

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2018-156	R-3964-2016 Phase 2	1 ^{er} novembre 2018
------------	------------------------	-------------------------------

PRÉSENTS :

Louise Rozon
Simon Turmel
François Émond
Régisseurs

Hydro-Québec

Demanderesse

et

Intervenants dont les noms apparaissent ci-après

**Décision sur le fond - Procédure d'examen des plaintes
établie par le Distributeur suivant l'article 87 de la *Loi
sur la Régie de l'énergie***

*Demande relative à la modification des Conditions de
service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec*

Intervenants :

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ);

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

Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM);

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ);

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ);

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ);

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI);

Fédération québécoise des municipalités (FQM);

Option consommateurs (OC);

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ);

Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA);

Union des consommateurs (UC);

Union des municipalités du Québec (UMQ);

Union des producteurs agricoles (UPA).

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION.....	5
2.	PROCÉDURE ACTUELLE D'EXAMEN DES PLAINTES	6
3.	ÉTAT DE LA SITUATION RELATIVEMENT AUX PLAINTES	8
	3.1 Élargissement des services offerts	8
	3.2 Nouvelle structure d'intervention auprès de la clientèle.....	10
4.	PROPOSITIONS DU DISTRIBUTEUR.....	11
	4.1 Transmission d'un accusé de réception de la plainte	12
	4.2 Réduction du délai maximal de traitement des plaintes.....	14
	4.3 Précisions sur l'étape du recours à la Régie.....	17
	4.4 Ajout d'une exclusion concernant les modalités d'une entente de paiement	18
	4.5 Actualisation de la procédure d'examen des plaintes	19
	4.6 Reproduction de la procédure d'examen des plaintes dans les Conditions de service	20
5.	PROPOSITIONS DES INTERVENANTS.....	21
	5.1 Traitement des plaintes verbales	21
	5.2 Procédures accélérées d'examen des plaintes	24
	5.2.1 Proposition de la FCEI.....	24
	5.2.2 Proposition de SÉ-AQLPA	26
	5.3 Autres recommandations des intervenants.....	27
6.	AUTRES MODIFICATIONS.....	32
	ANNEXE 1.....	35

1. INTRODUCTION

[1] Le 2 mars 2016, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie), en vertu de l'article 31(1) (1^o) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi) une demande relative à la modification des *Conditions de service d'électricité* (les Conditions de service) et des frais afférents.

[2] Le 13 avril 2016, la Régie rend sa décision procédurale D-2016-058² par laquelle elle accorde le statut d'intervenant à l'ACEFQ, l'APAGM, l'APCHQ, l'AQCIE-CIFQ, l'AREQ, la CORPIQ, la FCEI, la FQM, OC, au RAPLIQ, à SÉ-AQLPA, l'UC, l'UMQ et l'UPA.

[3] Le 6 octobre 2016, à la suite des séances de travail tenues avec les intervenants et les représentants de la Régie au printemps et des commentaires reçus relativement à ses propositions initiales, le Distributeur révisé sa preuve en proposant, notamment, de reproduire la procédure d'examen des plaintes (la Procédure)³ dans une annexe des Conditions de service. Pour faciliter la lecture et améliorer la compréhension du lecteur, le Distributeur propose alors de reformuler le texte de la Procédure et de le mettre sous forme de tableau. En réponse à une demande de renseignements (DDR) de la Régie, le Distributeur mentionne toutefois qu'une révision de la Procédure était souhaitable⁴.

[4] Dans le cadre de ses décisions D-2017-072 et D-2017-118⁵, la Régie demande au Distributeur de retirer la Procédure reproduite dans les Conditions de service et d'ajouter, à l'endos de la page couverture, une note similaire à celle utilisée par Énergir dans ses conditions de service. Elle lui ordonne de déposer une proposition de Procédure au plus tard le 31 janvier 2018.

[5] Dans sa décision D-2017-072, la Régie demande également au Distributeur de tenir, le mois suivant le dépôt de la Procédure, une séance de travail sur le sujet relativement auquel elle demande aux intervenants de compléter un formulaire de positionnement.

¹ [RLRO, c. R-6.01](#).

² Pièce [A-0005](#).

³ Approuvée par les décisions suivantes : Dossiers R-3392-97, décision [D-98-25](#) et R-3733-2010, décision [D-2011-041](#). Cette procédure comprend une procédure normale et deux procédures accélérées.

⁴ Pièce [B-0163](#), p. 41.

⁵ Pièce [A-0064](#) et [A-0066](#).

[6] Le 30 janvier 2018, le Distributeur demande à la Régie d'approuver la Procédure⁶.

[7] Le Distributeur tient une séance de travail le 19 mars 2018, en présence du personnel de la Régie et des intervenants, afin de présenter ses propositions.

[8] À la suite de la réception de l'ensemble des commentaires écrits des intervenants sur les propositions présentées en séance de travail, le Distributeur apporte certaines modifications à sa Procédure et, le 10 mai 2018, il dépose à la Régie une preuve révisée⁷.

[9] Le 29 mai 2018, à la lumière de la preuve révisée, OC se déclare satisfaite des changements effectués et met fin à son intervention dans le présent dossier.

[10] Le 31 mai 2018, l'UC met fin à son intervention en raison de certaines contraintes. Elle dépose toutefois des observations.

