

CE QUI SUIT EST EXTRAIT DE L'AUDIENCE DU 11 AVRIL 2014

Tiré de http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/231/DocPri/R-3863-2013-A-0025-Audi-NS-2014_04_11.pdf

INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN : Bonjour, Madame Blais et Monsieur Fontaine. Je vous demanderais d'abord d'identifier et de reconnaître comme ayant été préparé par vous ou sous votre supervision le rapport de madame Brigitte Blais avec la collaboration de monsieur Fontaine pour SÉ/AQLPA qui s'intitule « Le projet de lecture à distance de HQD - examen des résultats de la Phase 1 et recommandations sur la demande d'autorisation des Phases 2 et 3 », c'est la pièce C-SÉ/AQLPA-0034 (SÉ/AQLPA-6, Document 1), et en tenant compte du fait qu'une partie de ce texte a été radié par la Régie dans une décision récente?

Mme BRIGITTE BLAIS : Oui, je l'affirme. LA PRÉSIDENTE : Madame Blais, vous allez parler un petit peu plus fort que ça s'il vous plaît.

Mme BRIGITTE BLAIS : D'accord.

LA PRÉSIDENTE : Merci.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [10] Et je vous demanderais également de reconnaître les pièces. Je vais juste les nommer par leur numéro. Les pièces afférentes auxquelles ce rapport réfère. Donc c'est les pièces : C-SÉ/AQLPA-004, 005, 006, 0029, 0030, 000, 0031, 0032 et 0035

Mme BRIGITTE BLAIS : Oui, c'est bon.

[11] D'accord. Y a-t-il des modifications que vous désirez apporter à ces pièces? Oui. Une partie de notre rapport, C-SÉ/AQLPA-0034, a été retirée aux pages indiquées par la décision D-2014-057 de la Régie de l'énergie. Et tel qu'indiqué dans la lettre du sept (7) avril deux mille quatorze (2014) du procureur de Stratégies énergétiques/AQLPA, nous allons déposer ce vendredi, aujourd'hui, une mise à jour de la liste C-SÉ/AQLPA-0008, des associations citoyennes, et une mise à jour de la compilation de C-SÉ/AQLPA-0030, des résolutions municipales. Mais il ne nous sera pas nécessaire de déposer, comme annoncé, des avis de trente (30) jours qui ont été reçus par des citoyens dans différents territoires de la Phase étant donné qu'Hydro-Québec les a admis.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Merci, Madame Blais. Je vous demanderais d'abord de décrire quelles sont vos fonctions en ce qui concerne le suivi du projet de lecture à distance d'Hydro-Québec Distribution?

Mme BRIGITTE BLAIS : Je suis responsable au sein de Stratégies énergétiques et l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique du suivi du projet Lecture à distance (LAD) d'Hydro-Québec Distribution depuis deux mille onze (2011).

Dans le cadre de mes fonctions, depuis deux mille onze (2011), je suis en contact continu, hebdomadaire et même parfois quotidien avec les différents citoyens, les autorités publiques et les différentes associations citoyennes qui, sur le terrain, récoltent les informations, rencontrent les citoyens, font des représentations et rencontrent différentes autorités dont les autorités municipales tout particulièrement, et souvent rencontrent des représentants d'Hydro-Québec au sujet des compteurs.

Dans le cadre de mes fonctions, j'ai notamment eu l'occasion de communiquer des centaines de fois depuis deux mille onze (2011) avec les représentants de ces différentes associations. Presque tous les jours, pas tous les jours, mais presque, je reçois par courriel des nouvelles informations ou communications de leur part. Je ne les lis pas toutes. Il y en a vraiment trop, beaucoup. Je suis également allé à plusieurs de leurs rencontres ainsi qu'à des rencontres sur les compteurs organisés par Hydro-Québec, particulièrement celle de Lachine.

Dès le projet pilote dans Villeray en deux mille onze (2011), j'ai rencontré donc les citoyens, les associations. Et j'ai porté une écoute attentive à leurs préoccupations. Je les ai rencontrés donc à quelques reprises pour saisir l'ampleur de leurs observations sur le terrain. J'ai surtout discuté avec les personnes à la tête des mouvements citoyens. J'ai lu une grande partie des échanges courriels. Et j'ai écouté leurs témoignages. Et je vous assure qu'il n'y a rien de superflu là-dedans. J'ai aussi pris connaissance des nombreux rapports d'autorités publiques et recherches scientifiques sur le sujet. (9h35) Lors de l'examen de la phase 1 du projet LAD de HQD devant la Régie de l'énergie au dossier 3770-2011, j'ai pris part aux audiences de la Régie et j'y ai témoigné.

[13] Me DOMINIQUE NEWMAN : Merci, Madame Blais. Nous allons d'abord aborder le suivi de la phase d'abord par des commentaires généraux sur ce suivi. Madame Blais, quels commentaires généraux avez-vous à formuler sur les rapports trimestriels du Distributeur?

Mme BRIGITTE BLAIS : Nous avons remarqué qu'il existe un problème majeur d'acceptabilité sociale du projet Lecture à distance. Ce problème majeur se reflète tant au niveau des citoyens concernés qu'au niveau des autorités municipales où ces personnes résident.

Le problème majeur d'acceptabilité sociale se traduit par le fait que des milliers de personnes ont communiqué, soit par écrit, soit oralement avec Hydro-Québec Distribution, leur refus du projet tant en ce qui concerne l'installation de compteurs nouvelle génération qu'en ce qui concerne le coût élevé de l'option de retrait et le fait que cette option ne résout pas le problème des citoyens qui sont exposés à des compteurs groupés à l'intérieur de leur logement et à proximité des endroits où des personnes se retrouvent habituellement comme un balcon, un patio, dans un garage, un atelier. Et la même chose pour les routeurs qui sont placés à proximité de différents endroits. Ce problème majeur d'acceptabilité sociale s'est également traduit par le fait que de nombreux citoyens ont physiquement bloqué l'installation de compteurs de

nouvelle génération ou omis de donner accès aux installateurs ou de prendre rendez-vous avec eux. Ce problème majeur d'acceptabilité sociale s'est également traduit par le taux élevé de participation aux différentes assemblées publiques organisées par les citoyens surtout. Il y a donc eu plus de participation aux assemblées citoyennes qu'aux assemblées au kiosque d'Hydro-Québec. Ce problème majeur d'acceptabilité sociale s'est également traduit par la soixantaine de résolutions adoptées par des municipalités qui représentent entre un point cinq (1,5 M) et deux millions (2 M) de citoyens, dont la très grande majorité demande un moratoire sur l'installation de nouveaux compteurs et très souvent demande aussi de donner suite à la résolution unanime de l'Assemblée nationale demandant la suppression des frais de retrait exorbitants. Par ailleurs, nous notons que la Régie a conclu au dossier 3770-2011 qu'il n'y avait pas de problèmes de santé démontrés en raison de l'exposition aux radiofréquences. Nous constatons cette décision et nous constatons que le présent dossier n'a pas pour objet de le remettre en question. Mes remarques qui suivent ne visent donc aucunement à remettre en question le cadre du présent dossier. Mais nous constatons aussi qu'un motif très important de non-acceptabilité sociale, un motif important qu'invoquent les citoyens et les municipalités pour s'opposer au déploiement du projet, pour demander une option de retrait sans frais exorbitants sont précisément des problèmes de santé.

Vingt-trois pour cent (23 %) des personnes qui ont déposé des observations au présent dossier invoquent personnellement des symptômes de santé suite à l'exposition à des compteurs de nouvelle génération. Ce sont des personnes qui ne se connaissent pas et qui invoquent des symptômes de santé similaires, et similaires à ceux déjà identifiés dans la littérature sur l'électrosensibilité. La Société royale du Canada, dans un rapport déposé il y a quelques jours...

LA PRÉSIDENTE : [14] Je m'excuse. Je m'excuse, Madame. Oui. [15] Je vous interromps là puis j'attendais que peut-être maître Hogue allait le faire. LA PRÉSIDENTE : Maître Neuman, il était assez clair dans la décision au tout début, D-2014-004, que ce sujet ne fait pas partie de l'analyse du présent dossier. Or, la Régie a lu les observations, quelques quatre cent dix-neuf (419) ou vingt-quatre (424) observations déposées au dossier. Nous en avons compris le sens.

Alors j'aimerais que vous soyez prudent dans les commentaires que vous allez nous apporter à cet égard-là sur ce sujet particulier.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Absolument. Nous sommes très prudents et nous n'avons pas l'intention d'aller plus loin, simplement de rapporter...

