse utilisable dans le sens où l'indicateur
12 « impact », lui-même n'est pas encore calibré.
13 Comment est-ce qu'il peut servir à calibrer des
14 indicateurs de MRI? Alors, on s'est dit que ça
15 serait plus profitable pour la Régie d'avoir une
16 réponse avec un indicateur de meilleure qualité.

17 Q. [74] L'indicateur de la meilleure qualité pour vous
18 étant l'IF? Pour utiliser son petit nom.

19 R. Quand je dis « meilleure qualité » dans le sens de
20 « calibration », dans le sens où c'est un
21 indicateur connu qui s'est avéré, que l'on a
22 vérifié depuis quelques années versus un indicateur
23 « impact IFD » que l'on a présenté pour une
24 première fois cette année, qui n'est pas encore
25 mature, qui n'a pas été, au sein même du

1 Transporteur, validé avec une utilisation de moins
2 quelques... je ne dirais même pas une année là, ou
3 deux années pour voir s'il est suffisamment bien
4 calibré pour servir un mécanisme de partage des
5 rendements dans un cadre de MRI.

6 Q. **[75]** Est-ce que ça complète la réponse ça? Quand la
7 Régie vous pose la question en DDR numéro 7, tout
8 ce que vous venez de dire là est bien connu. Tout
9 ce que vous venez de dire là comme enjeu, disons,
10 pour l'IFD que vous, vous voyez comme un enjeu pour
11 l'IFD, l'utilisation de l'IFD, l'IFD avec impact,
12 elle est déjà connue. Alors, je comprends ce que
13 vous venez de me dire, qui sont toutes des bonnes
14 raisons de ne pas avoir fait l'exercice qui vous a
15 été demandé. Mais la question que je vous ai posée
16 n'est pas celle-là parce que c'est la discussion
17 qu'on depuis quelques instants ensemble. Qu'est-ce
18 qui vous empêche...

19 R. Je suis désolée, j'aurais dû m'assurer d'avoir bien
20 compris la question.

21 Q. **[76]** Non. Non. Je veux juste qu'on se comprenne
22 bien, puis ce n'est pas un reproche que je vous
23 fais. Est-ce qu'il y a quelque chose qui vous
24 empêche de le faire? À part les raisons
25 philosophiques que vous venez de donner, les

1 raisons puis la logique que vous avez?

2 M. STEVE CHAGNON :

3 R. Moi, je crois que l'objectif, dans le cadre du MTÉR
4 là, c'est de justement, de faire la validation sur
5 le maintien de la fiabilité. Puis dans un contexte
6 où cet indicateur-là est encore en calibrage, il ne
7 faudrait pas se retrouver à chaque année à venir
8 s'expliquer sur des modifications à l'indicateur
9 associées à des... justement, au vécu qu'on a de
10 l'indicateur au niveau de l'impact. Je pense
11 qu'aujourd'hui, les indicateurs qui sont déposés,
12 c'est des indicateurs sur lesquels on ne va pas se
13 défendre sur le contenu de la manière dont
14 l'indicateur est calculé, lorsqu'on va parler du
15 résultat. Et...

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Q. [77] Monsieur Chagnon, Madame Salhi, c'est gentil
18 de vouloir penser pour la Régie, mais ce n'était
19 pas la question. Un, on vous a demandé avec les
20 IFD. Deux, la question de monsieur Cadrin, c'est de
21 savoir si vous êtes capables de les fournir. Alors,
22 ce n'est pas les raisons pour lesquelles vous ne
23 voulez pas les fournir. La question ici, c'est
24 êtes-vous en mesure de les fournir?

25 R. Oui. Bien, on a fourni... L'information a été

1 fournie en lien avec le IFD là, je n'ai pas...

2 Mme WAHIBA SALHI :

3 R. Si la question : « Est-ce qu'on peut re-répondre à
4 la DDR en mettant « impact IFD »? » L'information
5 historique, comme l'a dit mon collègue, existe.
6 L'exercice peut être fait, effectivement.

7 Q. **[78]** Est-ce qu'on pourrait avoir les seuils et les
8 cibles? C'était ça, dans le fond là le tableau.

9 Me STEVE CADRIN :

10 C'est... On y vient.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Ce n'est pas les chiffres historiques. Ça, on les
13 avait.

14 Q. **[79]** Êtes-vous en mesure de répondre à la question
15 de la Régie qu'elle vous a posée en DDR-7?

16 Me STEVE CADRIN :

17 Q. **[80]** Non. Non, il y a...

18 M. STEVE CHAGNON :

19 R. Il faut comprendre... La réponse c'est qu'il faut
20 comprendre que le IFD est intimement lié au IF.
21 Donc, si on a à établir des seuils et des cibles
22 pour le IFD, ils vont devoir être basés sur les
23 mêmes principes de détermination, c'est-à-dire le
24 modèle de gestion des actifs. Actuellement, ce
25 n'est pas comme ça. En fait, on n'a pas fait ce

1 travail-là avec le modèle de gestion des actifs
2 pour établir des seuils et des cibles sur une
3 projection quatre ans. Donc, ça demanderait les
4 calculs et toute la gymnastique qu'on a discutés
5 dans le cadre de la réponse à faire un calcul à
6 partir de deux mille dix-huit (2018), à des
7 résultats deux mille dix-huit (2018) là au niveau
8 du IF.

9 (10 h 15)

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Q. **[81]** Alors votre réponse, c'est que vous n'êtes pas
12 capable d'établir des seuils et des cibles à partir
13 de l'historique cinq ans que vous nous avez donné.

14 R. On est capable... non, je vais préciser. Non, non,
15 mais il faut qu'on se comprenne. Oui, on est
16 capable d'établir des seuils et des cibles, mais
17 ces seuils et ces cibles-là devront être établis de
18 la même manière dont on a établi les seuils et les
19 cibles du IF. Et là, ce que je vous explique c'est
20 qu'il y a des... il y a des... il faut rouler, là,
21 le MGA. Donc, il y a vraiment un exercice système à
22 faire, qui prend du temps. Donc, c'est pas quelque
23 chose qu'on peut répondre demain matin à la Régie.

24 Me STEVE CADRIN :

25 Q. **[82]** J'ai de la misère avec mon piton. Il ne veut

1 pas... C'est une technique que vous avez utilisée
2 pour limiter mes questions, c'est ça? Je vais vous
3 la poser peut-être différemment, la question, puis
4 vous pourrez répondre en termes d'impact ou en
5 termes de temps ou en termes de durée, là, par
6 rapport à la réponse qui est demandée par la Régie
7 puis qui, dans le fond, répond à une des
8 préoccupations qu'on a soulevées avant Noël, là.

9 Alors pour répondre aux demandes telles que
10 formulées par la Régie, si on vous demande de
11 fournir les cinq tableaux de la pièce B-204, qui
12 est votre présentation demande de renseignements
13 numéro 7 de la Régie, là. En remplaçant
14 l'indicateur indisponibilités forcées, IF, par
15 l'indicateur impact des indisponibilités forcées et
16 défaillances, IFD, impact IFD. Dans un premier
17 temps, j'ai compris que c'est possible de le faire.
18 Dans un deuxième temps, j'ai compris que ça prend
19 un certain temps pour le faire. Alors combien de
20 temps?

21 Parce que si on ne prend pas votre
22 proposition, tout simplement, comme vous la voulez,
23 bien il faut avoir une option B, potentiellement il
24 faut prévoir que des gens peuvent penser autrement
25 que vous. Alors on veut savoir combien de temps ça

1 va vous prendre pour faire ça. C'est tout.

2 Me YVES FRÉCHETTE :

3 C'est bien compris. Je fais juste... deux instants.

4 Je fais juste remarquer qu'on a eu la question
5 juste avant le début de l'audience. Si jamais on
6 avait besoin d'un peu plus de temps à la pause, là,
7 pour être sûr, parce que peut-être qu'on doit
8 consulter des gens...

9 Me STEVE CADRIN :

10 Oui.

11 Me YVES FRÉCHETTE :

12 ... à l'extérieur pour pouvoir vous donner cette
13 réponse-là. C'est la seule chose. Puis je veux...
14 encore une fois, il n'y a pas de réticence ici à
15 répondre aux questions de la Régie ou des
16 intervenants quand on est à l'intérieur d'une
17 sphère de pertinence, mais il reste quand même...
18 c'est arrivé à la toute dernière minute. On fait de
19 notre mieux, là, pour... pour satisfaire.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 J'en conviens, Maître Fréchette, on s'est...
22 lorsqu'on a cru pertinent de vous demander cette
23 information-là selon ce tableau-là, on vous l'a
24 communiquée rapidement parce qu'on est très
25 conscient que ça demande des calculs, puis on s'est

1 dit que de le faire « live » c'était pas... c'était
2 pas une bonne idée. On voulait vous le donner
3 rapidement quand on est arrivé à ça. Maintenant, si
4 vous n'êtes pas en mesure de le donner tout de
5 suite, juste donner une indication combien de temps
6 ça peut prendre, puis vous pouvez vérifier, ça
7 c'est pas un problème.

8 Me YVES FRÉCHETTE :

9 Tout à fait.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Je comprends qu'ils ne peuvent pas nécessairement
12 donner ça dans la minute.

13 Me YVES FRÉCHETTE :

14 Tout à fait, tout à fait. La seule... la seule
15 chose, évidemment, on se comprend bien que notre
16 position est bien campée, ça c'est clair, mais ce
17 que je veux vous mentionner c'est que c'est...
18 c'est pas des réticences. C'est de vouloir vous
19 répondre avec intégrité, avec toutes les données,
20 puis en ayant fait les validations qui sont
21 nécessaires. Alors là-dessus, à court délai c'était
22 difficile, mais les gens vont pouvoir vous répondre
23 sur les délais puis tout ça.

24 Me STEVE CADRIN :

25 Je comprends qu'on va prendre la pause, puis on va

1 valider si... bon. On ne prendra pas d'engagement,
2 dans le fond, formel, à ce stade-ci. Voyez ce que
3 vous avez à faire comme vérification, puis sous
4 réserve, là, je vais suspendre mon questionnement
5 sur ça, quitte à ce qu'après la pause on ait cette
6 discussion-là ensemble, mais je vais poser d'autres
7 questions pour avancer, là, sur...

8 Me YVES FRÉCHETTE :

9 C'est comme vous voulez. Il est dix heures vingt
10 (10 h 20), c'est à vous de voir.

11 Me STEVE CADRIN :

12 Ah, O.K. Vous voulez prendre la pause tout de
13 suite.

14 Me YVES FRÉCHETTE :

15 Bien c'est comme vous voulez.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Si... En fait, Maître Cadrin...

18 Me STEVE CADRIN :

19 Moi, je suis flexible.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 S'il vous reste une dizaine de minutes...

22 Me STEVE CADRIN :

23 Pas tant...

24 LA PRÉSIDENTE :

25 ... de questions, sous réserve de celle qui va être

1 prise, on continuerait jusqu'à dix heures trente
2 (10 h 30), puis on prendrait la pause à dix heures
3 trente (10 h 30). Si vous préférez prendre la pause
4 maintenant parce que ça s'insère bien dans votre
5 ligne de questions dans votre contre-
6 interrogatoire, on pourrait prendre effectivement
7 la pause maintenant.

8 Me STEVE CADRIN :

9 Q. [83] À votre invitation, je veux juste peut-être
10 sur... en parlant de ligne et de moment de cassure,
11 je verrais peut-être une petite question
12 complémentaire, puis après ça on pourrait prendre
13 la pause. Laisser valider tout ce que vous avez
14 besoin de valider, là, pour la question que je vous
15 posais, qui est le temps que ça vous prend pour
16 faire l'exercice en tant que tel. Exercice que j'ai
17 décrit dans ma question. Je vous repose une
18 question peut-être dit différemment pour un
19 autre... une autre façon de voir cet élément-là.
20 Puis peut-être que vous allez me donner des
21 explications après la pause aussi, alors je vous
22 invite à prendre ça pour la pause également,
23 d'où... d'où la raison que je la pose avant cet
24 arrêt.

25 (10 h 20)

1 Alors, pourquoi on ne peut pas déterminer une cible
2 et un seuil? Et on parle toujours de nos tableaux
3 évidemment à la demande de renseignements numéro 7
4 de la Régie. Pourquoi ne peut-on pas déterminer une
5 cible et un seuil en se basant sur un historique
6 cinq ans? L'historique cinq ans que vous nous avez
7 déjà illustré. Pourquoi on ne peut pas faire ça? Je
8 comprends que vous voulez faire tout votre exercice
9 là, il y a autres choses, mais pourquoi pas
10 l'historique cinq ans? Pourquoi c'est pas bon?

11 M. STEVE CHAGNON :

12 R. Comme on a expliqué peut-être pas clairement, mais
13 la stratégie de maintenance du Transporteur est un
14 vieillissement du réseau. Ce vieillissement du
15 réseau là fait en sorte que les années ne se
16 ressemblent pas chez Transporteur depuis... depuis
17 l'adoption de la stratégie de pérennité, donc on a
18 un vieillissement, une augmentation des IF.

19 Maintenant, on a mis en place une stratégie
20 de maintenance adaptée qui elle va contrôler le
21 risque dans le futur. Et pour contrôler ce risque-
22 là dans le futur... en fait, elle contrôle le
23 risque dans le futur par la stratégie de
24 maintenance adaptée et on doit prendre en compte le
25 risque calculé pour estimer le IF parce qu'il y a

1 une corrélation entre le IF et le risque. C'est ce
2 qu'on a présenté à la dernière, et c'est pour ça
3 qu'on présentait des cibles projetées pour le IF
4 associé au MGA.

5 Et là ce qu'il faut faire, c'est un
6 exercice avec les résultats du MGA, la corrélation
7 avec le risque et cibler les niveaux qui sont
8 attendus sur les quatre années suivantes.

9 Q. [84] Bon. D'accord. Alors, ce serait le moment pour
10 prendre la pause, s'il vous plaît?

11 LA PRÉSIDENTE :

12 On va prendre une pause. Il est dix heures vingt
13 (10 h 20), on va revenir à dix heures et trente-
14 cinq (10 h 35). Je vous remercie.

15 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

16 REPRISE DE L'AUDIENCE

17

18 Me YVES FRÉCHETTE :

19 Permettez-moi deux instants là, ils étaient au
20 téléphone pour les délais, tout ça là. Je vais les
21 récupérer.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Pas de problème. On est une minute d'avance encore.

24 C'est correct aussi. Ça va me permettre,
25 Maître Fréchette, juste me dire les engagements.

1 Est-ce qu'il y en a de nouveaux qui s'en viennent?

2 Me YVES FRÉCHETTE :

3 Alors, vous me connaissez, j'ai un côté motivateur.

4 Hein! Comme hier là, je vous ai fait un « oui

5 papa » un peu comme dans... Alors, je peux vous

6 dire que j'ai relancé avec des... en utilisant dans

7 mes courriels des lettres majuscules, des termes

8 comme « rapidement » comme « maintenant », « le

9 plus vite possible ».

10 Alors, je peux vous dire qu'on est bien

11 sensible à ça puis que je suis votre bras motivant,

12 si je peux dire ça. C'est bien.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Excellent.

15 Me YVES FRÉCHETTE :

16 C'est bien.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Je vous remercie beaucoup, Maître Fréchette. Maître

19 Cadrin, c'est à vous.

20 Me STEVE CADRIN :

21 Q. [85] Bien, en fait, c'est à vous. Dites-moi...

22 vous, le panel.

23 M. STEVE CHAGNON :

24 R. Oui. Bon. Avant de partir à la pause, on m'a

25 demandé combien de temps pour offrir une projection

1 du IFD. On parle de plusieurs... plus qu'un mois
2 là, on parle entre un et deux mois pour faire cet
3 exercice-là. Premièrement, il faut développer un
4 modèle de corrélation entre le risque et
5 l'indicateur, autant au niveau de l'impact que du
6 nombre d'occurrences. Par la suite, il faut rouler
7 les deux ensemble des simulations du MGA pour
8 arriver à produire, en finalité, l'indicateur. Et
9 pour rouler les simulations là, vous le savez, on
10 va évidemment le faire dans le cadre du prochain
11 dossier. C'est-à-dire qu'on va prendre le résultat
12 de la réalisation de la maintenance deux mille dix-
13 huit (2018), on va prendre l'ensemble des résultats
14 en cours. Donc, on a besoin... Et d'ailleurs, les
15 équipes s'affairent déjà à cet exercice-là. Mais on
16 parle entre un et deux mois avant d'avoir un
17 résultat là-dessus.

18 (10 h 40)

19 Mme LAMYA SOUKTANI :

20 R. Si vous permettez, je vais juste rajouter un
21 complément de réponse. Tout à l'heure on parlait de
22 la DDR numéro 7 et la réponse à la DDR numéro 7.
23 Dans la question 1.1 de la DDR numéro 7, la Régie
24 nous demandait de « proposer des seuils et des
25 cibles spécifiques pour chacun des indicateurs, de

1 façon à les ajuster pour les indicateurs à forte
2 variabilité ». Et tout ça en nous référant à la
3 question 4.1 de la demande de renseignements numéro
4 6 de la Régie.

5 Dans cette réponse, ce qu'on a
6 compris, c'est qu'il n'y a pas question de fournir
7 des seuils et cibles pour l'indicateur IFD puisque,
8 dans la 4.1, on fait référence à nos indicateurs
9 que nous avons proposés dans notre proposition.

10 Donc, c'est pour ça qu'il n'y a pas lieu de
11 mettre ici des seuils et cibles pour l'IFD. Par
12 contre, pour la question 1.2, donc, là, la Régie
13 nous propose clairement des seuils et cibles pour
14 l'IFD. Et, nous, on a fourni la réponse en tenant
15 compte de l'IF et non de l'IFD. Mais, par contre,
16 on pourrait mettre à jour ces tableaux-là en
17 intégrant l'IFD, les seuils et cibles de l'IFD tel
18 que la Régie les avait mentionnés dans ce tableau-
19 là.

20 Ce qu'on va fournir, c'est le calcul.
21 La Régie nous demande de calculer l'IMQ selon les
22 seuils et cibles proposés dans son tableau à elle,
23 dans le tableau... O.K. Il n'a pas de numéro. Dans
24 le tableau à la question 1.2. C'est ça.

25 Q. [86] O.K.

1 R. C'est vraiment une question mathématique. Nous, on
2 va rentrer l'IFD proposé par la Régie, les seuils
3 et cibles, et on est en mesure de calculer bien
4 évidemment l'IMQ malgré toutes les réserves que mes
5 collègues ont déjà présentées par rapport à
6 l'utilisation de l'IFD versus l'IF. Mais c'est un
7 calcul qu'on peut faire.

8 M. STEVE CHAGNON :

9 R. Peut-être aussi à ce stade-ci étant donné que la
10 pause est toujours un bon moment pour revenir avec
11 des précisions, je voudrais revenir sur un élément
12 que j'ai dit précédemment associé au IFD et aux
13 familles d'équipements...

14 Me STEVE CADRIN :

15 Q. [87] Me permettez-vous juste de cadrer la réponse,
16 ce qui va être fait d'abord, puis gardez en tête ce
17 que vous avez. Juste parce que, moi, je vais perdre
18 le fil plus facilement. Là, je comprends -puis
19 corrigez-moi si je me trompe- vous allez donc
20 pouvoir répondre à la demande de 1.2 de la Régie,
21 de la demande de renseignements numéro 7 de la
22 Régie, avec l'ensemble des tirets, si je peux me
23 permettre l'expression, qui s'y trouvent et qu'on
24 trouve en haut de page 2, donc :

25 En vous référant à la méthode de la

1 question 4.1, veuillez calculer l'IMQ
2 selon les seuils et les cibles
3 présentés ci-dessus :

4 Et là vous avez les trois tirets. Parce qu'il n'y a
5 pas d'enjeu pour aucun de ceux-là, on s'entend?

6 Mme LAMYA SOUKTANI :

7 R. Les trois tirets?

8 Q. **[88]** Bien

- 9 - Pour les indicateurs présentés dans
10 le tableau ci-dessus;
11 - Selon les résultats de ces
12 indicateurs pour chacune des années
13 2013 à 2017;
14 - Pour le scénario des pires résultats
15 de chacun de ces indicateurs sur les
16 années 2013 à 2017.

17 Je comprends qu'il n'y a pas d'enjeu, vous pouvez
18 faire ça dans le cadre d'un engagement, exact?

19 R. Oui, on pourrait. Parce que vous nous fournissez
20 déjà ici les seuils et cibles pour chacun des
21 indicateurs, le seuil 1 et le seuil 2 ainsi que la
22 cible. Bien, on peut utiliser ces mêmes chiffres-là
23 pour reproduire le calcul de l'IMQ.

24 Q. **[89]** « Wright! » La question 1.2 donc, dans le
25 fond, vous pouvez y répondre maintenant. Et c'est

1 ce que vous allez donc faire, ça, je comprends dans
2 un engagement?

3 R. Oui.

4 Q. [90] Je vais le prendre sur moi, l'engagement, mais
5 j'aurais tendance à dire que je ne veux pas voler
6 les engagements de la Régie ou les demandes de
7 renseignements de la Régie. Oui, excusez-moi, vous
8 aviez l'air à vouloir ajouter quelque chose. Allez-
9 y!

10 R. Ce qu'on va fournir, c'est un calcul purement
11 mathématique. Donc, on va rentrer les chiffres qui
12 sont ici pour l'IFD mais, comme j'ai dit, avec
13 toutes les réserves relatives à l'utilisation de
14 l'IFD comme indicateur. On va répondre à la
15 question tel qu'annoncée ici. Mais ça ne veut pas
16 dire qu'on adopte l'IFD dans l'utilisation de, dans
17 le calcul de l'IMQ.

18 (10 h 45)

19 LA PRÉSIDENTE :

20 On comprend votre position, il n'y a pas de
21 problème.

22 M. STEVE CHAGNON :

23 R. En fait, on... si on avait à déterminer des seuils
24 et cibles, on utiliserait la méthode que j'ai
25 mentionnée précédemment.

1 Me STEVE CADRIN :

2 Q. [91] Je n'ai pas fini, attendez. « Stand by. » Ce
3 ne sera pas long. Juste pour faire un lien avec la
4 pièce B-0204 que vous avez déposée, là, toujours...
5 Ah oui, on n'a pas donné un numéro à mon
6 engagement.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Exactement. Alors...

9 Me STEVE CADRIN :

10 C'est le mien, maintenant?

11 LA PRÉSIDENTE :

12 C'est le vôtre.

13 Me STEVE CADRIN :

14 O.K.

15 LA GREFFIÈRE :

16 Alors c'est l'engagement 17.

17 Me STEVE CADRIN :

18 De l'AHQ-ARQ. Merci. Alors merci beaucoup.

19 Q. [92] Juste pour faire le lien avec la pièce B-0204,
20 qui est votre réponse à la demande de
21 renseignements numéro 7 de la Régie, là. Donc, dans
22 la vraie vie, ce qu'on va trouver c'est des
23 pages... des tableaux qui vont venir remplacer ou
24 enfin du moins compléter, on va le dire comme ça,
25 tiens, les tableaux qu'on voit à quelle page ou

1 quel numéro de tableau, dites-moi, juste pour qu'on
2 puisse le visualiser d'avance et qu'on s'entende
3 sur ce que vous pouvez faire ou pas faire. Toujours
4 en lien avec l'engagement 14...

5 Mme LAMYA SOUKTANI :

6 R. C'est les tableaux qu'on a fournis en support à la
7 question 1.2.

8 Q. **[93]** Seulement ces tableaux-là vont être faits,
9 « wright »? C'est ce que vous nous dites?

10 R. Un instant s'il vous plaît.

11 Q. **[94]** Il n'y a pas de problème.

12 R. Il y a une suite logique entre le 1.2 et le 1.3
13 parce que le 1.3 découle du 1.2.

14 Q. **[95]** Oui.

15 R. C'est une majoration de... pour tout ce qui dépasse
16 la note complète 10. Donc, on pourrait mettre à
17 jour le 1.3 aussi.

18 Q. **[96]** O.K. C'est ça que je voulais vérifier avec
19 vous parce qu'on parlait de 1.2 ensemble, puis là
20 j'ai... je pensais que peut-être 1.3 vous pourriez
21 le faire, donc je comprends que ça va être fait.
22 Alors... et on m'a demandé de reformuler
23 l'engagement. Donc, dans le fond, je vais lire la
24 question de la Régie pour la reformuler, étant
25 compris qu'on se comprend sur ce qu'on aura comme

1 réponse. Et je vais donc relire la question 1.2 de
2 la demande de renseignements numéro 7 de la Régie,
3 qui est le numéro A-59. O.K. Alors :

4 1.2 En référence à la question 4.1, à
5 titre d'exemple, la Régie détermine
6 les seuils et les cibles suivants :

7 Et je mets entre parenthèses ici « référer au
8 tableau de la demande de renseignements numéro 7
9 sous la question 1.2 ».

10 Dans ce tableau, puisque la méthode
11 décrite à la question 4.1 s'inspire de
12 celle de l'AHQ-ARQ, l'indicateur
13 « Indisponibilité forcée »

14 Entre guillemets.

15 est remplacé par celui proposé par cet
16 intervenant.

17 En vous référant à la méthode de la
18 question 4.1, veuillez calculer l'IMQ,
19 selon les seuils et les cibles
20 présentés ci-dessus :

21 Et il y avait les trois tirets dont on a parlé tout
22 à l'heure. Le premier tiret :

23 - Pour les indicateurs présentés dans
24 le tableau ci-dessus;

25 Deuxième tiret :

1 - Selon les résultats de ces
2 indicateurs pour chacune des années
3 2013 à 2017;

4 Troisième tiret :

5 - Pour le scénario des pires résultats
6 de chacun de ces indicateurs sur les
7 années 2013 à 2017.

8 Donc, fournir des tableaux, de nouveaux tableaux,
9 1.2 et 1.3 en lien avec la pièce B-0204. Je pense
10 que ça va faire le tour de l'engagement pour qu'il
11 soit le plus précis possible. Merci.

12 Alors dans les questions, toujours sur la
13 preuve... appelons-là nouvelle...

14
15 E-17 (HQT) : Fournir de nouveaux tableaux, 1.2 et
16 1.3 en lien avec la pièce B-0204
17 (demandé par l'AHQ-ARQ)

18
19 M. STEVE CHAGNON :

20 R. Peut-être à ce stade-ci, je pourrais revenir avec
21 mon point.

22 Q. [97] Ah oui, excusez-moi, oui, je vous ai oublié.
23 On s'en va à la pause.

24 R. J'ai pris une chance, j'ai dit je vais attendre un
25 peu. Donc, je voulais juste préciser à une question

1 précédemment que vous m'avez posée sur le fait que
2 le IFD représentait l'entièreté des CHI du
3 Transporteur. Il y a un des éléments, là, puis
4 évidemment on va vous répondre dans l'engagement,
5 mais je voulais juste l'apporter comme point, les
6 lignes de... les lignes de transport ne sont pas
7 incluses dans le IFD et elles sont une partie qui
8 peut être quand même non négligeable des CHI. Donc,
9 on va voir le chiffre que ça donne quand on va
10 produire l'engagement, mais peut-être qu'il y aura
11 des surprises à cet effet-là, donc je voulais juste
12 le mentionner avant de poursuivre.

13 Q. **[98]** Question toute bête, là, parce que là vous
14 avez ouvert la porte. Alors faisons du pouce sur
15 votre ligne de réponse. Pourquoi les lignes ne sont
16 pas incluses dans l'IFD? Dans les IF ?

17 (10 h 50)

18 R. Pour la raison qu'on n'est pas capable d'obtenir
19 de nos systèmes, l'information sur
20 l'indisponibilité. Souvent l'indisponibilité d'une
21 ligne est associée à un automatisme, à un
22 déclenchement d'automatisme.

23 Q. **[99]** Oui.

24 R. Et là, quand c'est l'équipement, on a une
25 indisponibilité qui est mise sur l'équipement, mais

1 pas nécessairement... En fait, pas sur la ligne.

2 Donc, il n'y a pas d'étiquettes d'indisponibilité
3 qui sont... En tout cas, à ma connaissance là, qui
4 sont mises là-dessus.

5 Q. **[100]** Quand vous dites : « Il n'y a pas
6 d'étiquettes d'indisponibilité » là, je comprends
7 que vous venez de me parler d'un automatisme là.
8 J'essaie de comprendre, peut-être que c'est moi qui
9 n'ai pas assez technique là.

10 R. En fait...

11 Q. **[101]** Il me semble que ça doit...

12 R. Peut-être juste...

13 Q. **[102]** ... exploser dans votre tableau là.

14 R. Peut-être juste pour résumer, on va juste résumer,
15 au niveau, la question.

16 Q. **[103]** Oui.

17 R. Dans nos systèmes, les lignes, on n'est pas capable
18 d'obtenir l'information qu'on a pour les autres
19 catégories d'équipements facilement et de manière à
20 produire l'indicateur.

21 Q. **[104]** D'accord. Alors là, je vais vous demander la
22 question subséquente parce que vous avez ouvert la
23 porte. Qu'est-ce qui vous empêche, quelle
24 information n'avez-vous pas pour les lignes? Parce
25 qu'il m'apparaissait, moi, évident que s'il y a une

1 ligne qui tombe, vous êtes au courant assez
2 rapidement. Ça doit être la chose qui doit le plus
3 vous frapper là?

4 R. Je vais le fournir dans le même engagement.

5 Q. **[105]** O.K. Je prends votre offre de le compléter.
6 Pourquoi les lignes ne peuvent pas être traduites,
7 dans les IF?

8 R. Bien. Je pense que c'est important de clarifier ça,
9 puis je suis content qu'on ait eu la chance de le
10 faire. Comme ça, l'engagement sera complet.

11 Q. **[106]** Moi, je suis content que vous soyez content.
12 Juste une question là, on va demander, est-ce que
13 les lignes sont dans les IF tout court? Pas les
14 IFD.

15 R. Oui.

16 Q. **[107]** Puis comment vous faites pour les avoir dans
17 les IF? Est-ce que vous le savez?

18 R. C'est que la cause de défaillance... De la manière
19 dont on cible l'équipement défaillant dans nos
20 systèmes, pour le IFD, on ne peut pas répliquer
21 cette méthode-là pour les lignes.

22 Q. **[108]** O.K. Vous allez m'expliquer ça plus
23 longuement dans un...

24 R. On va vous expliquer ça dans la...

25 Q. **[109]** O.K. J'arrête ma ligne de questions, puis

1 sous réserve peut-être, c'est rare que je le dis
2 d'avance là, mais sous réserve de l'engagement qui
3 sera fourni, j'aurai peut-être des questions
4 complémentaires pour comprendre certaines
5 différences qui sont mentionnées, mais on vit en
6 temps réel. Alors, donc je continue toujours, comme
7 je vous le disais, dans la preuve que j'appelle
8 nouvelle là, donc la pièce B-0203, en présentation.
9 Et vous allez, s'il vous plaît, avec moi, à la page
10 14. Merci. On mentionne, un, deux, trois, quatre...
11 au quatrième (4e) point, sous « Cible de l'IMQ
12 n'est pas permissive » :

13 L'écart-type de l'IMQ est fort
14 probablement supérieur à zéro virgule
15 cinq (0,5).

16 Et vous avez mis entre parenthèses :

17 (valeur estimée par le FCEI entre zéro
18 virgule quatre (0,4) et zéro virgule
19 cinq (0,5).

20 Pouvez-vous nous fournir le calcul qui vous a
21 emmené à cette valeur de zéro virgule cinq (0,5)?

22 S'il vous plaît?

23 Mme LAMYA SOUKTANI :

24 R. On n'a pas fait le calcul pour zéro virgule cinq
25 (0,5). Le zéro virgule cinq (0,5) qui est présenté

1 ici, ce n'est pas notre calcul. C'est la valeur
2 calculée par la FCEI, ce n'est pas notre calcul.

3 Q. **[110]** O.K. Alors, donc vous partez, vous
4 dites : « Zéro virgule cinq (0,5), si la FCEI le
5 dit. » Vous dites : « C'est fort probablement
6 supérieur. » Mais la question subséquente, vous ne
7 l'avez pas calculée?

8 R. Non. C'est ça.

9 Q. **[111]** Qui est fort probablement supérieure là.

10 R. En fait, la question... Parce que dans le mémoire
11 de la FCEI, il est mentionné que probablement une
12 cible fixée à moins un (-1) serait trop permissive.

13 Q. **[112]** Hum, hum.

14 R. Et ils ont basé leur argumentaire sur le fait que
15 les variables, les indicateurs, les différents
16 indicateurs qui sont utilisés, ne sont pas
17 interreliés positivement ou au moins ils ne sont
18 pas fortement... positivement interreliés, ce qui
19 emmène... Pour calculer l'écart-type de l'IMQ, ils
20 ont fait l'hypothèse que c'est une somme des carrés
21 des écarts-types de chacun des indicateurs et ça
22 les ramène à une valeur qui est proche de zéro cinq
23 (0,5), c'est zéro quarante-trois (0,43), de
24 mémoire. Donc, sur la base de cette analyse-là, ils
25 estiment que l'utilisation du seuil de moins un

1 (-1) serait permissif parce que l'écart-type, selon
2 leur analyse, toujours, de l'IMQ, serait aux
3 alentours de... c'est ça, de la valeur qu'ils
4 présentent ici, le point cinq (0,5). Mais nous, de
5 notre côté, comme c'est expliqué d'ailleurs sur cet
6 acétate, c'est que le moins un (-1), il ne
7 représente pas un écart-type de l'IMQ, c'est une
8 déviation moyenne d'un écart type de l'ensemble des
9 indicateurs par rapport à leur cible respective et
10 que la valeur de moins un (-1) qu'on a utilisée,
11 elle s'inspire de la variabilité des indicateurs.
12 La distribution... pour cet exercice-là, la
13 distribution de l'IMQ, c'est pas quelque chose qui
14 est... qui est requise pour la détermination de la
15 cible.