[11] L'audience a lieu les 6 et 7 juin 2018, à l'issue de laquelle la Régie entame son délibéré.

[12] Dans la présente décision, la Régie se prononce sur la demande du Distributeur d'approuver la Procédure.

2. PROCÉDURE ACTUELLE D'EXAMEN DES PLAINTES

[13] La Procédure actuelle a été approuvée par la Régie dans sa décision D-98-25⁸, conformément à l'article 87 de la Loi.

[14] Cette Procédure prévoit différentes étapes pour le traitement des plaintes des clients du Distributeur, relatives à l'application d'une condition de service ou d'un tarif d'électricité.

⁶ Pièce [B-0241](#), p. 5.

⁷ Pièces [B-0255](#), [B-0256](#) et [B-0257](#).

⁸ Dossier R-3392-97, décision [D-98-25](#), [annexe J](#).

[15] Le client résidentiel et d'affaires doit d'abord communiquer de vive voix avec un représentant des Services à la clientèle afin d'exposer son insatisfaction à l'égard des services rendus par le Distributeur et les motifs sous-jacents. Le représentant peut chercher une solution avec le client. Dans le cas du client de grande puissance, le délégué commercial est la personne ressource.

[16] Si le client est insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par le représentant, il peut ensuite communiquer par écrit avec le chef – Services à la clientèle (actuellement le Service des plaintes). Le client peut transmettre sa plainte par la poste, par télécopieur ou en complétant un formulaire en ligne.

[17] Le Service des plaintes dispose alors, en vertu de l'article 91 de la Loi, de 60 jours pour examiner la plainte, rechercher une solution, assurer tout suivi nécessaire auprès du client et lui répondre par écrit en présentant sa position, la solution proposée et en indiquant, le cas échéant, le recours à la Régie.

[18] Finalement, si le client demeure insatisfait de la réponse obtenue, il dispose, en vertu de l'article 94 de la Loi, d'un délai de 30 jours suivant la date d'envoi de la réponse du Service des plaintes pour demander à la Régie d'examiner sa plainte. Il doit alors s'adresser à la Régie en respectant la procédure prévue par la Loi.

[19] Le Distributeur dispose également de deux procédures accélérées approuvées par la Régie dans ses décisions D-98-25⁹ et D-2011-041¹⁰.

[20] La première procédure accélérée approuvée par la décision D-98-25 vise spécifiquement le client dont le service d'électricité est interrompu ou qui a reçu un avis d'interruption. Dans ces cas, le client ayant communiqué avec les Services à la clientèle du Distributeur mais qui demeure insatisfait de la réponse obtenue peut présenter une plainte verbale ou écrite au Service des plaintes. Ce dernier dispose d'un délai de 48 heures pour fournir une réponse au client.

[21] La deuxième procédure accélérée approuvée par la décision D-2011-041 vise le client qui souhaite contester l'évaluation du niveau de risque faite par le Distributeur pour un abonnement de grande puissance.

⁹ Dossier R-3392-97, décision [D-98-25](#), [annexe J](#).

¹⁰ Dossier R-3733-2010, décision [D-2011-041](#).

[22] En conclusion, le Distributeur soumet que les différentes étapes de la Procédure facilitent et améliorent le traitement des plaintes en permettant de filtrer, dès le premier appel du client, les questions nécessitant une expertise particulière et une analyse plus approfondie de celles auxquelles il peut répondre plus facilement. Il considère que ce modèle demeure le moyen le plus efficace pour offrir à ses clients un service adapté et personnalisé, dans un souci de respect et d'équité à l'égard de l'ensemble de la clientèle.

3. ÉTAT DE LA SITUATION RELATIVEMENT AUX PLAINTES

[23] Le Distributeur produit, dans le cadre de son rapport annuel, un bilan détaillant le volume des plaintes écrites et verbales ainsi que celles déposées à la Régie.

[24] Les données compilées par le Distributeur de 2013 à 2017 font état d'une diminution importante du nombre de plaintes depuis 2015, soit de 36 % ou de 25 % respectivement, selon que les plaintes liées à l'implantation des compteurs communicants sont considérées ou non. Cette baisse du nombre de plaintes se confirme également lorsque certaines sources d'insatisfaction non récurrentes sont exclues.

[25] Le Distributeur estime que cette diminution s'explique, entre autres, par la fin du déploiement massif des compteurs communicants et par des températures plus clémentes lors des hivers 2014-2015 et 2015-2016. Il considère également que le virage clientèle qu'il a entrepris et l'implantation d'une nouvelle structure interne d'intervention auprès de la clientèle sont des facteurs qui ont contribué à la réduction tangible du nombre de plaintes reçues depuis 2015.

3.1 ÉLARGISSEMENT DES SERVICES OFFERTS

[26] Le Distributeur insiste sur le fait qu'il veut devenir une référence en matière de services à la clientèle¹¹. Il rappelle que le plan stratégique 2016-2020 d'Hydro-Québec place les clients au cœur de ses priorités.

¹¹ Pièce [A-0086](#), p. 19.