LA PRÉSIDENTE : Bien, *c'était déjà en masse loin.*

Me DOMINIQUE NEUMAN : ... les motifs, les motifs d'insatisfaction ou de préoccupations exprimées dans les écrits qui sont au dossier, les observations.

LA PRÉSIDENTE : La Commission. La Commission! Je m'excuse, mon passé me rattrape. La Régie en a pris connaissance, et c'est gentil à vous d'avoir fait un résumé, mais on était capable de le déduire nous-mêmes, de faire ces propres résumés-là et d'en tirer les conclusions qui sont appropriées. [16] Alors je vous invite à continuer, Madame Blais, mais je vous invite aussi, on va prendre en considération l'avertissement que je viens, moi, en tout cas de vous donner là-dessus.

Me DOMINIQUE NEUMAN : D'accord. Mais nous étions très conscients et madame Blais elle-même l'a mentionné que...

LA PRÉSIDENTE : Oui, je le sais, mais elle continue à en jaser. Or, on peut bien dire je ne veux pas parler de ça, mais vous savez... Puis là on tombe dedans pendant une demi-heure même si on ne voulait pas en parler. Alors c'est uniquement un simple avertissement.

Me DOMINIQUE NEUMAN : C'était pas une demi-heure, c'était simplement une parenthèse.

LA PRÉSIDENTE : C'est bien, Maître Neuman.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Merci.

LA PRÉSIDENTE : On va le prendre à ce compte-là. Merci.

Mme BRIGITTE BLAIS : Je vais... je vais m'assurer de ne pas répéter. On voulait simplement mentionner que ce problème d'acceptabilité sociale existe. Bon.

Or, plutôt que de prendre acte de ces problèmes, donc, qui sont... qui sont soulevés dans notre rapport, de les gérer et de les intégrer à sa réflexion nous constatons qu'HQD, tant dans ses rapports trimestriels de suivi que dans sa preuve sur le suivi au présent dossier, cherche à faire comme si le problème d'acceptabilité sociale n'existait pas.

Le nombre de préoccupations ou refus identifiés au rapport trimestriel ne rapporte pas les milliers de communications reçus à cet effet par HQD de la part des citoyens, mais se limite volontairement aux plaintes que monsieur Abiad d'Hydro-Québec a décrites à la séance de travail du quatorze (14) février comme étant juridiquement valides. Hydro-Québec balaye dans ses témoignages les milliers d'avis écrits reçus en accordant une importance démesurée au fait qu'une ou deux serait provenue d'en dehors du Québec. HQD a aussi indiqué avoir cessé de les comptabiliser. HQD omet de rapporter à la Régie dans ses rapports trimestriels les quelques soixante (60) municipalités qui ont adopté une résolution opposée au déploiement. Il omet de rapporter à la Régie la participation importante des citoyennes aux quelques assemblées publiques qu'elle a

organisées, en fait à la seule à la Lachine. Il y avait environ deux cent cinquante (250) personnes. Elle a plutôt choisi de cesser de tenir de telles assemblées, se limitant dorénavant à des rencontres à huis clos avec les élus municipaux et des kiosques d'information discrets et peu annoncés. HQD a réalisé un sondage de satisfaction de la clientèle, dont les questions étaient limitées aux questions d'installation, sans présenter les résultats de chacune de ces questions et en limitant le sondage auprès des seules personnes ayant reçu l'installation d'un compteur de nouvelle génération. En omettant à la population son... en omettant de la population sondée les citoyens n'ayant pas encore de tels compteurs, ainsi que ceux ayant exercé l'option de retrait et surtout en excluant ceux qui avaient refusé l'installation. Il nous semble que HQD aurait dû prendre acte des oppositions qu'elle a reçues, du problème d'acceptabilité sociale qu'elle reflète et ne pas le nier et indiquer comment elle les gérât. Le rapport trimestriel cache l'insatisfaction de la clientèle et n'indique aucunement les difficultés rencontrées sur le terrain. Il manque également de l'information sur l'adhésion à l'option de retrait, tant sur le site Web de HQ que dans la lettre de trente (30) jours que reçoivent les clients. Nous aimerions sincèrement que notre société d'État soit plus transparente, mais malheureusement elle ne l'est pas. Afin que la Régie puisse prendre une décision éclairée, je vais présenter de manière plus détaillée les nombreuses omissions du Distributeur.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [17] Alors, Madame Blais, débutons par les préoccupations et refus. Dans son suivi trimestriel se terminant le trente et un (31)... euh... le trente et un (31) décembre deux mille treize (2013) au tableau des plaintes, HQD affirme avoir reçu vingt-cinq (25) préoccupations-refus en un an de déploiement. Et elle indique également vingt-huit (28) de plus pour le trimestre de deux mille quatorze (2014). Qu'avez-vous à dire à ce sujet?

Mme BRIGITTE BLAIS : Notre preuve démontre en détails qu'HQD omet de rapporter à la Régie les plus de deux mille cinq cents (2500) avis de non consentement envoyés par les citoyens, sans compter les autres formes de refus décrits dans notre rapport, comme les affiches apposées aux compteurs, les portes barrées, les non retour d'appel aux installateurs ou à CapGemini. Les résolutions des municipalités, le vote de l'assemblée nationale, les appels au moratoire ou à la gratuité par les ONG.

Lors de la séance de travail du quatorze (14) février, monsieur Hébert de HQD a affirmé que les avis de non consentement envoyés par les citoyens n'avaient aucune validité juridique, ce qui expliquerait selon ses dires qu'HQD ne les énonce pas dans ses rapports trimestriels. Nous soumettons à la Régie qu'au-delà de la validité juridique de ces lettres presque totalement envoyées par courrier recommandé à HQD, ces lettres ont une valeur morale et éthique. Une chose est certaine, cacher à la Régie le nombre d'avis de non consentement envoyé par les citoyens empêche la Régie de porter un jugement objectif sur l'acceptabilité sociale ou non du projet et sur la qualité du service offert par HQ. Nous notons également à la Régie qu'HQD refuse depuis septembre deux mille treize (2013) de répondre aux demandes d'accès à l'information relatives au nombre d'avis de non consentement reçu par elle, tel qu'il apparaît au document de

HQD annexé aux observations D-0230 de madame Marie-Michèle Poisson. En audience, les responsables nous ont dit de ne pas avoir... ne pas avoir les moyens de comptabiliser ni de gérer tous les avis et donc d'avoir automatisé des réponses pré-formatées, ce qui ne constitue pas une manière optimale de gérer le service de cette clientèle... à cette clientèle.

D'ailleurs, de nombreuses personnes ont écrit, dans les observations, qu'elles ne se sentaient pas écoutées puisqu'elles recevaient une réponse ne tenant pas du tout compte de leur situation qu'elles avaient exprimée dans leurs lettres. Pourtant, au dossier D-0230, page 33, une communication interne de HQD indique qu'en septembre deux mille treize (2013), madame Nadia Cloutier de HQD était mandatée pour dénombrer les avis de non consentement du mois d'août deux mille treize (2013), pourquoi ne pas avoir continué, Madame la Régisseuse, c'est un indicateur fondamental, on a besoin de savoir combien de personnes refusent. Mais au-delà du nombre d'avis envoyés, il y a la raison pour laquelle tous ces clients envoient autant de lettres, c'est que ces clients, qui ne peuvent pas se tourner vers un autre fournisseur, sont mis devant un faux choix entre un compteur émetteur de radiofréquences ou une option de retrait hors de prix et inacceptable là où elle serait le plus utile, soit dans les logements ou les domiciles où il y a plusieurs compteurs.

Il n'y a aucune alternative légale pour les gens qui ne veulent ni l'un ni l'autre. Nous recommandons donc, à notre recommandation 1.1, à la Régie d'exiger de HQD qu'elle rapporte dorénavant, dans ses rapports trimestriels de suivi du déploiement de la Phase 1 du projet LAD, le nombre réel de préoccupations-refus, que ceux-ci aient été exprimés à HQD sous forme de plainte, de non-consentement, de mise en demeure, d'affiche, d'autocollant sur les compteurs, de refus d'accès aux installateurs, de refus de prise de rendez-vous ou sous forme de refus verbal, exprimé par téléphone ou sur place, ou toute autre forme d'expression de refus du client. Le nombre de cas que CapGemini a remis à HQD après échec de l'installation devrait également être rapporté distinctement.

Il est anormal que cette comptabilisation ne soit pas rapportée. Chaque rapport trimestriel de suivi du déploiement de la Phase 1 du projet LAD, tout comme le suivi annuel du Plan de communication, devrait également énumérer les rencontres tenues avec les citoyens, que ce soit sous forme d'assemblée ou de kiosque d'information. Les rencontres publiques ou à huis-clos avec des élus municipaux et les résolutions adoptées par les autorités municipales sur le sujet devraient l'être aussi, tout comme on a reçu hier, dans l'engagement numéro 4... non, numéro 2, je crois, en annexe... oui.