16 (10 h 55)

17 Quoique notre méthode fasse appel à des
18 moyennes et des écarts types, la connaissance de la
19 distribution de l'IMQ, elle n'est pas requise pour
20 les fins de cet exercice-là puisqu'on a déterminé
21 un seuil de moins un (-1) qui s'inspire de la
22 variabilité historique des indicateurs et non pas
23 de la distribution de l'IMQ.

24 Q. **[113]** Donc, en réponse à ma question, est-ce que
25 vous l'avez calculé, oui ou non, l'écart type de

1 l'IMQ? Là je comprends que vous avez parlé pendant
2 un certain temps et je ne vous ai pas interrompue,
3 je ne suis pas du genre à interrompre les gens qui
4 répondent longuement. Vous avez répété beaucoup de
5 choses que vous aviez déjà dites. Ma question,
6 c'est : l'avez-vous fait le calcul? Vous dites
7 « est fortement probablement supérieur », l'avez-
8 vous fait? Avez-vous fait un exercice? Avez-vous
9 quelque chose à nous soumettre là-dessus? Moi, j'en
10 comprends que non.

11 R. Bien, excusez-moi si ma réponse est trop longue.
12 J'essaie d'expliquer...

13 Q. **[114]** Oui, c'est correct. Je vous ai laissé aller,
14 c'est fait maintenant.

15 R. Donc...

16 Q. **[115]** Là la question que je vous pose, c'est ça?

17 R. En fait, comme je vous ai dit, la distribution de
18 l'IMQ, c'est pas une information pertinente dans
19 cet exercice-là et c'est pas quelque chose qui
20 influencerait notre position par rapport au choix
21 d'une cible de l'IMQ de moins un (-1). Donc, à ma
22 connaissance, la distribution, c'est pas quelque
23 chose qui est requis. Quand on dit qu'il est fort
24 probablement supérieur à zéro cinq (05), comme je
25 vous ai dit, c'est en partant des hypothèses de la

1 FCEI. Et en faisant l'hypothèse ou en faisant état
2 des interrelations positives entre les différents
3 indicateurs, on estime que l'écart type de l'IMQ,
4 s'il était connu, il serait d'une valeur supérieure
5 à zéro virgule cinq (0,5).

6 Q. **[116]** D'accord. Merci. Ensuite, on mentionne :

7 Les interrelations entre les
8 indicateurs suggèrent leur forte
9 corrélation positive.

10 Le point subséquent là. D'après vous, au-delà de
11 quelle valeur peut-on confirmer qu'une corrélation
12 est forte, dans un premier temps?

13 R. Vous voulez une valeur, ce qui est dans la
14 littérature ou selon l'évaluation du Transporteur.
15 Je veux juste comprendre...

16 Q. **[117]** Je veux votre réponse à vous.

17 R. ... pour bien saisir.

18 Q. **[118]** À vous Transporteur ici, dans ce cas-ci, dans
19 un premier temps. Oui. À moins que vous me disiez,
20 est-ce qu'elle est bien différente de la
21 littérature ou est-ce que ça va être similaire?

22 R. C'est pas ça que je veux dire.

23 Q. **[119]** Ah! O.K.

24 R. Ce que je veux dire, c'est qu'on a eu déjà une
25 demande de renseignements dans laquelle on nous

1 demandait de qualifier les interrelations entre les
2 différents indicateurs en les classant de relations
3 ou corrélations faibles, moyennes à fortes
4 corrélation.

5 Dans la réponse à cette question, on a dit
6 que compte tenu des informations dont nous
7 disposons, on n'est pas en mesure de calculer des
8 interrelations ou des corrélations de façon
9 mathématique entre les différents indicateurs. Par
10 contre, on peut faire, d'une manière qualitative,
11 des interrelations entre les différents
12 indicateurs. Et ça, la réponse, elle était, à notre
13 sens, complète dans la réponse à la demande de
14 renseignements. Donc, c'est... on n'est pas en
15 mesure de les qualifier de manière quantitative.

16 Q. [120] D'accord. Merci pour votre réponse. Je vais
17 aborder maintenant la ligne de questions sur la
18 preuve que nous avons déjà au dossier. Et je vous
19 amènerai tout d'abord voir... bien, en fait, je
20 peux... on pourra se faciliter la vie en consultant
21 B-204 parce que l'extrait dont on va parler est à
22 B-204, donc la présentation à la page 2, dans la
23 réponse à la DDR-2, DDR-7. Excusez.

24 Alors, si vous êtes à la page... on est à
25 la page 2 évidemment ensemble à l'écran. Merci.

1 Vous avez déjà pris un engagement pour ce qui est
2 des IF en nous parlant de l'année deux mille dix-
3 huit (2018), des résultats deux mille dix-huit
4 (2018). Nous aimerions étendre la question et que
5 vous nous fournissiez également l'information pour
6 les autres éléments, l'élément 1, 2, 4, 5 et 6,
7 donc l'indice de continuité opérationnel normalisé,
8 le nombre de pannes et interruptions planifiées,
9 taux de fréquence des accidents, satisfaction du
10 client HQD, satisfaction des clients point à point.
11 Et s'il y a des enjeux sur certains, dites-le-moi,
12 ceux qui ne pourraient pas être fournis pour le
13 résultat réel deux mille dix-huit (2018), comme
14 vous l'avez offert pour l'indisponibilité forcée,
15 le point 3.

16 (11 h)

17 Me YVES FRÉCHETTE :

18 Écoutez, on va... Si vous me permettez, on va
19 s'objecter à la demande tel que formulée au stade
20 où on en est. On est en pleine audience. Vous êtes
21 à déterminer les derniers éléments. Écoutez, c'est
22 refaire l'exercice en entier sur ce qu'on a fait
23 jusqu'à maintenant. Écoutez, je m'en remets à vous.
24 Mais aller rechercher pour compléter des
25 projections pour l'IF sur la base des discussions

1 qu'on a eues dans la première phase, puis on sait
2 que c'est un indice qui se projette dans le temps,
3 il y a une certaine forme de légitimité à avoir
4 deux mille dix-huit (2018). Ça a été la discussion.
5 Mais, là, cette fois-ci, de refaire l'exercice à
6 nouveau pour tous ces indicateurs-là, je vous
7 sou mets qu'on dévie et ça ne vous amènera pas
8 d'éléments supplémentaires, avec respect. Mais bon,
9 on s'en remet à vous.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Un moment s'il vous plaît. Maître Cadrin, voulez-
12 vous compléter?

13 Me STEVE CADRIN :

14 Oui, avant que vous amorciez une réflexion. Je ne
15 sais pas qu'est-ce que mon confrère veut dire par
16 refaire l'exercice au complet. Je donne l'exemple
17 de l'indice de continuité opérationnel normalisé,
18 ce n'est pas refaire l'exercice au complet, c'est
19 un résultat qu'on a déjà discuté avec le président
20 de la division avant Noël. Alors, on nous a déjà
21 donné des idées. Mais on veut avoir un chiffre tout
22 simplement qui est le réel de deux mille dix-huit
23 (2018). On a déjà eu la discussion de
24 l'indisponibilité forcée pour deux mille dix-huit
25 (2018). C'est déjà autorisé. Il me semble que ce

1 difficultés avec le micro. Maître Cadrin, on
2 voudrait savoir exactement ce que vous recherchez
3 avec cette information-là. Parce que,
4 effectivement, on est à minuit moins une. Alors, si
5 vous nous pouviez nous dire l'utilisation que vous
6 allez faire de cette donnée-là. On a une idée ici
7 là, mais on aimerait avoir une confirmation.

8 Me STEVE CADRIN :

9 Bien. C'est celle-là. Non, mais... Non. Non, mais
10 je blague. Oui, je vous reviens.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci.

13 Me STEVE CADRIN :

14 Je m'excuse là du moment, pour être sûr de vous le
15 dire correctement. En fait, notre recommandation
16 porte sur les seuils et les cibles. Ça, vous
17 avez... Bon. On en a discuté. Alors, c'est certain
18 que l'année deux mille dix-huit (2018) va nous
19 permettre de valider notre recommandation ou ne pas
20 valider notre recommandation à ce stade-ci. C'est
21 certain que de nous dire qu'on ne met pas le
22 dossier à jour à toutes les fois qu'on a une chance
23 là, c'est une chose. Mais systématiquement, en
24 novembre là quand on est devant vous, on demande
25 cette même question-là puis on a les chiffres à

1 jour. Des fois, on a une appréciation qualitative,
2 mais on a les chiffres à jour. On les demande, on
3 les obtient systématiquement année après année.
4 Alors, là on vous demande, l'année est finie parce
5 qu'on est rendu en janvier là, on a tous constaté
6 ça. Donc, on a la capacité d'avoir un chiffre qui
7 peut nous permettre d'avoir un meilleur éclairage,
8 notamment sur des recommandations où on critique
9 les seuils et cibles et ces choses-là. Alors, je
10 pense que c'est une information qui serait très
11 utile pour tout le monde, dans la foulée de la
12 transparence dont on parle. Et c'est une
13 information qui va nous permettre de bien se cadrer
14 maintenant avec les seuils et cibles qu'on veut
15 vous suggérer.

16 Alors, c'est bien évidemment que si on avait
17 été en novembre, on ne les aurais pas eus, on ne
18 les aurait pas demandés. Là, on est rendu dans le
19 MRI, puis je reste juste dans le MRI, je vous ai
20 déjà dit des choses par rapport à deux mille dix-
21 huit (2018) qu'on voulait tenir en compte pour la
22 maintenance additionnelle là qui est demandée, pour
23 ces choses-là, vous vous en souviendrez. Bien là,
24 si on se met juste dans le MRI, si on veut valider
25 la qualité de nos recommandations ou les modifier

1 selon le cas, deux mille dix-huit (2018) est une
2 donnée qu'on peut avoir, qui est disponible, puis
3 qui va être utile. Là, je ne sais plus, là, je
4 comprends qu'il y a un argument juste de fond de
5 dire : « Bien. Est-ce qu'on doit se priver de cette
6 donnée-là parce que la date usuelle, c'est de ne
7 pas mettre le dossier à jour???. Et je vous laisse
8 décider, mais moi, je pense qu'à l'inverse, c'est
9 quelque chose qui pourrait vous aider maintenant
10 d'avoir un meilleur jugement sur spécifiquement ce
11 qu'on demande. Puis ça va aider le Transporteur
12 peut-être là, si ses « forecasts » sont bon. Ça,
13 c'est... Sa vision est bonne là-dessus.

14 Me YVES FRÉCHETTE :

15 Ils sont toujours bons.

16 Me STEVE CADRIN :

17 Ils sont toujours bons et c'est ça. Donc, validons
18 qu'ils sont bons, tiens, mais soyons transparents
19 jusqu'au bout, allons jusqu'au bout de la
20 transparence qu'on nous annonce systématiquement
21 là, mais ayons-là l'information. Puis là, comme je
22 vous le dis là, ce n'est pas qu'elle est inutile
23 là. Elle aurait été connue, on l'aurait eue. Là, on
24 est rendu en janvier puis là, la raison pour
25 laquelle on ne voudrait pas la donner c'est parce

1 qu'on est rendu en janvier puis d'habitude on ne
2 l'aurait pas.

3 Bien là, cette information-là était au
4 coeur de la discussion. Puis vous avez les indices
5 de continuité opérationnelle normalisés, le nombre
6 de pannes et interruptions planifiées. Vous avez
7 d'autres éléments là-dedans qui... Puis en deux
8 mille dix-huit (2018), il y a des choses qui ont
9 été faites qui vont nous permettre de mieux juger
10 là des indisponibilités dont on nous parle
11 également. Il y a d'autres éléments de fiabilité
12 là, dans le fond du service là qui sont là.

13 Alors, moi, je vous suggère que cette
14 information-là, si vous vous en privez, vous vous
15 privez d'une information qui est très utile pour
16 des recommandations qu'on fait maintenant dans un
17 cadre de MRI, puis je reste dans un cadre de MRI
18 « going forward » avec des seuils et des cibles
19 fixés pour le futur.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Alors, si je comprends bien votre position, il y a
22 deux objets à votre demande. La première, ça serait
23 de calibrer ou recalibrer la proposition du
24 Transporteur quant aux seuils et cibles,
25 potentiellement. Est-ce que je comprends bien? Il y

1 a ça et puis dans le deuxième temps, évidemment, ça
2 serait de dire que ce n'est pas les bons seuils et
3 cibles et donc on ne doit pas les retenir. Est-ce
4 que je comprends votre position? Si je la
5 synthétise comme ça là, est-ce que ça... Non. Non,
6 mais...

7 VOIX MASCULINE NON IDENTIFIÉE :

8 C'est un contre-interrogatoire.

9 Me YVES FRÉCHETTE :

10 Non, mais écoutez...

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Je veux juste comprendre là.

13 Me YVES FRÉCHETTE :

14 Tout à fait là, c'est une très bonne question là.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Parce que je vais vous avouer mon inconfort.

17 Me STEVE CADRIN :

18 Allez-y.

19 (11 h 10)

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Ça fait qu'effectivement là, on est rendu vendredi,
22 dix-huit (18) janvier, et c'est du travail, alors
23 c'est... qu'on demande à faire au Transporteur. Si
24 c'est pour rendre votre point que vous avez déjà...
25 que vous voulez déjà faire encore plus fort parce

1 que vous voulez rajouter de la bretelle avec les
2 ceintures, c'est une chose de demander du travail
3 pour appuyer votre point en supplémentaire. Si
4 votre point, vous êtes déjà capable de le faire,
5 c'est ça ma question : êtes-vous capable de faire
6 votre point sans cette information-là? Ou est-ce
7 que c'est essentiellement pour essayer de
8 recalibrer de l'externe les seuils et cibles qu'il
9 nous propose, pour qu'on puisse utiliser ces seuils
10 et cibles-là dans une détermination par la suite.

11 Me STEVE CADRIN :

12 Bien sûr.

13 Me YVES FRÉCHETTE :

14 Juste pour vous aider, là. Les... c'est pour mon
15 collègue aussi, là. L'indice de continuité
16 opérationnel normalisé, les nombre de pannes
17 d'interruption, il n'y a pas un bouton à Hydro-
18 Québec qui existe, là, où on appuie là-dessus puis
19 on a le chiffre.

20 Vous avez entendu monsieur Chagnon tantôt,
21 là, il peut y avoir un mois à deux mois de
22 simulation, de travail à faire pour vous produire
23 des prévisions. Alors tous ces éléments-là, on
24 peut... c'est pas vrai que ça va se faire en criant
25 ciseau, là. Vous allez m'appeler toutes les

1 semaines pour savoir où les engagements en sont
2 rendus, là. Alors c'est le dossier tel qu'il est
3 constitué aujourd'hui, c'est la preuve du
4 Transporteur, avec ses forces, avec ses lacunes que
5 les intervenants exploitent à juste titre, mais le
6 dossier tel qu'il est constitué, avec les
7 représentations qu'on vous fait, on vous soumet
8 qu'il est complet, que la Régie devrait procéder en
9 état.

10 Me STEVE CADRIN :

11 Bon, pour la portion ajoutée par mon confrère sur
12 le travail requis, là, je... je vais faire un
13 bémol, là. Je n'ai pas entendu les témoins dire
14 quoi que ce soit par rapport à ça et je comprends
15 que... puis quand on dit qu'on pèse sur un bouton
16 puis que le chiffre sort, là, je peux comprendre
17 entre ça et le degré de travail requis, là, c'est
18 ajouté maintenant. Alors si les témoins veulent
19 s'exprimer en mois, en semaines, ils le feront,
20 comme j'ai posé la question tantôt, mais ça c'est
21 pas dans votre délibéré sur cette question-là.
22 C'est pas de la preuve. Puis l'indice de continuité
23 opérationnel normalisé, bien dites-nous combien de
24 temps ça prend pour faire ça, alors qu'on est rendu
25 en deux mille dix-neuf (2019). J'imagine qu'on a

1 déjà une mosus de bonne idée de la réponse.

2 Mais ceci étant dit, je ne suis pas chez le
3 Transporteur. S'ils vont faire de la preuve là-
4 dessus, qu'ils en fassent. Notre proposition est
5 basée sur l'historique, nous. Et l'historique d'une
6 année de plus, deux mille dix-huit (2018), est
7 fondamental, il est utile, puis il va nous
8 permettre de calibrer notre proposition. Le
9 Transporteur n'aurait pas fait de proposition,
10 qu'on pourrait vous en faire quand même, là. On
11 n'est pas en train de calibrer la leur, on est en
12 train de faire la nôtre. Et la nôtre est basée sur
13 l'historique. Alors un chiffre d'historique, vous
14 me demandez si c'est fondamental ou pas, deux mille
15 dix-huit (2018)? Bien c'est très utile et ce sera
16 utile pour la preuve qu'on va faire. Et j'arrête
17 là. Je pense que j'ai... J'espère avoir synthétisé
18 correctement le but.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci. Maître Cadrin, là-dessus on va être avec le
21 Transporteur. Là, je pense que vous allez être
22 capable de nous faire l'ensemble des
23 recommandations avec les années historiques que
24 vous avez déjà et puis s'il y a des cavéats à
25 apporter, vous nous les plaidez jeudi prochain.

1 Me STEVE CADRIN :

2 Parfait. Je n'aime jamais dire ça en commençant une
3 question, ça donne le goût à tous les procureurs de
4 la salle de se lever puis de s'objecter, mais je
5 m'essaye. Non, mais mon confrère vous a dit, Maître
6 Fréchette, pour l'indicateur... excusez-moi, les
7 IF, là, ça il comprenait la question et
8 l'importance et la pertinence de l'historique deux
9 mille dix-huit (2018) plus récent. Alors, je pose
10 la question pour les IF.

11 (11 h 15)

12 Donc, je prends la balle au bond. Et donc
13 la question serait la suivante : peut-on avoir...
14 Et je vous réfère, excusez-moi, d'abord pour que ce
15 soit cadré correctement là, B-132, HQT-15, Document
16 2.1. Et c'est à la page 3, au tableau R2.1. HQT-15,
17 si j'ai dit 13, je m'excuse. Il y a deux
18 possibilités là. Vous pouvez aller à HQT-13,
19 Document 5.1 si vous voulez là, à B-0069. Je vais
20 juste enlever le 15 là. C'est le B-132, je ne sais
21 pas qu'est-ce que ça vous donne comme numéro. Je
22 m'excuse, je n'ai pas l'Internet. HQT-15, Document
23 2.1. Exact. C'est ce que je dis.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Oui.

1 Me STEVE CADRIN :
2 Page 3, il y a trois pages dedans. Ça va?
3 LA PRÉSIDENTE :
4 Oui. O.K. C'est beau.
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Madame Taleyssat, êtes-vous capable de...
7 Me STEVE CADRIN :
8 O.K. C'est parce que là maître Fréchette est en
9 train de me dire que c'était pas là, là. Ça fait
10 que, moi, je suis en recherche de numéro.
11 Me YVES FRÉCHETTE :
12 Mais, c'est juste que je ne l'ai pas.
13 Me STEVE CADRIN :
14 O.K. C'est correct. Oui, mais j'ai été un moment
15 de... Je pensais que j'avais peut-être le mauvais
16 numéro.
17 Me YVES FRÉCHETTE :
18 Avez-vous des copies? Est-ce que vous avez des
19 copies? Moi, je ne l'ai pas.
20 Me STEVE CADRIN :
21 Bien, je n'ai pas de copie de la pièce, je
22 m'excuse, en ce moment.
23 Me YVES FRÉCHETTE :
24 Donnez-moi deux instants qu'on projette.
25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Ça va être affiché aussi.

3 Me YVES FRÉCHETTE :

4 ... qu'on projette. Juste me replacer.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Page 3.

7 Me YVES FRÉCHETTE :

8 C'était dans les engagements.

9 Me STEVE CADRIN :

10 Oui. On pourrait peut-être vous montrer ça à
11 l'écran. Page 3. Ça va. Oui, oui. C'est ça. Je vous
12 laisse prendre connaissance du tableau. Alors,
13 c'est ce que j'allais vous demander là. Et je
14 m'excuse de ne pas... de ce moment d'égarement dans
15 les numéros de pièces. Peut-on avoir les résultats
16 de l'année deux mille dix-huit (2018) pour les deux
17 indicateurs IFD de ce tableau. Là je vous rappelle
18 que là on le voyait au trente (30) septembre deux
19 mille dix-huit (2018), notamment, mais on vous
20 demanderait de le mettre à jour à maintenant, pour
21 l'ensemble de l'année deux mille dix-huit (2018). À
22 l'époque, c'était dans un autre contexte là.

23 Me YVES FRÉCHETTE :

24 Écoutez, je vais m'en remettre encore à vous, c'est
25 le même... on recherche encore les mêmes choses.

1 Alors, c'est toujours pour des fins de réaliser des
2 projections supplémentaires. Et puis il y a
3 toujours des objections de base, hein! On ne
4 fournit pas d'information si elle n'est pas
5 disponible et pour les fins des intervenants,
6 seulement pour les fins de leur démonstration.
7 C'est toujours des choses qu'on vous fait de façon
8 systématique quand on fait des demandes de
9 renseignements.

10 Mais, encore une fois, on a complété sous
11 engagement d'EBM pour les deux mois qui manquaient
12 pour compléter les IF. Et ça, évidemment, c'est
13 un... c'est un indicateur qu'on vous propose dans
14 le cadre de notre proposition. Alors ça, là-dessus,
15 il n'y a vraiment pas de souci.

16 Pour ces aspects-là, bien on retourne
17 encore dans les mêmes aspects de ce qu'on discutait
18 il y a quelques instants avec l'objection sur les
19 mises à jour de dossier puis les informations à
20 fournir en cours de route. On s'en remet à vous. On
21 s'en remet à vous, Madame la Présidente.

22 Me STEVE CADRIN :

23 Bien, juste vous rappeler que c'était un engagement
24 là, comme vous l'avez vu passer tout à l'heure là.
25 C'est qu'il a mis à jour le dossier sur cette

1 question des IFD là. Et c'est pas moi qui ai
2 présenté un IFD ici, un IFD impact puis qu'il l'a
3 fait comme le Transporteur l'a fait. C'est eux qui
4 vous l'ont présenté comme étant la prochaine
5 génération d'indicateurs intéressants pour les fins
6 de notre exercice.

7 Je rappelle le MRI avec lequel on va vivre
8 pendant un certain nombre d'années là, alors...
9 Puis là tout à l'heure mon confrère a dit lui-même
10 « bien, pour ce qui est des IF, on fait un
11 « forcast » là, on regarde le futur, on ne regarde
12 pas l'historique. On regarde la tendance » et
13 caetera, tout ce qu'on a eu comme discussion.
14 Alors, l'IFD impact est un des indicateurs qu'il
15 nous a présentés dans le dossier et vous avez
16 décidé dessus. Alors, je ne comprends pas
17 l'argument des deux bords de bouche en même temps,
18 avec respect pour mon confrère. Puis je ne
19 comprends pas pourquoi.

20 Me YVES FRÉCHETTE :

21 Non, mais ça c'est impoli par exemple. Ça, je...

22 Me STEVE CADRIN :

23 Je l'ai dit avec respect là. Je n'ai pas été très
24 impoli.

25

1 Me YVES FRÉCHETTE :

2 Oui, mais c'est pas parce qu'on dit « avec
3 respect » proute, on ne dit pas avec respect
4 proute.

5 Me STEVE CADRIN :

6 Mais, vous dites deux choses. Vous dites deux
7 choses. Vous dites d'abord, Confrère, qu'on ne peut
8 pas regarder l'information deux mille dix-huit
9 (2018) pour les IF et vous présentez un IFD et
10 vous... bien, en fait, on peut le regarder pour les
11 IF, excusez-moi. Et quand on regarde pour l'IFD
12 impact que vous avez présenté dans le dossier, là
13 on ne peut plus le regarder. Alors là, je ne
14 comprends pas comment vous vous présentez là-
15 dessus.

16 (11 h 15)

17 Et en plus, je vous rappelle que c'est un
18 engagement que vous aviez pris, vous avez répondu
19 pour mettre cette information-là à jour au trente
20 (30) septembre deux mille dix-huit (2018) lorsqu'on
21 s'est rencontré en novembre. Alors, vous avez une
22 position qui tient parfois de l'argument puis
23 parfois d'un autre, si je le dis plus poliment,
24 mais je m'en excuse si je l'ai dit mal avant.

25

1 Me YVES FRÉCHETTE :

2 Avez-vous besoin d'une réplique ou ça va? Je pense
3 que vous avez tout ce qu'il vous faut. Vous avez
4 tout ce qu'il vous faut. C'est bien.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Maître Cadrin, on va être à la même place que
7 tantôt. On va vous inciter à faire vos
8 représentations avec les IFD qu'on avait jusqu'au
9 trente (30) septembre, vu que c'était les derniers
10 qu'on avait. Et puis vous ferez les cavéat que vous
11 avez à faire dans votre plaidoirie.

12 Me STEVE CADRIN :

13 Je prends acte de votre décision. Je change de
14 ligne de questions à ce moment-là.

15 Q. **[121]** Je vais vous amener maintenant à la pièce
16 B-0067 (HQT-13, Document 3.1.1), la DDR de l'AQCIE-
17 CIFQ et PEG. Pages 15 et 16, la réponse 9.1. Plus
18 particulièrement à la page 16 aux lignes 1 à 5,
19 vous avez... Je vous laisse peut-être prendre
20 connaissance. La réponse est un peu plus longue.
21 Vous avez le « Plan des charges et des ressources
22 du Distributeur ». Étude de pointe annuelle du
23 réseau de transport, comme étant le premier boulet;
24 deuxième boulet, intégration des ressources dans le
25 cadre des appels d'offres; et troisième boulet,

1 suivi d'exploitation des centrales en service.

2 Pouvez-vous nous expliquer qu'est-ce que ça veut
3 dire « suivi d'exploitation des centrales en
4 service »? Qu'entendez-vous par cette notion?

5 M. YANNICK VENNES :

6 R. On parle des centrales qui sont sous contrat par le
7 Distributeur.

8 Q. **[122]** C'est des producteurs privés dans le fond?

9 R. Exact, ceux qui sont... Et parmi ceux-ci, ceux qui
10 sont sous contrat par le Distributeur.

11 Q. **[123]** Merci. Toujours à la page 16 de cette même
12 référence que je vous donnais, aux lignes 33 à 35,
13 et on est au point E « service de transport de type
14 point à point ». Vous en avez parlé un petit peu
15 tout à l'heure, mais j'ai peut-être des questions.
16 Vous parlez de la « qualité des services de
17 transport fournis de type point à point par le
18 Transporteur » et « service à la clientèle,
19 facturation et communication ». Peut-être me
20 réexpliquer ou peut-être l'expliquer différemment.
21 En quoi cette section E intéresse le Distributeur
22 ou comment ça l'intéresse, le Distributeur, sa
23 satisfaction?

24 R. Le Distributeur est un client point à point, donc a
25 signé une convention de service de transport point

1 à point avec le Transporteur pour les fins
2 d'importation d'énergie à l'occasion. Donc, sur
3 certaines interconnexions, le Distributeur a des
4 réservations, donc a signé des conventions de
5 service.

6 Q. **[124]** Merci. On m'annonce que ça complète les
7 questions. On a fait une petite épuration pendant
8 que vous étiez en délibéré. Merci beaucoup.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Je vous remercie, Maître Cadrin. Maître Sarault?
11 Juste pour vérifier, vous aviez annoncé une
12 trentaine de minutes. Est-ce qu'on... Ah! On voit
13 maître Turmel approcher. Même question. Est-ce
14 qu'on annonce une trentaine de minutes?

15 Me ANDRÉ TURMEL :

16 Oui, certainement, au maximum. J'ai demandé, et
17 maître Sarault a accepté gentiment parce que comme
18 mon collègue analyste doit retourner vers ses
19 terres québécoises, bien, si c'est possible pour
20 nous de passer maintenant, il a accepté gentiment,
21 maître Sarault, si ça ne vous dérange pas.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Pas du tout.

24 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

25 Bonjour à tous. André Turmel pour la FCEI. Bonjour

1 au banc.

2 (11 h 20)

3 Q. **[125]** Dans un premier temps, nous aussi on va
4 travailler notamment sur... Vous pourrez mettre la
5 présentation d'hier, la présentation du panel 6.
6 Voilà! C'est ça. Allez à la page 14, le fameux
7 tableau. Et ce tableau, hier, ma compréhension,
8 bien, dans les faits il a été fait amplement par
9 madame Souktani, de manière générale; c'est
10 intéressant, votre présentation d'hier, pour ce que
11 j'en ai compris.

12 Mais avant d'aller dans le tableau, je
13 reviens à votre CV pour bien comprendre votre
14 cheminement chez HQ. Quand je regarde le CV, je
15 vois, de mémoire, me semble-t-il, vous avez été
16 chez HQD jusqu'à deux mille dix-sept (2017)? Peut-
17 être juste me confirmer. Et vous n'êtes plus chez
18 HQD parce que dans votre CV, contrairement aux
19 autres collègues où on voit « HQT », on a dit que
20 c'est Hydro-Québec tout court, il n'y a pas de
21 distinction. Peut-être nous éclairer sur où vous
22 êtes dans la constellation des HQ.

23 Mme LAMYA SOUKTANI :

24 R. Effectivement, en deux mille dix-sept (2017),
25 j'étais chez HQD.

1 Q. **[126]** Jusqu'à deux mille dix-sept (2017), donc?

2 R. Jusqu'à deux mille dix-sept (2017), exactement,
3 jusqu'à juillet deux mille dix-sept (2017). En août
4 deux mille dix-sept (2017), à partir d'août deux
5 mille dix-sept (2017), je ne suis plus chez le
6 Distributeur, mais je suis au corporatif.

7 Q. **[127]** D'accord. O.K. Donc, vous n'êtes pas chez HQT
8 comme tel, vous servez le corporatif comme on
9 l'entend.

10 R. Je ne suis pas chez HQT. Effectivement.

11 Q. **[128]** Vous êtes la seule témoin sur ce panel qui
12 appartient au service corporatif, si je comprends
13 bien? Les autres étant des purs HQT, si je peux me
14 le permettre. C'est ça?

15 R. Euh... Oui.

16 Q. **[129]** D'accord. Parfait. Ça permet de savoir avec
17 qui on discute. Alors, si on revient donc au
18 tableau d'hier, ce tableau-là, donc intitulé
19 « Mesure de la qualité de service et liaison au
20 MTÉR ». Nous aussi on a eu quand même plusieurs
21 questionnements suite à cette présentation. Et dans
22 la première « bullet » là, entre guillemets, sous
23 les indications : « Cible de l'IMQ » vous dites
24 « n'est pas permissive », c'est ce qui est écrit.
25 Et le premier point, on indique, bon :

1 Représente une déviation moyenne d'un
2 écart-type.

3 Est-ce qu'ici, vous voulez bien dire que l'écart-
4 type de l'IMQ est égal à un (1)?

5 R. Ce que je veux dire ici, c'est que l'IMQ, je ne
6 parle pas de la valeur de un (1), du seuil de moins
7 un (-1_), mais la valeur de l'IMQ comme telle, elle
8 représente une déviation moyenne d'un écart-type de
9 l'ensemble des indicateurs par rapport à leur cible
10 respective puisque l'indicateur uniformisé, c'est
11 une moyenne pondérée... puisque l'IMQ, pardon,
12 c'est une moyenne pondérée de l'ensemble des
13 indicateurs uniformisés pris individuellement. Et
14 ces indicateurs uniformisés, eux, représentent une
15 déviation en nombre d'écarts-types de chacun des
16 indicateurs par rapport à sa cible.

17 Q. **[130]** O.K. Maintenant, allons rapidement au
18 quatrième (4e) point. Deuxième (2e) question, quand
19 vous avez écrit : « L'écart-type de l'IMQ est fort
20 probablement supérieur à point cinq (0,5), valeur
21 estimée par la FCEI, entre point quatre (0,4) et
22 point cinq (0,5). » Tout à l'heure, mon collègue
23 qui m'a précédé vous a interrogée un peu là-dessus.
24 Mais quand vous dites ; « Fort probablement », on a
25 compris de votre réponse que vous n'avez pas fait

1 le calcul et que c'est une... comment dire... pas
2 une projection, mais une...