[27] Il a ainsi mis en œuvre certaines mesures visant à optimiser l'accessibilité de ses services (opérationnels et informationnels) pour ses clients. Parmi elles, il note :

- l'élargissement des heures d'ouverture des centres de Services à la clientèle (soirs et fins de semaine);
- le développement des services en ligne, dont la prise d'entente de paiement par l'entremise de l'Espace client;
- le développement d'outils de suivi des demandes de modifications de réseau disponibles en tout temps par l'entremise de l'Espace client;
- la communication avec les clients sur les médias sociaux (Facebook et Twitter);
- la proactivité en ce qui a trait à la transmission d'information à la clientèle comme celle à l'égard des pannes en cours et des interventions planifiées par le biais du service Info-pannes;
- l'ajout du Portrait de la consommation dans l'Espace client.

[28] Le Distributeur estime que ces mesures ont eu un impact favorable sur le niveau de satisfaction des clients et ont contribué à la diminution du nombre de plaintes.

[29] D'autres initiatives plus récentes ou à venir au cours de 2018 visent également l'amélioration de la satisfaction des clients, telles que :

- la production d'une facture plus claire;
- l'ajout de nouvelles fonctionnalités au Portrait de la consommation et à l'Info-pannes;
- l'ajout de la fonction clavardage et d'une application mobile pour téléphones intelligents.

[30] Selon les données du Distributeur, la proportion de clients se disant assez ou très satisfaits est passée de 82 % en 2015 à 92 % au terme de l'année 2017.

3.2 NOUVELLE STRUCTURE D'INTERVENTION AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

[31] Le Distributeur indique avoir instauré une nouvelle structure d'intervention auprès de ses clients aux fins de bonifier l'organisation du travail, de favoriser l'amélioration en continu des habiletés, tant techniques que comportementales, et de développer l'autonomie et la responsabilisation de ses employés traitant les insatisfactions de la clientèle. Il présente cette nouvelle structure comme suit.

Mesures prises auprès des représentants des Services à la clientèle

[32] Le représentant des Services à la clientèle a dorénavant accès, via une ligne dédiée, à une aide technique ou particulière en temps réel des superviseurs et des représentants en soutien qui détiennent une expertise spécifique.

[33] Il peut également transmettre la demande d'un client à son superviseur, si le client désire être rappelé par ce dernier. Dans ce cas, lors du rappel, le superviseur cerne la source de l'insatisfaction du client et lui fournit des explications supplémentaires. Si le client demeure insatisfait, le superviseur peut le référer au Service des plaintes ou l'aider à formuler sa plainte.

[34] De plus, une équipe a été mise en place afin d'évaluer le traitement des appels par les représentants. Enfin, de courtes rencontres quotidiennes sont tenues afin de faire des rappels sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre et de transmettre l'information concernant, entre autres, les actualités ou tout nouvel événement ayant un impact sur la qualité des services.

Mesures prises auprès du Service des plaintes

[35] Si la réponse fournie, le traitement effectué ou la solution proposée n'est pas à la satisfaction du client, ce dernier peut formuler une plainte qui sera traitée par le Service des plaintes. Le Distributeur a déployé différentes mesures afin de favoriser le règlement de la majorité des plaintes à cette étape.

[36] Le Service des plaintes a été modifié afin d'optimiser le processus de traitement des plaintes des clients. Les dossiers sont maintenant traités par des agents attitrés par

type de plainte (facturation, recouvrement, alimentation et multidisciplinaire). Cette restructuration vise le développement d'une spécialisation des agents selon leurs habiletés et, ainsi, induire un impact favorable sur l'analyse et les délais de traitement des dossiers. Advenant un dossier plus complexe, une structure de soutien, composée d'employés expérimentés, peut être mise en place pour aider l'agent dans le traitement de la plainte.

[37] De plus, les agents ont désormais l'autorité décisionnelle pour régler un plus grand nombre de dossiers sans l'autorisation préalable d'un supérieur.

[38] Enfin, depuis 2016, une table de gouvernance des plaintes a été constituée. Elle est composée des différents partenaires internes du Service des plaintes, spécialisés dans leur domaine d'activité (Réseau, Clientèle, Relations avec le milieu, Affaires juridiques, Affaires réglementaires et Conditions de service). Lors de rencontres mensuelles, les membres de la table analysent les résultats des plaintes traitées et celles à traiter et, le cas échéant, émettent des recommandations afin d'améliorer les processus de travail.

[39] Le Distributeur soumet que depuis la restructuration du Service des plaintes, la prise en charge des dossiers est généralement réalisée à l'intérieur d'une période de 48 heures et le délai de traitement moyen des dossiers est passé de 45 jours en 2015 à 15 jours en 2016 et 2017.

[40] Par ailleurs, des 2 914 plaintes traitées en 2017, le Distributeur constate qu'au 31 décembre 2017, 85 plaintes ont été déposées à la Régie, ce qui représente une baisse de 37 % par rapport à 2016. Parmi ces 85 plaintes, 40 ont été réglées à l'amiable, 4 ont été retirées, 13 décisions ont été rendues par la Régie et 28 plaintes sont en traitement (en conciliation ou en attente d'une décision).

4. PROPOSITIONS DU DISTRIBUTEUR

[41] Le Distributeur considère que les résultats découlant des mesures déployées démontrent que la Procédure actuelle répond de manière adéquate aux besoins de sa clientèle. Sa demande ne vise donc pas une modification en profondeur.

[42] Le Distributeur propose de réduire le délai maximal de 60 jours à l'intérieur duquel il doit actuellement rendre une décision en application de l'article 91 de la Loi.