[18] Me DOMINIQUE NEUMAN : Madame Blais, au-delà des avis de non- consentement des citoyens, SÉ/AQLPA a constaté que de nombreuses municipalités ont adopté des résolutions relatives aux compteurs, est-ce que vous pouvez élaborer sur ce sujet?

Mme BRIGITTE BLAIS : Au treize (13) mars deux mille quatorze (2014), nous avons déposé une liste de cinquante-trois (53) municipalités, sous la cote C-SÉ-AQLPA-0030,

qui avaient adopté une résolution en bonne et due forme, donc cinquante-trois (53) municipalités qui ont adopté une résolution en bonne et due forme à leur conseil municipal pour un des motifs suivants, soit pour une option de retrait sans frais exorbitants, soit pour un moratoire sur le projet LAD en entier, soit pour les deux. En date d'aujourd'hui, plus de soixante (60) municipalités ont adopté de telles résolutions, dont les villes de Laval, de Longueuil et plusieurs arrondissements de Montréal, et ça semble vouloir continuer de jour en jour.

Malgré l'implication des élus, HQD semble nier le problème et continue son déploiement sur ces territoires. En audience, mercredi neuf (9) avril deux mille quatorze (2014), monsieur Abiad a affirmé qu'aucune de ces municipalités ne les ont empêchés de continuer leur déploiement.

Mais, Madame la Régisseure, les municipalités ne se sentent pas le pouvoir et le droit d'arrêter HQD, c'est à HQD, si elle tient à l'acceptabilité sociale du projet, et à la Régie de l'énergie de déterminer s'il n'y aurait pas lieu de donner une suite favorable aux résolutions de ces municipalités, ne croyez-vous pas? Nous recommandons à la Régie de tenir compte de ces nombreuses résolutions adoptées à l'échelle municipale et du nombre de citoyens que celles-ci représentent.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Madame Blais, y a-t-il d'autres organismes que des municipalités qui ont fait part d'une demande de moratoire ou de révision des modalités de retrait?

Mme BRIGITTE BLAIS : Oui, les organismes Union des consommateurs, FRAPRU, Ligue des droits et libertés, le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec, l'ACEF de l'Est ont tous pris position en ce sens. De plus, la Régie sait qu'il existe un autre dossier, R-3864-2013, Phase 2... non, c'est, excusez-moi, R-3854-2013, Phase 2, où les frais d'option de retrait seront examinés à une date encore inconnue.

Par mes propos, je ne souhaite pas faire le débat ici quant à ce qui sera l'objet d'un autre dossier, mais la Régie a connaissance que l'Assemblée nationale a voté à l'unanimité la suppression des frais exorbitants de l'option de retrait afin qu'elle ne pénalise pas les gens qui voudraient s'en prévaloir et que le gouvernement du Québec a adopté un décret D-1326-2013 demandant à la Régie de tenir compte de cette résolution à titre de préoccupations économiques, sociales et environnementales. Et ce décret mentionne aussi les résolutions municipales dont je viens de parler.

Nous recommandons donc à la Régie de tenir compte des prises de position des organismes que nous venons de citer ainsi que du vote de l'Assemblée nationale et du Décret gouvernemental.

Il nous semble que tant qu'il n'y aura pas de troisième choix plus respectueux,

accessibles et réalistes comme option de retrait gratuit, nous croyons que la résistance citoyenne se poursuivra et grandira.

[20] Me DOMINIQUE NEUMAN : Madame Blais, HQD écrit dans son rapport trimestriel du trente et un (31) décembre deux mille treize (2013) que le taux de satisfaction des clients par rapport à l'installation est de huit virgule huit (8,8) sur dix (10) pour le Distributeur en date du trente (30) septembre. Qu'avez-vous à dire au sujet de ce sondage?

Mme BRIGITTE BLAIS : D'abord, les questions étaient toutes relatives à l'installation des compteurs seulement. Le panel de mercredi l'a confirmé. Ce qui sous-entend qu'une personne qui n'a pas vu son compteur installé n'a pas été sondée. Et d'ailleurs, le Distributeur l'a confirmé également mercredi, seulement les personnes ayant reçu un nouveau compteur ont été sondées.

Ce sondage exclut de sa population de référence les gens qui ont refusé le compteur nouvelle génération ou qui ne les ont pas à ce jour. Tous les gens insatisfaits du projet LAD et qui ont réussi à ne pas avoir de compteurs intelligents ne font donc pas partie de l'échantillon. La sélection de la population de référence a ainsi contribué au taux de satisfaction rapporté par le Distributeur.

Par ailleurs, nous n'avons pas le détail des réponses à chacune des questions posées. C'est pourquoi, en lien avec la deuxième partie de notre recommandation 1.3, nous invitons la Régie à requérir qu'un sondage d'acceptabilité sociale du projet LAD soit effectué par une firme indépendante auprès de l'ensemble de la population par des questions non biaisées et permettant d'identifier les motifs éventuels d'insatisfaction. Les questions à poser pourraient être déterminées après consultation de la Régie et des intervenants en séance de travail préalable afin de s'assurer qu'elles visent bien l'information que l'on recherche. Nous avons connaissance préliminaire qu'un sondage Léger aurait été effectué en avril deux mille quatorze (2014) à ce sujet à la demande d'une association citoyenne et qui indique que la moitié des répondants de la grande région de Montréal sont en désaccord avec le remplacement des compteurs analogiques par des compteurs intelligents et que soixante-trois pour cent (63 %) d'entre eux sont préoccupés par des enjeux de santé.

Me MARIE-JOSÉE HOGUE : Ici je vais faire une objection. Ça c'est clairement du oui-dire, ce n'est pas de la preuve qui est admissible.

Me DOMINIQUE NEUMAN : De toute façon si on peut laisser madame Blais continuer, de toute façon nous ne déposons pas ce sondage, mais nous indiquons que ce qu'il faudrait c'est qu'il y ait un vrai sondage complet tel que nous l'avons demandé dans notre recommandation.

Me MARIE-JOSÉE HOGUE : Quant à moi, qu'on dépose le sondage ou qu'on rapporte

les résultats d'un prétendu sondage, dans les deux cas, c'est du oui-dire et ce n'est pas admissible.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Sur le oui-dire, je ne voudrais pas entrer dans ce débat puisqu'il y a eu un débat sur l'admissibilité ou non du oui-dire dans un tribunal administratif, mais nous ne voulons par faire, nous illustrons, nous mentionnons ce sondage simplement pour illustrer qu'il serait souhaitable d'avoir en bonne et due forme, sous la supervision de la Régie, un sondage qui poserait l'ensemble des questions et qui viserait l'ensemble de la population concernée.

LA PRÉSIDENTE : Écoutez, la Régie prend bien compte de la recommandation finale que vous avez. Le sondage, madame a indiqué qu'il aurait été rapporté et à ce niveau-là on va un petit peu plus loin que le oui-dire. On est dans les hypothèses. On va un petit peu loin dans ça. Et je pense qu'on va prendre en considération ou on saura donner la valeur probante à cette section-là de son témoignage.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Notre but n'était pas de mettre en preuve les chiffres comme tels, c'est simplement mentionner que...

LA PRÉSIDENTE : Bien, si le but n'était pas de les mettre en preuve, ne les mettez pas en preuve et ne les faites pas dire par vos témoins, Maître Neuman. Il faut être prudent un petit peu, là. O.K. Voilà! [21] Or, Madame Blais, je vous inviterais à continuer s'il vous plaît.

Mme BRIGITTE BLAIS : Eh bien, je crois qu'on a dit tout ce qu'on voulait dire et on a recommandé tout ce qu'on voulait recommander sur cette question.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [22] Madame Blais, brièvement, je vous demanderais d'énoncer les aspects significatifs que vous voyez dans les observations qui ont été déposées au présent dossier et dont vous avez fait une revue au moins des deux cent douze (212) premières.