3 R. Une déduction.

4 Q. **[131]** Une déduction. Voilà. Maintenant, la
5 cinquième (5e) « bullet ». Quand vous dites :

6 Les interrelations entre les
7 indicateurs suggèrent leur forte
8 corrélation positive.

9 Qu'est-ce que vous voulez dire exactement par
10 « suggèrent leur forte corrélation positive »?

11 R. D'accord. Je vais répéter un petit peu...

12 Q. **[132]** Oui.

13 R. ... ce que j'avais dit tout à l'heure. On n'était
14 pas... Le Transporteur, dans sa réponse, n'était
15 pas en mesure... Dans sa réponse à une DDR, n'était
16 pas en mesure de quantifier les interrelations ou
17 les corrélations, mais on l'a fait de manière
18 qualitative puis on a... C'était dans la DDR-4, à
19 la question 8.10, où on faisait état de la
20 relation, de la fiabilité du service et de la
21 disponibilité du service sur la satisfaction des
22 clients. On a fait état aussi de la relation entre
23 la sécurité du public et des employés. Non.
24 Excusez-moi. La disponibilité du réseau et les
25 indicateurs de fiabilité de service qui sont eux-

1 mêmes, eux aussi ont un lien entre eux. Et on a
2 fait le tour, dans cette DDR, dans la réponse à
3 cette question, aux différentes interrelations qui
4 puissent exister entre les différents indicateurs.
5 Et comme je vous l'ai dit tout à l'heure, c'est une
6 déduction, on a déduit à partir de cette évaluation
7 qualitative, qu'il y aurait de fortes relations
8 positives dans... entre les différents indicateurs.
9 Quand il y a une amélioration au niveau de la
10 fiabilité du service et la disponibilité du
11 service, il va y avoir une amélioration au niveau
12 de la satisfaction de la clientèle.

13 (11 h 25)

14 Q. **[133]** O.K. Donc, vous confirmez... donc, on est
15 dans le royaume de la déduction. On n'est pas dans
16 le royaume du calcul. Et je comprends que, vous
17 l'avez dit bien clairement, que vous n'avez pas été
18 capable de... pas en mesure de le faire
19 mathématiquement, et donc de ne pas avoir une
20 approche quantitative, mais qualitative. Je vous
21 demanderais de prendre la pièce B-0012, si vous le
22 voulez bien. B-0012 étant HQT-4, Document 2, page
23 24. À la page 24. Bon, à la page 24 dans ce
24 document qui est la preuve, au paragraphe 10.2,
25 « Choix et pondération des indicateurs de qualité

1 du service », vous dites notamment à la ligne 14 :
2 « afin d'assurer »... vous l'avez?

3 Afin d'assurer une juste mesure de la
4 qualité du service rendu, le
5 Transporteur a retenu un nombre
6 restreint d'indicateurs, soit ceux qui
7 sont les plus pertinents, tout en
8 étant complémentaires conformément aux
9 principes énoncés par la Régie dans sa
10 décision D-2017-022.

11 Lorsque la Régie parle de complémentaire, lorsque
12 vous parlez de complémentarité, est-ce que ça ne
13 vous apparaît pas un peu contradictoire un peu
14 avec... complémentarité, donc ils doivent être
15 distincts. Et là, j'essaie de comprendre un peu
16 cette affirmation-là. Vous dites que, donc... bien
17 c'est ça. Donc, c'est sur cette... commentez sur
18 cette complémentarité-là versus ce qui est annoncé
19 ici.

20 R. Excusez, je vais peut-être laisser mes collègues
21 répondre à ça.

22 Q. **[134]** Oui.

23 R. Mais, moi, je veux juste mentionner quelque chose.
24 La complémentarité peut être vue - et je pense que
25 mes collègues le confirmeront - peut être

1 interprétée ici dans le sens que les différents
2 indicateurs représentent les différentes facettes
3 de la qualité du service. Et non pas dans le sens
4 qu'ils sont... ils sont... il n'y a pas de
5 corrélation entre eux ou ils ne sont pas en lien
6 entre eux, mais plutôt dans la complémentarité dans
7 le sens qu'ils représentent toutes les facettes.

8 Q. **[135]** Ma question c'était surtout, moi, comment
9 elles peuvent être corrélées, vous dites fortement
10 corrélées, si elles sont complémentaires? Quand
11 ma... notre lecture, nous, c'est une corrélation
12 amène un alignement versus la complémentarité qui
13 indique des... des traits distincts, si on veut.

14 R. Ils peuvent être complémentaires en représentant
15 toutes les facettes de la qualité du service, mais
16 ça ne veut pas dire nécessairement qu'ils vont être
17 divergents ou qu'il n'y a pas de lien entre eux.

18 Q. **[136]** O.K. Mais ça, c'est une lecture... une
19 approche déductive un peu de ce que... quand vous
20 dites ça.

21 R. Je pense que le Transporteur il a confirmé quand
22 même que tous les résultats de la fiabilité et de
23 la disponibilité du réseau auront inévitablement un
24 impact sur la satisfaction de la clientèle, mais
25 ça, ça ne veut pas dire que pour la mesure de la

1 qualité du service, il faut qu'on enlève la
2 satisfaction de la... la satisfaction de la
3 clientèle de la mesure, du fait qu'elle est en lien
4 avec la fiabilité. C'était plutôt à l'intérieur
5 d'une dimension, les différents indicateurs
6 utilisés, pour pouvoir les intégrer il fallait
7 qu'ils apportent une information supplémentaire ou
8 une information additionnelle.

9 Q. **[137]** Peut-être votre collègue, oui.

10 (11 h 30)

11 Mme DOMINIQUE CHARTIER :

12 R. Oui, bien en fait je confirme, là, le... l'aspect
13 de la complémentarité. C'était effectivement la
14 volonté de vouloir démontrer l'ensemble des
15 facettes qui couvrent la satisfaction du client. Et
16 le commentaire était sans égard au fait qu'il y a
17 des corrélations entre les différents indicateurs,
18 donc je voulais juste faire cette précision-là.

19 Q. **[138]** O.K. Maintenant, si vous voulez bien montrer
20 au tableau, allons à l'autre représentation d'hier,
21 prenons la page 2. Et c'est simplement pour que
22 nous ayons en tête la liste des indicateurs, sans
23 égard aux chiffres qui sont là, parce que j'ai
24 quelques questions à voir avec vous. Et là je
25 m'adresse au panel là.

1 J'essaie de voir, dans vos explications à
2 vous là, m'expliquer que si l'indicateur, par
3 exemple, l'indicateur 1, de continuité
4 opérationnelle normalisée, fasse donc fiabilité de
5 service, le numéro 1, versus la disponibilité du
6 réseau, l'IF, l'indisponibilité forcée. Est-ce que,
7 à votre avis, cela est fortement corrélé? Et
8 donnez-moi une explication pour me convaincre
9 puisqu'on est dans le qualitatif, ou nous
10 convaincre.

11 M. STEVE CHAGNON :

12 R. Bon. Au niveau du IC opérationnel et normalisé et
13 de l'indisponibilité forcée là, peut-être juste
14 pour bien comprendre qu'est-ce que ça veut dire ces
15 indicateurs-là. Le IC, c'est l'impact chez le
16 client, donc on parle de l'interruption, le temps
17 d'interruption et, sous ça, on a les clients/heure
18 interrompue là qui constituent notre IC
19 opérationnel. Donc, une IF va générer une
20 interruption client qui va avoir un IC associé.
21 Donc, oui, il y a un lien entre l'indisponibilité
22 forcée et le IC.

23 Cependant, plusieurs IF vont aussi ne pas
24 avoir d'impact sur les clients. Donc, au-delà de la
25 fiabilité du service, il y a aussi un aspect de

1 disponibilité du réseau pour le Transporteur. Donc,
2 oui, il y a une corrélation entre les
3 indisponibilités forcées et le IC, mais pas dans
4 tous les cas. Donc, les liens ne sont pas...

5 Q. [139] O.K. Je vous renvoie donc juste avec ce que
6 vous venez de dire, à la pièce B-117, B-117 qui est
7 HQT-13, Document 1.4, page 7. C'est une demande
8 de... donc, la page 7. Vous me dites quand vous
9 l'avez. À la page 7, aux lignes... il y a une
10 citation à partir de la ligne 12, il y a une
11 citation, on parle donc pour mesurer la fiabilité
12 du service, on parle des indicateurs. Et là il y a
13 une citation d'un dossier, du dossier tarifaire
14 d'HQT de l'an passé et où on dit, je cite :

15 Environ 94 % des IF sur le réseau font
16 suite à une mise hors tension en
17 urgence d'un appareil effectué par les
18 opérateurs du réseau de transport. Par
19 conséquent, la quasi-totalité des
20 défaillances et des IF sont sans
21 impact chez les clients externes du
22 Transporteur. Seulement 6 % des
23 défaillances produisent un
24 court-circuit. [...]

25 et caetera, et caetera. J'essaie de réconcilier

1 votre affirmation avec cet... ce qui est écrit là.

2 R. En fait, ça décrit, avec des chiffres, exactement
3 ce que j'ai dit précédemment.

4 Q. **[140]** Mais, quand on dit quatre-vingt-quatorze pour
5 cent (94 %) des IF, moi, ce que je comprends, ce
6 que je vais comprendre... Bien, dans ce cas-ci,
7 est-ce que la corrélation vous apparaît faible,
8 moyenne ou forte dans ce cas-ci, à quatre-vingt-
9 quatorze pour cent (94 %) ?

10 R. Au-delà... au-delà des chiffres, ce qu'il faut
11 comprendre, c'est que plus on a de IF sur le
12 réseau, plus on peut avoir un risque d'avoir un
13 impact chez le client.

14 Q. **[141]** O.K.

15 R. Donc, la quantité d'IF, c'est des possibilités
16 d'avoir des impacts chez le client. Donc, si on
17 augmente la possibilité, il va y avoir une
18 augmentation aussi des... des impacts client. Donc,
19 la corrélation, au-delà du chiffre qui dit des
20 proportions pour lesquelles un IF impacte le
21 client, il y a aussi une corrélation sur la manière
22 dont la tendance que l'indicateur va avoir.

23 (11 h 35)

24 Q. **[142]** O.K. Maintenant, regardons, je veux faire
25 avec vous quelques exercices pour comparer de un

1 versus l'autre là en vue de mesurer les
2 corrélations. Vous dites qu'elles sont donc
3 toujours fortement corrélées de manière positive.
4 Maintenant, regardons l'indice numéro 1,
5 l'indicateur numéro 1 affecte le numéro 6. Donc,
6 qualité de service, continuité versus satisfaction
7 des clients point à point. Peut-être juste
8 m'expliquer comment vous décrivez cette
9 corrélation, si elle est faible, moyenne ou forte?

10 R. C'est bon. Donc, en réponse à la question,
11 évidemment si les clients sont interrompus, le IC
12 étant une mesure du point de vue client, il y a
13 clairement une corrélation avec la satisfaction de
14 la clientèle. Maintenant, la quantification, ce
15 n'est pas un élément qui a été évalué par rapport à
16 cette corrélation là.

17 Q. **[143]** Et si on regarde, j'ai quelques autres
18 comparaisons à vous demander, la 1 versus la 4,
19 indice de continuité opérationnel versus le taux de
20 fréquence des accidents.

21 R. La corrélation qui se fait dans ce cadre-là, un
22 exemple de ça, bien, c'est que, évidemment, si on a
23 plus d'impact client, on a plus d'interventions sur
24 le réseau. Donc, la fréquence de travail va amener
25 peut-être un impact sur le nombre d'accidents de

1 travail. Donc, plus on va se présenter au terrain,
2 plus on a de chance d'avoir des éléments associés
3 aux accidents de travail. Encore là, c'est la
4 corrélation qu'on y voit. Maintenant, la
5 quantification n'est pas faite.

6 Q. **[144]** Puis est-ce que c'est la même réponse ou si
7 on compare 1 face à la 5, donc l'indice de
8 continuité opérationnel versus satisfaction du
9 client Hydro-Québec Distribution?

10 R. Je vous rapporterais à la réponse de la question
11 précédente avec le 6 sur la satisfaction de clients
12 point à point.

13 M. YANNICK VENNES :

14 R. Je rajouterais juste un élément sur cet aspect-là.
15 C'est que, à l'intérieur du questionnaire de
16 satisfaction, la continuité qui est calculée en
17 CHI, pour les fins du Distributeur, c'est un
18 élément parmi beaucoup d'autres. Donc, en principe,
19 théoriquement, il peut y avoir une corrélation,
20 mais est-ce qu'elle est noyée avec d'autres
21 éléments? C'est fort possible aussi.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Maître Turmel, juste une seconde.

24 Q. **[145]** Êtes-vous en train de me dire que si vous
25 aviez zéro interruption dans une année, votre taux

1 de fréquence des accidents baisserait?

2 M. STEVE CHAGNON :

3 R. Pas nécessairement. Évidemment, il y a d'autres
4 activités qui sont faites par le Transporteur. Ce
5 que je veux dire, c'est que s'il y a plus de
6 travaux, si le fait d'avoir beaucoup d'incidents
7 génère beaucoup de travaux sur le réseau, c'est sûr
8 que le temps passé sur le réseau à travailler va
9 générer une probabilité...

10 Q. **[146]** Mais vous avez du monde sur le terrain à tous
11 les jours. Ce n'est pas lié qu'il y ait une
12 interruption ou pas sur le réseau. Vous avez du
13 monde tous les jours sur le terrain. Puis vous
14 risquez des accidents à tous les jours parce qu'il
15 y a du monde sur le terrain.

16 R. Oui.

17 (11 h 40)

18 Me ANDRÉ TURMEL :

19 Q. **[147]** Monsieur Vennes, vous avez une réponse
20 intéressante. Je vous envoie justement à la pièce
21 B-0067, la DDR, questions-réponses de l'AQCIE-CIFQ
22 aux pages 15, 16 et 17. Donc, à la page 15, 16 et
23 17, à la question 9.1, la question c'était :

24 Please provide the customer
25 satisfaction survey questions and a

1 table with five years of survey [...]

2 Et là, vous avez une longue réponse sur trois
3 pages. Vous donnez différentes informations à
4 l'égard du Distributeur et à l'égard du
5 Transporteur. Et là, si je vais à la page 17, on
6 dit :

7 Le questionnaire utilisé pour évaluer
8 la satisfaction des clients de point à
9 point est composé de trois sections,
10 regroupant les thèmes présentés
11 ci-après.

12 Et là, on décrit une série de critères et pour
13 revenir à votre commentaire, si on revient à la
14 comparaison du point 1, comment dire la mesure de
15 l'indice 1 face à la mesure de l'indice 6, point à
16 point. Comme tout à l'heure, vous avez parlé de
17 noyer...

18 M. YANNICK VENNES :

19 R. C'était 1 par rapport à 5.

20 Q. **[148]** 1 par rapport à 5, mais ça ce n'est pas vrai
21 également pour 1 par rapport à 6, quand on regarde
22 votre réponse pour...

23 R. Bien. Il n'y a pas de CHI pour le point à point. Il
24 n'y a pas l'équivalent de CHI pour le point à
25 point, là. Il y a des impacts monétaires,

1 certainement pour les clients lorsqu'ils sont
2 interrompus, mais ce n'est pas des CHI là, ça ne se
3 compte pas en CHI.

4 Q. **[149]** O.K. Une fois qu'on a eu cette discussion-là,
5 quand on revient à la question simple, pour un
6 néophyte comme moi, sommes-nous dans une
7 corrélation faible, moyenne ou forte avec ce que
8 vous venez de mentionner.

9 R. Bon. Toujours entre 1 et 5?

10 Q. **[150]** 1 et 5, et 1 et 6.

11 R. Bon. Entre 1 et 6, je n'en vois pas, intuitivement,
12 là.

13 Q. **[151]** O.K.

14 R. Je n'en vois pas.

15 Q. **[152]** Donc, ce n'est pas fort, ce n'est pas moyen,
16 ce n'est pas faible? Puis il n'y en a pas. O.K.

17 R. Bien. C'est proche de 0, s'il y en a une, là, en
18 termes de corrélation.

19 Q. **[153]** Vous êtes un bon témoin, c'est clair, c'est
20 une réponse.

21 R. Pour... Entre 1 et 5... La notion de CHI se
22 retrouve à la page 16 là, O.K. Ça serait dans la
23 section B de la page 16. Dans la...

24 Q. **[154]** Moi, j'ai un blanc, CHI, c'est un...

25 R. Client/heure/interrompue.

- 1 Q. **[155]** D'accord.
- 2 R. Désolé. O.K. Est-ce qu'on y est tous...
- 3 Q. **[156]** Juste nous situer parce que là...
- 4 R. Oui. Oui, à la page 16.
- 5 Q. **[157]** Oui. La ligne?
- 6 R. À la section B.
- 7 Q. **[158]** D'accord.
- 8 R. Donc, ça se trouverait, un, deux...
- 9 Q. **[159]** Troisième boulet.
- 10 R. Troisième point, exactement, qui se trouverait à
- 11 être l'impact client. Donc :
- 12 Respect des cibles et engagements en
- 13 matière de continuité de service,
- 14 d'interruptions planifiées [...]
- 15 Donc ça, c'est ce que je disais tout à l'heure.
- 16 Donc, ça, dans cette section-là, il peut y avoir...
- 17 Là, je ne me souviens plus du nombre, mais dix
- 18 (10), douze (12) rubriques différentes. Donc, ça
- 19 serait une rubrique parmi dix (10), douze (12)
- 20 rubriques qui se retrouve dans un formulaire qu'il
- 21 y en a peut-être trente-cinq (35) là, je n'ai pas
- 22 les nombres en chiffres, mais enfin,
- 23 statistiquement, on s'éloigne d'une forte
- 24 corrélation forte, là.
- 25 Q. **[160]** Une forte corrélation forte. Effectivement,

1 on s'éloigne.

2 R. En tout cas...

3 Q. **[161]** Mais je suis d'accord. Non, mais vous avez...

4 C'est une réponse claire, nous, c'est ce qu'on
5 comprenait, c'est ce que je comprends, que mon
6 analyste comprend, alors, je pense qu'on s'entend.

7 O.K. On a fait 1 versus 5, 1 versus 6, il reste...

8 Ça ne sera pas long encore, là.

9 Maintenant, regardons 5 versus 6, toujours
10 eu égard à, comment dire, le numéro 5 étant
11 « Satisfaction du client HQD versus satisfaction
12 d'un client de point à point ». Entre 5 et 6, y a-
13 t-il une corrélation et quel est le niveau de cette
14 corrélation-là?

15 R. Entre 5 et 6?

16 Q. **[162]** Oui.

17 R. Je n'en vois pas parce que HQD ne répond qu'à
18 travers le formulaire HQD. Donc, il ne répond pas
19 par ailleurs. T'sais, il ne répond pas deux fois
20 là.

21 Q. **[163]** D'accord. Et encore là, 3 versus 5
22 « Indisponibilité forcée versus satisfaction du
23 client HQD ».

24 R. Dans ce cas-ci, et ça serait la même réponse,
25 probablement, pour entre 3 et 6, là.

1 Q. **[164]** O.K.

2 R. C'est que nécessairement, c'est la mesure de la
3 disponibilité du réseau pour le Distributeur autant
4 que pour les clients point à point. La
5 disponibilité du réseau est très importante,
6 évidemment. Donc, si la disponibilité n'est pas là,
7 on doit prendre action auprès de la clientèle
8 quelle qu'elle soit. Donc, soit qu'il y a des
9 interruptions, soit qu'on doit faire du... Il peut
10 y avoir toutes sortes de moyens de gestion qui
11 soient pris en place, qui soient pris par nos
12 exploitants, et donc, je pense que
13 conceptuellement, il y a une corrélation entre les
14 deux, mais la quantification de ça, elle n'est
15 pas...

16 (11 h 45)

17 Q. **[165]** O.K. On approche de la fin, donnez-moi un
18 ins... pardon, oui.

19 R. Oui. O.K. Bien, c'est ça, ce serait difficile de le
20 calculer. En tout cas, je ne serais pas capable de
21 faire ça là, certainement. Ce ne serait pas moi qui
22 le ferait non plus.

23 Q. **[166]** C'est une invitation à quelqu'un? Un instant.
24 Monsieur Vennes, est-ce qu'il y a une différence
25 entre disponibilité du réseau et continuité de

1 service, conceptuellement?

2 R. Je vous avoue que je suis incapable de répondre à
3 cette question-là. C'est pas mon domaine. Ce que je
4 comprends du témoignage de monsieur Chagnon, et
5 peut-être qu'il pourra le dire, c'est qu'il y a...
6 c'est un indicateur précurseur, donc mais au-delà
7 de ça, je ne peux rien dire de plus.

8 M. STEVE CHAGNON :

9 R. L'indisponibilité forcée n'a pas nécessairement un
10 impact sur la continuité de service, comme je l'ai
11 mentionné tantôt, puis vous m'aviez rapporté aussi
12 à des réponses aux DDR. Maintenant, c'est sûr qu'il
13 y a quand même un lien, donc dans certains cas,
14 l'indisponibilité forcée va conduire à une
15 problématique au niveau de la continuité de
16 service. Et évidemment, plus on a d'indisponibilité
17 forcée, comme je l'ai mentionné précédemment, c'est
18 un précurseur au problème de qualité au niveau du
19 service au client.

20 Q. **[167]** O.K. Juste pour clarifier votre réponse de
21 tout à l'heure, je pense que c'est monsieur Vennes,
22 quand on a discuté de un... de cinq... des
23 indicateurs 5 et 6, là, ou des mesures à 5 et 6, ce
24 que vous avez dit que 5 et 6 sont corrélés entre
25 eux, mais face à l'indice de continuité 1, ils ne

1 sont pas corrélés ou c'est le contraire? Juste un
2 peu démêler ça, là.

3 M. YANNICK VENNES :

4 R. Non, j'ai dit que ma réponse est... valait
5 autant... il n'y a pas de corrélation entre 5 et 6.
6 Ça, je veux clarifier ça.

7 Q. **[168]** O.K.

8 R. Parce que le Distributeur ne se retrouve pas dans
9 les deux.

10 Q. **[169]** O.K.

11 R. O.K. Donc, il se retrouve seulement dans
12 l'indicateur HQD. Le point à point c'est seulement
13 les clients point à point, excluant le
14 Distributeur. Donc ça, c'est une première chose.

15 La deuxième des choses c'est que votre
16 question portait sur l'interrelation entre
17 l'indicateur 3 qui est IF, et 5 et entre 3 et 6.
18 Donc, je vous ai dit...

19 Q. **[170]** Vous n'en voyez pas.

20 R. La même idée est valable dans les deux cas. Si la
21 disponibilité du réseau n'est pas là, ça peut avoir
22 un impact sur la satisfaction de la clientèle parce
23 qu'il va y avoir des clients qui vont être
24 éventuellement affectés par des interruptions ou
25 par une qualité de service qui peut être réduite.

1 Mais conceptuellement, c'est vrai. Après ça, est-ce
2 que... t'sais, dans le cadre de l'indicateur HQT ou
3 l'indicateur point à point, c'est un élément parmi
4 bien d'autres, et donc en termes de... t'sais,
5 conceptuellement ça peut aller dans la même
6 direction, mais est-ce que c'est une relation qui
7 est forte?

8 Q. [171] Mais pour vous c'était...

9 R. Étant donné le poids que ça a, je ne pense pas que
10 ce soit si important que ça.

11 (11 h 50)

12 Q. [172] O.K. Parfait. Donc, si on revient à
13 l'affirmation dans l'autre présentation, quand on
14 affirme que les interrelations entre les
15 indicateurs suggèrent, suggèrent puis là, on est
16 dans la déduction là, leur forte corrélation
17 positive, je pense qu'on peut certainement... Êtes-
18 vous d'accord avec moi qu'on peut atténuer,
19 atténuer cette affirmation avec ce qu'on vient
20 de... l'exercice qu'on vient de faire?

21 Mme LAMYA SOUKTANI :

22 R. Pourquoi on a fait cet exercice? Parce qu'on
23 voulait démontrer, en fait, on voulait voir si le
24 moins un (-1) qu'on a utilisé ici, est-ce qu'il est
25 permissif ou non? Et comparativement surtout à la

1 proposition d'un écart type de zéro virgule cinq
2 (0,5). Est-ce que la valeur de zéro virgule cinq
3 (0,5) est une valeur qui serait adéquate et qui
4 refléterait les différentes relations avec les
5 indicateurs?

6 Comme j'ai dit tout à l'heure, avec les
7 données qu'on a entre les mains, le nombre
8 d'indicateurs et leur historique, on n'est pas en
9 mesure de dresser une distribution de l'IMQ. On
10 pourrait le faire, mais elle n'aurait aucune valeur
11 scientifique. C'est pour ça, c'est quelque chose
12 qu'on a écarté.

13 Par contre, le point cinq (0,5), le point
14 de départ ici, c'est un point qui suppose qu'il n'y
15 a pas de relation positive entre les différents
16 indicateurs quel que soit le degré de cette
17 relation-là parce qu'il suppose que la covariance
18 entre les différents indicateurs, elle est nulle.
19 C'était, je pense, zéro quarante-trois (0,43), mais
20 je pense, c'est arrondi dans la présentation, dans
21 le mémoire de la FCEI à point cinq (0,5).

22 Donc, à partir du moment où on admet qu'il
23 y a des relations positives qui puissent exister
24 entre les différents indicateurs, quel que soit le
25 degré de cette relation-là, ça veut dire qu'on ne

1 peut qu'être supérieur à une valeur de zéro virgule
2 cinq (0,5).

3 Q. **[173]** Quand vous dites « quel que soit le degré »
4 là c'est...

5 R. Exactement. Peut-être que je suis...

6 Q. **[174]** ... ça devient une question d'appréciation.

7 O.K.

8 R. Peut-être que je suis allée trop forte sur la
9 corrélation forte, mais il reste quand même que
10 l'existence d'une corrélation positive entre les
11 différents indicateurs supposerait que la
12 covariance ne serait pas nulle et donc la valeur
13 serait supérieure à zéro cinq (0,5). Maintenant,
14 c'est entre zéro cinq (0,5) et un (1)...

15 Q. **[175]** La vérité se retrouve dans... Oui.

16 R. Exactement.

17 Q. **[176]** Oui.

18 R. C'est quelque chose qui est discutable.

19 Q. **[177]** D'accord. Merci. Ça termine nos questions.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci beaucoup, Maître Turmel. Il est midi moins
22 cinq (11 h 55), nous allons suspendre le contre-
23 interrogatoire du panel 6 et, à une heure (13 h),
24 parce que là on va essayer de rentrer les choses,
25 on va revenir pour une heure (13 h) et on va

1 recommencer avec la preuve de EBM. Et puis à la
2 suite de la preuve de EBM, on recommencera le
3 contre-interrogatoire du panel 6. Évidemment, si
4 jamais ça devait déborder plus de trois heures,
5 monsieur Audette va perdre son avion et puis...
6 Mais, en tout cas, on va continuer tant qu'on peut.
7 Alors, voilà! Ça va? Maître Sarault, voulez-vous
8 venir dire quelque chose?

9 Me GUY SARAULT :

10 Simplement un espoir de pouvoir contre-interroger
11 aujourd'hui.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Ah! oui, oui. Selon les minutes qu'on a soumises...

14 Me GUY SARAULT :

15 Parce que ce n'est pas long.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 ... dans la planification de l'audience, ça va
18 prendre... Nous, on avait calculé une demi-heure,
19 quarante-cinq (45) minutes, dépendamment comment
20 les gens posent leurs questions, bien sûr. Et
21 ensuite, on recommence avec le panel 6.

22 Me GUY SARAULT :

23 Parfait.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Et vous allez pouvoir contre-interroger à ce

1 moment-là.

2 Me GUY SARAULT :

3 Merci.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Merci.

6 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

7 REPRISE DE L'AUDIENCE

8

9 _____
(13 h)

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Alors, bonjour. Maître Oliver.

12 Me ÉRIC OLIVER :

13 Merci. Donc, je vais finir par maîtriser l'art du
14 micro. Donc, simplement pour annoncer qu'Option
15 consommateurs n'aura pas de questions en contre-
16 interrogatoire pour EBM ni pour le panel qu'on a
17 entendu ce matin, donc on ne sera pas présent cet
18 après-midi. Je voulais simplement en informer la
19 Régie.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Je vous remercie beaucoup. Avec ça, Maître Hamelin,
22 ça nous amène à votre preuve.

23 Me PAULE HAMELIN :

24 Oui. J'ai déjà préparé le micro.

25 ÉCHANGE DE PART ET D'AUTRE

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Oui, juste un instant, s'il vous plaît. On a...

3 Monsieur Émond a une déclaration à vous faire.

4 M. FRANÇOIS ÉMOND :

5 Merci, Madame la Présidente. EBM a annoncé que son
6 panel sera composé de monsieur Julien Wu, le
7 gestionnaire principal chez EBM et de monsieur
8 Sylvain Audette, professeur invité à HEC Montréal à
9 titre d'analyste externe.

10 Par souci de transparence, j'aimerais
11 informer les participants que monsieur Sylvain
12 Audette est mon enseignant depuis le début de la
13 session d'hiver deux mille dix-neuf (2019) pour un
14 cours auquel j'assiste dans le cadre de mes études
15 à la maîtrise en management et développement
16 durable à HEC Montréal. Dans ces circonstances, je
17 tiens à souligner que je m'engage, évidemment, à ne
18 jamais discuter avec monsieur Audette de dossier ou
19 sujet ayant un quelconque lien avec les fonctions
20 que j'exerce à la Régie de l'énergie.

21 Finalement, j'estime que cette situation
22 n'est aucunement susceptible d'affecter ma capacité
23 d'exercer mes fonctions avec impartialité,
24 objectivité, indépendance et équité, conformément
25 au Code de déontologie des régisseurs de la Régie

1 de l'énergie.

2 Merci.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Alors, voilà! Alors, les mots de 4058 de base
5 étaient transparents. Je pense que c'était... la
6 Régie fait également preuve de transparence aussi.
7 Alors, voilà! Maître Hamelin.

8

9 PREUVE DE EBM

10 Me PAULE HAMELIN :

11 Alors, rebonjour. Paule Hamelin pour Énergie
12 Brookfield Marketing. En commençant, je voudrais
13 remercier la Régie et les intervenants de la
14 flexibilité, c'est grandement apprécié. Alors,
15 essentiellement, au niveau de la preuve pour
16 l'adoption de la preuve, on va faire référence à la
17 preuve d'EBM qui est la pièce C-EBM-0011, de même
18 que la DDR aux demandes de renseignements du
19 Transporteur qui est la pièce C-EBM-0023.

20 Nous avons également déjà, dans le cadre de
21 la tarifaire, déposé le curriculum vitae de
22 monsieur Wu comme étant la pièce C-EBM-0027. Nous
23 avons également déposé déjà le curriculum vitae de
24 monsieur Sylvain Audette sous la pièce C-EBM-0028.
25 Nous verrons à produire des copies additionnelles,

1 mais ça a déjà été déposé au SDÉ.

2 Nous avons remis déjà la présentation de
3 EBM qui va être la pièce C-EBM-0029. Maintenant,
4 compte tenu que nous n'avons pas été en mesure
5 d'avoir les engagements de la part du Transporteur
6 avant de faire notre présentation, peut-être juste
7 deux petites remarques là-dessus.

8 Au niveau de l'engagement numéro 8 qui
9 était des décisions de régulateurs, ce que je
10 propose à la Régie, c'est qu'une fois qu'on aura
11 l'engagement, si on voit qu'on veut rajouter à la
12 liste ou vu que c'est... Puisque c'est des
13 décisions, ce qu'on pensait faire, c'est de faire,
14 les produire le plus rapidement possible avant de
15 plaider là, naturellement, et donc, on complétera
16 notre preuve de cette façon-là parce que je n'ai
17 pas vu la liste.

18 Pour ce qui est de l'engagement 9 qui était
19 les données les plus à jour au niveau de
20 l'Australie, on a fait nos démarches de notre côté
21 et on pense avoir trouvé possiblement une étude
22 benchmarking qui était de novembre deux mille dix-
23 huit (2018). Alors, je ne sais pas la réponse qui
24 nous sera donnée par l'expert de Concentric, mais
25 j'aurai peut-être quelques questions à poser à

1 monsieur Audette relativement à cette étude-là.
2 Alors, on va les déposer alors que je fais
3 l'adoption de la preuve, si vous me le permettez et
4 ce sera la pièce C-EBM-30.

5 Ah! Oui. Je voudrais préciser que c'est des
6 extraits parce que c'est une étude qui est quand
7 même assez longue. Alors, pour pas perdre de temps,
8 puisque le temps est précieux, je vais vous
9 demander, monsieur... Ah! Il faudrait peut-être
10 assermenter les témoins avant.

11

12 (13 h 05)

13

14 L'AN DEUX MILLE DIX-NEUF (2019), ce dix-huitième
15 (18e) jour du mois de janvier, ONT COMPARU :

16

17 SYLVAIN AUDETTE, professeur HEC Montréal, ayant une
18 place d'affaires sur la Côte-Sainte-Catherine,
19 Montréal (Québec);

20

21 JULIEN WU, gestionnaire principal - Affaires
22 réglementaires pour le Canada, ayant une place
23 d'affaires au 41, rue Victoria, Gatineau (Québec);

24

25 LESQUELS, après avoir fait une affirmation

1 solennelle, déposent et disent :

2

3 JULIEN WU, gestionnaire principal Énergie
4 Brookfield Marketing, ayant une place d'affaires au
5 41, rue Victoria, Gatineau (Québec);

6

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

9

10 INTERROGÉS PAR Me PAULE HAMELIN :

11 Q. **[178]** Monsieur Audette et Monsieur Wu, tout
12 d'abord, Monsieur Audette, avez-vous participé à la
13 préparation de la preuve d'EBM, soit la pièce
14 C-EBM-0011 ainsi que les réponses aux demandes de
15 renseignements du Transporteur, C-EBM-0023?