[43] De plus, le Distributeur est d'avis qu'un exercice de modernisation et de concision est pertinent pour assurer la pérennité des améliorations de la Procédure, tout en privilégiant son accessibilité et sa diffusion pour informer un maximum de clients. Il propose ainsi certaines modifications qui seront examinées dans les prochaines sections.

[44] Le Distributeur a déposé le texte de la Procédure qu'il propose à la pièce B-0255¹². Cette Procédure comprend la procédure normale et deux procédures accélérées. En réponse à une DDR de l'ACEFQ, le Distributeur a apporté une modification à la procédure accélérée dans les cas d'interruption de service ou d'avis d'interruption¹³.

[45] La Régie examine les propositions du Distributeur, dans l'ordre suivant :

- transmission d'un accusé de réception de la plainte;
- réduction du délai maximal de traitement des plaintes;
- ajout de précisions sur l'étape du recours à la Régie;
- ajout d'une exclusion concernant les modalités d'une entente de paiements;
- actualisation de la Procédure;
- reproduction de la Procédure sous forme d'encart joint aux Conditions de service.

4.1 TRANSMISSION D'UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

[46] Le Distributeur propose d'ajouter dans la Procédure une mention selon laquelle, une fois la plainte reçue, un accusé de réception sera transmis au client. La pratique d'affaires du Distributeur serait ainsi inscrite dans la Procédure, ce qui assure l'envoi systématique de l'accusé de réception dès la réception d'une plainte écrite du client.

¹² Pièce [B-0255](#), p. 18 à 22.

¹³ Pièce [B-0261](#), p. 11.

[47] Le Distributeur propose également de bonifier l'information qui se trouve dans l'accusé de réception afin de bien informer le client des délais applicables :

- le délai dont le Distributeur dispose pour rendre sa décision;
- le délai à compter duquel une décision négative est réputée avoir été transmise;
- le délai pour introduire un recours à la Régie.

[48] Le Distributeur transmet actuellement les accusés de réception par la poste et entend maintenir cette façon de procéder. En réponse à une question de la Régie, il indique que cette transmission se fait par la poste, même lorsqu'il reçoit la plainte par courriel¹⁴.

Opinion de la Régie

[49] La Régie est d'avis que les propositions du Distributeur auront pour effet d'informer davantage le client des délais applicables au traitement de sa plainte et de celui applicable pour introduire un recours à la Régie. **En conséquence, la Régie approuve les propositions du Distributeur. Elle lui demande de déposer un projet de texte de l'accusé de réception au plus tard le 7 novembre 2018, à 12 h. La Régie permet aux intervenants de déposer des commentaires à l'égard de ce projet de texte au plus tard le 12 novembre 2018, à 12 h.**

[50] **La Régie demande au Distributeur d'évaluer la possibilité que l'accusé de réception soit envoyé par courriel aux clients, notamment par l'intermédiaire de l'Espace client, et de faire le suivi de cette mesure dans le cadre du prochain dossier tarifaire.**

¹⁴ Pièce [A-0086](#), p. 154.

4.2 RÉDUCTION DU DÉLAI MAXIMAL DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Réduction du délai maximal de 60 à 30 jours

[51] Le Distributeur demande à la Régie de réduire le délai dont il dispose pour rendre une décision sur la plainte d'un client, de 60 à 30 jours. L'article 91 de la Loi prévoit en effet que :

« 91. La décision doit être rendue par écrit et être notifiée au plaignant dans les 60 jours ou tout autre délai approuvé par la Régie. Elle doit être motivée et indiquer le recours à la Régie prévu à la section III ».

[52] Le Distributeur constate actuellement une baisse du délai moyen de traitement des plaintes à 15 jours, de même qu'une réduction du nombre de plaintes. Comme il s'agit d'un délai moyen, il considère que sa proposition de réduire le délai de 60 à 30 jours est ambitieuse mais réaliste.

[53] Par ailleurs, le Distributeur considère qu'un délai maximal de 30 jours n'aura pas d'impact significatif sur le nombre de plaintes déposées à la Régie, étant donné qu'il rend déjà sa décision dans un délai inférieur à 30 jours dans la grande majorité des dossiers.

[54] Le Distributeur a effectué un balisage des délais maximums de traitement des plaintes chez les autres distributeurs et les organismes gouvernementaux. Il constate qu'un délai maximal de 30 jours est inférieur à celui actuellement en vigueur chez les autres distributeurs comme Énergir et Gazifère, mais est conforme à ceux en vigueur chez d'autres organismes gouvernementaux. Il réitère que cette proposition s'inscrit dans sa volonté de devenir une référence en matière de services à la clientèle.

[55] À son avis, un délai de 30 jours s'inscrit également dans un objectif de pérennité, en l'obligeant à constamment mettre en œuvre les efforts nécessaires au traitement efficace des plaintes de ses clients.

[56] De plus, par souci de transparence auprès de la clientèle, le Distributeur entend indiquer ce délai de 30 jours dans l'accusé de réception qu'il transmet actuellement à ses clients lorsqu'une plainte est déposée.

[57] Le Distributeur demande donc à la Régie de fixer cette échéance comme nouveau délai maximal de traitement d'une plainte.

[58] Les intervenants appuient cette proposition. L'UPA recommande cependant d'accepter ce délai pour une période transitoire, afin d'observer les impacts de la proposition du Distributeur.