Mme BRIGITTE BLAIS : Je pourrais dire que la totalité des observations manifestent de l'insatisfaction, de l'incompréhension sauf au choix entre le compteur à radiofréquences et l'option de retrait... (9h57)

Me MARIE-JOSÉE HOGUE : Là je vais faire... je vais faire une objection à ce type d'exercice-là. Si on débute ce type d'exercice-là, c'est le travail de la Régie de regarder les observations et de les interpréter. Et là si on permet à un témoin qui est ici pour offrir de la preuve de faire ce travail-là, je peux vous dire qu'on n'en sortira pas parce qu'il y a probablement autant d'interprétations qu'il y a de personnes qui sont susceptibles de se livrer à une interprétation. Alors ce n'est clairement pas le rôle d'un témoin.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Bien écoutez, là-dessus bon j'ai pas tellement insisté dans

le sens suivant que... La revue des... la revue des observations a été dépo... a été déposée, ce document n'a pas été radié. Nous n'avons pas l'intention d'élaborer longuement au-delà de ce qui vient d'être dit par madame... madame Blais. Simplement que ces... ces quatre cents (400)... ces quatre cents (400) et quelques observations reflètent un certain niveau d'insatisfaction. C'est plus que les vingt-trois (23) ou vingt-cinq (25) rapports... des cinquante-trois (53)... les cinquante-trois (53) insatisfactions rapportées par HQ dans ses... dans ses rapports trimestriels. Donc simplement... notre point était simplement de montrer qu'il y a une certaine quantité d'insatisfaction qui est plus grande que ce que HQ rapporte.

LA PRÉSIDENTE : C'est bien, la Régie fait droit à l'objection de maître Hogue. Et comme je vous l'ai mentionné je pense un petit peu plus tôt, la Régie en a pris connaissance de ces observations. Le résumé comporte... compte pour les deux cent douze (212) premières et il y en a tout autant ou à peu près déposé ultérieurement. Alors la Régie en a pris connaissance, c'est au dossier, alors on est capable de faire nos propres résumés. On a de superbes bons analystes pour ça, Maître Neuman. Alors on change de sujet.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [23] La question concernant les routeurs. Nous avons constaté que HQD n'a pas de politique de localisation de ses routeurs. Qu'avez-vous à recommander à ce sujet? Et peut-être que vous avez quelque chose à nous montrer à ce sujet.

(10 h) Mme BRIGITTE BLAIS :... d'aider à visualiser la chose.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [24] Ce n'est pas projeté. Bien, je pense que ça va apparaître tout seul, là .[25] O.K.

Mme BRIGITTE BLAIS : Ça prend un certain temps. Alors je vais débiter. En effet, à Montréal, de nombreux routeurs se retrouvent à vingt pieds (20 pi) dans les airs, tel que l'a rapporté HQD mercredi, mais ceux-ci sont souvent à huit pieds (8 pi) des balcons ou à onze pieds (11 pi) des chambres à coucher. Il est évident qu'il n'y a aucun enjeu là pour HQD mais pour la population, il y en a.

Alors voici, par exemple, ici, on a un routeur, voici, en haut ici, à proximité d'une garderie. Ici, on en a un autre à proximité d'un balcon, et un autre à proximité d'un balcon. Alors il y a évidemment des, il y a des chambres à coucher qui se retrouvent également en avant des domiciles alors...

Me MARIE-JOSÉE HOGUE : Je vais encore ici faire une objection. Manifestement, là où on veut aller, c'est rouvrir encore...

Non, non, non, non.

Me MARIE-JOSÉE HOGUE : ... la question du débat sur la santé, alors là, j'ai une objection. Ce n'est pas qu'on veut faire.

LA PRÉSIDENTE : [26] Ce n'est pas ça que vous vouliez faire? Non, non, on veut qu'il y ait une politique de localisation. Alors dans la clause tarifaire... oui?

LA PRÉSIDENTE : Excusez, madame, on va traiter de l'objection. Maître Neuman?

Me DOMINIQUE NEUMAN : Bien, tel qu'indiqué par madame Blais, nous ne sommes pas ici pour parler de l'enjeu de santé, simplement qu'il y a, il existe une option de retrait et dans ce contexte, il pourrait être souhaitable, de façon complémentaire, qu'il y ait une politique de localisation pour ne pas faire exprès de placer des routeurs à proximité de bâtiments lorsqu'un autre poteau un peu plus loin, qui n'aurait pas cette caractéristique, serait disponible à des conditions techniques équivalentes. C'est ce que nous, nous avons posé une question sans objection de la part d'Hydro-Québec à ce sujet à monsieur Abiad, qui avait indiqué que non, il n'y avait pas de telle politique, mais ça pourrait être souhaitable dans la mesure où, dans les différents bâtiments concernés, les gens ont droit à une option de retrait mais qui ne leur donne pas grand chose s'ils ont un routeur qui pointe vers leur chambre à coucher.

LA PRÉSIDENTE : Avez-vous quelque chose à ajouter, Maître Hogue?

Me MARIE-JOSÉE HOGUE : Ce que j'ajouterais, c'est qu'on ne va certainement pas débattre d'une politique sans débattre de l'enjeu, et cet enjeu-là, il a été exclu. Alors il a été décidé, cet enjeu-là, il a été débattu lors de la Phase 1, et il est exclu ici alors on arrive par la porte d'en arrière pour tenter de nouveau de le ramener.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Je vous soumetts, Madame la Régisseure, que, non, c'est inexact puisque l'option de retrait existe. Donc, il y a des gens qui ont le droit, pour toutes sortes de raisons qui ne sont pas débattues ici, d'exercer cette option de retrait. Donc, c'est dans ce contexte-là que le fait d'avoir parallèlement une option de retrait avec le fait qu'il n'y ait pas de politique visant à éviter les cas les plus flagrants, puis qui sont illustrés par ces photos, où des routeurs pointent à forte proximité des chambres à coucher des gens, ou d'une garderie comme on a vu tout à l'heure.

LA PRÉSIDENTE : Bien, écoutez, la ligne, elle est un peu mince à savoir ce qui doit, devrait être maintenu dans le présent dossier, je sais bien ce que je, ce qui est maintenu ou pas, et ce qui devrait peut-être être présenté ou conservé pour le dossier à venir, qui concernera l'option de retrait. Alors nous, je pense que nous comprenons le point que vous voulez faire, il n'y a pas de politique de localisation, vous aviez brièvement érudé, abordé ce sujet dans le cadre de la tarifaire, si je ne m'abuse, donc je pense que vous pourrez poursuivre peut-être au niveau de votre plaidoirie, exposer les, vos recommandations en ce sens. Il faut, la ligne, elle est très délicate, Maître Neuman,

vous en êtes assurément conscient, et il faudrait faire attention, justement, là, à ce qui nous est présenté. On a compris votre point et je vous inviterais peut-être plus à le poursuivre ou à l'élaborer dans le cadre de votre plaidoirie.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Oui. Oui mais simplement, les photos visent à mettre, à répondre au témoignage de monsieur Abiad, qui a dit : « De toute façon, les routeurs sont toujours loin, ils sont tellement haut que ça ne dérange personne. » Donc les photos visent à montrer, quand même s'ils sont hauts, et c'est vrai, qu'il y a différents cas où ils sont à forte proximité de bâtiments résidentiels, ou garderie ou autre. Et c'est dans ce contexte-là, pour supporter notre recommandation, pour que nous puissions vous faire une recommandation, en plaidoirie, ça ne sera pas le moment d'apporter les photos en plaidoirie, donc...

LA PRÉSIDENTE : Non mais là, vous en avez apporté, je pense, quelques-unes et peut-être, pourrais-je dire, suffisamment. Vous en avez probablement d'autres mais je pense qu'on comprend très bien votre point, Maître Neuman.

Me DOMINIQUE NEUMAN : D'accord.

LA PRÉSIDENTE : Alors, poursuivez, Madame Blais.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [27] Donc simplement, la recommandation qui résulte, qui en résulte, Madame Blais, c'est?

(10 h 06) Mme BRIGITTE BLAIS : Donc nous. Nous prenons donc HQD au mot et recommandons ainsi à la Régie d'exiger. Ah, bien là c'est parce que je n'ai pas cité ce qui précédait. Mais recommandons ainsi à la Régie d'exiger de HQD une politique de localisation des routeurs afin de privilégier les endroits où les gens circulent comme le long des routes et autoroutes plutôt qu'à proximité des demeures et autres bâtiments.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Simplement, Madame la Régisseure, en rapport avec ça. Le passage que madame Blais n'a pas cité c'était l'extrait du témoignage de monsieur Claude Pedneault dans l'autre dossier 3854, phase 1, où celui-ci disait on essaierait de faire attention. En résumé, là je ne veux pas lire le texte. Donc, c'est dans ce sens-là qu'on le prend au mot. On leur demande justement dans ce dossier, dans le dossier 3854, monsieur Pedneault disait on essaierait de faire attention. Mais, ici, on demande justement d'essayer de faire attention, ce sur quoi monsieur Abiad n'a pas eu, n'a pas tenu tout à fait le même discours que monsieur Pedneault avait tenu dans le 3854.