16 M. SYLVAIN AUDETTE :

17 R. Oui.

18 Q. **[179]** Est-ce que vous les adoptez aujourd'hui pour
19 valoir comme votre témoignage au présent dossier?

20 R. Oui.

21 Q. **[180]** Monsieur Wu, avez-vous participé à la
22 préparation de la preuve d'EBM, les mêmes pièces,
23 ainsi que la demande de renseignements et si oui
24 l'adoptez-vous comme votre preuve dans le présent
25 dossier?

1 M. JULIEN WU :

2 R. Oui, et oui.

3 Q. **[181]** Parfait. Alors, nous vous avons déjà remis la
4 présentation d'EBM. Je vais laisser monsieur
5 Audette vous la présenter.

6 M. SYLVAIN AUDETTE :

7 R. Messieurs les Régisseurs, Madame la Présidente, je
8 vais profiter de l'occasion pour vous remercier
9 personnellement de la flexibilité. C'était mes
10 propres raisons personnelles et ce n'était
11 aucunement lié à Brookfield ou à mon procureur.
12 Donc, merci encore une fois.

13 Ceux qui me connaissent savent
14 qu'habituellement, je fais plus une présentation
15 Point Form. Dans ce cas-ci, comme on avait ce
16 risque-là que ça deviendrait peut-être un
17 témoignage écrit, vous allez voir qu'il y a
18 beaucoup de textes, et je vais quand même... Donc,
19 c'est presque un témoignage écrit mais dit
20 oralement pour aller plus rapidement. Mais on
21 pourra à ce moment-là faire le contre-
22 interrogatoire.

23 Donc, le plan de présentation, c'est assez
24 simple, on va commencer par quelques remarques
25 introductives; le rappel des préoccupations d'EBM

1 dans le cadre de la Phase 3 du MRI dans ce cas-ci;
2 la critique d'EBM quant à l'établissement d'un
3 facteur X négatif; recommandation d'EBM quant à
4 l'établissement du facteur X; le recours possible à
5 un facteur S, on va le décliner un peu en trois
6 sous-composantes; l'étude de productivité
7 multifactorielle, on va vous faire une petite
8 remarque là-dessus aussi qui ne devrait pas être
9 trop longue; un seuil de matérialité, ça, on va
10 aussi vous faire valoir nos points de vue qui ont
11 quand même amplement été discutés ici; et
12 finalement, on va terminer avec indicateurs de
13 performance, et Julien va aussi compléter ce sujet-
14 là.

15 Comme remarques introductives, il faut se
16 rappeler que c'est un MRI de première génération
17 qui sera appelée à évoluer. Je pense qu'on est tous
18 conscients de ça. C'est un MRI pour le Transporteur
19 qui doit aller au-delà du mécanisme de traitement
20 des écarts. Ça aussi la décision D-2014-033 l'avait
21 bien mentionné.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Q. **[182]** Monsieur Audette, il va falloir que... Je
24 n'ai pas accès à changer les pages, alors vous êtes
25 obligé de tout faire aujourd'hui.

1 R. Il n'y a pas de problème. Je m'excuse.

2 Q. **[183]** Je vais également vous inciter... Je sais
3 qu'on s'était dit, on va faire ça vite, mais il va
4 quand même falloir que votre débit de voix soit un
5 petit peu moins rapide. Un, parce qu'on n'a pas de
6 sténographes, il faut qu'il vous entende bien pour
7 reprendre vos propos.

8 R. Parfait. Merci. J'étais rendu à un MRI pour le
9 Transporteur qui doit aller au-delà du mécanisme de
10 traitement des écarts de rendement dans la
11 décision. Ce serait important de ne pas perdre de
12 vue qu'il y a certains objectifs qui sont imposés
13 par la Loi, notamment celui de l'amélioration
14 continue de la performance. Aussi que c'est une
15 réduction des coûts profitable à la fois au
16 Transporteur et aux consommateurs en amont. Donc,
17 vous voyez ici en caractères gras « en amont ». On
18 va y revenir, cette citation-là, on va y revenir un
19 peu plus tard. Un MRI qui tient compte des
20 décisions, la décision du Distributeur, du
21 Transporteur avant cette phase-ci et le
22 Distributeur, décision finale avec tous les
23 paramètres. Et je vous rappelle aussi ici que le
24 rapport Elenchus mentionnait que c'est préférable
25 de mettre une réglementation basée sur la

1 performance.

2 (13 h 10)

3 Donc, je change. Un rappel des
4 préoccupations d'EBM dans le cadre de cette phase-
5 ci, ici Phase 3. Une petite erreur, parce que, en
6 fait, on est dans le dossier tarifaire, mais bon
7 c'est l'équivalent de la Phase 3 du MRI. En fait
8 quatre points. On voit qu'il y a quatre points ici.
9 Le premier point en haut, c'est une valeur négative
10 pour le facteur de productivité du Transporteur,
11 qu'on appelle le facteur X est déraisonnable, donc
12 ça, c'est la position d'EBM. On va revenir sur ce
13 qui est écrit en bas :

14 Mais l'application d'un facteur de
15 croissance des charges nettes
16 d'exploitation liées à la croissance
17 du réseau de transport

18 Le Facteur C, on va aussi y revenir.

19 combiné à un Facteur X négatif calculé
20 à l'aide de la méthode Kahn sur une
21 courte période

22 Le cinq ans versus le dix ans.

23 sans aucun Facteur S.

24 On se rappelle que l'expert ce Concentric a dit
25 qu'il recommandait zéro pour cent (0 %) de facteur

1 S. Et c'est ça qui est principalement la raison
2 pourquoi on dit que c'est pas raisonnable.

3 Ensuite, le deuxième point, bien, je vous
4 l'ai mentionné, on va parler de la réalisation de
5 l'étude multifactorielle. Ensuite, on va parler du
6 seuil de matérialité, les Facteurs Y et Z, et
7 finalement, les indicateurs de performance.

8 Commençons par la critique d'EBM quant à
9 l'établissement d'un facteur X négatif. Bon. On est
10 conscient ici, et je pense qu'on est tous
11 conscients qu'on est dans un contexte d'absence de
12 l'étude de productibilité multifactorielle et
13 incidemment difficile d'établir une justification
14 quantitative d'un Facteur X.

15 Par contre, la proposition du Transporteur,
16 le Facteur X de moins zéro point soixante pour cent
17 (-0,60 %) par rapport à ce qui a été déposé en
18 preuve, nous estimons qu'elle n'est pas
19 raisonnable.

20 Un Facteur X négatif, ça ne permet pas
21 d'instaurer un mécanisme incitatif qui reflète des
22 gains d'efficience au Transporteur pour faire
23 bénéficier les consommateurs en amont, un peu ce
24 que j'ai mentionné tout à l'heure, soit
25 l'établissement des revenus requis sans devoir

1 recourir au traitement des écarts de rendement en
2 postériorité. Et évidemment, je ne vais pas lire
3 tout l'extrait ici, mais dans la décision
4 préliminaire de la Régie qui a préparé cette phase-
5 ci, la Régie faisait siennes les conclusions de
6 l'AUC ou l'Alberta Utility Commission :

7 The appeal of this approach to
8 consumers is obviously decreased when
9 there are efficiency losses, and the
10 value of X is negative.

11 Nous aussi, on est d'accord avec cette affirmation-
12 là.

13 Si on poursuit avec la critique d'EBM.
14 Considérant que le Transporteur affirme être une
15 entité efficiente... et puis là, on peut se référer
16 à la pièce B-007 avec les indicateurs composites,
17 il y a plusieurs endroits où on dit « on est
18 efficient », « on a été efficient », « on a encore
19 des potentiels de gain d'efficience », un Facteur X
20 négatif, sans étude pour prouver le contraire,
21 implicitement, envoie un signal qu'il n'a pas été
22 efficient, donc qu'il a été moins efficient à tout
23 le moins, là, dans les cinq dernières années par
24 rapport à la proposition. Donc, ça, évidemment,
25 selon nous, c'est un peu contradictoire.

1 Malgré la tendance à la baisse de la
2 productivité pour les OPEX, ça a été observé par
3 Concentric chez les transporteurs australiens et au
4 cours des cinq dernières années, EBM est d'avis que
5 le Transporteur demeure en mesure de réaliser des
6 gains d'efficience.

7 Je vais revenir un peu sur cet élément-là,
8 mais je veux dire c'est un peu comme si on dit :
9 bien vous devez perdre du poids. Bien si j'en ai
10 pris un peu plus, bien il y a plus de potentiel
11 d'en perdre plus tard, donc on a fait le plein de
12 potentiel et puis là, éventuellement, dans le
13 futur, bien on va pouvoir maigrir un peu plus.
14 Analogie peut-être... c'est ça.

15 Donc, ce qu'on recommande face à ces divers
16 éléments-là. Évidemment, comme vous le rappelez
17 souvent, Madame la Présidente et monsieur le
18 Régisseur, notre preuve est au dossier, mais c'est
19 l'essence de notre critique.

20 Face à ça, qu'est-ce qu'on peut faire? Le
21 recours par Concentric à la méthode Kahn qui a été
22 calculé, à notre avis, a été fait sur une période
23 trop courte, il y a plusieurs des gens qui l'ont
24 mentionné ici, le contre-interrogatoire, quelques
25 questions de la Régie, et ça ne permet pas à la

1 Régie de porter un jugement efficace. On est dans
2 la méthode du jugement. Si on veut porter un
3 jugement efficace, il faudrait regarder : est-ce
4 que ça a été possible de faire des gains sur une
5 plus longue période dans le passé.

6 (13 h 15)

7 Et donc, évidemment, c'est pour ça que,
8 nous, on dit : oui, la méthode Kahn n'est pas une
9 mauvaise méthode, on n'est pas dans un débat de
10 méthode, on n'a pas voulu aller dans un débat de
11 méthode ici. On pourra peut-être le faire quand on
12 va parler d'une prochaine étude, d'un prochain
13 dossier, mais on considère que prendre la période
14 de dix (10) ans et qui donnerait un Facteur X de
15 plus zéro virgule cinquante-sept (0,57 %) serait
16 beaucoup plus approprié pour un premier mécanisme
17 ou un mécanisme de première génération pour le
18 Transporteur, qui s'applique exclusivement au CNE
19 aussi, il faut se le rappeler. Donc, un Facteur X
20 de zéro virgule cinquante-sept (0,57 %), tel qu'il
21 a été calculé par Concentric. On n'a même pas à
22 aller essayer de faire varier. Je sais qu'il y a
23 des gens qui ont dit : « Ah! On peut faire varier
24 certains éléments. » Bon. Sur une plus longue
25 période, on pourrait faire le travail et bon... Une

1 des questions de la Régie hier, en ce sens, de
2 dire : « Bien... » On va voir tout à l'heure qu'il
3 y a une année aberrante, là. Bien, c'est sûr qu'on
4 peut très bien enlever les années aberrantes puis
5 essayer de voir qu'est-ce que ça donnerait puis de
6 partir du fait qu'on a donné un peu à manger pour
7 faire engraisser HQT dans les deux, trois dernières
8 années. Bien, ça ne veut pas dire que le Facteur X
9 doit tenir compte de ça parce qu'on est capable de
10 le faire dans le futur. Et il y a une question de
11 la Régie là-dessus, hier, qui était très à propos,
12 d'ailleurs. Donc, la recommandation, évidemment,
13 vous l'avez au rapport.

14 Ce qui nous emmène ici au tableau ici. J'ai
15 vu aussi qu'il y a d'autres intervenants qui ont
16 fait à peu près les mêmes analyses que nous,
17 notamment OC, même si OC dit qu'il ne va pas me
18 contre-interroger. Si on enlève les valeurs
19 aberrantes où est-ce que monsieur Coyne appelait
20 des « outlier », en statistique on appelle ça des
21 « outlier ». Évidemment, on pourrait faire, on
22 pourrait dire que deux mille sept (2007) est une
23 valeur aberrante ou on pourrait dire que c'est un
24 moment où on a permis au Transporteur d'aller
25 chercher un peu plus de graisse pour être en mesure

1 de mieux faire des gains d'efficience plus tard.
2 Mais on pourrait aussi faire l'hypothèse qu'il
3 dit : « Oui, mais des valeurs aberrantes, ce n'est
4 pas seulement les valeurs aberrantes qui sont en
5 bas, c'est aussi des valeurs aberrantes qui sont en
6 haut. » Donc, à ce moment-là on pourrait dire qu'il
7 y a deux valeurs aberrantes. Il y a la fameuse
8 année deux mille douze (2012), d'ailleurs, Monsieur
9 Coyne l'a mentionné que : « Bien, deux mille douze
10 (2012) là, c'est vraiment une valeur aberrante. »
11 Il a utilisé le terme « outlier ».

12 Ça fait que si on faisait ça, bon, si on
13 enlève juste l'année deux mille dix-sept (2017), on
14 arrive avec un Facteur X moyen, sur neuf (9) ans,
15 de un virgule trois pour cent (1,3 %), valeur
16 élevée. Mais si on enlève les deux valeurs
17 aberrantes qui semblent poser problème, d'un côté
18 ou de l'autre, bien là, on serait à zéro virgule
19 cinquante-cinq pour cent (0,55 %) qui n'est pas
20 loin du zéro virgule cinquante-sept pour cent
21 (0,57 %) là, de la moyenne de dix (10) ans qu'on
22 avait de toute façon.

23 Donc, je pense que quand on veut regarder
24 l'historique puis qu'on veut voir si on ne peut pas
25 baser un Facteur X positif sur quelque chose qui

1 est plus raisonnable, ça serait ce chiffre-là qu'on
2 recommanderait. Nous, on dit zéro virgule
3 cinquante-sept (0,57 %) parce que c'est la méthode
4 sur dix (10) ans qui fait un chiffre qui est à peu
5 près identique. Mais en enlevant l'année deux mille
6 douze (2012), deux mille dix-sept (2017), on a zéro
7 virgule cinquante-cinq (0,55 %), ce qui est
8 beaucoup plus raisonnable, selon nous.

9 Et je vais juste ajouter aussi, si vous
10 regardez l'année deux mille dix-sept (2017), les
11 aberrations ne sont pas seulement dans les... il y
12 a plein de lignes où il y a des aberrations. On
13 regarde les « Other retirement costs ». On regarde
14 aussi le « pension costs » qui est entre
15 parenthèses, qui est négatif. Ça serait une bonne
16 idée peut-être de les avoir, deux mille dix-sept
17 (2017) là, ce n'est peut-être pas à prendre en
18 considération dans la formule. Bon. Ici, bien vous
19 comprenez que la recommandation d'EBM c'est
20 vraiment zéro virgule cinquante-sept (0,57 %),
21 c'est le Facteur X.

22 Maintenant, si vraiment on tient à aller
23 vers un horizon cinq (5) ans. Et là, c'est sûr que
24 si on prend l'horizon cinq (5) ans, on serait
25 probablement plus dans du négatif. Bien, à ce

1 moment-là, il faudrait regarder d'autres choses.
2 Là, ça devient plus important de se poser des
3 questions sur deux choses. Je dirais, deux éléments
4 importants, c'est la relation... Pourquoi est-ce
5 qu'on ne mettrait pas un Facteur S à ce moment-là
6 pour voir si, admettons, que c'est un Facteur X
7 négatif, pourquoi est-ce qu'on ne pourrait pas
8 mettre un Facteur S qui viendrait donner quand même
9 le dividende client qu'on pourrait s'attendre dans
10 le futur? Je voudrais mentionner tout de suite, là,
11 que même l'étude qui est citée par monsieur Coyne
12 sur Hydro One qui a été fait, en fait, à Sault-
13 Sainte-Marie là, qui finalement va être utilisé par
14 Hydro One, le chiffre négatif, la recommandation de
15 l'expert qui est un expert qui travaillait pour le
16 Transporteur est quand même de zéro pour cent
17 (0 %).

18 Donc, quand on a une tendance de
19 productivité négative, la recommandation c'est
20 autre chose. Donc, la recommandation était de zéro
21 pour cent (0 %). Là, on pourrait dire : « On a zéro
22 pour cent (0 %). » Mais jusqu'à quel point? Si on
23 considère qu'ils n'ont pas été productifs, pourquoi
24 est-ce qu'on ne donnerait pas un Facteur S aussi.
25 Donc, on va discuter un peu plus de ça.

1 (13 h 20)

2 Et il y a aussi la question du Facteur C,
3 il y a peu de monde qui en parle. Je sais qu'Hydro-
4 Québec, HQT nous a dit : « Ouais, bien, ça, ça a
5 été décidé par la Régie, on regarde le Facteur C,
6 c'est celui de la formule paramétrique. » Bien, je
7 pense que ça vaut la peine de venir la regarder.
8 D'ailleurs, la Régie a dit : « Bien, on veut
9 entendre Brookfield là-dessus, lorsqu'elle nous a
10 permis de faire une preuve sur ce sujet-là malgré
11 les objections d'HQT au début. Bien, c'est qu'il
12 faut peut-être regarder quand même cette relation-
13 là. Il y a très peu de paragraphes qui discutent du
14 secteur C pour HQT. Ça a été mis. Parfait.
15 Brookfield était pas nécessairement à l'aise de la
16 manière qu'il était calculé, mais on peut quand
17 même travailler avec. Je vais revenir là-dessus un
18 peu plus tard. Donc, c'est un peu alternativement
19 si vraiment, on veut se trouver d'autres méthodes
20 pour améliorer notre jugement.

21 Donc, regardons d'abord la relation entre
22 le facteur X et le facteur S. Je pense que c'est
23 quelque chose qui est assez connu, par contre, ça,
24 au point de vue théorique et même au point de vue
25 pratique par la plupart des intervenants. Pourquoi

1 un facteur S. Bien, c'est surtout utile si la
2 productivité historique est jugée faible, comme
3 peut l'indiquer intuitivement un facteur X négatif,
4 et d'ailleurs, on cite la décision de l'Ontario
5 pour les distributeurs. L'Ontario a la lourde tâche
6 de déterminer des MRI pour un paquet de
7 distributeurs d'électricité même si c'est en
8 distribution. Et puis il dit : bon, nous, là, on
9 donne un facteur X de zéro à tout le monde puis,
10 après ça, on donne un facteur S qui va de zéro pour
11 ceux qu'on juge qui sont très productifs à zéro
12 virgule soixante (0,60) pour ceux qui sont les
13 moins productifs. Ils le mettent dans les cinq
14 catégories, ils appellent ça des cohortes, cohorte
15 1, zéro pour cent de S, donc zéro X plus zéro pour
16 cent, ça fait zéro. Ça fait qu'ils considèrent
17 qu'ils sont déjà productifs. Ils les récompensent
18 d'une certaine façon parce qu'ils sont productifs.

19 Ceux qui sont dans le premier niveau qui
20 sont assez productifs, mais il reste un petit
21 peu... ils vont donner zéro virgule quinze (0,15)
22 puis zéro virgule trente (0,30) jusqu'à ceux qu'ils
23 jugent qui sont les moins productifs, ils vont leur
24 dire, votre facteur S, c'est zéro virgule soixante
25 (0,60). Ah, zéro, zéro virgule soixante (0,60), on

1 est proche de notre zéro virgule soixante (0,60),
2 encore une fois.

3 D'ailleurs, on a mis des extraits ici qu'on
4 n'avait pas nécessairement présenté de la même
5 façon dans la preuve. Mais on voit que l'Ontario
6 Energy Board, ce que je viens de vous expliquer
7 tout à l'heure, vous le voyez au deuxième
8 paragraphe ici.

9 The incentive rate setting rewards
10 distributors commensurate with their
11 total cost performance. Each
12 distributor is assigned to one of five
13 groups, or cohorts, with the best cost
14 performance in Cohort I and the
15 poorest cost performance in Cohort V.
16 The distributors in Cohort I get no
17 downward rate adjustment.

18 Donc zéro pour cent de facteur X plus zéro pour
19 cent de S. Et à l'autre extrême, celui qui est dans
20 cohorte V a zéro virgule soixante (0,60).

21 L'idée d'utiliser un facteur S est quand
22 même soulevée par Concentric. C'est de donner ce
23 dividende client-là. On avait remarqué, bon, même
24 s'il y a eu un ajustement lors de la présentation
25 orale de monsieur Coyne, on a quand même vu dans la

1 preuve qu'il avait recommandée zéro pour cent de
2 facteur S alors qu'ailleurs, des fois, il dit oui,
3 oui, des fois il faut recommander un facteur S. On
4 peut présumer qu'il présumait qu'HQT avait été
5 efficient, donc il serait dans l'équivalent de la
6 cohorte I, mettons, mais s'il a moins zéro virgule
7 soixante (0,60), il y a quelque chose qui ne
8 fonctionne pas.

9 Bon. Le facteur C. Bon. Le lien entre le
10 facteur X, surtout calculé selon la méthode Kahn,
11 et quand on revient au tableau, on voit vraiment
12 qu'on a mis les montants du facteur C qu'il faut
13 enlever avant même de calculer le X, bien, il y en
14 a quand même. Il faut quand même... Selon la
15 position de Brookfield, il faut quand même donner
16 une forme d'incitatif. Je vous rappelle qu'il y a
17 deux postes de dépenses principales là-dedans.

18 Ce n'est pas un facteur... Le facteur de
19 croissance qu'on donne dans le cas du Transporteur,
20 ce n'est pas un nombre de clients, par exemple. Ce
21 n'est pas un kilomètre... je disais, un kilomètre
22 de conduite, une ancienne vie, ce serait, mettons,
23 des kilomètres de lignes de transport
24 d'électricité. Ça, c'est vraiment un facteur de
25 croissance qu'on peut mettre en pourcentage puis

1 qu'on vient mettre à côté d'un I moins X puis un S
2 là-dedans. C'est un pourcentage.

3 Ici, ce qu'on a, c'est qu'on va chercher
4 une proportion, de mémoire du neuf pour cent (9 %)
5 des investissements, quelque chose qui est à
6 l'extérieur de la formule, puis on dit : bien, ça,
7 là, tous les OPEX qui découlent de ça, la formule
8 paramétrique, mettez-le dedans. Bien, je pense,
9 dans un mécanisme amélioration de la performance,
10 on veut quand même faire plus que ce qu'on faisait
11 avec une formule paramétrique. Il faudrait aussi
12 améliorer ou mettre une cible un peu plus
13 contraignante pour le facteur C.

14 (13 h 25)

15 Donc, ce qui résume un peu, parce qu'on
16 considère que tout ce qui va rentrer dans le
17 facteur C, bien, c'est quoi le pouvoir incitatif
18 si, de facto, on a vu comment ça se fait, on prend
19 le pourcentage de dépenses en maintien et
20 amélioration de la qualité de service, qui sont
21 dans les dépenses en capital et croissance des
22 besoins de la clientèle. On le met, on le
23 transforme en pourcentage, puis on dit : ah, ça
24 c'est notre Facteur C. Mais quel est l'incitatif
25 supplémentaire qu'on donne là-dessus? Ça fait que

1 là, ça ne veut pas dire qu'on est obligé d'en
2 mettre un réellement sur le Facteur C, mais on peut
3 en tenir compte quand on décide du Facteur X final.
4 Donc, on aurait... si je n'ai pas été productif, il
5 faudrait peut-être commencer à avoir un Facteur S
6 plus élevé, puis un Facteur C qui donnerait un
7 « challenge » un peu plus élevé que dans le temps
8 de la formule paramétrique. Donc, si la Régie ou si
9 la Formation considère qu'il faut aller au-delà de
10 la formule paramétrique, donner vraiment un
11 incitatif, bien, je pense que ce serait quelque
12 chose qu'il faut regarder. Donc, c'était un peu
13 notre propos, qui avait peut-être été mal compris,
14 là, il a fallu qu'on réponde à beaucoup de DDR là-
15 dessus, mais c'est ça essentiellement qu'on voulait
16 dire.

17 Donc, un Facteur X négatif combiné à un
18 Facteur Clié à la croissance du réseau, à notre
19 avis, crée un biais. Il y avait le mot « biais »,
20 là, qui a... bon, est-ce que c'était le bon terme?
21 En fait, j'espère que je suis plus clair ici en
22 témoignage oral. C'est qu'on dit qu'il faut par
23 rapport à une situation qui avait une formule
24 paramétrique, on prend le C qui était là, qui était
25 approuvé, qui était... bien, qu'est-ce qui me dit

1 que cette partie-là, on va pouvoir donner
2 l'équivalent d'un « stretch factor »? Je n'ai rien
3 en preuve, ici, qui me permet de déterminer qu'on a
4 fait ça. Et la Régie l'a fait indirectement, dans
5 le nombre de clients lorsqu'elle a dit : bien c'est
6 pas un pour cent (1 %) de croissance qui donne un
7 pour cent (1 %), c'est un pour cent (1 %) qui donne
8 zéro virgule soixante-quinze (0,75) dans un autre
9 dossier.

10 Donc, un Facteur S pourrait jouer un rôle
11 de modérateur sur le Facteur X, mais également sur
12 le Facteur C, ainsi la formule incitative sur les
13 CNE liées à la croissance du réseau de transport.
14 Et puis ici on a cité un exemple d'un intervenant
15 en Colombie-Britannique, qui faisait un peu ce même
16 point-là que je fais, de vous présenter ici.

17 Ce qui nous amène à, je pense, moi, j'aime
18 bien ça être visuel, donc pour clarifier notre
19 proposition, c'est la 1. Donc, la proposition de
20 Brookfield c'est de dire : bien, c'est zéro virgule
21 cinquante-sept (0,57 %) plus zéro pour cent de S,
22 plus le C, comme il est en ce moment.

23 Par contre, les deux alternatives qu'on
24 vous demande de réfléchir pour votre jugement,
25 c'est de dire : bien, vous pourriez aussi avoir un

1 raisonnement différent, dire on va prendre la
2 proposition, par exemple, de monsieur Lowry, qui
3 disait que c'était un facteur X de zéro virgule
4 vingt (0,20) et un facteur S de zéro virgule vingt
5 (0,20), il arrive avec une recommandation de
6 Facteur X de zéro virgule quarante (0,40). Mais,
7 nous, on ajouterait à ça à ce moment-là, par
8 rapport à la proposition de monsieur Lowry, dit :
9 bien, mais là, si le Facteur C il faudrait donner
10 l'équivalent de zéro virgule vingt (0,20) aussi, et
11 là ça nous amènerait à ce moment-là à zéro virgule
12 soixante (0,60) aussi, avec ce même raisonnement-
13 là.

14 La proposition 3, bien, ça pourrait être
15 celle qui est plus proche de ce qui s'est fait en
16 Ontario chez les distributeurs. On dit : bien
17 écoutez, c'est un premier mécanisme, c'est une
18 première génération, on met zéro. Et puis on part
19 avec un S parce qu'on considère que la
20 productivité, surtout dans les deux dernières
21 années et peut-être même les trois, là, je ne sais
22 pas, n'a pas été très bonne. Ça fait qu'on va lui
23 donner un « stretch factor » plus élevé parce qu'on
24 considère qu'il a fait le plein de potentiel de
25 gains futurs. Et à ce moment-là, c'est ce qu'on va

1 proposer. Dans les trois cas, ce que vous remarquez
2 c'est qu'on est à zéro virgule cinquante-sept
3 (0,57), zéro virgule soixante (0,60), zéro virgule
4 soixante (0,60), on est dans les mêmes zones de
5 recommandation à ce moment-là.

6 Donc, la recommandation, je ne vous lirai
7 pas, la recommandation numéro 2, on pourrait tenir
8 compte de ça pour justifier une décision de zéro
9 virgule soixante (0,60), dire : oui, bien, on a
10 joué aussi sur un Facteur S sur le X et on a aussi
11 tenu compte du fait que le Facteur C devrait peut-
12 être être incité davantage là-dessus.

13 Ça fait que ça termine ce qu'on avait à
14 dire sur le Facteur X, S, Y... non, pas Y, on n'est
15 pas rendu là. Je dis tout le temps que les
16 mécanismes incitatifs, il y avait un intervenant,
17 je ne me rappelle plus si c'était monsieur Coyne,
18 il avait dit : c'est comme manger de la soupe à
19 l'alphabet. À un moment donné, là, on a bien des
20 lettres, puis on les brasse. O.K.

21 Étude de productivité multifactorielle.
22 Bon. C'est sûr que c'est jamais parfait. Même si on
23 fait une étude de productivité multifactorielle,
24 c'est pas automatique qu'on va prendre ce chiffre-
25 là. Mais de faire une étude, et je dis ça souvent

1 dans mes cours d'étude de marché, faire une étude
2 de marché, ça n'élimine pas le risque, mais faire
3 une étude de marché va minimiser le risque de se
4 tromper dans nos décisions. Donc, vous êtes appelés
5 à prendre des décisions importantes, plus vous avez
6 d'éclairage, plus vous avez d'études, plus vous
7 minimisez votre risque de vous tromper. Vous ne
8 l'éliminez pas, heureusement pour vous parce que là
9 vous seriez infaillibles, puis je ne pense pas,
10 c'est ce que vous voulez et vous souhaitez. Sinon
11 vous allez les monter en haut, en haut, en haut.
12 Donc...

13 (13 h 30)

14 Me MARC TURGEON :

15 Rapidement.

16 R. Donc, on a vu que l'étude... On a eu des
17 discussions là-dessus puis une des suggestions...
18 Il y a beaucoup de suggestions qui ont eu lieu
19 depuis deux jours. Pourquoi pas regarder aussi un
20 peu l'exemple qu'il a fait que monsieur Lowry a
21 témoigné la première fois ici devant la Régie, où
22 c'est un groupe de travail qui avait d'abord
23 préparé un document d'appels d'offres, on s'était
24 entendu sur un document d'appels d'offres. On avait
25 dit : « Voici ce qu'on veut ». Tous les

1 intervenants avaient le loisir d'inviter la firme
2 qu'ils voulaient à postuler sur l'appel d'offres et
3 une fois que les appels d'offres étaient rendus, on
4 demandait un appel d'offres avec la méthodologie et
5 tout ça. Et là, on se réunissait à nouveau et puis
6 on regardait voir à qui on va donner le mandat. Et
7 je vous rappelle qu'à l'époque, c'était Gaz Métro,
8 ce n'était pas Énergir et puis monsieur Lowry
9 n'était pas vraiment reconnu comme étant un
10 prodistributeur ou un procôté des investisseurs ou
11 des gros méchants investisseurs là. Et même, c'est
12 lui quand même qui a été choisi. C'est monsieur
13 Lowry qui avait été choisi après avoir eu
14 quelques... je pense de mémoire, et Christianssen
15 qui était là aussi. Et là, après ça, une fois qu'il
16 est choisi, bien là, il doit travailler avec le
17 Transporteur parce que le Transporteur doit lui
18 fournir les données puis il travaille étroitement
19 avec lui, puis après ça il lui rend un rapport. Et
20 pourquoi pas chercher une certaine forme
21 d'unanimité ou de majorité pour essayer de
22 dire : « Bien, voici ce qu'on a trouvé. » C'est une
23 suggestion seulement pour ajouter un peu à toutes
24 les autres suggestions là, le « hot tub » puis je
25 ne sais pas, les massages en duo ou en triple ou

1 quelque chose comme ça.

2 Le seuil de matérialité. Ça, la
3 matérialité, je pense que c'est l'élément, la
4 preuve la plus facile à faire. On pense que le
5 seuil de matérialité est vraiment de deux virgule
6 cinq (2,5 %) là, c'est trop bas pour plusieurs des
7 raisons qui ont déjà été mentionnées ici. Ici, on
8 l'a chiffré, on dit :

9 Un seuil qui correspond à zéro virgule
10 zéro sept pour cent (0,07 %) du revenu
11 requis total du Transporteur.

12 Deux virgule cinq (2,5 %). Bon. Je n'ai peut-être
13 pas pris le chiffre exact à jour là, bien trois
14 millions cinq cent mille (3,5 M\$), ou si on veut le
15 calculer seulement sur les CNE, ça représente zéro
16 virgule vingt-huit (0,28 %). Faites le calcul, vous
17 gagnez cent mille (100 000 \$) par année et tout ça,
18 ça vous donne combien? Ça fait peut-être un ou deux
19 soupers au restaurant par année, là, l'équivalent
20 là. Si on ramène à des gens qui ont un budget, une
21 dépense d'opération par mois. Donc, c'est vraiment
22 bas, deux virgule cinq (2,5 %). Puis le danger,
23 c'est que ça va enlever l'idée même d'un MRI. On
24 l'a mentionné aussi. Donc, un seuil de matérialité
25 trop bas, c'est le problème, c'est ça.