Opinion de la Régie

[59] La Régie retient que la réduction du délai de traitement des plaintes s'inscrit dans la volonté du Distributeur de devenir une référence en matière de services à la clientèle. Elle constate que cette proposition est raisonnable considérant le délai moyen de traitement des plaintes et l'information qui sera transmise au client par le biais de l'accusé de réception.

[60] Pour ces motifs, la Régie approuve le délai maximal de 30 jours pour le traitement d'une plainte.

Calcul du délai maximal de 30 jours

[61] Actuellement, le Distributeur doit rendre sa décision dans un délai de 60 jours de la date de réception d'une plainte écrite. Il propose que le délai de 30 jours s'applique à compter de la date de l'accusé de réception de la plainte, cette dernière apparaissant sur l'accusé de réception¹⁵.

[62] Questionné sur la possibilité de maintenir la date de réception de la plainte comme point de départ du délai de 30 jours, le Distributeur indique qu'une incertitude subsistera pour le client quant au point de départ puisqu'il ne connaîtra pas avec exactitude le moment de cette réception¹⁶.

[63] Par ailleurs, en ce qui a trait à la possibilité d'indiquer dans l'accusé de réception la date de réception de la plainte, le Distributeur soumet que cela pourrait nécessiter d'importants développements informatiques puisque, actuellement, l'accusé de réception

¹⁵ Pièce [A-0086](#), p. 143.

¹⁶ Pièce [A-0086](#), p. 144 et 145.

est transmis de façon automatisée et qu'une analyse à cet égard serait requise pour en évaluer les coûts¹⁷.

[64] Cependant, le Distributeur réitère l'importance qu'il accorde au fait de transmettre les accusés de réception très rapidement, son objectif étant de les transmettre dans les 24 heures de la réception de la plainte. Il indique être disposé à faire un suivi auprès de la Régie quant au délai de transmission des accusés de réception¹⁸.

Opinion de la Régie

[65] Pour les motifs exposés par le Distributeur, la Régie approuve sa proposition selon laquelle il dispose d'un délai de 30 jours à partir de la date de l'accusé de réception de la plainte pour rendre sa décision.

[66] Par ailleurs, la Régie demande au Distributeur de faire un suivi, dans le cadre du rapport annuel, relativement au délai de transmission des accusés de réception.

Report du délai maximal de 30 jours

[67] Le Distributeur propose d'ajouter dans la Procédure la possibilité de convenir par écrit avec le client d'un report du délai de 30 jours pour rendre sa décision. Il justifie cet ajout comme suit :

« Lors du traitement de la plainte, le Distributeur pourrait donc avoir à convenir avec le client d'un report en raison des diverses démarches qui doivent être entreprises, comme par exemple, la prise de rendez-vous avec le client et l'échange de documents. La procédure d'examen des plaintes proposée précise que si le délai maximal de traitement est dépassé, la décision du Distributeur n'est pas présumée négative si un report est convenu avec le client. Cette disposition vise à favoriser un règlement de la plainte en première instance à la satisfaction du client »¹⁹.

¹⁷ Pièces [A-0086](#), p. 142 à 144, et [A-0088](#), p. 65.

¹⁸ Pièce [A-0086](#), p. 140 et 141.

¹⁹ Pièce [B-0263](#), p. 5.

[68] Lors de l'audience, le Distributeur confirme qu'au terme du délai convenu, s'il fait défaut de rendre une décision, il sera réputé avoir transmis une décision négative au sens de l'article 93 de la Loi²⁰.

[69] Il précise également que le report du délai pourrait être convenu verbalement, mais qu'il serait confirmé par écrit.

[70] Enfin, le Distributeur ne souhaite pas que le report soit limité à un délai de 30 jours.

Opinion de la Régie

[71] La Régie retient de la preuve que certaines situations peuvent requérir un délai de traitement plus long que le délai de 30 jours proposé par le Distributeur²¹. Elle juge cependant nécessaire de fixer une durée maximale pour la prise de décision du Distributeur.

[72] La Régie autorise le Distributeur à convenir d'un seul report, avec son client, d'une durée maximale de 60 jours. Elle demande au Distributeur de transmettre une lettre au client pour confirmer la date à laquelle il doit rendre sa décision à la suite du report convenu. La Régie demande au Distributeur de modifier la Procédure en conséquence et de déposer un projet de lettre au plus tard le 7 novembre 2018, à 12 h. La Régie permet aux intervenants de déposer des commentaires à l'égard de ce projet de lettre au plus tard le 12 novembre 2018, à 12 h.

4.3 PRÉCISIONS SUR L'ÉTAPE DU RECOURS À LA RÉGIE

[73] Le Distributeur ajoute dans la Procédure des précisions sur l'étape du recours du client à la Régie, en incluant notamment les moyens pour formuler une plainte, les frais applicables et l'offre de médiation entre les parties.

²⁰ Pièce [A-0086](#), p. 118 et suivantes.

²¹ Pièce [A-0088](#), p. 224 à 225.

[74] Le Distributeur propose également d'inclure une mention précisant que le recours à la Régie est possible si le client est en désaccord avec la décision qu'il a rendue ou s'il n'a pas rendu sa décision dans le délai maximal de 30 jours, à moins d'un report convenu.