[28] Madame Blais, est-ce que vous pouvez élaborer sur la participation aux séances d'information de HQD auprès du public. HQD affirme qu'il y a eu peu de participation du public.

Mme BRIGITTE BLAIS : Mais d'abord, j'étais présente à la première et dernière conférence publique donnée par HQD à Lachine. J'y suis allée pour entendre ce qu'allait dire HQD, comment elle allait le dire et pour voir la réaction du public.

L'atmosphère était électrisante, Madame la Régisseure. Les deux cent cinquante (250) personnes présentes ont exprimé leur colère en personne à monsieur Abiad et à monsieur Cloutier.

À partir de cette date, HQD a décidé de ne plus tenir d'assemblées et à la place de tenir des kiosques d'information où les citoyens sont rencontrés un à un, une technique qui empêche les uns de profiter des questions et réponses des autres. Les jeunes embauchés par HQD pour répondre aux questions des clients ne sont pas toujours qualifiés comme a pu le laisser entendre monsieur Abiad mercredi. Ils n'avaient pas tous une formation adéquate. Au kiosque de Laval, par exemple, une étudiante en sociologie était là pour répondre aux questions techniques des citoyens. Ces préposés répètent toujours la même cassette, des réponses formatées par leur employeur et ne répondent pas aux questions précises et embêtantes des citoyens qui sont beaucoup plus informés que vous le croyez. Le peu de participation au kiosque de HQD s'explique aussi par l'annonce tardive dans les journaux locaux de la tenue de ceux-ci et par le fait que les kiosques se tiennent parfois avant même que les citoyens du secteur reçoivent leur lettre d'Hydro-Québec, tel qu'affirmé par monsieur Abiad mercredi dernier, neuf (9) avril.

Les citoyens craignent HQD, Madame la Régisseure. Pour eux cette lutte est celle de David contre Goliath. Même les élus municipaux sont tentés de baisser les bras face à ce géant. Les citoyens ont été beaucoup plus nombreux à participer aux conférences organisées par les comités citoyens.

Dans les observations envoyées par huit groupes citoyens, on peut voir combien de participants il y a à chaque conférence. On ne se trompe pas en estimant à des milliers de personnes le nombre de participants, soit beaucoup plus qu'aux kiosques de HQD. Je peux vous nommer les pièces si vous voulez.

LA JUGE : [29] Non, je n'en ai pas besoin. D'accord. [30] On en a pris connaissance. Merci.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [31] Merci, Madame Blais. Dans votre rapport vous critiquez le fait que HQD semble avoir élargi sa zone 1 bien au-delà de la zone urbaine et que cela a eu pour effet de ne pas montrer à la Régie les difficultés rencontrées en zones denses, urbaines et semi-urbaines, jusqu'à présent. Est-ce que vous pouvez élaborer là-dessus?

Mme BRIGITTE BLAIS : Oui. Nous démontrons un détail dans notre preuve que la Régie et les intervenants, lors du dossier 3770-2011, ne semblaient pas conscients pour plusieurs raisons que la zone 1 allait jusqu'à Sainte-Véronique à la hauteur de Mont-Laurier au nord des Laurentides. Cela est contraire à toutes les discussions et à

l'intervention de la firme Accenture qui décrivait la zone 1 comme une zone urbaine.

De plus, le neuf (9) avril deux mille quatorze (2014), monsieur Abiad a affirmé que la zone 1 comprenait dorénavant tout le secteur du bureau d'affaires de Joliette sauf, évidemment, le réseau municipal du même nom, ce qui inclut donc une partie de la région de Lanaudière, laquelle n'apparaît pas dans la liste des bureaux d'affaires de la zone 2 et 3.

Mercredi, neuf (9) avril, HQD semblait dire que ces changements de stratégie étaient dus à toutes sortes de facteurs logistiques crédibles sans jamais mentionner la résistance citoyenne qui oblige HQD à étendre sa zone 1 en des endroits de plus en plus éloignés des quartiers denses de Montréal.

Laissez-nous douter, Madame la Régisseuse, car depuis le projet pilote de Villeray, en deux mille onze (2011), le mouvement citoyen a grandement pris de l'ampleur. Il y a maintenant une cinquantaine de groupes citoyens qui se sont formés sur le terrain, surtout en milieu urbain et dense, mais en périphérie aussi. Voyant que HQD s'est mise à installer les compteurs nouvelle génération hors des zones denses, il nous semble clair que HQD avait du mal à changer les compteurs intérieurs en milieu urbain dense où soixante-dix pour cent (70 %) des compteurs sont à l'intérieur.

Tel que décrit dans notre preuve, nous croyons que les zones semi-urbaines, agricoles et forestières ont permis à HQD de maintenir un rythme d'installation pendant un certain temps. Mais ce rythme est ou sera visiblement ralenti d'ici la fin du déploiement dans cette zone par la résistance citoyenne des milieux urbains denses. En réponse à l'engagement numéro 4 reçu hier, HQD affirme qu'il reste cent soixante-neuf mille (169 000) compteurs intérieurs à installer pour lesquels la présence du client est requise. De ceux-là, quatre-vingt pour cent (80 %) seraient relativement accessibles et donc vingt pour cent (20 %) le seraient moins. Ce vingt pour cent (20 %) équivaut à trente-trente-trois mille huit cents (33 800) compteurs ou plus, car si à de telles adresses il y a six compteurs et que les résidents ne donnent pas accès aux compteurs, ce pourrait être plus que trente-trois mille huit cents (33 800) compteurs.

Pour les fins de la discussion, restons à trente-trois mille huit cents (33 800) compteurs, ajoutons les six mille sept cent soixante (6760) compteurs non communicants de l'option de retrait - nous avons extrapolé pour aller jusqu'à la fin de la première zone - cela donne un total de quarante mille cinq cent soixante (40 560) compteurs ou deux point quatre pour cent (2,4 %) des compteurs de la zone 1 et ce, en milieu dense urbain de Montréal seulement. À cela on doit ajouter les résistances citoyennes dans les zones moins denses, dans les Basses Laurentides et à Laval entre autres, où la résistance est très forte. Sachant que HQD a déjà déclaré que le réseau maillé peut montrer des défaillances à partir de seulement deux pour cent (2 %) de non adhésion il y a lieu, Madame la Régisseur, d'attendre la fin de la phase 1 avant de décider de la suite pour constater le taux réel de refus.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [32] Madame Blais, dans son... dans ses rapports trimestriels du trente-et-un (31) décembre et dans son dossier actuel, HQD affirme qu'elle a considérablement dépassé son rythme moyen d'installation quotidien prévu à cinq mille (5000) compteurs par jour. Est-ce qu'avez un commentaire à ce sujet?

Mme BRIGITTE BLAIS : Sachant que CapGemini procède à des installations le samedi en divisant par six jours les trente mille (30 000) à quarante mille (40 000) installations par semaine rapportées dans son rapport trimestriel du trente-et-un (31) décembre de HQD, cela donne cinq mille (5000) à cinq mille huit cents (5800) installations par jour, ce qui correspond au rythme prévu.

On se demande pourquoi HQD donne l'illusion à la Régie qu'elle a considérablement dépassé son rythme. Entre le treize (13) février - c'est-à-dire la veille de la séance de travail - et le sept (7) avril il y a eu cent quarante-quatre mille (144 000) installations selon le nombre rapporté par HQD. À six jours par semaine, cela représente quarante-six (46) jours ouvrables pour le trimestre 1 de deux mille quatorze (2014), c'est-à-dire pour cette période donc du treize (13) février au sept (7) avril, cela est donc trois mille cent trente (3130) par jour.

À nos yeux, HQD tente de rassurer la Régie par de faux arguments en répétant son succès de huit mille (8000) compteurs installés en une journée et on ne sait pas combien de jours ça va durer ces huit mille (8000) jours... euh... huit mille (8000) compteurs par jour.

[33] Me DOMINIQUE NEUMAN : Madame Blais, HQD a affirmé mercredi à la Régie que les compteurs intérieurs de Montréal ont été installés à quatre-vingt pour cent (80 %) et que ceux qui restent seront les plus faciles d'accès, car ils sont dans des chambres de compteurs dont HQ possède la clé. Est-ce que vous avez des commentaires à ce sujet?