1 Maintenant, à titre d'exemple, on a
2 plusieurs exemples, mais je vais mentionner le
3 dernier. Le Transporteur demande dans la présente
4 cause tarifaire une hausse de cent quarante-six
5 millions (146 M\$) sur le revenu requis pour
6 l'année-témoin par rapport à deux mille dix-huit
7 (2018). Sur cette hausse, cinquante-trois millions
8 (53 M\$) sont attribuables au CNE. Donc, avec deux
9 virgule cinq (2,5 %), on est à cinq pour cent (5 %)
10 de dire : « Ah! Je demande une hausse de cinquante-
11 trois pour cent (53 %) et cinq pour cent (5 %). »
12 Aussitôt que j'ai une petite variation de cinq pour
13 cent (5 %) dans la hausse que je demande, ah, là,
14 il faut que ça soit traiter en Y ou en exogène. Je
15 peux revenir... Le Y, je pense qu'on... C'est clair
16 que le seuil de matérialité sur le Y, je pense, des
17 fois, on a beaucoup de la confusion. On le
18 détermine au début du mécanisme. Le Y, on
19 dit : « Bon... » Le seuil de matérialité sur le Y,
20 à mon avis, est moins important parce que si la
21 Régie décide que même si c'est un million (1 M\$),
22 que c'est un Facteur Y, au début du mécanisme vous
23 le décidez, vous le mettez là, après ça on l'a,
24 c'est sur le Facteur Z. Là, c'est quand on a un
25 Facteur Z puis si tu as un compte de frais

1 reportés, bien là, ça va faire qu'on va se
2 retrouver dans l'équivalent de coûts de service un
3 peu trop souvent.

4 Donc, notre recommandation en ce sens-là,
5 et ça rejoint la recommandation de plusieurs
6 intervenants qui vont sûrement revenir en débattre.
7 Un seuil de matérialité de l'ordre de quinze
8 millions (15 M\$) comme celui du Distributeur,
9 donnerait un impact relatif de quinze millions
10 (15 M\$). Admettons qu'on veut le faire juste sur
11 les CNE parce que je sais que c'est un des
12 arguments, mais c'est un virgule six pour cent
13 (1,6 %) sur les CNE, ça nous apparaît comme
14 raisonnable. C'est un seuil de matérialité... Dans
15 notre preuve, on a mentionné, on a scruté des
16 exemples qu'au niveau comptable, un virgule six
17 pour cent (1,6 %) c'est quand même acceptable même
18 si on isole les CNE. Donc, on présente quinze
19 millions (15 M\$).

20 (13 h 35)

21 Je voudrais ajouter à ça peut-être le fait
22 qu'indépendamment de la question sur la base de
23 tarification qui est assez comparable et même peut-
24 être même qu'il faudrait augmenter le seuil de
25 matérialité pour le Transporteur. Le revenu requis

1 réel quand on enlève les coûts de transport puis
2 les coûts d'approvisionnement, bien, on parle de
3 trois virgule neuf milliards (3,9 G\$), trois
4 virgule cinq milliards (3,5 G\$), on est dans les
5 mêmes revenus requis. Donc, un quinze millions
6 (15 M\$) nous apparaît très raisonnable et ça va
7 surtout éviter d'être obligé d'avoir des facteurs Z
8 tout le temps.

9 D'ailleurs, quand on regarde la liste de ce
10 qui a été présenté, je pense qu'il y en a un seul
11 dans ce qui avait été présenté, un facteur Z qui
12 est à quinze millions (15 M\$), là il est juste
13 juste à quinze millions (15 M\$), les autres sont à
14 huit, sept (8-7 M\$). Donc, on n'aurait pas à se
15 poser cette question-là là-dessus.

16 Les indicateurs de performance, donc on
17 termine avec les indicateurs de performance. Les
18 bonnes pratiques en matière d'indicateurs en
19 qualité de service doivent favoriser un équilibre
20 entre la fiabilité, la sécurité et la satisfaction
21 des clients. EBM est d'accord avec les quatre
22 champs d'intervention retenus par la Régie. EBM est
23 cependant d'avis que certains ajustements seraient
24 souhaitables considérant ce qui suit. Je vais le
25 lire, c'est important que ce soit aux notes.

1 De l'avis d'EBM, la méthodologie
2 proposée par le Transporteur pour
3 fixer les cibles de performance pour
4 l'indicateur indisponibilité forcée,
5 soit l'utilisation de valeurs
6 projetées considérant l'évolution des
7 IF à la hausse pour les prochaines
8 années versus la moyenne des valeurs
9 des IF observés durant les cinq
10 dernières années, ne rencontre pas
11 cette exigence.

12 On a vu la formation HQT venir mentionner quels
13 sont les critères. Bien, celui-là, là, il n'est pas
14 basé sur l'historique, donc on considère qu'il
15 est... et en plus, même si je n'étais pas présent,
16 on m'a « briefé » qu'il y aurait eu des débats sur
17 l'acuité des prévisions. Ça renforce un peu l'idée
18 que peut-être qu'il faudrait réfléchir un peu plus
19 à cet élément-là.

20 Les cibles de performance sur l'indicateur
21 des indisponibilités forcées sont établies de
22 manière à faciliter l'atteinte de cet indicateur,
23 c'est l'opinion de Brookfield et ne favorisent ni
24 le maintien ni l'amélioration de la qualité de
25 service. Donc, au-delà du débat sur le maintien et

1 l'amélioration, celui-là, c'est clair qu'il ne
2 favorise même pas le maintien. On voit qu'il y a
3 une croissance, en fait.

4 Donc, ce qu'on suggère, en fait, dans la
5 recommandation numéro 8, et là bon, c'est une
6 recommandation un peu nuancée, on pourrait mettre
7 le IF, le IFD. On a entendu les questions des
8 autres procureurs tout à l'heure à la formation.
9 Mais, nous, on avait suggéré d'ajouter à tout le
10 moins un autre indicateur. Celui qu'on a suggéré,
11 c'est le client/heure interrompue. Tout à l'heure,
12 Julien va glisser un mot là-dessus, la raison
13 principale pourquoi on pense qu'il faut prendre
14 celui-là, mais ça pourrait être d'autres.

15 Mais, ce qu'on dit, c'est qu'on a vingt-
16 cinq pour cent (25 %) sur un indicateur qui est
17 controversé. Pourquoi pas en mettre deux, douze
18 point cinq (12,5 %), douze point cinq (12,5 %)?
19 Peut-être prendre l'IFD. Peut-être prendre le
20 client/heure interrompue, puis on n'est même pas
21 fermé à l'idée peut-être que ce serait un autre,
22 mais l'idée, ce serait de diluer un peu cette
23 catégorie-là où il y a vingt-cinq pour cent (25 %)
24 avec l'IF.

25 Donc, je ne sais pas si je suis clair là.

1 C'est vraiment ça qu'on recommande. Dans notre
2 preuve, on a mis le CHI, mais on n'est pas fermé à
3 l'idée que ça pourrait être un autre.

4 Donc, ce qui nous amène finalement au
5 fameux tableau d'indicateurs de performance. Si on
6 veut résumer ce qu'on a écrit dans notre preuve de
7 manière succincte, en fait, vous voyez ici, on a
8 mis le CHI, client/heure interrompue, qui serait un
9 indicateur qui serait davantage par client au
10 niveau de la clientèle, des clients, et ça voudrait
11 dire qu'à ce moment-là on serait à douze virgule
12 vingt-cinq pour cent (12,25 %). Le point
13 d'interrogation, il est là justement pour dire
14 qu'on pense qu'une cible sur le projeté, c'est pas
15 quelque chose qu'il faut faire.

16 Et au niveau de la sécurité du public et
17 des employés, la première chose qui nous a sauté
18 aux yeux, c'est que ça s'appelle « Sécurité du
19 public et des employés », mais on a un taux de
20 fréquence des accidents de travail. On pourrait
21 argumenter que s'il y a un accident de travail, il
22 y a peut-être le public qui est... Mais, pourquoi
23 pas réfléchir, à tout le moins, à quelque chose qui
24 inclurait vraiment la sécurité du public. Est-ce
25 que c'est... est-ce qu'il y a des risques que ça

1 tombe sur des maisons? Est-ce que... Vraiment le
2 public au lieu des employés. C'est quelque chose
3 qui me titille puis parce qu'on trouve qu'un seul
4 élément comme taux de fréquence des accidents de
5 travail pour vingt-cinq pour cent (25 %), on trouve
6 que c'est beaucoup. Ça fait que là, parce que là,
7 selon notre recommandation, il y en aurait deux
8 pour la première catégorie, deux pour la deuxième,
9 il y en aurait deux pour la quatrième, il en
10 resterait un seul accident de travail pour celui-
11 là.

12 (13 h 40)

13 Évidemment, pour ce qui est de la
14 satisfaction de la clientèle, on en a parlé un
15 petit peu, nous, on considère que puis la ligne de
16 questions de maître Hamelin nous a aligné un peu
17 vers ça. Écoutez, on a beau avoir la meilleure
18 intention du monde, être vertueux, j'ai déjà été
19 dans cette situation-là aussi, personnellement,
20 avec un mécanisme avec des indicateurs de
21 performance sur la satisfaction de la clientèle,
22 bien, si c'est ta compagnie mère ou soeur, le
23 corpo, à un moment donné, il jette un coup d'oeil
24 là-dessus.

25 Puis de la manière que c'est fait, on va

1 consulter, on s'en va, woup, hey, comment ... Bien,
2 là, il y a peut-être eu une erreur sur le
3 questionnaire. Ce qu'on suggère, c'est de mettre
4 d'avantage de pondération sur la satisfaction des
5 clientèles point à point. Il y en a neuf, dix
6 dépendamment des années, douze (12). Et avant, HQD,
7 avant, il y a deux ans, il était un des clients
8 parmi le lot. Bon. Là, il ne serait pas un des
9 clients parmi le lot, il aurait un poids beaucoup
10 plus important, il serait à dix pour cent (10 %) et
11 quinze pour cent (15 %) les autres. On pense que
12 c'est raisonnable.

13 Là-dessus, je vais laisser Julien compléter
14 parce qu'il reste certains éléments à ajouter.

15 M. JULIEN WU :

16 R. Bonjour. J'ai laissé monsieur Audette parler de ces
17 perspectives au niveau technique un peu plus en
18 profondeur. Je vais donner la perspective d'un
19 client de transport de point à point, donc un peu
20 plus haute. Et comme j'ai mentionné il y a quelques
21 jours, malheureusement, nous sommes les seuls
22 présents dans la salle, mais tout de même je vais
23 donner les perspectives d'un client de transport de
24 point à point.

25 Donc, je vais généralement parler de deux

1 choses. La première chose, c'est la pondération, et
2 la deuxième chose, c'est un peu plus en détail, les
3 indicateurs spécifiques. Quand je regarde les
4 quatre champs. Donc, premièrement, il n'y a pas de
5 problème avec les catégories : fiabilité,
6 disponibilité, sécurité et satisfaction. Je pense
7 que ce sont les quatre champs sont très
8 raisonnables.

9 Ceci dit, pour nous ce qui est important,
10 c'est vraiment la disponibilité et la fiabilité des
11 services de transport. C'est-à-dire quand mon
12 entreprise effectue des achats et des ventes
13 d'électricité au Québec ou bien ailleurs pour faire
14 des ventes aux États-Unis, que ce soit l'énergie,
15 la capacité ou les produits secondaires, il faut
16 que le service de transport, ferme et non ferme,
17 soit fiable et disponible, que ce soit avant d'en
18 avoir acheté le service ou après qu'on a déjà
19 sécurisé et confirmé l'achat du service.

20 Alors, quand je regarde la pondération, il
21 y a vingt-cinq pour cent (25 %) qui est allouée à
22 la fiabilité, bon, c'est bon; vingt-cinq pour cent
23 (25 %) pour la disponibilité du réseau, et je ne
24 sais pas si vraiment l'indicateur IF représente
25 vraiment les intérêts de mon entreprise, puisque

1 premièrement, ce sont que des prévisions, ça ne
2 touche pas vraiment la performance. Pour moi, la
3 performance, pour évaluer la performance, il faut
4 regarder dans le passé. Il faut regarder... Oui,
5 c'est bien d'avoir des prévisions. Une fois que la
6 prévision a été faite, est-ce qu'on ne devrait pas
7 regarder la précision et la justesse de ces
8 prévisions-là?

9 Et à mon avis, l'IF, ça ne touche pas
10 vraiment les intérêts de mon entreprise. Et on a
11 aussi appris ce matin au panel 6 que l'IF ne touche
12 pas vraiment aux pertes des lignes de transport.
13 Et, là, je me demande encore une fois, est-ce que
14 ça reflète les intérêts de mon entreprise? Donc
15 c'est première chose, et déjà cette catégorie-là
16 comporte vingt-cinq pour cent (25 %) du total.

17 Deuxième chose, c'est l'insécurité du
18 public et des employés. Donc, je pense que, comme
19 nous avons des actifs en hydroélectricité, les
20 actifs éoliens ou solaires, donc « Safety First »,
21 il faut absolument que cet indicateur-là soit là,
22 mais en même temps ça ne touche pas le service
23 qu'on reçoit en tant que client de point à point du
24 Transporteur, et c'est quand même vingt-cinq pour
25 cent (25 %) du total. C'est assez élevé.

1 Donc, ce qui nous touche vraiment, c'est
2 vraiment douze point cinq pour cent (12,5 %) venant
3 de la satisfaction des clients de point à point
4 ainsi que vingt-cinq pour cent (25 %) de la
5 fiabilité. Donc, il faut peut-être garder ça en
6 tête quand on considère la pondération des quatre
7 champs.

8 (13 h 45)

9 Je peux aussi vous donner un exemple pour
10 redonner un peu sur l'IF. Encore une fois, c'est la
11 prévision. Donc, un exemple qu'on a vécu, c'est en
12 deux mille treize (2013), on a été informé que les
13 services du transport ferme sur la ligne Phase 2
14 qui connecte aux États-Unis, à la Nouvelle-
15 Angleterre, le service de transport ferme qu'on
16 achète sera réduit. Donc, c'était une prévision que
17 le Transporteur nous avait avisé dans le passé.
18 Mais une fois qu'on est arrivé en deux mille seize
19 (2016), on a appris que la réduction qui était
20 prévisée a chuté de mille (1000) à zéro, donc on a
21 prévu qu'il y aura, oui, certes, une réduction,
22 mais une fois que le moment est arrivé pour que
23 nous utilisions ce service qu'on a payé, c'est
24 tombé à zéro. Donc, pour nous, c'est une question
25 de confiance. Est-ce qu'on peut vraiment faire

1 confiance aux prévisions du Transporteur? Est-ce
2 que ça évalue vraiment ce qu'un client de point à
3 point reçoit comme service? C'est pas clair pour
4 moi.

5 Et je vais aussi dire un dernier mot sur
6 l'idée de « hot tubbing », qu'on a discutée hier et
7 monsieur Audette en a touché ce matin. Pour nous,
8 c'est une idée géniale, on s'est servi pleinement
9 de l'idée de « hot tubbing ». C'est un peu plus
10 qu'une session de travail, c'est une session
11 d'arrangement, un « settlement agreement ». Et
12 d'ailleurs, en Ontario, on est souvent en
13 partenariat, en collaboration avec HQP pour
14 intervenir devant le OEB pour justement réduire les
15 coûts de transport et d'export avec l'AESO. Donc,
16 nous recommandons fortement cette approche-là pour
17 arriver à un résultat.

18 M. SYLVAIN AUDETTE :

19 R. Merci, Julien. Donc, évidemment, vous avez vu que
20 ça résume un peu nos propos de la recommandation
21 numéro 8 et la numéro 9. Reste le dernier élément,
22 la recommandation numéro 10. On veut quand même
23 glisser un petit mot pour l'expliquer un peu. Bon,
24 vous comprenez qu'on aimerait diluer un peu la
25 deuxième catégorie en ajoutant un indicateur, au

1 moins qu'on réfléchisse à l'idée de mettre autant
2 de pondération sur un seul indicateur sécurité des
3 employés, là, il faut voir ça. On veut augmenter la
4 pondération du client point à point.

5 De la manière que les cibles sont fixées,
6 j'ai écouté attentivement la présentation du panel
7 hier après-midi sur la méthode avec l'écart-type,
8 en fait, ce que c'est au niveau statistique c'est
9 un score standard, c'est un score Z, on appelle ça
10 standardisation. On prend un chiffre, on enlève la
11 moyenne, puis on divise par l'écart-type. Un des
12 gros problèmes d'utilisation de l'écart-type c'est
13 la va... quand on a juste cinq points, l'écart-type
14 ne veut pas dire grand-chose.

15 Par contre, si on veut se rapprocher de ce
16 qui a été proposé, garder la simplicité, pourquoi
17 ne pas explorer l'idée d'avoir une moyenne mobile
18 deux ans sur les données historiques. La moyenne
19 mobile deux ans, l'avantage qu'elle a c'est que
20 prenez, exemple, une année on a eu sept, l'autre
21 année on a eu huit, par exemple. On dit : parfait,
22 la prochaine année je vais prendre la moyenne de
23 tes deux dernières années, ça va faire sept virgule
24 cinq (7,5). Ce que ça donne comme cible, c'est que
25 ça donne au Distributeur d'essayer de battre sept

1 virgule cinq (7,5). Et là, soit il vient de faire
2 sept ou soit il vient de faire huit, hein, c'est un
3 ou l'autre. Et on peut mettre le seuil à sa valeur
4 la plus basse, puis on peut mettre la cible à sa
5 valeur centrale.

6 Ce que ça fait, c'est si tranquillement il
7 s'améliore, bien là, tranquillement, on augmente un
8 petit peu sa moyenne. Donc, la moyenne mobile c'est
9 une méthode simple qui ferait le travail et j'ai
10 écouté le panel hier, je n'ai pas eu le temps de
11 faire les simulations en détail, mais je pense que
12 ça donnerait pas mal la même chose. Ça réduirait
13 aussi, je pense, le risque pour le Transporteur.
14 Parce qu'un écart-type, là, c'est très risqué.
15 C'est risqué pour le Transporteur autant que pour
16 les clients, alors qu'une moyenne mobile donnant
17 leur donnant une chance de tranquillement changer.
18 Puis ils traînent juste deux annnées. Donc, si ça
19 arrive qu'il y a une mauvaise année où bien, à un
20 moment donné, elle s'efface plus rapidement. Donc,
21 c'est l'essence de la recommandation numéro 10, la
22 dernière recommandation, donc, les indicateurs, il
23 faut les repondérer, en ajouter un au minimum et il
24 faut peut-être revoir la méthode, prendre une
25 méthode plus simple pour la moyenne mobile sur des

1 données historiques à ce moment-là. Ça conclut
2 notre présentation.

3 Me PAULE HAMELIN :

4 Q. **[184]** Alors, peut-être deux points, si on peut
5 retourner à la page 19. Je pense qu'on a passé
6 notre cours de régulation incitative, mais pas
7 notre cours de math. Alors, si on pouvait revenir à
8 la page 19, peut-être juste faire confirmer au
9 témoin qu'au niveau du vingt-cinq pour cent (25 %)
10 ça devrait s'équivaloir. Alors, peut-être juste me
11 confirmer au niveau des totaux douze virgule...
12 (13 h 50)

13 R. Oui. Ça devrait être douze virgule cinq (12,5),
14 oui.

15 Q. **[185]** D'accord. O.K. Alors on a...

16 R. Je l'ai vu, j'ai dit : « Oup, O.K., c'est bon là. »
17 Peut-être qu'on donne zéro virgule cinquante
18 (0,50).

19 Q. **[186]** Maintenant, pour ce qui est de... On a remis
20 tout à l'heure l'Annual Benchmarking Report de
21 l'AER de novembre deux mille dix-huit (2018). Est-
22 ce que vous avez des commentaires à formuler au
23 sujet du document qui est la pièce SÉ-EBM-0030?

24 R. En fait, il a été beaucoup question de l'étude de
25 productivité multifactorielle qui a été réalisée en

1 Australie qui, il faut l'avouer, est l'une des
2 seules publique ou disponible à part celle,
3 évidemment de l'Hydro One là qu'on a aussi sur des
4 utilités nord-américaines, mais celle-là a été
5 utilisée souvent. Et puis on mentionnait, entre
6 autres, que les indicateurs étaient... que la
7 productivité était à la baisse. Sauf que ce
8 rapport-là, qui date de novembre deux mille dix-
9 huit (2018), quand on le regarde, on voit à la
10 page... Je ne vois pas les pages, elles ont été
11 effacées, je suppose que c'est la page 3 ça, 3.1,
12 section 3.1 « Overall Industry Result », c'est 3.1.
13 Donc :

14 Industry-wide[...]

15 Je vais la lire :

16 Industry-wide transmission network
17 productivity, as measured by TFP,
18 increased by 5.8 per cent over 2017.
19 This is the first year-on-year
20 industry TFP increase since 2013 and
21 is the biggest improvement in TFP over
22 the last 12 years. It is also a
23 significant improvement relative to
24 the long-term industry rate of 1.3 per
25 cent annual average decline...

1 Donc, le fameux moins un virgule trois (-1,3 %) là.
2 Et puis, bon, vous l'avez de manière visuelle à la
3 figure 5. Vous pouvez même aller à la figure 6 où
4 vous voyez le « input », le « output » là qui sont
5 les... Si jamais on fait un jour l'étude de
6 productivité, on va voir beaucoup ces questions-là
7 d'« input », « output » et la compare aux utilités.
8 On voit, en fait, que le Transporteur en Australie
9 a été meilleur que les distributeurs.

10 Et il y a le tableau 2 aussi, où on voit la
11 contribution des OPEX. Bon. Il faudrait mettre des
12 petites nuances là-dedans là, il faudrait vraiment
13 regarder un peu plus les méthodologies. Mais on
14 voit quand même que même au niveau des OPEX, bien,
15 sur les cinq (5) AusNet, ElectraNet, PowerLink,
16 TasNetworks, qui a été discuté ici, et TransGrid.
17 Bien, c'est vrai que TasNetworks, c'est peut-être
18 celui qui a le plus gros X, mais il y en a d'autres
19 qui sont positifs, zéro point quatre (0,4), un
20 point deux (1,2). Donc, il y en a un là que ça va
21 moins bien, ElectraNet. Mais sinon je pense qu'on
22 peut dire que... Un peu ce que je vous ai dit tout
23 à l'heure là. Quand on fait le plein un peu là pour
24 deux ans, trois ans, quatre ans, ça crée des
25 potentiels de gain de productivité futurs.

1 Puis peut-être que c'est vrai en Australie
2 qu'il y a eu des années où ça a été très, très
3 négatif, mais là on a vu pour la première fois, en
4 deux mille dix-sept (2017), un rebond. Ça
5 recommence.

6 Bien, je regarde les montants d'OPEX là, la
7 croissance des montants d'OPEX qui a été présenté
8 par le Transporteur et je me dis : « Bien. On a
9 peut-être fait le plein. » Et là, ça serait peut-
10 être plus judicieux d'y aller avec un Facteur X qui
11 est calculé sans ces hausses-là qu'on a eues
12 dernièrement et après ça, lui permettre d'aller
13 chercher ces gains-là. Et ça, ça correspond un peu
14 au zéro virgule six pour cent (0,6 %) là qu'on
15 propose.

16 Me PAULE HAMELIN :

17 Alors, ça complète notre preuve. Les témoins sont
18 prêts pour le contre-interrogatoire.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Je vous remercie, Maître Hamelin. Je pense que je
21 vais y aller plus rapidement. Est-ce qu'il y a un
22 avocat d'un intervenant qui souhaite contre-
23 interrogé EBM? Je vois maître Neuman qui me fait
24 non de la tête, maître Cadrin non de la tête,
25 maître Sarault, maître Turmel? Non. Maître

1 Fréchette, avez-vous des questions?

2 Me YVES FRÉCHETTE :

3 Oui. Je vais en avoir quelques unes, mais
4 j'aimerais prendre une pause de cinq (5) minutes
5 pour discuter avec mes clients, si vous me le
6 permettez. Question d'être...

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Absolument.

9 Me YVES FRÉCHETTE :

10 ... précis et bref.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Un cinq (5) minutes, un vrai cinq (5) minutes, donc
13 on revient à deux heures (2 h)?

14 Me YVES FRÉCHETTE :

15 Oui. Pas quatre (4) là, pas quatre (4), cinq (5).

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Un vrai cinq (5).

18 Me YVES FRÉCHETTE :

19 Cinq (5).

20 LA PRÉSIDENTE :

21 C'est bon. On vous donne ça. À deux heures (2 h).

22 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

23 REPRISE DE L'AUDIENCE

24 _____

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Vous avez même eu droit à six (6) minutes.

3 Me YVES FRÉCHETTE :

4 Écoutez, je me suis dépêché, je peux vous le dire.

5 Et en plus, j'ai madame Salhi, vous savez qu'elle
6 est spécialiste en andragogie, ce qui est excellent
7 pour un homme de mon âge.

8 (14 H)

9 CONTRE-INTERROGÉ PAR Me YVES FRÉCHETTE :

10 Quelques questions Monsieur Audette. Page 3, si
11 vous me permettez, de votre présentation. Sous le
12 troisième boulet, la deuxième ligne ou le deuxième
13 tiret, vous mentionnez, je vous lis là :

14 Une réduction des coût profitable à la
15 fois au Transporteur et aux
16 consommateurs en amont

17 J'aimerais que vous m'expliquiez ce que vous voulez
18 dire par ça? Vous voulez dire quoi? En amont, ça
19 veut dire une contrainte? Vous voulez mettre une
20 contrainte sur le... Que voulez-vous dire par « en
21 amont »?

22 M. SYLVAIN AUDETTE :

23 R. Bien, je peux vous référer à la décision D-2018-
24 067, paragraphe 155, donc :

25 Ainsi, le rôle de la Régie est de

1 déterminer la valeur du Facteur X qui
2 permet d'instaurer un mécanisme
3 incitatif reflétant les gains
4 d'efficience du Distributeur...

5 dans ce cas-ci

6 ... pour en faire bénéficier les
7 consommateurs en amont [...]

8 Bon. Ce que ça veut dire, du point de vue théorique
9 et ce qu'on retrouve dans les text books qui
10 traitent de mécanisme incitatif, c'est qu'on va
11 d'avance donner des gains de productivité qu'on n'a
12 pas encore faits aux clients, lorsqu'on va faire le
13 revenu requis.

14 Donc, le facteur X si on veut, c'est ça.
15 C'est qu'on donne, on dit « bien, j'ai pas encore
16 fait le gain, mais je vous en donne une partie en
17 avance. » C'est exactement ça.

18 Q. **[187]** Dans la mesure où on met en place, donc je
19 comprends très bien ce que vous mentionnez, donc
20 une contrainte en amont pour la captation des gains
21 d'efficience, mais dans la mesure où on doit mettre
22 en place, en application de la loi, je ne veux pas
23 vous demander votre opinion sur la loi puis tout ça
24 là, c'est pas ça. Je fais exactement comme ma
25 collègue a fait tantôt. C'est-à-dire la Régie doit

1 mettre en place un mécanisme de réglementation
2 incitative et c'est inscrit qu'il doit profiter à
3 la fois, dans la loi, c'est écrit entre guillemets
4 « à la fois » aux consommateurs, au niveau des
5 réductions de coût là, une réduction de coût
6 profitable à la fois aux consommateurs et au
7 Transporteur, Distributeur.

8 Comment on peut concilier votre affirmation
9 à l'effet qu'on doit réaliser en amont avec le fait
10 que la réduction de coût, elle, doit être
11 profitable aux deux partenaires, si vous voulez,
12 dans cette équation-là?

13 R. Bien, c'est... c'est facilement réconciliable, dans
14 le sens qu'on regarde le passé. On essaie de voir
15 si... on regarde des comparables puis on essaie de
16 voir si justement l'entreprise a été efficiente
17 puis est-ce qu'il y a des potentiels dans le futur.

18 Lorsqu'on détermine que, oui, il y a des
19 potentiels dans le futur, on va avoir un X positif,
20 donc pourquoi est-ce qu'on... On dit « bon bien, si
21 tu penses avoir des potentiels dans le futur, on
22 va... on va prendre ton X, on va te le donner. Ça
23 va être comme ton minimum. Donc, c'est-à-dire que
24 si tu ne réussis pas à dépasser ça, bien toi, tu
25 vas avoir plus de difficultés à avoir ta part, mais

1 tu vas donner en avance aux clients cette partie-
2 là. Donc, on va donner aux clients en premier, et
3 si tu réussis à améliorer ta performance, tu vas
4 aller chercher toi aussi ta part après coup. »

5 Q. **[188]** C'est bien. Un autre élément que je veux
6 aborder avec vous rapidement. C'est lié à votre
7 recommandation 8 où vous demandez de mettre en
8 place CHI. Mais, avant d'aller là, donnez-moi donc
9 un instant.

10 Je comprends, juste pour compléter là pour
11 être sûr si ma compréhension est bonne, c'est que
12 la réponse que vous venez de m'offrir, c'est que
13 dans ce cas, dans le cas que vous nous présentez,
14 c'est que la réduction de coût serait profitable
15 aux clients seulement. Ce serait la conclusion
16 principale?

17 R. Non.

18 Q. **[189]** Sur le X. Associé au X, on s'entend.

19 R. Non. Comme c'est très bien mentionné par la Régie,
20 au paragraphe 155, donc de faire bénéficier les
21 consommateurs en amont, c'est de dire, bien je vais
22 tout de suite donner la part aux clients, mais une
23 part des clients parce que c'est pas l'ultime part
24 aussi. On a aussi un mécanisme de partage des trop-
25 perçus dans certains cas.

1 Mais, on donne... on va dire « toi là, pour
2 mériter ta... » je donne la part aux clients, mais
3 « pour mériter ta part à toi, il va falloir que tu
4 fasses des gains d'efficience » amélioration de la
5 performance, c'est ça que ça veut dire. C'est-à-
6 dire par rapport à un « baseline », tu dis
7 « regarde, je vais tout de suite donner cette
8 partie-là, il va falloir que tu t'améliores encore
9 plus. » Donc, c'est un incitatif très fort de
10 s'améliorer davantage. Ça fait que je ne suis pas
11 d'accord avec que c'est une conclusion. Je veux
12 dire, on donne en amont aux clients une part parce
13 qu'on leur donne... Eux autres, ils payent les
14 tarifs dans l'année en cours, hein! Puis on donne
15 « bien, toi, tu vas pouvoir obtenir ta part parce
16 qu'on juge que tu es capable de faire des gains
17 d'efficience au-delà du facteur qu'on a mis. »
18 (14 h 05)

19 Q. **[190]** Je pense que je vous suis bien mais vous me
20 corrigerez si j'ai tort, mais dans votre
21 proposition, dans ce cas-ci, si on applique au X
22 une réduction de coûts, entre guillemets, est
23 profitable aux clients à cent pour cent, et ce en
24 amont?

25 R. Bien, c'est ce qui est écrit ici. C'est-à-dire que

1 je donne à l'avance une productivité attendue aux
2 clients. Et le Transporteur, lui, doit la mériter
3 par après. Mais ça ne veut pas dire qu'il ne peut
4 pas en avoir. Je lui donne à l'avance. Lui, il va
5 l'avoir à la fin de l'année. Mais si jamais il en a
6 trop donné aux clients, qu'est-ce qui arrive? Hein!
7 Qu'est-ce qui arrive? Bien, là, il y a le « off
8 ramp » qui peut arriver. On en a trop donné aux
9 clients à l'avance parce que, là, on avait fixé un
10 X trop élevé. Et, là, à ce moment-là, bien, là, le
11 mécanisme ne fonctionne pas.

12 Ça fait que je le donne, mais si j'ai une
13 erreur dans mon paramètre de ma formule, bien, là,
14 à ce moment-là, il y a toutes les autres clauses,
15 parce qu'un mécanisme, ce n'est pas seulement le
16 facteur X, ce n'est pas seulement le fait de donner
17 en amont des gains de productivité, c'est que, à un
18 moment donné, quand ça ne fonctionne pas, puis si
19 j'en ai trop donné en amont à l'avance, bien, je ne
20 suis même pas capable d'en donner après, bien, là,
21 à ce moment-là il y a un problème, parce que, là,
22 il y a tous les facteurs de « off ramp » qui
23 peuvent s'appliquer, cent cinquante (150) points de
24 base et tout.

25 Q. [191] On ne pourrait pas même être dans un cas de

1 détérioration de la qualité du service dans des
2 circonstances comme vous évoquez?

3 R. Je ne sais pas si vous pourriez reformuler votre
4 question.

5 Q. **[192]** Bien, dans la mesure où on est dans une
6 situation où les réductions de coûts en amont sont
7 trop robustes et puis qu'on se présente dans une
8 situation où les « off ramp » sont déclenchés, et
9 caetera, et caetera, est-ce qu'on ne serait pas à
10 l'orée ou de très près d'une situation de
11 détérioration de la fiabilité puis de la
12 disponibilité du réseau dans une telle
13 circonstance?

14 R. Je suis d'accord avec votre première partie de
15 votre affirmation. C'est-à-dire que si on a trop
16 donné en amont, ça peut être le cas. Si on a trop
17 donné en amont. Je pense qu'en donnant zéro virgule
18 six (0,6 %) en amont et non pas un virgule deux
19 pour cent (1,2 %), on donne zéro virgule six
20 (0,6 %) en amont, on ne peut pas. Il va falloir le
21 voir à l'expérience. Mais c'est le « si » qui est
22 important. C'est vrai que ça peut arriver si on en
23 a trop donné en amont. Mais je ne pense pas qu'à
24 zéro virgule six (0,6 %), on en donne trop en
25 amont.