Opinion de la Régie

[75] **La Régie approuve les précisions apportées par le Distributeur sur l'étape du recours du client à la Régie, sous réserve des modifications ordonnées dans la présente décision.**

4.4 AJOUT D'UNE EXCLUSION CONCERNANT LES MODALITÉS D'UNE ENTENTE DE PAIEMENT

[76] Le Distributeur propose l'ajout du texte suivant dans la procédure accélérée relative aux interruptions de service :

« Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption:

Si le service d'électricité a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service (ceci n'inclut pas les modalités d'une entente de paiement), vous devez suivre la procédure suivante : [...] »²².

[nous soulignons]

[77] Ainsi, selon le Distributeur, les modalités d'une entente de paiement ne constituent pas une condition de service ou un tarif. Il ajoute que :

*« Les modalités d'entente de paiement ne sont pas des conditions de service pour le moment, elles sont...dans le fond, la condition de service c'est l'offre d'une entente de paiement par le Distributeur. Et donc la procédure accélérée ne s'applique pas pour les... pour qu'un client puisse renégocier ses modalités d'entente de paiement »*²³.

²² Pièce [B-0255](#), p. 20.

²³ Pièce [A-0086](#), p. 133.

« Donc oui, les ententes de paiement font partie... font partie intégrante du cadre des Conditions de service, mais lorsque l'on réfère aux modalités, c'est plus de négocier avec un client, de venir dire cent vingt-deux dollars (122 \$) versus cent vingt-quatre dollars (124 \$), une négociation du montant en tant que tel. La Régie a le pouvoir de... si le Distributeur doit donner, proposer au client une entente de paiement suivant les Conditions de service, la Régie a tout à fait compétence si le Distributeur refuse de donner ou d'offrir une entente de paiement alors qu'il doit le faire, la Régie a amplement compétence. Là où elle n'a pas compétence, ou elle a décidé de ne pas co... puisqu'elle a décidé de ne pas venir codifier les modalités en tant que telles, c'est pour une négociation par rapport au montant, par exemple, ou à ces modalités »²⁴.

Opinion de la Régie

[78] Selon la Régie, la question de savoir si une plainte relative à une entente de paiement porte sur un tarif ou une condition de service devrait être tranchée en fonction des faits particuliers de chaque cas.

[79] De plus, à la lumière de ses décisions traitant de la compétence de la Régie en matière d'entente de paiement²⁵ et des arguments soumis par le Distributeur, la Régie n'est pas convaincue qu'il y a lieu d'exclure, d'emblée, de la procédure accélérée les plaintes relatives aux modalités d'une entente de paiement.

[80] **Pour ces motifs, la Régie rejette cette proposition du Distributeur.**

4.5 ACTUALISATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

[81] Le Distributeur propose d'actualiser le contenu de la Procédure afin de la rendre plus claire et accessible pour le client. Il propose, notamment, de remplacer le nom de l'unité responsable du traitement des plaintes par « Service des plaintes » et d'y intégrer les numéros de téléphone pour rejoindre les Services à la clientèle, ainsi que le lien vers le formulaire en ligne. Il propose également de remplacer l'expression « jour ouvrable » par « jour ».

²⁴ Pièce [A-0088](#), p. 84 et 85.

²⁵ Dossier P-210-16, décision D-2001-259, p. 39 à 43, dossier R-3439-2000, décision [D-2002-261](#), p. 18 à 20, dossier P-110-2211, décision D-2011-121 et dossier P-110-3127, décision D-2017-045.

[82] Par ailleurs, le Distributeur propose d'actualiser les moyens de transmission de la plainte en ajoutant, à l'étape 1 de la Procédure, l'adresse internet du Service des plaintes et les moyens de transmission de la plainte par le client.

[83] À l'étape 2, le Distributeur ajoute l'adresse postale et les numéros de télécopieur (sans frais pour le client) pour rejoindre le Service des plaintes par écrit ainsi que le formulaire Web développé à cet effet. Il reprend également une phrase indiquant qu'il explorera les options qui s'offrent au client selon les circonstances, dans un souci de respect et d'équité à l'égard de l'ensemble de la clientèle.

Opinion de la Régie

[84] La Régie approuve ces propositions du Distributeur, sous réserve des modifications ordonnées dans la présente décision.

4.6 REPRODUCTION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES DANS LES CONDITIONS DE SERVICE

[85] En conformité avec sa proposition révisée d'octobre 2016, le Distributeur propose de reproduire la Procédure dans le document des Conditions de service. Par souci de transparence et considérant les liens entre l'application des Conditions de service et la Procédure, le Distributeur est d'avis qu'un encart est le meilleur moyen d'en faciliter le repérage.

[86] Le Distributeur estime qu'un tel encart permettra au client de connaître ses recours et les différentes étapes du processus afin de formuler, en toute connaissance de cause, une plainte s'il est insatisfait de l'application d'une Condition de service ou d'un tarif.

[87] Le Distributeur souligne qu'il continuera à informer régulièrement ses clients de la Procédure, même si elle est reproduite dans les Conditions de services. Elle sera diffusée une fois par année à tous les clients, conformément à l'article 89 de la Loi, dans le feuillet d'information *Votre Abonnement au service d'électricité* destiné à rappeler les conditions de service. Elle sera également publiée sur le site internet du Distributeur de manière évidente et facilement accessible.

[88] L'ACEFQ demande que la Procédure soit présentée de façon prépondérante dans les Conditions de service.

[89] Pour OC, la Procédure devrait faire partie intégrante des Conditions de service.