Mme BRIGITTE BLAIS : Oui, selon les informations que je reçois du terrain, il reste de nombreux cas de résistance et qu'il est faux de dire qu'il ne restait... qu'il ne restait que les compteurs des chambres de compteurs à changer. Il semble que les compteurs groupés... ce sont les compteurs groupés tous au même endroit, sans nécessairement être dans des chambres de compteurs, c'est-à-dire des compteurs qui sont par exemple dans des cuisines, sous-sol, chambre à coucher, donc ce ne sont pas des compteurs où HQ a une clé, là, ce sont des compteurs où on a besoin de la présence des personnes pour y accéder. Ceux- là aussi sont difficiles d'accès. Certaines coopératives et syndicats de condos auraient même changé la serrure de la chambre de compteurs afin de s'assurer de ne pas donner accès aux installateurs.

Ainsi, c'est malheureux à dire, mais nous doutons des affirmations de HQD. Nous recommandons à la Régie d'attendre d'avoir le portrait final de la résistance avant de décider de la suite ou non des zones 2 et 3.

[34] Me DOMINIQUE NEUMAN : Madame, Monsieur Fontaine, je vais passer à vous. Vous relatez dans votre rapport que les coûts d'installation par les employés de HQD doivent être bien supérieurs à ceux de CapGemini et que cela représente un coût pour le projet LAD. Est-ce que vous pouvez décrire? (10 h 17)

M. JACQUES FONTAINE : Oui. Alors, en effet nous sommes étonnés d'avoir appris mercredi qu'Hydro-Québec ne comptabilise pas les cas d'installations que Capgemini lui transfère car cela représente un coût important. D'une part, nous croyons que le fait d'avoir gardé les zones les plus difficiles pour la fin fait ou fera en sorte qu'il y aura un gros taux de roulement chez CapGemini puisque **les jeunes installateurs payés à la commission feront beaucoup moins d'argent que ceux qui les ont précédés. Ensuite, leur travail est difficile car ils doivent faire face au mécontentement des clients qui refusent, parfois avec colère.**

Un calcul approximatif nous laisse croire que le coût unitaire du compteur intérieur installé par un employé syndiqué d'Hydro-Québec devient considérablement supérieur au cinq dollars offert aux installateurs de CapGemini. Pour un à trois installations à l'heure, **ce serait plutôt de quinze (15 \$) à quarante-cinq dollars (45 \$) par compteur pour un installateur seul ou trente (30 \$) à quatre-vingt-dix dollars (90 \$) par compteur s'ils sont deux par équipe.** Là ici, on parle des installateurs d'Hydro-Québec. La preuve d'UC démontre bien que Toronto Hydro a bel et bien prévu que les coûts unitaires des compteurs installés étaient supérieurs lorsqu'on avance dans le temps. Pourquoi est-ce que HQD ne l'a-t-elle pas prévu? Pourquoi la firme Accenture ne lui avait pas fait part de cet obstacle? Pourquoi Accenture n'a-t-elle pas recommandé à Hydro-Québec de débiter par les zones non denses? Nous recommandons à la Régie de tenir compte de ces coûts d'installation plus élevés que prévus vers la fin du déploiement.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [35] Je vous remercie, Monsieur Fontaine. Je vais revenir à madame Blais, pour vous demander ce que vous pensez de la qualité de l'information à la clientèle donnée par HQD?

Mme BRIGITTE BLAIS : D'abord, nous voulons féliciter HQD d'avoir amélioré l'information disponible sur son site web afin de répondre aux nombreuses questions des citoyens. Toutefois, nous constatons que ces réponses sont celles d'HQD bien formatées et sans nuance surtout au sujet des radiofréquences et de la santé, et très peu d'informations sur l'option de retrait et les compteurs non communicants.

Quant aux clients, nous critiquons le format stratégiquement choisi du un par un. Cette méthode a pour effet de calmer les gens venus en groupe et de les influencer de manière encadrée. Pour ce qui est des rencontres à huis clos avec les municipalités, nous ne comprenons pas que HQ ait ignoré ces rencontres lorsque nous leur avons posé la question en séance de travail ou en demandes de renseignements, et que tout à coup elle nous révèle qu'elle loge un appel ou une rencontre de courtoisie avec les caucus des municipalités.

Notre préoccupation, Madame la Régisseur, c'est que HQD soit aussi jovialiste et rassurante avec les municipalités qu'elle l'est avec la Régie et dans ses propres rapports trimestriels, c'est-à-dire qu'elle rassure par tous les moyens les autorités municipales dans le but de minimiser l'existence des inquiétudes des citoyens.

C'est très difficile ensuite pour les gens qui se sentent non respectés d'avoir l'appui de leur maire ou député.

[36] Me DOMINIQUE NEUMAN : Madame Blais, je vais vous demander maintenant de traiter de l'information au sujet de l'option de retrait qui se trouve dans les rapports trimestriels et le suivi de son déploiement.

Mme BRIGITTE BLAIS : Donc, je n'aborderai pas les aspects tarifaires ni les conditions de service, mais bien le service à la clientèle et l'information disponible ou non de la part d'Hydro. Donc, en résumé, le Distributeur a omis dans ses deux premiers rapports trimestriels de préciser le nombre de clients ayant demandé l'option plutôt que le nombre installé. Il a corrigé depuis la situation et compte continuer à rapporter à la fois les compteurs demandés, ceux installés et ceux qui ont changé d'idée. Nous recommandons même à la Régie, c'est une nouvelle recommandation, de requérir du Distributeur qu'il précise combien d'abonnés passent du compteur intelligent vers le compteur non communicant puisqu'un tel nombre serait révélateur des cas où le compteur intelligent ne serait pas apprécié. Ensuite, le Distributeur semble de plusieurs façons poser des obstacles aux gens qui désirent opter pour l'option de retrait plutôt que de les traiter avec respect, comme tout bon service à la clientèle l'exigerait. Tout d'abord, la lettre envoyée aux clients semble arriver en retard d'une ou deux semaines dans la majorité des cas. La Régie devrait exiger que les clients aient trente (30) jours pour décider et non pas qu'elle envoie, parte de chez HQD trente (30) jours avant l'échéance. Il se peut que Poste Canada soit concerné, mais on ne le sait pas.

Dans les cas des chalets des Laurentides, la lettre a été envoyée aux chalets plutôt qu'à l'adresse de facturation où les gens reçoivent leurs factures habituellement. Ce qui fait que des bureaux de poste, comme ceux d'Arundel et de Huberdeau, sont restés prit avec des boîtes de lettres d'HQD non réclamées. Il est à prédire qu'un certain nombre de villégiateurs réagiront à la réouverture de leur chalet. La référence, c'est l'observation D-0067. (10 h 23) La lettre de HQD ne décrit pas pourquoi il y a une option de retrait, ce qui n'éclaire en rien le client qui se demande pourquoi diantre y a-t-il une option. La formulation des phrases quant au tarif effraie le lecteur, on peut lire par exemple qu'il y a des frais mensuels de deux cent six dollars par année (206 \$/a); ce n'est pas clair, pour certains clients du moins. Pendant une partie de l'année, le numéro de téléphone donné dans la lettre n'était pas le bon, il y avait un long temps d'attente, près d'une heure, pour se faire dire finalement qu'il fallait téléphoner à un deuxième numéro de téléphone. Et il y a une des observations qui relate même s'être fait renvoyer de CapGemini à HQ, de HQ à CapGemini, pour se prévaloir de l'option de retrait; c'est l'observation D-203.

Ensuite, il y a eu le numéro de CapGemini qui aurait été... ah non, pardon. Je poursuis. CapGemini tente de convaincre les gens qu'il n'y a pas de danger avec les radiofréquences plutôt que de simplement respecter les gens dans leur choix.

Certaines personnes, après avoir reçu un compteur nouvelle génération et après avoir demandé et payé l'option de retrait, sont restées plus de trois mois en attente d'un compteur non communicant.

La très grande majorité des commentaires des citoyens dans la section « Observations » du présent dossier refusent de payer pour cette option, relatant toutes les injustices qu'elle soulève. Les instructions...

Me MARIE-JOSÉE HOGUE : J'ai une objection. Je laisse aller, là, parce que je me dis toujours que ça va juste être abordé puis que ça va se terminer. O.K.