1 Q. **[193]** Donnez-moi un petit...

2 Simplement pour conclure sur le sujet, Monsieur
3 Audette. Dans la mesure où on fixe le X selon les
4 paramètres dont on discute présentement, ceux que
5 vous suggérez, et donc avec une réduction en amont,
6 et qu'on termine l'année avec un rendement
7 équivalent ou identique à celui qui est autorisé
8 pour le Transporteur, c'est-à-dire huit virgule
9 deux pour cent (8,2 %), dans ces circonstances-là,
10 vous serez d'accord avec moi que seuls les clients
11 vont avoir profité de la réduction de coûts?

12 R. Dans ces circonstances-là, oui, parce que le
13 Transporteur n'aura pas réussi à aller chercher la
14 part au-delà de la part en amont.

15 Q. **[194]** C'est bien. Je vous remercie. Maintenant,
16 dans votre recommandation 8, vous faites certaines
17 représentations. Je me demandais si vous avez
18 examiné le calcul de l'IC, l'indice de continuité
19 global du Transporteur pour voir comment il se
20 décline?

21 R. Non.

22 Q. **[195]** Non. C'est bien. Est-ce que vous avez examiné
23 si l'IC opérationnel qu'on propose, comme le
24 Transporteur propose, est ni plus ni moins associé
25 à l'IC global du Transporteur?

1 R. Malheureusement je ne suis pas en mesure de vous
2 éclairer là-dessus ou même de vous aider là-dessus.

3 Q. **[196]** C'est bien. Si je vous suggère que l'IC
4 global du Transporteur est constitué du CHI sur le
5 nombre de clients, est-ce que si je vous dis ça, si
6 vous me prenez sur parole, Monsieur Audette, et
7 dans ces circonstances-là considérant que l'IC est
8 considéré, donc le CHI sur le nombre de clients,
9 dans la mesure où votre proposition, si la Régie en
10 venait à accepter votre recommandation 8, donc
11 d'utiliser le CHI à un poids de douze point cinq
12 pour cent (12,5 %), on ne serait pas dans une
13 situation de double comptage par rapport à la
14 proposition du Transporteur par rapport à la mise
15 en place de votre recommandation?

16 (14 h 10)

17 M. JULIEN WU :

18 R. Est-ce que je peux répondre?

19 Me YVES FRÉCHETTE :

20 Q. **[197]** Ma question s'adressait à monsieur Audette
21 parce que c'est lui qui fait la recommandation, je
22 crois. La recommandation 8, c'est monsieur Audette
23 qui l'a supportée. Alors ma question s'adressait à
24 monsieur Audette.

25

1 M. SYLVAIN AUDETTE :

2 R. Bien évidemment c'est le témoignage... c'est
3 Brookfield en fait, la position de Brookfield,
4 donc...

5 Q. **[198]** Oui, mais est-ce que c'est vous qui...

6 R. ... c'est moi qui l'a présentée.

7 Q. **[199]** Mais est-ce que c'est vous qui avez prépa...

8 R. Mais j'ai présenté la position de Brookfield dans
9 ce cas-ci.

10 Q. **[200]** Oui, mais la recommandation 8 et l'extrait du
11 rapport du mémoire qui concerne cette
12 recommandation-là, est-ce que c'est vous qui l'avez
13 préparé?

14 R. J'ai partici... comme je l'ai mentionné tout à
15 l'heure, j'ai participé à la préparation du
16 document... j'ai participé à la préparation avec
17 monsieur Julien et monsieur Wu aussi.

18 Q. **[201]** Donc, cette recommandation-là, vous ne...
19 vous ne l'adhérez pas, elle ne vous... c'est pas
20 une recommandation qui est de vous, c'est celle de
21 l'entreprise. C'est ce que je comprends?

22 R. Évidemment, là, ici je ne suis pas à titre d'expert
23 indépendant, je suis analyste pour...

24 Q. **[202]** C'est bien.

25 R. ... et puis j'adhère à la position de Brookfield

1 ici, je l'ai présentée ici, mais comme je vous ai
2 mentionné tout à l'heure, lorsqu'on était rendu à
3 l'étape des indicateurs de performance c'est
4 quelque chose qu'on a travaillé beaucoup en
5 collégialité.

6 Q. **[203]** C'est bien.

7 R. Je n'ai pas... parce que si... on peut quand
8 même...

9 Q. **[204]** Oui, oui, mais...

10 R. Si vous voulez, monsieur Wu vous pouvez renforcer
11 un peu donc aussi..

12 Q. **[205]** Non, non, mais je vais...

13 Me MARC TURGEON :

14 Maître Fréchette, je m'excuse, mais vous avez le
15 client qui est là.

16 Me YVES FRÉCHETTE :

17 Oui, mais je vais lui poser la question.

18 Me MARC TURGEON :

19 O.K. Parce que c'est...

20 Me YVES FRÉCHETTE :

21 Bien, moi, c'est monsieur Audette qui l'avait
22 présenté.

23 Me MARC TURGEON :

24 Oui, je comprends tout à fait ça...

25

1 Me YVES FRÉCHETTE :

2 Je ne voulais pas mettre monsieur Audette en boîte.

3 Me MARC TURGEON :

4 ... mais il n'est pas... il n'a pas le statut
5 d'expert.

6 Me YVES FRÉCHETTE :

7 Non, non.

8 Me MARC TURGEON :

9 Puis vous avez un client qui peut répondre, je
10 trouve ça assez étrange que vous n'écoutez pas le
11 client. En tout cas, cela étant dit je ne veux
12 pas...

13 Me YVES FRÉCHETTE :

14 Non, mais... mais j'y venais.

15 Me MARC TURGEON :

16 Parfait.

17 Me YVES FRÉCHETTE :

18 J'y venais, j'y venais tout à fait.

19 Me MARC TURGEON :

20 Non, mais vous avez... vous l'avez empêché d'agir,
21 là.

22 Me YVES FRÉCHETTE :

23 Oui, mais moi je voulais compléter, si vous me
24 per...

25

1 Me MARC TURGEON :

2 Allez-y, je vais juger de l'oeuvre après.

3 Me YVES FRÉCHETTE :

4 C'est bien, c'est bien. Je ne voulais pas vous
5 courroucer une seconde fois, mais je voulais
6 compléter...

7 Me MARC TURGEON :

8 C'est l'adage de votre « week-end », ça.

9 Me YVES FRÉCHETTE :

10 Je n'ai pas saisi le dernier bout, mais j'imagine
11 que ce n'était pas inamical, là, puis je ne l'étais
12 pas non plus. Ce que je voulais savoir, moi, ça a
13 été présenté par monsieur Audette, Monsieur
14 Turgeon. Je voulais compléter avec monsieur Audette
15 puis après ça, oui effectivement, je vais
16 m'adresser avec monsieur Wu, il n'y a pas de souci
17 pour moi. Ça se complète, là.

18 Me PAULE HAMELIN :

19 Si vous me permettez, c'est naturellement comme
20 dans tous les panels, c'est la présentation pour
21 EBM.

22 Me YVES FRÉCHETTE :

23 Oui, je n'ai pas de souci.

24 Me PAULE HAMELIN :

25 Alors...

1 Me YVES FRÉCHETTE :

2 Je n'ai aucun souci. Ça termine avec monsieur
3 Audette, puis on va aller avec monsieur Wu. Je n'ai
4 aucune difficulté, mais pas les deux en même temps.
5 C'était juste ça.

6 Q. [206] Alors, Monsieur Wu, maintenant ça va être à
7 vous et je vais vous reposer la question pour être
8 sûr qu'on soit bien au bon endroit. Alors vous avez
9 témoigné, puis vous me corrigerez si j'ai tort, que
10 celui... l'indicateur des indisponibilités forcées
11 ne convient pas. C'est ce que vous avez mentionné.
12 Et par la suite vous nous suggérez donc, dans votre
13 recommandation 8, deux indicateurs supplémentaires
14 ou la prise en compte du CHI en minorant, si on
15 peut dire, celui des indisponibilités forcées.
16 Alors vous avez entendu ma question aussi, que dans
17 l'IC il est considéré comme étant au numérateur les
18 CHI et qu'au dénominateur c'est le nombre de
19 clients et que l'IC global est évidemment considéré
20 dans l'IC opérationnel. Alors avec votre
21 recommandation 8, est-ce qu'on ne serait pas en
22 présence de double comptage entre le premier
23 indicateur proposé par le Transporteur et ce que
24 vous proposez? C'est clair?

25

1 M. JULIEN WU :

2 R. Oui, c'est clair, merci.

3 Q. **[207]** C'est bien, je vous remercie.

4 R. Donc, pour moi, je vois beaucoup de corrélations
5 entre les quatre.

6 Q. **[208]** C'est moi qui ne vous entends pas, là.

7 R. Je vois beaucoup de corrélations entre les quatre
8 champs d'indicateurs de performance, donc
9 évidemment si vous me dites qu'il y a une forte
10 corrélation entre IC, ainsi que ce que nous avons
11 proposé, CHI...

12 Q. **[209]** Non, mais c'était pas au niveau de la
13 corrélation.

14 R. O.K.

15 Q. **[210]** Oui, oui, allez-y. Votre procureur demande
16 que vous terminiez, alors excusez-moi, peut-être
17 que je vous ai interrompu.

18 R. C'est bon. On n'a pas suggéré CHI comme
19 l'indicateur préférable. On a... on a... comme ce
20 que monsieur Audette avait présenté ce matin,
21 c'était l'une des options. Et ce qui nous importe
22 comme entreprise, comme client de point à point,
23 c'est d'avoir un indicateur qui reflète la
24 disponibilité et la fiabilité des services de
25 transport. Donc, si vous me dites qu'il y a un

1 autre indicateur qui n'est pas le CHI, qui est
2 meilleur, qui peut refléter nos intérêts, c'est
3 tout à fait possible, c'est ce qu'on a dit ce
4 matin.

5 Q. **[211]** C'est bien. Deux instants, s'il vous plaît.
6 Voulez-vous un complément? Parce que vous avez
7 discuté avec monsieur Audette. Si vous voulez
8 compléter, je n'ai pas de souci.

9 R. Non, allez-y.

10 (14 h 15)

11 Q. **[212]** C'est bien. Maintenant, j'ai discuté avec...
12 je vous ai posé la question en vous le présentant,
13 que l'IC est donc au numérateur, le client, le CHI,
14 et au dénominateur, le nombre de clients
15 interrompus. Dans cette définition-là, est-ce que
16 vous êtes familier avec cette formule-là que je
17 vous ai présentée?

18 R. Non.

19 Q. **[213]** C'est bien. Donc, si je vous dis qu'au
20 dénominateur, il apparaît les clients, la clientèle
21 de point à point comme étant le nombre de clients
22 interrompus, est-ce que c'est pour vous quelque
23 chose qui vous intéresse ou qui...

24 R. Oui. Ça m'intéresse, mais il me semble que ce
25 matin, monsieur Venues avait aussi dit que

1 l'indicateur de CHI n'inclut pas les clients de
2 transport.

3 Q. **[214]** Oui.

4 R. Donc, est-ce que vous pouvez le vérifier?

5 Q. **[215]** Oui. Je ne veux pas vous revenir là-dessus,
6 mais la discussion qu'on avait ce matin c'était sur
7 l'IFD, Monsieur, et non pas sur l'IF. Alors, c'est
8 la nuance. Une dernière question, si vous me le
9 permettez. Ah! Vous pouvez continuer si vous
10 voulez.

11 R. Ça va.

12 Q. **[216]** À votre connaissance, est-ce que vous vous
13 êtes informé ou au courant que les interruptions de
14 vous-même là, « de Brookfield », entre guillemets,
15 sont considérées sont considérées dans le nombre de
16 clients pour pouvoir déterminer les CHI et le IC
17 ultimement. Est-ce que c'est quelque chose dont
18 vous connaissez....

19 R. J'ai cru comprendre que ce n'est pas inclus par le
20 CHI.

21 Q. **[217]** C'est bien. Je n'ai pas d'autres questions,
22 je vous remercie.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 On va avoir les questions de la... Maître Gariépy?

25

1 Me ANNIE GARIÉPY :

2 Pour ma part, je n'ai pas de question. Merci.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 J'ai quelques questions, évidemment. La plupart
5 sont courtes, mais il y en a une qui est un petit
6 peu plus longue, je vais juste la retrouver. Ah!
7 Sur le hot-tubbing et autres méthodes.

8 Q. **[218]** J'avais cru comprendre, la réponse de
9 monsieur Coyne, hier. C'est une bonne idée
10 théorique, le hot-tubbing, mais que dans le cas des
11 études TFP, c'était peut-être une fausse bonne idée
12 dans le sens où... Et là, je paraphrase, je
13 m'excuse là, ma compréhension, puis elle n'est
14 peut-être pas... à mieux déterminer, mais dans le
15 sens où chacun des experts a comme sa propre
16 méthode ou développe ses propres outils. Et qu'il y
17 a souvent des hypothèses dans l'étude, la longueur
18 de l'étude et enfin quels coûts prendre, enfin nous
19 dire que les coûts qui devaient être inclus dans
20 les « input » étaient souvent une matière à
21 « disagreement » entre les experts, la période.
22 Enfin, il y avait quelques sujets et... Est-ce que
23 ça, à ce moment-là, pour vous, est-ce que ça veut
24 dire, si le « hot-tubbing » n'est pas l'idée qu'on
25 se fait de la théorie là de la chose, comme quoi

1 les experts vont nécessairement s'entendre sur les
2 sujets à étudier, est-ce qu'il faudrait, à ce
3 moment-là, un expert pour HQ et un expert pour les
4 intervenants? Ou je voudrais juste vous entendre
5 par rapport à ce que monsieur Coyne a pu indiquer
6 hier.

7 M. JULIEN WU :

8 R. L'option préférable serait d'avoir un expert pour
9 la Régie, choisi par la Régie. Donc, c'est
10 comparable à ce que nous avons proposé il y avait
11 quelques jours. Brookfield n'est pas ici pour jouer
12 au vérificateur, mais si c'est encadré par l'équipe
13 de la Régie et contrôlé par l'équipe de la Régie,
14 on n'a pas de problème.

15 M. SYLVAIN AUDETTE :

16 R. Pour compléter, Madame la Présidente. Pour en avoir
17 vécu quelques uns, peut-être pas hot-tub, mais
18 peut-être dans des taux de rendement souvent. Je
19 pense que c'est les mêmes problématiques qui vont
20 revenir c'est-à-dire l'échantillon à choisir, comme
21 dans les taux de rendement. Ensuite, la méthode,
22 comme dans les taux de rendement, CAPM ou... Donc,
23 c'est souvent là que ça accroche et c'est là que
24 c'est irréconciliable, c'est-à-dire quel est
25 l'échantillon qu'on va prendre et quelle est la

1 méthode qu'on va prendre équivalente à PMF que le
2 CAPM ou un autre, et même la Régie souvent. Ça fait
3 que, quand on met les deux ensemble, c'est souvent
4 ça qui est irréconciliable.

5 (14 h 20)

6 Ça fait que si on peut dire : « Bien.
7 Faites une proposition avec la méthode que vous
8 voulez et tout ça, puis après ça, on va choisir une
9 méthode. Il y a plus de chance qu'après ça on soit
10 constructif. Mais comme l'a mentionné Julien, ça a
11 pu fonctionner dans certains cas. Moi, je n'ai pas
12 d'expérience en étude PMF spécifique en hot-
13 tubing. Non.

14 Q. **[219]** C'est juste parce que la question que je me
15 posais hier, c'est que, justement, si les positions
16 sont irréconciliables, que la Régie choisit une
17 méthode par rapport à une autre, est-ce que
18 c'est... est-ce que c'est souhaitable ou réalisable
19 même de demander à un expert B d'appliquer une
20 méthode qui est propre à l'expert A?

21 R. C'est problématique. Là-dessus, je vais rejoindre
22 les propos de monsieur Coyne. C'est problématique.
23 Et je dirais que le principal problème, la méthode,
24 il n'y en a pas tant que ça des méthodes. T'sais, à
25 un moment donné, tu essaies... La difficulté, ça va

1 être de sortir les exogènes, les exclusions, qu'on
2 va vouloir pour donner un comparable et trouver la
3 donnée pour... C'est de trouver l'échantillon de
4 référence. Puis c'est souvent là que la game se
5 joue et qu'elle se joue au sens propre du terme,
6 c'est-à-dire, il y en a un qui va tirer sur son
7 bord, dire, cet échantillon-là, non non, lui il
8 faut l'exclure, lui il faut l'exclure, lui il faut
9 le mettre dedans.

10 Peut-être que... Et, là, je réfléchis avec
11 vous. Peut-être que si, à un moment donné, on dit,
12 bon, bien, voici l'échantillon sur lequel vous
13 devez travailler. Et, là, après ça, il pourrait
14 peut-être y avoir un hot-tubbing. Je réfléchis avec
15 vous, là. À mon avis, c'est le principal problème
16 dans ma carrière que j'ai eu à faire ça, trouver
17 l'échantillon de référence.

18 Q. **[220]** Je vous remercie. Je vous ramène à la
19 recommandation numéro 8. Vous avez indiqué que vous
20 étiez ouvert à d'autres indicateurs. Dans nos
21 demandes de renseignements à Hydro-Québec, on en a
22 demandé trois, voir quels étaient les chiffres,
23 donc les heures de maintenance, déversement d'huile
24 et puis le nombre d'hectares en maîtrise de la
25 végétation. Est-ce que ça vous semble quelque chose

1 qui... Parce que ce n'est pas nécessairement non
2 plus relié directement aux interruptions pour le
3 client. Mais est-ce que c'est quelque chose, quand
4 vous avez dit que vous étiez ouvert à d'autres
5 indicateurs, est-ce que c'est quelque chose qui,
6 conceptuellement vous convient?

7 R. Pourriez-vous les répéter?

8 Q. **[221]** Oui. Le nombre d'heures de maintenance, parce
9 que lors de la tarification de la phase sujet
10 tarifaire, le nombre d'heures de maintenance était
11 en lien avec le MGA.

12 R. O.K.

13 Q. **[222]** Et il y avait le nombre d'hectares. Et, ça,
14 évidemment, il n'y a pas un impact immédiat. Mais
15 évidemment si on néglige pendant deux, trois,
16 quatre années de le faire, bien, ça demande un
17 montant supplémentaire au renouvellement, je vais
18 dire ça comme ça.

19 R. Hum, hum.

20 Q. **[223]** Et puis les déversements d'huile. Et, ça,
21 pour moi, ça allait environnement, sécurité du
22 public et tout ça. Je comprends que c'est des...
23 Hydro nous a dit que c'était des plus petits
24 déversements. Est-ce que c'est des indicateurs qui,
25 conceptuellement, seraient corrects pour votre

1 client?

2 R. Ils confirment mon opinion, oui, ils seraient
3 corrects. Je pense que c'est des choses... T'sais,
4 je sais que vous avez émis une décision qui dit
5 qu'il faut limiter le nombre d'indicateurs. Mais,
6 des fois, c'est bon d'en avoir un peu plus. Ça va
7 dans le sens de notre recommandation. Puis je pense
8 que, le nombre d'hectares, d'ailleurs, c'est
9 quelque chose qui vraiment, s'il y a vraiment de
10 l'influence, ça pourrait même rentrer dans le
11 facteur de croissance éventuellement. Ça fait que
12 oui. La réponse, je pense que c'est oui, mon client
13 le confirme. Ces trois indicateurs-là, ce serait
14 une bonne idée, ça mettrait un petit peu plus
15 d'indicateurs pour s'assurer qu'on contrôle
16 davantage la qualité de service et la prestation de
17 service.

18 Q. **[224]** Merci. Et, là, je vous amène au document qui
19 est partiel. Je voulais juste savoir... Puis je
20 comprends que vous n'avez peut-être pas pu vous-
21 même en faire l'analyse détaillée puisque c'est...
22 Je ne l'ai pas vue encore dans son entièreté. On
23 verra quand monsieur Coyne la déposera. Mais je
24 comprends que c'est volumineux. Mais je voulais
25 juste avoir une... Si on se fie à la figure 5 et la

1 figure 6, ma compréhension de ces deux tableaux-là,
2 ce qu'on peut voir, c'est que, si on prend le
3 tableau 6, là, ce n'est pas parce que le output
4 avait augmenté, le output était relativement stable
5 sur toute la période et que si la productivité
6 avait descendu, c'est parce que le input lui avait
7 augmenté grandement.

8 (11 h 25)

9 Ce qu'on voit et ce qui se reflète à la
10 figure 5, si je la comprends bien, ce qu'on peut
11 voir c'est que la période c'est de deux mille huit-
12 deux mille neuf (2008-2009) à deux mille seize
13 (2016). Bon, il y a eu une descente rapide deux
14 mille huit-deux mille neuf (2008-2009), ça a
15 remonté un petit peu et ensuite il y a eu un lent
16 déclin jusqu'en deux mille seize (2016). Donc, en
17 corrélation si on veut, un petit peu, avec la ligne
18 des inputs au tableau 6.

19 Ce qui m'a surpris du tableau, puis je ne
20 le sais pas si vous êtes en mesure d'en parler,
21 mais si oui, j'aimerais ça vous entendre, ce qu'on
22 voit, contrairement à... au tableau 6 de Khan
23 préparé par monsieur Coyne, c'est que la période de
24 productivité ou de perte de productivité n'est pas
25 la même. Alors si on regarde Hydro-Québec

1 Transport, eux, ils étaient... leur input, entre
2 autres, était beaucoup plus stable sur la même
3 période, le output... alors on voit qu'ils avaient
4 une meilleure productivité jusqu'en deux mille
5 seize (2016), où là, bien évidemment avec le MGA et
6 leur demande, bien là ça a... la productivité a
7 décliné.

8 Est-ce que, pour vous, ce contexte-là qui
9 est un... c'est comme l'envers du miroir, là, c'est
10 une situation contraire, est-ce que ça fait en
11 sorte qu'on peut utiliser l'expérience australienne
12 ou c'est une trop grande question rendu à deux
13 heures et demie (2 h 30) un vendredi?

14 R. C'est pas une trop grande question, pas de
15 problème. En fait, c'est le genre de débat que
16 j'aime bien avoir des fois en plus grande liberté
17 dans mes salles de cours. Mais c'est sûr que le
18 comparable, je vous l'ai dit tout à l'heure, c'est
19 ce qui est le plus difficile quand on fait une TFP.
20 Ici, cette étude-là, c'est vraiment plus... c'est
21 pas une méthode Khan directement, là, puis monsieur
22 Lowry va pouvoir le commenter davantage lundi, je
23 sais qu'il l'a regardé aussi puis... C'est que
24 c'est difficile parce qu'on ne sait jamais... ce
25 qu'on ne sait pas, là... Puis, moi, je suis allé

1 voir les décisions, parce qu'il y a des
2 décisions... il y a des décisions de ces cinq
3 transporteurs-là, il y a des décisions avec des
4 Facteurs X, là, qui sont appliquées, mais c'est
5 difficile de savoir exactement comment ils ont
6 séparé les OPEX, les CAPEX. Et c'est difficile
7 justement de connaître le contexte.

8 Donc, c'est sûr que c'est l'un d'avoir des
9 choses de l'industrie pour venir confirmer des
10 tendances, mais je pense que dans le contexte qui
11 nous occupe on n'a pas une étude... en l'absence
12 d'étude, c'est difficile de quantifier le Facteur
13 X, c'est ce que j'ai dit ici. On va... on va
14 calculer la méthode Khan. La méthode Khan n'est pas
15 parfaite, mais elle fait un travail correct. Là,
16 après ça, on peut s'obstiner sur la période et
17 c'est ça que vous allez devoir trancher à un moment
18 donné : est-ce qu'on enlève le quarante-cinq
19 millions (45 M)? Qu'est-ce qu'on fait pour
20 calculer? Mais c'est le gros problème de prendre
21 des comparables comme l'Australie et ce sera
22 probablement le même... le même problème quand on
23 va prendre les comparables avec Hydro One.

24 C'est sûr que les contextes, on ne les
25 connaît pas ici. Je n'ai pas eu le temps, comme

1 vous le dites, d'aller voir en détail, mais j'ai
2 quand même... moi, je vous dirais, là, que j'ai
3 allumé quand j'étais ici mercredi, puis là il y a
4 eu une critique, je pense que monsieur Lowry avait
5 dit... une de ces... c'est laquelle qui est la plus
6 petite, là, c'est la...?

7 Q. **[225]** TAZ.

8 R. La TAZ. Ça fait que là, il y avait une contre-
9 expertise qui disait : oui, mais monsieur Lowry a
10 pris la plus petite. Curieux. Ah, je vais aller
11 voir c'est quoi les autres, t'sais. Puis en
12 fouillant pour aller voir les autres, c'est là que
13 j'ai dit : ah, bien la plus petite c'est vrai que
14 c'est la meilleure au niveau des OPEX, mais les
15 autres ne sont pas si pires que ça, puis il y en a
16 qui sont pires. Et c'est là que j'ai vu, j'ai dit :
17 ah, il y a eu un changement très récent parce
18 qu'évidemment, l'étude qui avait été déposée
19 arrêtait en deux mille seize (2016), mais je n'ai
20 pas pu aller dans le détail pour voir exactement
21 qu'est-ce qui a expliqué la tendance à la baisse.
22 Est-ce qu'ils ont eu l'équivalent d'un MGA, par
23 exemple? T'sais, je ne le sais pas, je ne le sais
24 pas.

25 Mais on a mis ça en preuve pour éclairer la

1 Régie, pour dire : bien oui, il y avait l'étude
2 d'Australie, des fois il y a un effet rebond. Moi,
3 ce que j'appelle l'effet rebond, qui est documenté
4 beaucoup dans les manuels de référence, dans les
5 mécanismes incitatifs, c'est de dire : quand tu
6 sors d'une année de coûts de service, t'as eu
7 tendance à prendre un peu de poids, puis là tu t'en
8 vas en mécanisme, tout ça, puis quand tu sors tu
9 vas en coûts de service, tu l'augmentes. Je l'ai
10 vécu dans d'autres vies aussi ou quand on est tombé
11 en coûts de service de douze pour cent (12 %) à
12 quatorze pour cent (14 %) d'augmentation des tarifs
13 par rapport au mécanisme.

14 Bien on... ici, c'est pas un vrai
15 mécanisme, c'est ça qui est le gros problème. C'est
16 pas un vrai MRI au sens qu'on en parle ici. C'est
17 vraiment plus... premièrement, il utilise un
18 building block, quand vous allez voir... si vous
19 fouillez un peu plus les autres décisions, vous
20 allez voir que c'est un building block qu'ils
21 utilisent. C'est-à-dire qu'il accepte un revenu
22 requis, quand vous allez voir les décisions, en se
23 basant là-dessus, il y a un Facteur X qui est
24 différent à chacun des... des transporteurs, mais
25 il donne une décision sur cinq ans. Il dit : voici

1 votre revenu sur les cinq prochaines années en
2 building block. Là, ça implique une prévision
3 importante.

4 (14 h 30)

5 Et là ce qu'on voit, c'est qu'il dit « bon,
6 bien là, t'as tellement fait le plein de potentiel
7 d'efficience » et là on voit que, woop! Là il
8 commence à donner un building block très très
9 challengeant aux cinq transporteurs en ce moment.

10 Moi, c'est plus ça que je voulais faire
11 ressortir, éclairer la Régie pour qu'on ait
12 l'ensemble des éléments pour prendre la meilleure
13 décision possible. Je ne pense que c'est... c'est
14 l'objectif de Brookfield ni de personne ici de...
15 que le mécanisme ne fonctionne pas ou qu'il soit...
16 S'il y a un facteur X négatif, ça va faire que bien
17 là il n'y a pas vraiment d'incitatif, mais même un
18 facteur... je pense qu'il faut... Vous avez entre
19 les mains la décision à prendre, c'est « on part
20 avec quoi? »

21 Je ne pense pas que vous pourriez baser
22 votre décision là-dessus. Je pense que ce qui est
23 le plus proche de quelque chose, c'est la méthode,
24 celle qu'on a devant nous c'est la Khan, sous
25 réserve de ce que monsieur Lowry va dire lundi qui

1 va éclairer davantage votre décision.

2 Et je pense, monsieur Lowry aussi va venir
3 vous en parler. Il va dire, je sais qu'il y a
4 quelques bémols qu'il veut apporter à ça, de la
5 manière qu'il calcule de CAPEX, de la manière que
6 s'opère l'OPEX. Mais, ce qu'on voulait faire
7 ressortir, c'est au moins mettre ça en preuve. Puis
8 de même, on l'a fait mettre en preuve par monsieur
9 Coyne pour dire « bien, est-ce qu'on pourrait avoir
10 un nouvel éclairage là-dessus » même si, moi, je
11 n'ai pas eu le temps.

12 Vous savez, j'aime bien ça venir
13 intervenir, malheureusement des fois j'ai des
14 contraintes de temps et ça me fait... j'hais ça
15 parce qu'il me semble que j'aimerais ça venir plus
16 souvent, mais... c'est ça. J'ai trop... j'ai une
17 job, comme on dit, de prof à quelque part de temps
18 en temps.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 C'est bon. Je vous remercie beaucoup. Avez-vous un
21 réinterrogatoire?

22 Me PAULE HAMELIN :

23 Ça va compléter. Je vous remercie.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Je vous remercie beaucoup. Alors, à ce stade-ci, on

1 va vous remercier et vous libérer et on va demander
2 au panel 6 de revenir. J'aimerais beaucoup si on
3 était capable de terminer les contre-
4 interrogatoires des intervenants. Le contre-
5 interrogatoire de la Régie sera lundi matin. On est
6 vendredi, deux heures trente (14 h 30) et je pense
7 que ce serait injuste pour les membres du panel 6
8 aussi de, après une dure semaine là, de rester
9 outre mesure.

10 ÉCHANGE DE PART ET D'AUTRE

11 Me YVES FRÉCHETTE :

12 Me permettez-vous, pendant que les gens peut-
13 être... Voulez-vous que les gens se réinstallent
14 immédiatement?

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Oui.

17 Me YVES FRÉCHETTE :

18 Vous n'allez pas...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 On peut prendre un cinq...

21 Me YVES FRÉCHETTE :

22 Prenez-vous cinq minutes ou pas? C'est comme vous
23 voulez ça. C'est comme vous voulez.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Non parce que si on est capable de s'installer

1 rapidement...

2 Me YVES FRÉCHETTE :

3 Oui, oui. Si les gens peuvent s'installer là.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 ... on pourra, pendant ce temps-là, monsieur

6 Sarault pourra...

7 Me YVES FRÉCHETTE :

8 S'il vient s'installer puis tout ça, moi, je n'ai
9 pas de souci.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 ... s'installer aussi.

12 Me YVES FRÉCHETTE :

13 Il reste quand même pour la logistique de lundi.

14 Commencez-vous avec monsieur Lowry tout de même?

15 Parce qu'il me semble que c'était... c'était...

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Le but, c'était commencé avec monsieur Lowry, mais
18 je pensais qu'on aurait fini le panel 6.

19 Me YVES FRÉCHETTE :

20 Comme vous voulez là, mais...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Mais...

23 Me YVES FRÉCHETTE :

24 Parce que, moi, je n'aurai pas... tant qu'à scinder
25 là, si jamais vous vouliez aller dans cette voie-

1 là, c'est juste qu'il faut le prévoir avec les gens
2 puis je les ferai peut-être arriver en après-midi
3 seulement.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 En fait...

6 Me YVES FRÉCHETTE :

7 Pensez-y, en tout cas, vous me ferez signe là.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Juste un instant. Maître Sarault, juste une
10 question de calendrier ici parce que la préférence
11 évidemment, ce serait de finir le panel 6 lundi
12 pour que vous-même et votre expert et les membres
13 de votre panel ayez droit à l'ensemble des réponses
14 d'HQT avant de commencer votre preuve. Mais, j'ai
15 la contrainte, AHQ-ARQ est maintenant disponible le
16 lundi, mais n'est toujours pas disponible le mardi.
17 Il faudrait que je fasse passer l'AHQ-ARQ. Si
18 jamais on n'avait pas terminé le contre-
19 interrogatoire de monsieur Lowry, est-ce qu'on est
20 capable de scinder ça aussi, de suspendre et de
21 continuer le mardi? Je ne vous demande pas de
22 répondre tout de suite, mais pensez-y. On
23 pourrait...

24 Me GUY SARAULT :

25 Je m'en viens.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K. Oui.

3 Me GUY SARAULT :

4 Je pense que monsieur Lowry vient de faire signe
5 que, oui, ce serait possible.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Oui. Alors, excellent. À ce moment-là, bien, on va
8 espérer que tout va rentrer dans l'ordre comme
9 prévu. Mais, je vais vouloir être sûre de passer
10 l'AHQ-ARQ lundi aussi.

11 Me GUY SARAULT :

12 Nous avons été des modèles de souplesse.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Oui. De collaboration et de coopération.

15 Me GUY SARAULT :

16 ... et de gentillesse.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Et on vous en remercie.