Opinion de la Régie

[90] La Régie est d'avis que le fait de reproduire la Procédure dans un encart joint aux Conditions de service est un bon véhicule pour faciliter son repérage.

[91] **La Régie approuve, en conséquence, cette proposition du Distributeur.**

5. PROPOSITIONS DES INTERVENANTS

5.1 TRAITEMENT DES PLAINTES VERBALES

Position des intervenants

[92] L'ACEFQ souligne, d'une part, qu'une proportion importante de la population éprouve des difficultés de lecture et, d'autre part, que la capacité de cette population à formuler par écrit une plainte motivée et cohérente est à peu près nulle, sinon inexistante.

[93] Selon l'ACEFQ, rien ne justifie de traiter différemment la plainte verbale de celle présentée par écrit. À son avis, ne permettre que le traitement d'une plainte écrite prive un nombre significatif de plaignants de leur droit de recours à la Régie. À cet égard, l'ACEFQ souligne les propos du Distributeur selon lesquels il traite les plaintes verbales, mais que le droit de recours à la Régie n'est possible que dans le cas d'une plainte écrite.

[94] Selon l'ACEFQ, au cours des cinq dernières années, 7 036 clients ayant déposé leur plainte verbalement auraient été privés de la possibilité d'exercer un recours à la Régie. En considérant qu'un tel recours est accordé uniquement aux plaintes verbales déposées dans le cadre du processus d'examen accéléré, l'intervenante note que

seules 521 (7,4 %) de ces plaintes verbales auraient pu faire l'objet d'un recours à la Régie en cas de décision défavorable du Distributeur.

[95] L'ACEFQ demande à la Régie d'ordonner le traitement équitable de toutes les plaintes et, à cette fin, d'exiger du Distributeur qu'il consigne l'objet et les motifs d'une plainte verbale, qu'il la formule par écrit et qu'il inscrive cette obligation dans la Procédure²⁶.

[96] La position de l'UC et de l'UPA est similaire à celle de l'ACEFQ. L'UC ajoute qu'une telle procédure est courante dans d'autres juridictions.

Position du Distributeur

[97] Le Distributeur demande de ne pas accueillir cette proposition des intervenants. Il est d'avis que l'écrit permet d'assurer une cohérence avec l'article 95 de la Loi qui prévoit que la plainte déposée à la Régie doit être écrite et motivée.

[98] Le Distributeur demeure persuadé que l'expression écrite d'une plainte demeure le meilleur moyen pour bien comprendre l'insatisfaction d'un client. C'est cet écrit qui sert de base à l'analyse du dossier. Il accepte néanmoins de traiter une plainte verbale avec la même attention que celle écrite afin de faciliter l'accessibilité du client au Service des plaintes.

[99] Le Distributeur précise que le client qui a formulé une plainte verbale et qui a reçu une décision verbale a toujours le droit, s'il en est insatisfait, de formuler une plainte écrite. Il ne perd donc pas son droit d'exercer un recours à la Régie.

[100] Par ailleurs, la nature de la plainte d'un client suivant la procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption justifie, selon le Distributeur, qu'elle puisse être verbale.

²⁶ Pièce [A-0088](#), p. 15 et 16.

Opinion de la Régie

[101] La Régie constate que le Distributeur traite actuellement une plainte verbale qui porte sur l'application des conditions de service et des tarifs avec la même attention qu'une plainte écrite. Il consigne par écrit la plainte formulée verbalement²⁷ et le Service des plaintes rend une décision :

« Toutefois, si le client souhaite que la plainte soit transmise verbalement au Service des plaintes, le représentant des services à la clientèle transmettra au Service des plaintes un résumé écrit de leurs échanges en spécifiant au client que cette plainte sera traitée verbalement et sans droit d'appel. Ces plaintes sont comptabilisées dans le bilan des plaintes à titre de plaintes verbales.

Cela étant, bien que le Distributeur accepte et traite les plaintes verbales de manière à faciliter l'accessibilité au Service des plaintes, le Distributeur est d'avis que l'expression écrite d'une [l'] insatisfaction d'un client demeure la meilleure façon de cerner le problème vécu par le client. Cet écrit sert de base au Service des plaintes pour discuter avec le client, fournir des explications, proposer des solutions et rendre sa décision. C'est également un intrant important lors de l'appel à la Régie pour établir si la décision du Distributeur, à l'égard de la plainte formulée, respecte les Conditions de service ou les Tarifs d'électricité, d'autant que l'article 95 de la LRÉ prévoit que la plainte en appel à la Régie doit être écrite et motivée »²⁸.

[102] La Régie constate que la Procédure, actuelle ou proposée, ne prévoit pas le traitement d'une plainte verbale ayant trait à l'application des conditions de service et des tarifs, alors que dans les faits elle est traitée par le Distributeur.

[103] La Régie est d'avis que le client ayant formulé une plainte verbale devrait recevoir le même traitement que celui qui a formulé une plainte écrite.

[104] De plus, la Régie est d'avis que la possibilité de formuler une plainte verbale facilitera l'accessibilité au Service des plaintes et aidera davantage le client à faire valoir ses droits.

²⁷ Pièce [A-0086](#), p. 165 à 167.

²⁸ Pièce [B-0261](#), p. 10.