Me MARIE-JOSÉE HOGUE : On réessaie constamment la même, c'est la même technique qui est prise, on vient affirmer des choses dont on n'a aucune connaissance, ce n'est pas de la preuve, ce n'est pas ça, normalement, de la preuve, et on est ici pour faire un plaidoyer. Je pense que maître Neuman pourra le faire quand ça sera son temps de plaider. Alors je m'objecte à ce qu'on continue de cette façon-là, Madame la Présidente.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Madame la Régisseure, il s'agit d'éléments sur lesquels les demandes de radiation logées par HQD ont été rejetées. Nous relatons différentes situations qui sont rapportées dans les observations, et là, je vais faire une parenthèse sur la nature, on pourrait dire juridique, des observations, et c'est comme, de la même manière que HQD qui ne, HQD déclare qu'ils ne reçoivent presque pas de commentaires, presque pas de refus et d'insatisfaction. Nous, nous en avons un certain nombre, qui sont au dossier, et nous en tirons des enseignements, ce que HQD devrait faire, ce que le Service à la clientèle aurait dû faire, en disant :

« Il y a peut-être des problèmes quant à l'information, le préavis et tout ça, que l'interrelation entre le client et le Service à la clientèle, ou le client et CapGemini... », c'est des informations utiles. Ce n'est pas, normalement, c'est HQ qui aurait dû révéler ça, qui aurait dû indiquer : « Il y a un certain nombre de problèmes, nous en prenons acte et nous les gérons. » HQD n'a pas fait, n'a pas fait ça. Nous, nous avons, le seul outil que nous avons, nous n'avons pas les documents que HQD a reçus, nous avons ceux que la Régie a reçus, donc nous en avons pris connaissance et nous tirons certains enseignements, qui vont déboucher à différentes recommandations quant à la qualité du service à la clientèle qui est offert à ces clients, qui légitimement veulent ou peuvent exercer l'option de retrait. C'est... pour ce qui est du statut juridique des observations, à savoir que c'est une preuve ou pas, de toute façon, je vais... la Régie est maître de ses règles de preuve, les observations ont une certaine valeur, ce n'est pas,

elles ne sont pas inexistantes, le rôle de la Régie n'est pas de dire, il y a un processus qui est dans le Règlement de procédure disant que des gens peuvent déposer des observations. Il y a des gens qui l'ont fait, donc la Régie a le droit d'en prendre connaissance et de leur accorder la valeur probante qu'elle juge opportune. Et de la même manière, les intervenants peuvent se référer à ça puisque nous n'avons pas ce même outil de la part d'Hydro-Québec, nous avons ça, ça fait que nous avons le droit d'y référer.

LA PRÉSIDENTE : Maître Neuman, la Régie, en effet, dans la décision qui portait sur la demande de radiation de preuve, a, n'a pas radié votre résumé sommaire des observations, des deux cent douze (212) premières observations, elle s'en est, il me semble bien que votre lettre nous indiquait que ce n'était qu'à titre de résumé et qu'en aucune manière ceci, ce n'était pas un moyen de devenir de la preuve. Et une observation n'est pas une preuve. Je vous ai mentionné tantôt, la Régie en a pris connaissance, elle n'a pas juste le droit, elle a eu le devoir, et elle le fait, d'en prendre connaissance de l'ensemble des observations. Alors on n'a pas besoin d'une interprétation et je vous suggérerais que les éléments que vous avancez de la manière que vous le présentez maintenant est beaucoup plus de la nature de l'argumentation, et je ne suis pas inquiète, j'imagine que vous allez aborder cela dans le cadre de votre argumentation. Alors on a mentionné tantôt, on n'est pas pour reprendre l'ensemble des observations, les gens ne sont pas ici pour en témoigner, ce n'est pas de la preuve, et la Régie en a pris connaissance déjà. Alors on a permis que vous présentiez votre résumé parce que vous nous avez clairement indiqué, dans votre lettre, que ce n'était qu'à titre de résumé et que ça n'allait pas en constituer de la preuve. Alors il faut faire attention, la marge est encore un peu délicate, là, on se promène sur un fil de fer, là. (10 h 28)

Me DOMINIQUE NEUMAN : C'est exactement ce que nous faisons.

LA PRÉSIDENTE : Oui, mais l'argumentation je me permettrai de vous dire que je ne suis pas avocate, mais je pense que c'est de la nature et du rôle de l'avocat et pas de l'analyste. Puis ça c'est lundi matin ou lundi après-midi dépendant où on en sera rendu.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Oui.

LA PRÉSIDENTE : Mais c'est à lundi que vous allez avoir l'opportunité de nous proposer votre argumentation.

Me DOMINIQUE NEUMAN : Si je peux me permettre, ces quelques remarques que madame Blais fait sont au soutien des recommandations dans son rapport qui demandent d'améliorer le service à la clientèle de différentes manières. En ce sens que s'il y a zéro, zéro problème, il n'y a pas lieu de faire des recommandations. C'est parce que nous avons des indications qu'il y a quelque chose à améliorer que nous recommandons de l'améliorer. C'est dans ce cadre-là. Les recommandations auxquelles

je vous fais référence, que madame Blais va mentionner dans un instant, sont les 1.4, .5, .6 et 1.9 de notre rapport. Ce sont des recommandations qui n'ont pas été radiées et c'est pour pouvoir les soutenir. C'est-à-dire s'il y avait zéro problème, on n'aurait pas à faire ces recommandations. C'est parce qu'il y a des indications qu'il y en a.

LA PRÉSIDENTE : C'est bien. Je vous rappelle la Régie a pris connaissance des observations et, oui, on a pu constater qu'il y avait des difficultés dans la communication entre Hydro et certains citoyens qui n'ont peut-être pas pris en considération ou lu l'ensemble des preuves ou des éléments qui ont déjà été traités. Radiofréquence, il n'y en a pas de difficultés, il n'y en a pas d'impact sur la santé. Rien de prouvé. On a eu un expert hier qui nous a dit qu'il n'y en a pas de problème de radiofréquence à sa connaissance et ce qu'il a vu.

Or, je vous demanderais limitez-vous à vos recommandations et de façon générale. Comme on dit souvent dans les tarifaires, allez aux points principaux de votre rapport. La Régie l'a lu le rapport, elle a lu l'ensemble de vos pièces. Or, ça fait quelques mois que vous nous alimentez alors on n'hésite pas à vous lire. O.K.

Or, que l'on procède avec l'explication et la présentation des diverses recommandations qui sont déjà dans votre rapport, soit.

Me DOMINIQUE NEUMAN : [37] Donc, Madame Blais, je vous inviterais à présenter les quatre recommandations que j'ai mentionnées tout à l'heure. Donc, les recommandations 1.5, .4, .6 et 1.9.

Mme BRIGITTE BLAIS : Alors pour toutes ces raisons, nous recommandons à la Régie, tel que le mentionne notre recommandation 1.5, qu'elle exige de HQD et de CapGemini un respect total des personnes qui optent pour l'option de retrait en cessant de tenter de les convaincre de ne pas opter pour cette option.

Et tel que le recommande notre recommandation 1.4, qu'elle exige, que la Régie exige d'HQD qu'elle indique dans ses rapports trimestriels à la fois le nombre de clients ayant demandé l'option de retrait, le nombre de clients dont le compteur d'option non communicant a été installé, des statistiques sur le délai d'attente et aussi sur les cas où les CNG, donc nouvelle génération, auraient été installés par erreur suite à des demandes d'option de retrait.

Dans sa preuve écrite au présent dossier, HQD proposait de cesser de rapporter le nombre de demandes d'option mais uniquement... Attendez un instant s'il vous plaît. Nous avons compris hier qu'HQD était d'accord à continuer de rapporter finalement le nombre de personnes avec un compteur demandé et le nombre avec un compteur installé et le nombre de personnes qui ont changé d'avis entre-temps. Et, tel que dit précédemment, on aimerait également savoir combien de personnes passent du compteur nouvelle génération au compteur non communicant.

Pour notre recommandation 1.6, on recommande que la Régie exige de HQD qu'elle... Est-ce qu'on le dit?

Me DOMINIQUE NEUMAN : Mais en fait c'est la recommandation 1.6 qui est au dossier. Écoutez, il y a deux autres recommandations, ce n'est pas la peine de les lire intégralement. Mais 1.6 où nous constatons la sagesse d'HQD d'avoir retardé jusqu'à maintenant les cas qu'on dit les plus difficiles, donc les cas en zones denses. Et nous recommandions... Pour la dernière recommandation. [38] Oui. J'aimerais la maintenir. Oui, excusez-moi.

Oui. Que la Régie exige de HQD qu'elle fournisse toute l'information nécessaire sans ambiguïté sur la façon de se prévaloir de l'option de retrait en ajoutant un onglet « Option de retrait » au site web de HQD, où toute l'information serait rassemblée plutôt que dispersée. Et cela inclurait de l'information précise et technique sur les compteurs non communicants. (10 h 34)

[40] Madame Blais, je vais vous amener un petit peu plus loin. Vous aimeriez aussi que les clients aient un numéro de confirmation lorsqu'ils optent pour l'option de retrait.