19

20 PREUVE DE HQT - Panel 6 - Indicateurs de maintien
21 de la qualité de service et liaison au MTÉR (suite)

22

23

24 L'AN DEUX MILLE DIX-NEUF (2019), ce dix-huitième
25 (18e) jour du mois de janvier, ONT COMPARU :

1 LAMYA SOUKTANI
2 STEVE CHAGNON
3 DOMINIQUE CHARTIER
4 YANNICK VENNES
5 WAHIBA SALHI

6

7 SOUS LA MÊME AFFIRMATION SOLENNELLE, déposent et
8 disent :

9

10 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me GUY SARAULT :

11 Q. **[226]** O.K. Alors, rebonjour à tous et bonjour aux
12 Membres du panel. Je n'ai pas un très long contre-
13 interrogatoire. Je vais commencer avec votre
14 présentation PowerPoint d'aujourd'hui, pièce
15 B-0203, et aux pages 3 et 4 parlant du cadre
16 établi. Vous faites référence à la décision D-2018-
17 001, n'est-ce pas, aux paragraphes 155 à 158.

18 Alors, on est d'accord qu'il s'agit ici de
19 votre compréhension du cadre juridique applicable
20 aux indicateurs de performance en lien avec le
21 MTÉR, c'est exact? Et les objectifs du MRI, si je
22 peux ajouter ça.

23 Me YVES FRÉCHETTE :

24 Oui. Ils sont en train de récupérer la... ils ont
25 raté votre question parce qu'ils essaient de

1 récupérer la présentation, Maître Sarault.

2 Me GUY SARAULT :

3 La présentation à la page 3, vous avez, c'est
4 marqué « Cadre établi, Décision D-2018-001
5 paragraphes 155-158 ».

6 Me YVES FRÉCHETTE :

7 Je vais leur donner ma copie. Voilà!

8 Me GUY SARAULT :

9 Bon.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 On y est.

12 Me GUY SARAULT :

13 Q. **[227]** Est-il raisonnable de conclure, ça me semble
14 assez évident, que vous faites ici référence au
15 cadre juridique applicable au sujet de votre
16 présentation qui est celui des indicateurs de
17 performance et... et de la liaison avec le MTÉR.

18 Mme WAHIBA SALHI :

19 R. Je fais référence à la décision de la Régie, pour
20 ne pas aller...

21 Q. **[228]** Oui, c'est une décision de la Régie, c'est
22 une décision. Mais, est-ce que... Vous l'avez
23 mentionnée là pourquoi?

24 R. Parce qu'on s'y est référé pour faire notre
25 proposition, nos propositions.

1 Q. **[229]** Ça, oui, mais est-ce que... est-ce que vous y
2 référez comme assise juridique, comme précédant,
3 jurisprudence?

4 R. Non, pas du tout. J'y réfère comme on fait
5 d'habitude dans nos dossiers réglementaires, de
6 prendre en considération les décisions de la Régie.

7 Q. **[230]** Seriez-vous d'accord avec moi, vous êtes
8 familière, évidemment, avec l'article 48.1 de la
9 loi?

10 R. J'y ai pris connaissance.

11 Q. **[231]** O.K. Et seriez-vous d'accord si je vous
12 disais que, pour l'essentiel, ces paragraphes de la
13 décision D-2018-001 disent que l'objectif du MRI
14 est d'améliorer la performance, mais pas au
15 détriment de la qualité de service, de maintenir la
16 qualité de service?

17 R. Je ne l'ai pas nié. Quand vous prenez la décision
18 de la Régie aux paragraphes 156 de cette
19 décision...

20 Q. **[232]** Donc, vous êtes d'accord?

21 R. Laissez-moi terminer, s'il vous plaît. Ce que j'ai
22 dit, c'est que la Régie a clairement spécifié, et
23 pour besoin des notes, je préférerais lire le
24 paragraphe :

25 Par ailleurs, la Régie considère

1 également que, tout comme dans le cas
2 du MRI du Distributeur...

3 Q. **[233]** Madame, pouvez-vous ralentir et parler plus
4 fort?

5 R. Oui. Merci, Monsieur Sarault, de me rappeler et
6 aider nos futurs sténographes prendre en
7 considération les enregistrements.

8 Par ailleurs, la Régie considère
9 également que, tout comme dans le cas
10 du MRI du Distributeur, l'atteinte de
11 cibles pour les indicateurs de
12 performance doit être une condition
13 préalable au partage des excédents de
14 rendement dans le cadre du MRI du
15 Transporteur. Cette condition
16 préalable permettra de moduler le
17 partage des excédents, ce qui
18 renforcera ainsi l'incitatif
19 financier, pour le Transporteur, de
20 maintenir, ou d'améliorer la qualité
21 de service pour ses clients.

22 (14 h 40)

23 Q. **[234]** Bon. Là, vous venez de nous lire le
24 paragraphe 156.

25 R. 156.

1 Q. **[235]** De la Décision D-2018-001 qui était
2 applicable au Transporteur, n'est-ce pas? Voyez-
3 vous...

4 R. C'est la décision de la Régie dans la première
5 phase de...

6 Q. **[236]** Hum, hum.

7 R. ... MRI du Transporteur.

8 Q. **[237]** Parfaitement d'accord avec ce que vous venez
9 de lire. Ce que je porte à votre attention, c'est
10 qu'à la page 3, vous parlez de « maintien de la
11 qualité de service », mais vous ne parlez pas
12 d'améliorer la qualité de service comme la Régie le
13 suggère au paragraphe 156 de la décision D-2018-
14 001. Est-ce qu'il y a une raison particulière
15 pourquoi le mot « améliorer » a été escamoté?

16 R. Le mot « améliorer » n'a pas été escamoté parce que
17 si vous allez au paragraphe 157 de la Régie, dans
18 la décision D-2018-001 de la Régie, on voit que la
19 Régie précise... Le paragraphe 156, c'est un
20 paragraphe un peu plus large. Le paragraphe 156,
21 dans lequel la Régie emmène une précision
22 additionnelle dans laquelle... le paragraphe, elle
23 précise que :

24 La Régie estime opportun, dans
25 l'établissement d'un premier MRI, de

1 retenir un certain nombre
2 d'indicateurs existants, dont
3 l'historique est connu, afin de bien
4 calibrer les cibles de ceux-ci. En
5 effet, une calibration adéquate permet
6 d'assurer que la qualité de service
7 est maintenue et qu'il y a un réel
8 incitatif pour le Transporteur.

9 Donc, on va revenir sur ce qui est ici maintenu,
10 puis j'insiste sur le mot « maintenu » dans ce
11 paragraphe-là.

12 Q. **[238]** Ça, je comprends ça.

13 R. C'est que l'objectif global, comme je l'ai fait en
14 réponse ce matin à, je pense EBM. L'objectif global
15 des MRI, effectivement, c'est l'atteinte d'une
16 amélioration puis de pousser le Transporteur, de
17 pousser l'assujetti à être efficient, mais cette
18 efficience-là ne doit pas être faite au détriment
19 de la qualité du service. Le mécanisme de
20 traitement des écarts, justement, son objectif,
21 c'est de s'assurer que les gains d'efficience ne
22 soient pas faits au détriment du maintien de la
23 qualité du service. O.K.

24 Puis je reviendrai aussi sur la notion
25 d'amélioration versus le maintien de la qualité du

1 service au sens du Transporteur dans son propre
2 contexte à lui. Je ne referai pas la première
3 partie de l'audience de ce dossier-ci, mais on a
4 saisi la Régie, on l'a informée depuis plusieurs
5 années qu'on a un réseau vieillissant, qu'on a
6 choisi une stratégie de maintenance qui fait en
7 sorte qu'on a une pression sur nos charges
8 d'exploitation parce que qu'on a lissé des
9 investissements puis on a mis plus d'emphase sur la
10 maintenance. Pour nous, dans ce contexte-là, le
11 maintien est déjà un défi. Le maintien de la
12 qualité du service... Dans le contexte où le
13 Transporteur vit déjà avec un réseau vieillissant,
14 avec une stratégie qu'il a lui-même choisie et
15 adoptée par la Régie qui était de lisser les
16 investissements pour maintenir, pour avoir un
17 impact moins élevé sur les tarifs de nos clients,
18 on se retrouve dans une situation où la pression de
19 maintenir et de gérer un réseau vieillissant.
20 Maintenir la qualité dans ce contexte-là, pour
21 nous, c'est déjà un très grand défi puis je ne
22 dirai pas, entre guillemets, « c'est comme de
23 l'amélioration » parce qu'on va gérer un réseau
24 plus vieillissant avec les mêmes montants. Donc,
25 réussir déjà à assurer le maintien de la qualité du

1 service quand on sait qu'on a un réseau de plus en
2 plus vieillissant qui mériterait un peu d'amour
3 comme aurait dit monsieur Boucher, c'est déjà un
4 très grand défi pour nous.

5 Alors, oui, en termes de calibrage, en
6 termes d'un MRI vu de façon globale avec les
7 différents éléments qui le composent et les
8 différentes caractéristiques de ces éléments-là,
9 oui, on cible une amélioration. Mais à même le
10 MTÉR... Le MTÉR, c'est pour s'assurer de ne pas
11 générer des gains d'efficience en détériorant la
12 qualité du service.

13 Q. **[239]** Ici, on sait qu'à l'exception d'un indicateur
14 de performance qui est celui de la disponibilité du
15 réseau ou indisponibilité forcée, IF si vous
16 voulez, qui est basé sur des projections, que les
17 cibles sont établies sur la base de la moyenne des
18 cinq dernières années, deux mille treize (2013) à
19 deux mille dix-sept (2017), et le maintien que vous
20 voulez réaliser, c'est la moyenne de qualité de
21 service qui a été réalisée pendant ces cinq années-
22 là. C'est ça qu'est la cible à l'exception de
23 l'indicateur particulier que je vous ai mentionné.
24 Êtes-vous d'accord?

25 (14 h 45)

1 R. La moyenne qu'on a considérée comme étant une
2 représentation, si vous voulez, de l'historique,
3 parce qu'on a ancré notre performance, le choix de
4 notre... la définition du maintien de notre
5 performance dans un ancrage historique cinq ans,
6 oui, on l'a fait avec la moyenne. Sauf que la
7 moyenne, comme madame Souktani le mentionnait hier,
8 il y a des valeurs qui ont été observées dans
9 plusieurs indicateurs ces dernières années qui
10 peuvent être au-dessus ou en dessous de la moyenne,
11 qui peuvent même être à l'extérieur d'un écart-
12 type, en haut ou en bas, je ne me rappelle pas si
13 on a toutes les situations. Donc, pour nous, le
14 maintien de la qualité des cinq dernières années,
15 ce n'est pas la moyenne en tant que tel, mais c'est
16 justement cette, je dirais, plage où on... Comment
17 on appelle ça?

18 Mme LAMYA SOUKTANI :

19 R. Zone de performance.

20 Mme WAHIBA SALHI :

21 R. Zone de performance acceptable qui est la
22 représentation de l'historique cinq ans.

23 Q. **[240]** C'est ça. Et ce que, vous, vous dites, c'est
24 que, pour vous, de maintenir tout simplement la
25 même plage que, entre deux mille treize (2013) et

1 deux mille dix-sept (2017), vu le vieillissement de
2 votre réseau, ça constitue un défi. Et c'est pour
3 ça que vous ne proposez pas de mesures
4 d'amélioration de la qualité de service dans le
5 cadre du présent dossier. Parce que vous n'en
6 proposez pas.

7 R. Ce n'est pas ce que j'ai dit, Maître Sarault. Ce
8 que j'ai dit...

9 Q. [241] C'est comme ça que je le comprends.

10 R. Ce que j'ai dit, c'est que le maintien, l'ancrage
11 de la mesure à laquelle on va se comparer pour
12 savoir si, oui ou non, les gains d'efficience n'ont
13 pas été faits au détriment de la qualité de
14 service, c'est l'ancrage des cinq dernières années.
15 O.K. Ce que j'ai dit par rapport au défi, je n'ai
16 pas dit que c'était... je l'ai dit entre guillemets
17 comme une amélioration. Donc, c'est pour ça que,
18 tantôt, j'ai dit « entre guillemets » pour le
19 sténographe, j'avais fait un petit geste.

20 Pour nous, le fait de savoir déjà, avant
21 même de commencer notre MRI, que l'on va avoir à
22 gérer un réseau, puis je pourrai peut-être
23 passer... à un moment donné demander à mon collègue
24 de vous en parler mieux que moi. Mais le fait de
25 gérer un réseau plus vieillissant, on le sait

1 d'avance que ça va être plus difficile pour nous de
2 gérer un réseau plus vieillissant. On demande
3 d'ailleurs des montants additionnels à la Régie
4 pour pouvoir justement mettre en place la stratégie
5 de gestion des actifs qui consistait à lisser des
6 investissements et donc à faire plus de maintenance
7 sur nos actifs. Si on devait garder l'historique
8 comme étant une référence de maintien de la qualité
9 à gérer quelque chose de plus compliqué dans le
10 futur, je considérerai ça comme étant un défi
11 additionnel.

12 Q. **[242]** Bien, écoutez, entre deux mille treize (2013)
13 et deux mille dix-sept (2017), on est d'accord que
14 vous aviez des budgets et que vous avez dépensé de
15 l'argent pour mettre vos équipements à niveau pour
16 les entretenir, les garder en bon état, et caetera.
17 C'est quelque chose qui fait partie des activités
18 du Transporteur, n'est-ce pas?

19 M. STEVE CHAGNON :

20 R. Oui.

21 Q. **[243]** Et, ça, ça ne changera pas pendant la période
22 du MRI de quatre ans. Vous allez avoir encore des
23 budgets pour ça. Vous allez encore entretenir vos
24 équipements. Vous allez encore vous assurer que les
25 équipements sont à niveau, que personne se fasse

1 électrocuter, que tout est correct. Ça, on est
2 d'accord qu'il faut que ça reste demain. Et
3 j'essaie de comprendre les propos de madame qui est
4 en train de nous dire que, maintenant, maintenir le
5 statu quo par rapport à ce que c'était entre deux
6 mille treize (2013) et deux mille dix-sept (2017),
7 c'est devenu un défi?

8 (14 h 50)

9 R. Bien, il faut comprendre, là, puis je ne répéterai
10 pas tout ce que madame... ce que Wahiba a dit, mais
11 ce qui est important de comprendre, là, puis c'est
12 ce qu'on a expliqué en panel 2, le réseau est
13 vieillissant. Donc, le premier point qui est à
14 retenir, c'est qu'on a accepté une stratégie de
15 pérennité, dans laquelle on laisse vieillir le
16 réseau. Puis ça, c'est la... c'est la meilleure
17 décision qui était à prendre en termes de coûts
18 maintenance et investissement. Et ça, c'était le
19 point de départ. Et ce point de départ-là en deux
20 mille huit (2008) ça a été ce qui a été approuvé.

21 Dans la décision d'utiliser cette stratégie
22 de pérennité-là, qui est la meilleure, il y a une
23 augmentation des charges de maintenance parce qu'on
24 laisse vieillir le réseau. Donc, en ce moment, le
25 réseau du Transporteur est vieilli, donc les

1 équipements, le contexte dans lequel on évolue
2 aujourd'hui est différent du contexte des cinq
3 dernières années et il le sera encore pour des
4 années, parce qu'on laisse vieillir les équipements
5 en moyenne, évidemment, pour... et donc, dans ce
6 contexte-là, les bris sont plus fréquents. En plus
7 de ça, on a expliqué qu'on a un passif de
8 maintenance. On a un retard qui s'est accumulé,
9 donc il va falloir rattraper ce retard de
10 maintenance-là dans le cadre des quatre prochaines
11 années.

12 Donc, tout ça fait en sorte que ça
13 représente un défi pour le Transporteur de
14 maintenir la qualité de service dans un contexte où
15 les équipements sont vieillissants et leur
16 fiabilité... évidemment, plus un équipement
17 vieillit, moins il est fiable.

18 Me GUY SARAULT :

19 Q. **[244]** Êtes-vous en train de me dire que vous avez
20 une décision délibérée, une stratégie chez
21 TransÉnergie à l'effet de laisser vieillir, je ne
22 sais pas ce que vous voulez dire par ça, c'est-à-
23 dire de laisser vos équipements s'en aller vers le
24 sépulcre?

25 R. C'est... c'est bien dit, mais c'est un dossier qui

1 a été discuté longuement dans les dernières années.
2 Évidemment, je pense qu'on le fait de façon
3 responsable et la preuve en est les dernières
4 années, tous les argumentaires qu'on a déposés, le
5 modèle de gestion de l'actif qui, à mon avis, en
6 est un qui est un des plus matures dans
7 l'industrie, pour lequel on est capable de simuler
8 le réseau et de démontrer qu'on a pris la bonne
9 décision en fonction des tarifs, en fonction des
10 investissements, en fonction de la fiabilité. Tout
11 ça, sont des intrants. Et c'était la meilleure
12 décision à prendre, dans le contexte où on avait un
13 réseau avec une base installée à peu près tout dans
14 les mêmes années, ce qui fait en sorte qu'on a
15 une... je vais l'illustrer comme une butte
16 d'investissements à faire. Et là, on doit l'étaler
17 pour arriver à le faire sans avoir d'impact majeur
18 sur les tarifs et sur les charges.

19 Q. **[245]** Est-ce qu'on est d'accord que dans le cadre
20 du présent dossier, que TransÉnergie ne propose
21 aucune mesure proactive d'amélioration de la
22 qualité de service par opposition au maintien?

23 Mme WAHIBA SALHI :

24 R. Je reviendrai sur la question d'amélioration du
25 service. Depuis plusieurs années, TransÉnergie met

1 tous ses efforts à maintenir ou à améliorer la
2 qualité du service, avant même l'avènement du MRI.
3 O.K. C'est un souci permanent au sein de
4 l'entreprise, de faire les choses de la meilleure
5 façon possible.

6 Maintenant, pour la mesure de la qualité de
7 service dans le but de partager d'éventuels gains
8 d'efficience qui n'auraient pas été faits au
9 détriment de la qualité du service, le Transporteur
10 mesure... il mesure un maintien de la qualité de
11 service. Il ne mesure pas une amélioration de la
12 qualité du service parce que l'objectif de ce
13 calcul-là est pour valider, voir si les gains
14 d'efficience qui vont avoir potentiellement été
15 faits par le Transporteur, ne l'ont pas été au
16 détriment de la qualité du service.

17 Q. **[246]** Je voudrais maintenant aller à votre preuve
18 principale, HQT-4, Document 2, sauf erreur de ma
19 part, c'est la cote Régie B-0012.

20 Me YVES FRÉCHETTE :

21 À quelle page Maître Sarault?

22 (14 h 55)

23 Me GUY SARAULT :

24 Q. **[247]** À la page 26. Vous avez été interrogé par ma
25 collègue maître Hamelin, qui représente Énergie

1 Brookfield, sur les formulaires qui sont utilisés
2 par TransÉnergie pour Hydro-Québec Distribution,
3 c'est l'engagement E-13. Et pour les clients de
4 point à point, c'est l'engagement E-14.

5 Ma question est, le formulaire en blanc de
6 HQT qui est complété pour évaluer la
7 satisfaction... M'écoutez-vous? Alors, le
8 formulaire de HQT qui est complété pour évaluer la
9 satisfaction de HQD, contient-il une case ou une
10 section qui demande à HQD de relayer l'information
11 en provenance des clients ultimes de HQD, comme
12 ceux que je représente, quant à leur degré de
13 satisfaction ou non satisfaction avec les services
14 transport?

15 M. YANNICK VENNES :

16 R. Euh... Alors, la... Si... Ce que... J'essaie de
17 reformuler votre question, de repasser la question
18 dans mon esprit là, mais l'élément qui se retrouve
19 dans le formulaire d'évaluation rempli par les
20 équipes du Distributeur, le seul élément que je
21 vois ici, qui viendrait de la clientèle, c'est une
22 évaluation qui est faite par la clientèle grande
23 puissance. J'ai parlé de clients industriels, mais
24 c'est la clientèle grande puissance en général.

25 Q. [248] Hum, hum. Oui. Oui.

1 R. Incluant les municipalités et autres là. Et c'est
2 sur la partie qui parle des interruptions
3 planifiées. Donc, le respect des interruptions
4 planifiées, donc des délais d'interruption. Pas des
5 délais d'interruption, mais du respect des plages
6 d'interruption pour des fins de maintenance. Donc,
7 on ne parle pas de puissance interruptible ici là,
8 on parle de maintenance d'équipements et donc il
9 faut qu'on fasse des aménagements avec la clientèle
10 pour pouvoir faire la maintenance sur le réseau.
11 Donc, ça serait le seul élément qui me vient à
12 l'esprit aujourd'hui.

13 Q. **[249]** O.K. Et donc, quand c'est rempli par HQD,
14 c'est HQD qui répond, mais HQD, j'ai... Vous me
15 pardonnerez là, je suis peut-être un peu naïf, j'ai
16 de la difficulté à concevoir HQD comme un client.

17 R. Bien. Aujourd'hui, c'est le cas. C'est le client du
18 Transporteur. Aujourd'hui, au sens des tarifs et
19 conditions de TransÉnergie, c'est le client de la
20 charge locale, partie 4, des tarifs et conditions.

21 Q. **[250]** O.K. Alors, la seule information qui provient
22 vraiment des clients ultimes, c'est celle que vous
23 m'avez donnée, les interruptions là?

24 R. Je pourrais vérifier, mais je crois que c'est
25 vraiment la seule, oui.

1 Q. **[251]** J'arrive maintenant, je suis toujours dans
2 votre preuve principale, pièce B-0012, où au
3 tableau 8, page 28, intitulé : « Cibles et
4 pondérations des indicateurs ». Et je note que vous
5 avez, pour la fiabilité de service, pour un total
6 de vingt-cinq pour cent (25 %), vous avez également
7 une pondération de douze point vingt-cinq (12,25 %)
8 plus douze point vingt-cinq (12,25 %). Et si je
9 fais l'addition, vous arrivez aussi à vingt-quatre
10 point cinquante (24,50 %) et non pas à vingt-cinq
11 (25 %).

12 Mme WAHIBA SALHI :

13 R. Une petite coquille, ça aurait dû se lire douze
14 point cinq (12,5 %), effectivement.

15 Q. **[252]** Ça va.

16 Me PAULE HAMELIN :

17 On n'était pas les coupables.

18 Me GUY SARAULT :

19 Q. **[253]** Ma question est la suivante. Pour en arriver
20 aux cibles et surtout la pondération uniforme qui
21 est proposée pour les six (6) indicateurs, parce
22 qu'il y en a six (6) ici là, est-ce que vous avez
23 effectué des balisages de ce qui se fait dans
24 d'autres juridictions? Avez-vous effectué des
25 analyses? Avez-vous regardé quelles pourraient être

1 les normes et pratiques de l'industrie à ce niveau-
2 là?

3 (15 h)

4 Mme DOMINIQUE CHARTIER :

5 R. Alors, comme on l'a précisé quand on a fait la
6 présentation, ce qu'on a fait, c'est qu'on a pris
7 les critères et les principes qu'on avait établis
8 et, en fonction de ça, on avait une liste
9 d'indicateurs qu'on pouvait utiliser.

10 Q. **[254]** Oui.

11 R. Et c'est là-dessus qu'on s'est basé pour faire le
12 choix. Et en regard des cibles, on vous a aussi
13 expliqué, là, la façon dont on a procédé, soit sur
14 une base d'historique en ce qui concerne la
15 plupart, sauf la partie des IF.

16 Q. **[255]** Hum, hum. Mais vous êtes-vous interrogée sur
17 la question de savoir si, du point de vue d'un
18 observateur indépendant comme Guy Sarault qui
19 regarde ça, si Guy Sarault, lui, il considère, par
20 exemple, que la satisfaction du client Hydro-Québec
21 Distribution, à douze point vingt-cinq pour cent
22 (12,25 %) est aussi importante que les deux indices
23 de fiabilité du service. Moi, j'ai tendance à
24 croire que c'est moins important, mais il y a la
25 même pondération. Alors, est-ce qu'on a fait cette

1 réflexion qualitative avant d'en arriver à une
2 pondération totalement uniforme?

3 R. En fait, quand on a regardé la pondération, on a
4 voulu mettre en perspective, oui, la notion de la
5 qualité du service. D'ailleurs, quand on le regarde
6 dans l'ensemble des champs, là, si on regarde le
7 champ « fiabilité et disponibilité », on a quand
8 même une pondération qui est de cinquante pour cent
9 (50 %). Ce qu'on ne voulait pas non plus sous-
10 estimer, c'était la vision du client dans
11 l'importance d'aller chercher, encore une fois,
12 l'ensemble des facettes qui composent le maintien
13 du service à la clientèle.

14 Alors, dans ce contexte-là, on n'avait pas
15 d'autres éléments que de s'assurer qu'on puisse
16 regarder. Puis là, bien, si on regarde la qualité
17 du service, ça nous donne un cinquante pour cent
18 (50 %), un vingt-cinq pour cent (25 %) pour
19 l'aspect de la sécurité et pour la satisfaction du
20 client qui nous semble aussi important, c'est-à-
21 dire son point de vue par rapport à ce qu'on a,
22 nous, comme indicateurs qui sont plus techniques,
23 on trouve important, c'est la calibration qui nous
24 paraissait la plus logique et la plus pertinente.

25 Q. [256] Et ça, vous pensez que vous n'auriez pas pu

1 retenir la même liste d'indicateurs, les six au
2 total, mais en faisant varier la pondération de
3 chacun selon une appréciation plus qualitative,
4 plus nuancée de l'importance relative de chacun?

5 R. Quand vous parlez de l'importance relative de
6 chacun, je voudrais peut-être que vous me
7 précisiez.

8 Q. **[257]** Bien, je vous donne...

9 R. Parlez-vous de la partie de satisfaction du client?

10 Q. **[258]** Bien, moi, la satisfaction du client Hydro-
11 Québec Distribution, j'ai bien de la difficulté à
12 croire qu'Hydro-Québec Distribution va se déclarer
13 insatisfait des services de TransÉnergie un jour.
14 Et ça ne paraît pas d'un critère d'une grande
15 importance à comparer à la fiabilité du service de
16 TransÉnergie.

17 R. Écoutez, quand on regarde les résultats du sondage,
18 on s'aperçoit que, effectivement, ça a fluctué à
19 travers le temps. Donc, on a effectivement, je
20 pense, un regard assez objectif de notre client le
21 Distributeur, la charge locale. Et en fait, ce que
22 je vous dirais, c'est que si on regarde la
23 pondération qu'on a donnée, c'est-à-dire douze
24 virgule cinq pour cent (12,5 %), on sous-estime
25 déjà, quand on regarde par rapport au volume,

1 l'importance de ce client-là pour tenir en compte
2 potentiellement, là, de cette notion-là. Donc, je
3 pense qu'avec ce qu'on a fourni, c'est-à-dire douze
4 point cinq (12,5 %) pour la charge locale et douze
5 point cinq (12,5 %) pour les clients point à point,
6 ça nous paraissait être un juste équilibre pour
7 avoir une représentation qui soit justement
8 pondérée.

9 M. YANNICK VENNES :

10 R. À ça, je rajouterais, je réitérerais le point que
11 j'ai fait ce matin ou hier, que l'évaluation repose
12 sur des livrables. Et lorsqu'on déposera le
13 formulaire, ça pourrait être visible, mais c'est
14 déjà visible de la réponse qu'on a donnée à l'AQCIE
15 à ce moment-là. C'est des livrables, ils sont
16 mesurables, ils sont... Donc, éventuellement, ça se
17 retrouve... le Distributeur représente sa clientèle
18 et donc c'est à travers son personnel que, nous, on
19 va chercher l'input qu'on a de besoin, mais ce sont
20 des livrables qui sont mesurables et concrets.
21 Donc, pour nous, c'est très objectif, mais ça ne
22 vient pas directement des clients ultimes que je
23 représente. Le Distributeur est un peu comme le
24 messenger entre nous puis le Transporteur?

25 (15 h 05)

1 R. Bien, en fait, c'est plus qu'un messenger, je vous
2 dirais, parce qu'il y a une partie... C'est vrai
3 que le Transporteur n'a pas de lien direct avec la
4 clientèle.

5 Q. **[259]** Absolument pas.

6 R. Donc, ce sont les délégués commerciaux en
7 distribution qui ont accès à la clientèle et
8 évidemment au service à la clientèle qui parlent
9 aux clients à moyenne et basse tension. Et donc,
10 sauf peut-être en exploitation, il y a peut-être
11 des cas où on parle aux clients. Mais pour
12 l'essentiel, le Transporteur n'a pas de relation
13 avec la clientèle finale.

14 Donc, le Distributeur connaît sa clientèle,
15 connaît ses besoins et sait que, quand on doit
16 faire des interventions sur le réseau, qu'on les
17 planifie comme il faut pour faire le minimum
18 d'impact sur la clientèle et d'assurer le maximum
19 de continuité de service et de satisfaction de la
20 clientèle ultimement. Et donc, on se fie sur les
21 intrants et sur la rétroaction qu'on a du
22 Distributeur pour faire toutes nos activités.

23 Q. **[260]** Et, ça, évidemment on va voir évidemment les
24 formulaires. On va les avoir bientôt, je présume.

25

1 Mme WAHIBA SALHI :

2 R. Si je peux rajouter un petit complément par rapport
3 à ça. C'est que l'évaluation qui est faite par
4 notre client, le Distributeur, vis-à-vis du service
5 qu'on lui rend à lui et ultimement à la clientèle,
6 nous autres, tout le monde ici, si, nous, on n'est
7 pas content, on va le faire savoir à HQD. Je ne
8 pense pas que HQD va être content puis il va
9 attribuer une bonne note au Transporteur si c'est
10 le Transporteur qui fait en sorte que le client
11 ultime n'est pas content.

12 Donc, l'important, l'important pour nous en
13 tant que Transporteur, c'est d'offrir un service
14 fiable à la clientèle au sens large, mais à la
15 clientèle qui sont nos propres clients. Puis si le
16 Distributeur a un « feedback » de la clientèle
17 ultime consommatrice au Québec, si le Transporteur
18 est à l'origine de l'insatisfaction de cette
19 clientèle, on va le savoir.

20 Q. **[261]** Merci. J'en arrive maintenant, je reviens à
21 votre présentation d'aujourd'hui, B-0203,
22 présentation PowerPoint page 9. C'est peut-être une
23 incompréhension de ma part, mais je voudrais
24 simplement être rassuré. La première phrase
25 « choix, pondération et cibles des indicateurs,

1 satisfaction de la clientèle ». Là, on dit :

2 La pondération conjointe de vingt-cinq
3 pour cent (25 %) est appropriée.

4 Et entre parenthèses, je vois « AQCIE-CIFQ,
5 AHQ-ARQ, OC ». Est-ce qu'on est indiqué dans cette
6 parenthèse-là pour signifier que, selon vous, on
7 est d'accord avec cette pondération-là?

8 M. YANNICK VENNES :

9 R. Non, c'est l'inverse. C'est l'inverse. C'est en
10 réponse à. Oui.

11 Q. **[262]** O.K. Ça va. En réponse à nos critiques. O.K.

12 Mme WAHIBA SALHI :

13 R. On a écrêté le texte pour le bénéfice de la
14 présentation.

15 Q. **[263]** Ça m'avait frappé parce que j'ai dit, voyons,
16 qu'est-ce qu'on fait là nous autres. O.K. Je vous
17 remercie. Ça me rassure.

18 Enfin, je voudrais vous amener à
19 l'expertise, pièce C-AQCIE-CIFQ-0018, à l'expertise
20 de PEG, à la page 47. Ça va?

21 R. C'est bon, on est rendu.

22 Q. **[264]** Vous avez le document?

23 R. Oui.

24 Q. **[265]** Au bas de la page 47, on a la description des
25 propositions alternatives de PEG aux indices...

1 pour la pondération des indicateurs de qualité de
2 service. Et on dit :

3 The weight...

4 C'est le premier bullet.

5 The weight on the safety metrics and
6 the customer satisfaction surveys
7 should each be reduced to 15%.

8 (15 h 10)

9 Quinze pour cent (15 %).

10 A reliability and availability
11 category should be established that
12 has a 70 % weight. Metrics in this
13 category would have equal weights.

14 Donc, « reliability » et « availability », pour le
15 docteur Lowry, semblent... revêtent une plus grande
16 importance que, par exemple, la satisfaction de la
17 clientèle, par exemple. Est-ce que vous avez des
18 commentaires à formuler à l'égard de cette contre-
19 proposition?

20 Mme DOMINIQUE CHARTIER :

21 R. Écoutez, je pense que nous allons tout simplement
22 réitérer l'importance, pour nous, de refléter de
23 façon égale l'ensemble des quatre champs. Donc,
24 nous avons bien entendu, mais ce serait notre
25 commentaire.

1 Q. **[266]** Alors écoutez, ça termine. Je ne sais pas si
2 j'ai dépassé mon temps.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Pas beaucoup, pas beaucoup. Quelques minutes.

5 Me GUY SARAULT :

6 Merci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Merci.

9 Me GUY SARAULT :

10 Alors, je ne sais pas si le banc a des questions à
11 mon endroit.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Non, ça va. Je vais avoir une question à maître
14 Neuman, par contre, parce qu'il est trois heures
15 quart (3 h 15), il avait indiqué trente minutes (30
16 min). Si vous êtes capable de faire ça en trente
17 minutes (30 min), on va vous entendre. Je sais
18 qu'il est tard. À moins que vous me dites que vous
19 ayez besoin d'une petite pause de cinq minutes.