Mme BRIGITTE BLAIS : Oui, car certaines personnes n'ont... n'ont pas reçu quelque confirmation que ce soit qu'un compteur non communicant leur serait installé après l'avoir signifié à CapGemini. Quelques témoignages dans les observations l'affirment. Nous recommandons à la Régie, selon notre recommandation 1.10, qu'elle demande à HQD que le numéro de téléphone indiqué sur les avis de trente (30) jours d'option de retrait soit un numéro de téléphone aisément rejoignable et que le client n'ait pas l'obligation de composer un deuxième numéro de téléphone après avoir rejoint le premier pour exercer son option.

Et nous recommandons, à notre recommandation 1.11 à la Régie, qu'elle demande à HQD de remettre un numéro de confirmation à toute personne qui opte pour l'option de retrait et que le délai de remplacement d'un CNG installé par un CNC soit de moins d'une semaine. Voilà. C'est tout.

[41] Madame Blais, je vais passer à la demande d'autorisation du projet en phases 2 et 3. Hier il a été question du déploiement dans les zones... des réseaux autonomes. Vous avez un commentaire à faire sur les recommandations d'UC et du GRAME au présent dossier. Est-ce que vous avez une remarque à ajouter à ce sujet?

Avec votre autorisation, Maître Neuman, on sauterait cette question. Merci.

[42] Mme BRIGITTE BLAIS : Donc quelle décision la Régie devrait-elle prendre sur la présente demande de HQD d'autorisation d'investissement du projet LAD en phases 2

et 3? En raison du problème majeur d'acceptabilité sociale du projet, tant de la part des citoyens que de leurs élus municipaux et du fait que les coûts des situations les plus complexes n'apparaîtront que dans le bilan de la fin du projet de phase 1, nous recommandons à ce stade le rejet de l'autorisation demandée.

HQD devrait plutôt présenter son bilan final de la phase 1 indiquant notamment la partie du déploiement qui sera alors effectuée tels que les cas de compteurs CII et les cas de citoyens qui auront refusés une installation. Et indiquant les autres informations que nous avons recommandés. Ce bilan devrait ensuite pouvoir être examiné en séance de travail à la Régie avec les intervenants. La difficulté rencontrée dont celle de l'acceptabilité serait discutée. Ce n'est qu'ensuite qu'il serait déterminé s'il y a lieu ou non pour HQD de présenter une demande pour poursuivre les deux autres phases dudit projet. J'aurais aimé que la version idéalisée d'acceptabilité du projet rapportée par HQ mercredi soit la seule version des choses. Mais malheureusement, depuis plus de deux ans et demi maintenant et suite à la lecture de quatre cent quarante-et-une (441) lettres des observations des résolutions municipales - parce que j'ai poursuivi la lecture moi aussi suite au treize (13) mars - trop de témoignages contredisant Hydro me parviennent venant d'un trop grand nombre de personnes. Le panel de mercredi nous a donné l'impression que le service à la clientèle est respectueux de ses clients, mais ce n'est pas du tout ce qui ressort des témoignages des observations. Il est possible que l'exaspération gagne les préposés au téléphone et les installateurs, mais cela ne doit pas faire en sorte que le client soit mal servi. Nous nous demandons également comment il se fait qu'une grande entreprise comme Hydro-Québec ignore toute une série d'informations qui, normalement, devraient être colligées dans le but d'améliorer son service. Par exemple, combien d'avis de non consentement ont été reçus? Combien de compteurs barricadés? Combien de gens témoignent être affectés par les compteurs? Combien de logement contiennent des compteurs multiples, etc.? On a toujours eu de la difficulté à obtenir ces informations. En somme, si les clients de HQD avaient la possibilité de changer de fournisseur, ils le feraient. Mais voilà, ils sont prisonniers de ce Distributeur qui a le monopole.

C'est pourquoi la Régie doit jouer son rôle de surveillance et de médiation. Notre recommandation finale ne peut donc pas être la poursuite du déploiement, car cela irait à l'encontre de nos constats, non pas en termes financiers du projet, mais en termes de développement durable du projet. Ce projet n'est pas durable, car il ne tient pas compte des aspects sociaux et environnementaux. Il ne tient pas compte des impacts témoignés sur la qualité de vie des clients touchés financièrement et par rapport à leur santé. Ce projet générera des profits pour le gouvernement, mais ces profits iront vraisemblablement au système de santé. Ainsi, nous recommandons à la Régie de l'énergie de refuser l'autorisation demandée par HQD pour son projet des phases 2 et 3 tel que soumis et en convoquant plutôt une séance de travail d'examen du bilan final de la phase 1.

Si toutefois la décision de la Régie était contraire à notre recommandation, nous souhaitons que la Régie mette en application de nombreuses recommandations précédemment élaborées. Nous recommandons... notamment, à notre point 1.12, ... à la Régie de l'énergie de ne prendre sa décision sur la demande d'autorisation par HQD des phases 2 et 3 du projet LAD qu'après le mois de juin 2014, à la lumière du succès ou non des installations des compteurs intérieurs en milieu dense tel qu'il apparaîtra aux rapports trimestriels T1 et T2 de l'année 2014 en Phase 1.

[43] Me DOMINIQUE NEUMAN : Madame Blais, si la Régie également décide d'autoriser malgré tout l'investissement, est-ce qu'elle devrait assortir cette autorisation de conditions quant à la qualité des prestations de service de distribution d'électricité? Et je vous demanderais donc d'indiquer simplement la recommandation qui est faite à cet égard?

Mme BRIGITTE BLAIS : Nous recommandons à la Régie de l'énergie lors de l'évaluation de la présente demande d'autorisation de tenir compte du mécontentement d'une partie importante de la population face à ce projet et face à la piètre qualité du service à la clientèle, ainsi que de...

[44] Votre recommandation? Alors le 1.16 :
Nous soumettons qu'un traitement différent des zones denses et non denses pourrait améliorer la qualité du service. Mais pas totalement.

Ainsi si, [...], celle-ci choisissait de ne pas autoriser le déploiement en zone dense, il en résulterait des effets nettement bénéfiques pour la qualité de service.

Les « préoccupations/refus » diminueraient nettement. Les citoyens dont les compteurs sont groupés, situés à l'intérieur ou proches des lieux où les gens se trouvent habituellement... ainsi que les personnes qui se disent électro- sensibles, ... seraient davantage satisfaits car ils auront pu éviter d'être exposés à des compteurs à radiofréquences. HQD aurait moins de plaintes et insatisfactions à gérer.

[45] Et, finalement, si la Régie décide d'autoriser l'investissement, quel changement devrait être apporté à la liste des suivis trimestriels, et que pensez-vous des changements que HQD demande à cette liste?

Mme BRIGITTE BLAIS : HQD demande un suivi global des trois phases. Nous ne sommes pas d'accord car nous ne verrions plus clairement le nombre de refus. HQD demande de continuer à préciser les adhésions à l'option de retrait selon le nombre de demandes, le nombre de compteurs installés et le nombre de gens ayant changé d'idée. Nous sommes d'accord avec cette décision. Mais comme nous disions tout à l'heure, nous suggérons d'ajouter le nombre d'optants qui avaient déjà reçu un CNG et le font changer pour un CNC. HQ recommande un suivi de la progression de l'installation des compteurs. Nous sommes d'accord, mais par zone.

[46] Me DOMINIQUE NEUMAN : Par zone, vous voulez dire phase?

Mme BRIGITTE BLAIS : Par phase, oui, effectivement. HQ recommande un suivi des coûts. Nous sommes d'accord. Recommande un suivi des gains. Nous sommes d'accord mais par phase. HQ demande un suivi des relations à la clientèle des plaintes. Nous sommes d'accord mais en incluant toute forme de plaintes, même si elles sont juridiquement invalides, et en les ventilant incluant les plaintes relatives à la santé. HQ demande aussi un suivi de l'option de retrait. Nous sommes d'accord tel que présenté depuis le trimestre... trimestre du trente et un (31) décembre deux mille treize (2013). De plus, HQ demande d'inclure toute information sur les insatisfactions et préoccupations à la clientèle, les rencontres avec les municipalités, et, tel que nous le voyons à l'annexe A de l'engagement 2 de l'ACEFO. C'est tout.

[47] Me DOMINIQUE NEUMAN : Je vous remercie beaucoup, Madame Blais et Monsieur Fontaine. Les témoins sont disponibles pour répondre à d'autres questions.

CLIP

Aucun autre avocat n'avait de question à lui poser.

L'ensemble des notes sténographiques de ces audiences est ou sera disponible via le

<http://publicsde.regie-energie.qc.ca/layouts/publicsite/DocumentStenographique.aspx?ProjectID=231&phase=1&Provenance=A>