20 Me DOMINIQUE NEUMAN :

21 Euh... moi, personnellement ça va, mais... Et je
22 suis prêt à faire ça en moins de trente minutes (30
23 min).

24 Me YVES FRÉCHETTE :

25 Les témoins nous disent qu'une petite pause serait

1 salutaire.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 On va prendre un cinq minutes, on va revenir à et
4 vingt.

5 Me DOMINIQUE NEUMAN :

6 Et juste pour information, dans la planification de
7 l'audience j'avais indiqué que j'avais un conflit
8 d'horaire pour lundi, c'est résolu, donc je serai
9 là lundi.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Ah, parfait. Alors je voulais juste être sûre qu'on
12 passe tout le monde selon les...

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 Oui, c'est ça. Puis j'avais...

15 LA PRÉSIDENTE :

16 ... les disponibilités, là.

17 Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 ... j'avais également annoncé qu'il y aurait...

19 Me YVES FRÉCHETTE :

20 On peut recommencer lundi.

21 Me DOMINIQUE NEUMAN :

22 J'avais égale... Oui. J'avais également annoncé
23 qu'il y avait certains amendements au rapport, j'en
24 ai fait part à mon confrère, mais...

25

1 Me YVES FRÉCHETTE :
2 Il n'y avait pas de souci.
3 Me DOMINIQUE NEUMAN :
4 ... il y aura un rapport qui...
5 LA PRÉSIDENTE :
6 O.K.
7 Me DOMINIQUE NEUMAN :
8 ... qui présente certains amendements. O.K. Merci.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 Mais si on est capable... en fait, c'est parce que
11 là on prend du retard, puis là j'ai ma contrainte
12 anglais/français, là.
13 Me DOMINIQUE NEUMAN :
14 O.K.
15 LA PRÉSIDENTE :
16 Alors...
17 Me DOMINIQUE NEUMAN :
18 O.K. Alors à dans cinq minutes.
19 Me YVES FRÉCHETTE :
20 Pas de souci, pas de souci.
21 LA PRÉSIDENTE :
22 Cinq minutes.
23 Me YVES FRÉCHETTE :
24 Cinq minutes.
25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 À et vingt. Voilà.

3 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

4 REPRISE DE L'AUDIENCE

5

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Alors rebonjour, Maître Neuman, désolée de vous
8 contraindre à faire ça à quinze heures vingt (15 h
9 20), puis en plus je vais vous dire à quatre heures
10 (4 h), nous, il faut qu'on quitte. Alors il faut...
11 il faut... on va essayer de se tenir au trente
12 minutes (30 min), mais voilà.

13 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 Q. **[267]** Je vous remercie, mais c'est pas grave. Et
15 donc, dans la mesure où là je maintiens, je suis
16 capable de maintenir l'attention de tout le monde
17 dans la salle, en avant puis en arrière, donc ça...
18 Alors je vous souhaite le rebonjour, Madame la
19 Présidente, Messieurs les Régisseurs. Bonjour,
20 Messieurs, Mesdames. Dominique Neuman pour
21 Stratégies énergétiques et l'Association québécoise
22 de lutte contre la pollution atmosphérique. Je vais
23 d'abord vous poser une question concernant
24 l'indicateur de satisfaction du client Hydro-Québec
25 Distribution. Et je sais qu'il y a eu plusieurs

1 questions là-dessus, notamment quant au
2 questionnaire. D'abord, je n'ai pas très bien
3 compris qui, au sein d'Hydro-Québec Distribution,
4 répond à ce questionnaire. Est-ce que c'est
5 plusieurs personnes ou c'est une seule personne qui
6 coordonne les réponses? Comment est-ce que ça
7 fonctionne?

8 (15 h 25)

9 M. YANNICK VENNES :

10 R. C'est plusieurs personnes qui répondent. Donc, ce
11 que j'expliquais... je crois que c'est à maître
12 Hamelin ce matin, c'est que le questionnaire est
13 envoyé à quatre... j'ai dit quatre directions, mais
14 je pense que c'est cinq, là, chez le Distributeur.
15 Il y a des gens qui se sont rajoutés. Et donc, sur
16 les sur les sujets particuliers, il y a des
17 sections particulières qui sont assignées à
18 certains relevants du côté du Distributeur.

19 Donc, par exemple, je pense aux gens de la
20 planification. Donc, la partie dans les ententes
21 sectorielles qui traite de planification est
22 envoyée aux gens de planification du réseau chez le
23 Distributeur. Donc, il y a cinq (5) ou six (6)
24 équipes qui peuvent être impliquées à travers
25 quatre (4) directions, quatre (4) ou cinq (5)

1 directions.

2 Q. **[268]** Et quand vous dites aux gens, que c'est
3 envoyé aux gens, ultimement c'est le directeur de
4 cette direction...

5 R. Tout à fait. Oui. Oui. Oui.

6 Q. **[269]** ... qui va vous répondre?

7 R. Oui. Oui. Le questionnaire est d'abord et avant
8 tout envoyé aux directeurs, au pluriel, et à ses
9 relevants qui, on le pense, vont être en charge de
10 compiler les résultats.

11 Q. **[270]** Et quand on lira le questionnaire que vous
12 allez déposer en réponse à l'engagement, on verra
13 clairement sur ce texte à qui s'est adressé? On
14 pourrait le comprendre?

15 R. Oui. Oui. Tout à fait. Oui.

16 Q. **[271]** O.K. Est-ce que ce questionnaire qui est
17 envoyé à Hydro-Québec Distribution, est-ce que, par
18 hasard, c'est le même que celui qui sert à établir
19 la conformité aux objectifs corporatifs d'Hydro-
20 Québec, qui servent aux fins de la rémunération
21 incitative? Est-ce que c'est le même questionnaire?

22 R. Euh... Je ne crois pas qu'il y ait de liens entre
23 les deux... entre le questionnaire et le
24 questionnaire, mais peut-être que Dominique a
25 quelque chose à dire là-dessus.

1 Mme DOMINIQUE CHARTIER :

2 R. En ce qui concerne le volet satisfaction de la
3 clientèle et des objectifs rémunérables, il peut y
4 avoir d'une année à l'autre une fluctuation dans le
5 contenu. Puis je ne parle pas du contenu du
6 questionnaire, mais écoutez on pourrait vérifier
7 là. À ma connaissance, il y a effectivement un...
8 Le questionnaire est utilisé aussi à ces fins-là,
9 en tout cas pour l'année deux mille dix-huit
10 (2018).

11 Q. **[272]** O.K. Ce que vous appelez « À ces fins-là »,
12 c'est les fins corporatives?

13 R. Exact.

14 Q. **[273]** Les fins de l'objectif corporatif?

15 R. Exact.

16 Q. **[274]** O.K.

17 R. En tout cas, pour là, je vous réponds pour deux
18 mille dix-huit (2018). Et on pourrait vérifier là
19 pour les autres années, mais pour deux mille dix-
20 huit (2018), c'est...

21 Q. **[275]** C'est le même questionnaire, c'est le...

22 R. Si on parle... Oui. Effectivement.

23 Q. **[276]** D'accord. Donc, un peu pour faire un suivi
24 sur les questions que l'AQCIE-CIFQ vous a posées il
25 y a quelques minutes, quant au fait que c'est

1 Hydro-Québec Distribution qui vous répond elle-même
2 et non pas les clients d'Hydro-Québec Distribution,
3 l'effet de cette manière de procéder, c'est que les
4 réponses qui sont fournies sur ce questionnaire,
5 ultimement, auront un effet sur la rémunération
6 incitative des cadres et employés d'Hydro-Québec
7 TransÉnergie?

8 R. Ce que je vous mentionnais tout à l'heure...

9 Q. **[277]** O.K., oui.

10 R. Je vous ai parlé de l'année deux mille dix-huit
11 (2018).

12 Q. **[278]** Oui.

13 R. Ça ne veut pas dire que pour les objectifs
14 rémunérables ce sera la même chose.

15 Q. **[279]** Oui.

16 R. Les objectifs rémunérables...

17 Q. **[280]** Oui.

18 R. ... changent d'une année à l'autre. Donc, ça peut
19 être différent.

20 Q. **[281]** Oui. C'est ça, mais ce que les directeurs
21 d'Hydro-Québec Distribution répondent sur ce
22 questionnaire aura un effet sur la rémunération des
23 cadres et employés d'Hydro-Québec TransÉnergie pour
24 cette année-là puisqu'on n'a pas vérifié les autres
25 années, mais pour cette année-là?

1 R. À ma compréhension. Oui.

2 Q. **[282]** Je vais poser une question suivante
3 concernant l'indice de satisfaction des clients
4 point à point. Je comprends que c'est un
5 questionnaire différent qui leur est adressé,
6 évidemment, et c'est le même questionnaire qui est
7 adressé à tous les clients de point à point. C'est
8 bien ça, oui? Est-ce que le questionnaire, pour cet
9 indice de satisfaction des clients point à point,
10 est-ce qu'il est envoyé à tous les clients de point
11 à point? Ou à un échantillon de ceux-ci, mais vous
12 avez pas beaucoup de tels clients?

13 M. YANNICK VENNES :

14 R. Oui. Alors, je crois qu'il y a quelque chose dans
15 les DDR à ce sujet-là, mais en deux mots là, c'est
16 qu'on envoie le questionnaire à tous les clients
17 actifs, tous les clients point à point actifs sur
18 le réseau. Donc, c'est un sous-ensemble. Il y a,
19 peut-être... Je suis peut-être... Je ne me souviens
20 plus du chiffre exact, mais environ vingt-cinq (25)
21 clients point à point. Et ça fait huit (8) ou dix
22 (10) clients qui peuvent être actifs dans une année
23 donnée. Donc, on envoie les clients à ces clients
24 actifs-là.

25 Q. **[283]** « Actifs », c'est-à-dire ceux qui ont fait

1 une réservation de capacité pendant l'année en
2 question?

3 R. C'est ça. À qui on a émis une facture là, on va
4 dire ça comme ça.

5 (15 h 30)

6 Q. **[284]** O.K. Oui. Ça va. Et la totalité des... Ça
7 inclut ceux qui ont seulement une convention-cadre,
8 mais qui n'ont pas fait de réservation de capacité,
9 c'est ça?

10 R. Non, mais ce que je veux dire, c'est... Oui, bien
11 ceux-là nécessairement reçoivent une facture là
12 s'ils ont... Non. Excusez-moi. S'il y a une
13 réservation de long terme, ils ont nécessairement
14 une facturation qui vient avec là, mais...

15 Q. **[285]** Oui.

16 R. ... pour ceux qui ont une convention-cadre, mais
17 qui n'en font pas l'utilisation...

18 Q. **[286]** Oui. Oui.

19 R. ... bien, ils sont considérés inactifs...

20 Q. **[287]** O.K.

21 R. ... pour les fins de l'évaluation.

22 Q. **[288]** D'accord. Une fois...

23 R. J'aimerais juste, si vous me permettez, j'ai dit
24 quelque chose ce matin puis je voudrais faire une
25 petite précision sur une chose que j'ai dite ce

1 matin en rapport avec le point à point, Hydro-
2 Québec Distribution était un client point à point
3 et... donc, je ne sais pas si vous avez des
4 questions là-dessus, mais j'avais mentionné
5 qu'Hydro-Québec Distribution était un client point
6 à point, et j'ai eu l'occasion de faire une petite
7 vérification sur l'heure du dîner à ce sujet-là et
8 donc, sans rentrer dans la mécanique de la
9 programmation puis du fonctionnement du site OASIS
10 là, ce que je voulais dire, c'est que le
11 Distributeur fait l'utilisation des services de
12 transport pour des fins d'importation d'énergie...

13 Q. **[289]** Hum, hum.

14 R. ... qui sont de la nature du point à point, mais
15 c'est fait sous le couvert de HQD comme étant la
16 charge locale. O.K. Donc, je voulais, je voulais
17 faire cette précision-là. Il le fait à titre de
18 client partie 4 et puis donc soit il n'est pas...
19 il n'y a pas d'extra à payer pour faire
20 l'utilisation des interconnexions. Et ça, je
21 voulais faire cette petite...

22 Q. **[290]** D'accord.

23 R. ... cette petite précision-là.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Q. **[291]** Vous venez de vous enlever douze (12)

1 questions.

2 R. Ah!

3 Me DOMINIQUE NEUMAN :

4 Q. **[292]** Oui. Et donc Hydro-Québec Distribution ne
5 fait pas partie des huit à dix (10) clients actifs
6 de point à point dont vous venez de faire mention,
7 c'est ça?

8 R. Exact. À ça, je dirais, plus maintenant parce qu'il
9 le faisait...

10 Q. **[293]** Oui.

11 R. ... jusqu'en deux mille seize (2016).

12 Q. **[294]** Oui. O.K.

13 R. Mais, maintenant, on le fait à l'intérieur du
14 formulaire et c'est plus logique comme ça parce que
15 ça fait, ça donne une vue d'ensemble des activités.

16 Q. **[295]** O.K. Lorsque vous recevez vos réponses aux
17 huit à dix (10) questionnaires, à des clients de
18 point à point actifs, est-ce que vous accordez le
19 même poids, la même pondération à l'ensemble de ces
20 réponses des huit à dix (10) clients?

21 R. Tout à fait, chaque client a un poids égal.

22 Q. **[296]** O.K. Malgré le fait que parmi les clients de
23 point à point, il y en a qui peuvent avoir des
24 réservations, des volumes de réservations de
25 capacités très différentes, que ce soit Hydro-

1 Québec Production d'une part et tous les autres
2 d'autre part.

3 R. Tout à fait. C'est un choix, c'est... on le fait
4 comme ça parce que c'est plus équitable envers tous
5 nos clients et qu'on ne voit pas de raison de faire
6 autrement, là.

7 Q. **[297]** D'accord. Vous dites que c'est plus
8 équitable. En quoi c'est plus équitable?

9 R. Bien, parce qu'un client, un client point à point
10 qui fait de l'utilisation occasionnelle du service
11 a des besoins qui lui sont particuliers quand même.
12 C'est pas parce qu'il n'y a pas de convention ou de
13 réservation à long terme et donc qu'il n'a pas
14 le... pour toutes sortes de raisons qui lui
15 appartiennent, ne fait pas de réservation à long
16 terme, il y a quand même de l'activité commerciale
17 sur le réseau, il a des besoins auxquels le
18 Transporteur doit répondre, et donc on essaie
19 d'aller chercher la plus grande diversité
20 d'opinions à travers la clientèle.

21 Q. **[298]** O.K. Et pour élaborer là-dessus, puis là je
22 reviens à ce dont nous faisons mention dans nos
23 recommandations à notre mémoire, il n'y a pas un
24 problème d'iniquité entre le fait que donc que vous
25 accordez la même pondération aux douze (12)

1 indicateurs de satisfaction de clientèles que ce
2 soit à la charge locale et le point à point, donc
3 j'imagine. Donc, on a cinquante pour cent (50 %) à
4 la clientèle de la charge locale, cinquante pour
5 cent (50 %) à la clientèle de point à point, à
6 l'intérieur de laquelle c'est la même proportion
7 entre les clients point à point. Vous ne trouvez
8 pas globalement...

9 R. Bien...

10 Q. **[299]** ... qu'il y a un problème pour...

11 R. Bien, non justement.

12 Q. **[300]** ... cette partie globale des indicateurs de
13 satisfaction de la clientèle?

14 R. Non. Je ne trouve pas qu'il y a des problèmes
15 d'iniquité entre les clients, là. En fait, ce
16 serait à l'inverse, je crois, si on devait aller
17 utiliser d'autres mécanismes dont celui que votre
18 intervenant, votre client propose là.

19 Ici, les revenus du Transporteur
20 représentent, t'sais, ils sont divisés en deux
21 parties là, la partie HQD, c'est quatre-vingt-huit
22 pour cent (88 %) des revenus et la partie point à
23 point environ douze pour cent (12 %) là. Et du
24 douze pour cent (12 %), le Producteur en représente
25 la vaste majorité aussi, là. Donc, s'il fallait

1 qu'on y aille avec... t'sais, il faut trouver
2 quelque chose qui nous permette d'aller chercher
3 l'ensemble des points de vue disponibles parmi nos
4 clients et d'avoir à l'intérieur de la clientèle
5 point à point, d'avoir une pondération égale pour
6 tous les clients nous apparaît être la façon la
7 plus équitable, j'allais dire « noble » mais je
8 n'irai pas jusque-là, mais d'aller chercher
9 l'appréciation de la clientèle.

10 (15 h 35)

11 Maintenant, entre les deux types de
12 clients, bien, le même argument prévaut en quelque
13 part aussi parce qu'on cherche à donner une voie
14 qui soit quand même correcte pour l'ensemble de nos
15 clients, l'ensemble des catégories de clients. Et
16 on considère que donner un poids égal aux deux
17 indicateurs est tout à fait correct de ce point de
18 vue-là.

19 Q. **[301]** A fortiori pourquoi ne pas avoir inclus les
20 clients inactifs? Il n'y a pas des questions dans
21 le questionnaire qui pourraient les concerner quand
22 même?

23 R. Bien, disons que, en quelque part, s'ils sont
24 inactifs, c'est parce qu'ils ont des raisons
25 commerciales d'être inactifs.

1 Q. [302] Oui. Mais il n'y a pas des questions qui les
2 concernent sur lesquelles ils auraient...

3 R. Bien, sûrement, là, mais un client qui est inactif,
4 il n'appelle pas son délégué commercial. Il ne fait
5 pas de réservation dans le site OASIS. Donc,
6 présumément, il ne va pas regarder ce qui est
7 disponible comme information dans OASIS. T'sais, il
8 y a peu de... il y a une limitation... T'sais, il
9 n'y a pas d'interaction. Donc, c'est pour ça que...
10 On veut bien, on aimerait ça qu'il y ait plus de
11 clients qui soient actifs sur le réseau, mais ça
12 dépend de leurs besoins commerciaux aussi.

13 Mme DOMINIQUE CHARTIER :

14 R. Si je peux ajouter juste un élément. Son expérience
15 client peut aussi dater. Donc, nous, les processus
16 sont mis à niveau régulièrement. Donc, ce qu'on
17 veut, c'est aller chercher beaucoup plus le point
18 de vue de nos clients. Puis j'insiste sur le point
19 de vue des clients. Je dirai que le Transporteur
20 met beaucoup d'énergie sur l'aspect technique. Mais
21 je pense que c'est pour ça aussi d'ailleurs qu'on a
22 donné un pointage de vingt-cinq pour cent (25 %) à
23 l'ensemble de la catégorie. Il nous apparaît
24 important d'aller chercher justement la vision du
25 client de ce qu'on regarde techniquement chez nous.

1 Il peut y avoir à un moment donné un
2 événement qui survient où on a l'impression d'avoir
3 fait toutes les bonnes choses sur le plan technique
4 mais où le client peut, lui, avoir une opinion un
5 peu différente. Alors, c'est pour ça que ça nous
6 paraît vraiment très important d'aller chercher ce
7 point de vue-là et puis avec en plus la vision
8 d'équité entre nos clients point à point et la
9 charge locale aussi.

10 Q. **[303]** Je passe à un autre aspect.

11 Mme WAHIBA SALHI :

12 R. Excusez-moi! Avant d'aller plus loin...

13 Q. **[304]** Oui. D'accord. Absolument.

14 R. Je vous dirai, c'est un peu la même philosophie
15 qu'on a appliqué à travers l'ensemble des champs.
16 On se fait poser la question : Pourquoi vous
17 accordez vingt-cinq pour cent (25 %) à chacun des
18 champs? C'est un peu dans le même sens de ce que
19 vient de dire ma collègue. On est dans un premier
20 MRI. On est soucieux de l'importance de la mesure
21 de chacun de ces champs-là. On est soucieux des
22 résultats obtenus dans chacun de ces champs-là. Je
23 vous dirai que ne pas donner suffisamment de poids
24 à un indicateur, ça peut même amener ultimement, je
25 ne dirai pas que c'est ça que le Transporteur va

1 faire, ça pourrait amener même ultimement de
2 délaissé ce champ-là au profit des autres champs
3 pour aller chercher ces gains d'efficience, O.K.,
4 donc ces gains découlant de l'efficience mise en
5 place. Donc, le volet de venir pondérer puis de
6 diminuer puis de donner moins de poids à certaines
7 catégories peut amener des comportements non
8 souhaitables d'un point de vue maintien de la
9 qualité, mesure du maintien de la qualité du
10 service.

11 Q. [305] Je comprends ça, mais vous avez une
12 expérience avec les indicateurs des objectifs
13 corporatifs. Et au cours des années, vous avez
14 continuellement fait varier les poids relatifs des
15 différents indicateurs en fonction de votre
16 meilleur jugement, en fait du meilleur jugement de
17 la personne qui a établi ces objectifs corporatifs.
18 Donc, ne pouviez-vous pas utiliser cette expérience
19 pour voir s'il n'y avait pas lieu de moduler les
20 voies respectives des quatre champs?

21 Mme DOMINIQUE CHARTIER :

22 R. Si je peux me permettre. Dans le contexte des
23 objectifs corporatifs auxquels vous faites
24 référence, c'est beaucoup en fonction des défis
25 qu'on a annuellement, en fonction des enjeux qui se

1 présentent annuellement. Là, on est vraiment dans
2 un contexte d'un MRI, donc dans un contexte qui
3 nous permet d'aller voir si la qualité de service
4 se maintient. Donc, c'est vraiment deux démarches
5 assez différentes. Je pense que c'est important
6 d'apporter cette précision-là. Ce qu'on veut, c'est
7 une simplicité, une continuité une cohérence aussi
8 à travers les choix qu'on a fait des indicateurs et
9 surtout aussi en fonction de la pondération, comme
10 insistait madame Wahiba.

11 (15 h 40)

12 Q. **[306]** D'accord, je vous remercie. Nous avons été
13 remplis de joie lorsque nous avons entendu, venant
14 de la Formation de la Régie, une suggestion
15 d'ajouter certains indicateurs supplémentaires que
16 nous préconisons depuis une bonne décennie dans
17 différents dossiers, on pensait que c'est... que
18 l'espoir n'existait plus. Et notre espoir a été
19 ravivé, donc il y a eu des suggestions de la part
20 de la Formation d'ajouter éventuellement des
21 indicateurs de superficie en hectare des
22 surfaces... des surfaces traitées à l'aide de
23 phytocides, quant aux déversements d'huile, quant
24 au nombre d'heures de maintenance.

25 Si jamais il arrivait que ces indicateurs

1 s'ajoutent au calcul de l'IMQ, de votre indice aux
2 fins du présent mécanisme, est-ce que ma
3 compréhension est exacte que ça pourrait être un
4 cinquième champ, que vous regrouperez ces
5 indicateurs supplémentaires qu'on pourrait
6 qualifier de... je ne sais pas, d'environnementaux
7 en un cinquième champ... bien au moins superficie
8 et déversement d'huile, en tout cas je veux voir
9 comment est-ce que vous voyez la chose.

10 Mme WAHIBA SALHI :

11 R. Moi, je pense que notre proposition c'est de ne pas
12 les utiliser, là.

13 Q. **[307]** O.K.

14 R. Donc, je ne pourrai pas vous dire dans quel champ
15 ils se retrouveraient. On attendra les consignes de
16 la Régie à ce sujet-là.

17 Q. **[308]** D'accord. Je vais passer à un autre aspect,
18 qui est la comparaison que nous avons faite dans
19 notre mémoire avec la manière d'intégrer les
20 indicateurs aux fins du mécanisme de traitement des
21 écarts de rendement. Et nous avons fait une
22 comparaison avec Énergir. Vous avez pris
23 connaissance de cet aspect de notre proposition et
24 je m'excuse d'avance puisque l'équation utilisée
25 par Énergir est... nous parlons de cette équation,

1 mais en raison d'un problème de mise en forme qui
2 fait partie de l'amendement au rapport, l'équation
3 a sauté, mais on a la référence, on peut aller
4 trouver cette équation. Est-ce que vous voyez à
5 quoi je fais référence?

6 R. Pouvez-vous nous diriger à une page de votre...

7 Q. **[309]** Attendez un petit instant. Je ne l'ai pas
8 ici, je voulais juste vérifier. Oui, ce sont les
9 pages 21 et suivantes de notre mémoire C-SÉ-AQLPA-
10 004. Essentiellement, nous avons souligné que la
11 méthode d'intégration... de prise en compte de ces
12 indicateurs employés par Énergir procurait une
13 probabilité d'atteinte de cent pour cent (100 %) de
14 vos gains, selon ce mécanisme, plus forte que ce
15 que vous proposez, qui est de l'ordre... ce
16 serait... vous auriez à peu près, statistiquement,
17 quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) de chances
18 d'atteindre cent pour cent (100 %) de vos gains
19 selon votre méthode et la méthode proposée par
20 Énergir, historiquement, donnait une probabilité
21 d'atteinte beaucoup plus grande. Et nous nous
22 inquiétions des effets pervers que cela pouvait
23 provoquer si... si vous avez de moindres grandes
24 chances d'atteindre cent pour cent (100 %) du gain.
25 Peut-être que vous délaisseriez vos efforts. Donc,

1 est-ce que vous pourriez peut-être commenter là-
2 dessus? Mais je vois d'après... parce que vous
3 n'êtes pas familiers avec notre proposition puisque
4 je vois que vous êtes en train de...

5 R. C'est exactement ça qu'on essaye de...

6 Q. **[310]** ... comme de la découvrir pour la première
7 fois, donc...

8 R. Non, on ne la découvre pas, sauf que les chiffres
9 qui sont là on n'a pas pu les...

10 Q. **[311]** O.K. D'accord.

11 R. ... les reconstruire nous-mêmes pour voir si...

12 Q. **[312]** D'accord.

13 R. ... l'exercice... en fait, on n'a pas pu refaire
14 l'exercice nous-mêmes, donc on essaye de voir
15 comment vous répondre sans avoir fait l'exercice.

16 (14 h 45)

17 Q. **[313]** O.K. Mais est-ce que vous voyez un avantage à
18 ce que le mode de traitement des indicateurs dans
19 le mécanisme, le mécanisme de traitement des écarts
20 de rendement, que celui-ci vous offre une plus
21 grande capacité et d'atteindre votre cent pour cent
22 (100 %) de partage des gains. Est-ce que vous voyez
23 un avantage au niveau de l'effet que ça a sur la
24 qualité du service?

25 R. En fait, je vous dirai, je ferai plus une réponse

1 philosophique.

2 Q. **[314]** Ça va. Oui.

3 R. C'est clair que des écarts de rendement, si on les
4 faits en mettant en place de l'efficience, c'est-à-
5 dire, si on fait des gains d'efficience puis qu'il
6 y a des écarts de rendement qui sont générés,
7 idéalement, il faudrait qu'on soit incités à faire
8 ces gains d'efficience pour générer ces écarts
9 positifs de rendement.

10 Q. **[315]** Oui.

11 R. Donc, c'est clair, c'est l'objectif même, je pense.

12 Q. **[316]** Oui.

13 R. C'est l'essence même d'avoir un MTÉR conditionnel à
14 l'atteinte de...

15 Q. **[317]** Hum, hum.

16 R. Au maintien de la qualité du service.

17 Q. **[318]** Hum, hum.

18 R. Effectivement, plus on serait rétribué pour les
19 efforts faits, plus on aurait des efforts à le
20 faire, c'est normal ça.

21 Q. **[319]** O.K.

22 R. C'est tout à fait normal. Je pense que c'est la
23 situation qui arrive dans la vie de tous les jours
24 là. Quand on fait des efforts puis qu'on est
25 rétribué, c'est une petite tape dans le dos, on

1 continue à faire des efforts.

2 Q. **[320]** O.K.

3 R. Donc, effectivement, un système qui reconnaît les
4 efforts fournis par le Transporteur pour générer
5 ces gains, ces écarts-là de rendement. Donc
6 l'efficience reconnue, bien, c'est clair que ça va
7 inciter le Transporteur à en faire davantage.

8 Q. **[321]** O.K. Alors, ceci termine mes questions. Donc,
9 il reste encore un quart d'heure, donc pour faire
10 autre chose. O.K. Merci bien.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Oui. Et je dois vous donner une étoile parce que
13 vous avez repris la pondération avec douze point
14 cinq (12,5 %) et non pas douze point vingt-cinq
15 (12,25 %), dans votre mémoire. Alors, voilà.

16 Me DOMINIQUE NEUMAN :

17 On avait trouvé l'erreur, je pense.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Alors, je vous remercie tout le monde. Merci
20 beaucoup Maître Neuman. Avant de quitter, Maître
21 Sarault, je vous demanderai de regarder avec les
22 gens de l'AHQ-ARQ, c'est parce que je vois que
23 maître Cadrin n'est pas là, mais monsieur Raymond y
24 est. Juste pour savoir, lundi, s'il vaut mieux
25 passer l'AHQ-ARQ avant votre preuve ou commencer

1 votre preuve, la suspendre, passer l'AHQ-ARQ puis
2 recommencer avec vous? Alors, ça ne me semble pas
3 nécessairement efficient de couper votre preuve?

4 Me GUY SARAULT :

5 Docteur Lowry aimerait mieux aller après eux,
6 commencer après eux, plutôt que d'être coupé.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 O.K.

9 Me GUY SARAULT :

10 Parce que c'est toujours plate ça. On commence
11 quelque chose puis après ça il faut se remettre
12 dedans.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Oui. Ça brise le rythme, alors...

15 Me GUY SARAULT :

16 Ça brise le rythme, effectivement.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Alors, je vous remercie beaucoup.

19 Me GUY SARAULT :

20 Mais est-ce que... Si, évidemment, il reste le
21 contre-interrogatoire du panel 6 par la Régie.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Oui.

24 Me GUY SARAULT :

25 Ça va être la première chose.

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Oui.
3 Me GUY SARAULT :
4 Après ça, il va y avoir la preuve de l'AHQ.
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Oui.
7 Me GUY SARAULT :
8 Après ça, il va y avoir la preuve du docteur Lowry.
9 LA PRÉSIDENTE :
10 Oui. Exactement.
11 Me GUY SARAULT :
12 Puis on espère compléter...
13 LA PRÉSIDENTE :
14 On espère la terminer lundi.
15 Me GUY SARAULT :
16 Oui.
17 LA PRÉSIDENTE :
18 Évidemment, mais les choses glissent un petit peu
19 là en ce moment-là. Alors, j'espère qu'on sera en
20 mesure de tout compléter lundi.
21 Me GUY SARAULT :
22 Puis mardi, j'ai mon autre panel.
23 LA PRÉSIDENTE :
24 Oui. Avec monsieur Vézina.
25

1 Me GUY SARAULT :
2 Monsieur Vézina puis maître Allard.
3 LA PRÉSIDENTE :
4 Exactement.
5 Me GUY SARAULT :
6 Et Paul Paquin.
7 LA PRÉSIDENTE :
8 En fait, votre panel francophone. On va l'appeler
9 comme ça.
10 Me GUY SARAULT :
11 O.K. Mon panel francophone.
12 LA PRÉSIDENTE :
13 Alors, vous avez votre panel francophone mardi.
14 Me GUY SARAULT :
15 Est-ce qu'on serait les premiers, nous autres?
16 LA PRÉSIDENTE :
17 Vous seriez les premiers mardi, suivis de la FCEI.
18 Si je regarde mon calendrier...
19 LA GREFFIÈRE :
20 Oui, mais mardi, il y a aussi OC.
21 LA PRÉSIDENTE :
22 Oui, mais FCEI passe, alphabétiquement parlant,
23 avant OC. Alors, ça serait...
24 Me GUY SARAULT :
25 Ah bien...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Selon mon calendrier ici là, ça serait votre panel
3 francophone mardi là, je parle, après monsieur
4 Lowry.

5 Me GUY SARAULT :

6 Hum, hum.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Alors, suivi de la preuve de la FCEI, preuve de OC,
9 preuve de SÉ.

10 Me GUY SARAULT :

11 Parfait. Parce que je commençais des fois à être un
12 petit peu confus là. J'ai pris des notes sur mon
13 calendrier.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Je vais vous avouer que deux mille dix-huit (2018)
16 et deux mille dix-neuf (2019) ne s'annonce pas
17 mieux. On a passé un temps important à faire et
18 refaire, et re refaire des calendriers dans
19 notre...

20 Me GUY SARAULT :

21 Je n'en doute pas un seul instant.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Alors, voilà.

24 Me GUY SARAULT :

25 Ce n'est pas facile.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Non.

3 Me GUY SARAULT :

4 O.K.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Alors, là-dessus, je vais vous souhaiter un
7 excellent week-end tout le monde. Vous n'êtes pas
8 libérés puisqu'on se revoit lundi matin. Alors,
9 merci, à lundi matin, neuf heures (9 h).

10

11 AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

12

1 SERMENT D'OFFICE

2

3 Nous, soussignés, **RIOPEL GAGNON LAROSE & ASSOCIÉS,**
4 sténographes officiels, dûment assermentés,
5 certifions sous notre serment d'office que les
6 pages qui précèdent sont et contiennent la
7 transcription fidèle et exacte des notes
8 recueillies au moyen de l'enregistrement numérique,
9 le tout hors de notre contrôle et au meilleur de la
10 qualité dudit enregistrement, le tout, conformément
11 à la Loi.

12

13

14

15

16

17

RIOPEL GAGNON LAROSE & ASSOCIÉS