[105] **En conséquence, la Régie demande au Distributeur d’inclure dans la Procédure la possibilité de déposer une plainte verbale au Service des plaintes. Dans ce cas, le Distributeur devra transmettre un accusé de réception comme il le fait lorsqu’il reçoit une plainte écrite.**

5.2 PROCEDURES ACCELEREES D’EXAMEN DES PLAINTES

5.2.1 PROPOSITION DE LA FCEI

[106] La FCEI propose qu’une procédure de traitement accéléré des plaintes s’applique aux demandes d’options tarifaires de certains tarifs de moyenne puissance traitées hors délai par le Distributeur²⁹.

[107] L’intervenante soutient que les retards du Distributeur à traiter les demandes de la clientèle de moyenne puissance (Commerciale et Affaires) compromettent l’utilisation de ces options tarifaires et obligent les clients à opter pour des moyens alternatifs, tels que le report de mise en service, l’utilisation de combustible ou le travail en temps supplémentaire, notamment, qui ne pourront pas être compensés une fois réalisés³⁰.

[108] La procédure accélérée s’appliquerait spécifiquement aux options suivantes offertes à la clientèle de moyenne puissance :

- rodage de nouveaux équipements – article 4.32 des Tarifs (délais de 30 jours);
- essais d’équipements – article 4.37 des Tarifs (10 jours ouvrables);
- option d’électricité additionnelle – article 4.49 des Tarifs (15 jours ouvrables).

Position du Distributeur

[109] Le Distributeur recommande à la Régie de ne pas accueillir la proposition de la FCEI. Il souligne que les deux seules procédures accélérées actuellement en vigueur concernent des situations qui peuvent avoir des impacts majeurs sur l’intégrité des lieux

²⁹ Pièce [C-FCEI-0037](#), p. 10.

³⁰ Pièce [B-0256](#), p. 16.

ou la santé financière du client, soit l'interruption de service et l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance.

[110] Le Distributeur soumet qu'une procédure d'examen accéléré doit demeurer l'exception plutôt que la règle. Il considère que toutes les plaintes sont d'importance égale et la prolifération des procédures d'examen accéléré impliquerait une hiérarchisation dans le traitement des plaintes³¹.

[111] Le Distributeur justifie la procédure d'examen accéléré dans le cas d'interruption de service ou d'avis d'interruption par le fait que c'est la livraison du service d'électricité qui est en jeu.

[112] En ce qui a trait à la procédure d'examen accéléré pour les plaintes relatives à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance, il explique que des circonstances très exceptionnelles sont à la base de son adoption³². Il renvoie à la décision D-2011-024 et à sa preuve dans ce dossier³³.

[113] En réplique, le Distributeur souligne que :

« [...] cette procédure-là, les grands clients, a une portée très, très limitée. Ce n'est pas pour l'ensemble des... c'est vraiment pour les situations de... question de gestion de risques pour les clients risqués et très risqués. Mais surtout, puis je répète ce que j'ai dit ce matin, ces clients risqués, très risqués, advenant une faillite ou quoi que ce soit, on peut avoir une dépense de mauvaise créance très importante, plusieurs millions, qui, elle, va avoir un impact sur les tarifs, incluant les clients de la FCEI »³⁴.

[114] Par ailleurs, le Distributeur considère qu'il n'y a pas eu de démonstration selon laquelle il existe un problème particulier par rapport à l'application des articles des Tarifs mentionnés par la FCEI. Selon lui, la Procédure est suffisante pour corriger, le cas échéant, des erreurs de facturation.

³¹ Pièce [B-0271](#), p. 3 et 4.

³² Pièce [A-0088](#), p. 77 et 78.

³³ Dossier R-3733-2010, décision [D-2011-024](#).

³⁴ Pièce [A-0088](#), p. 216 et 217.

Opinion de la Régie

[115] **La Régie juge qu’il est prématuré de créer une procédure accélérée, tel que demandé par la FCEI.** Elle constate cependant, à la lumière de la preuve présentée par la FCEI, qu’un retard du Distributeur à traiter un tel type de demande peut compromettre l’exercice d’une option tarifaire.

[116] **La Régie demande au Distributeur d’évaluer, en collaboration avec la FCEI, des solutions aux problèmes identifiés et d’en faire un suivi dans le cadre du prochain dossier tarifaire.**

5.2.2 PROPOSITION DE SÉ-AQLPA

[117] SÉ-AQLPA demande l’ajout d’une procédure accélérée qui s’appliquerait à toute plainte relative au refus par le Distributeur d’installer un compteur non communicant ou à son retrait par ce dernier. Le délai maximal de traitement d’une telle plainte serait alors de sept jours.

[118] SÉ-AQLPA reconnaît que le délai maximal de 30 jours proposé par le Distributeur pour répondre à la plainte d’un client constitue une amélioration significative par rapport au délai actuel de 60 jours.

[119] Cependant, SÉ-AQLPA considère que ce délai demeure trop long pour un client qui conteste la décision du Distributeur refusant l’installation d’un compteur non communicant, ou celle qui prévoit son retrait. À son avis, un client qui, à tort ou à raison, est disposé à payer un montant supplémentaire pour que soit installé un tel compteur, le fait parce que la chose lui est subjectivement importante.

Position du Distributeur

[120] Le Distributeur soumet que la proposition de SÉ-AQLPA n’est pas justifiée. Selon lui, certains cas visés par l’intervenant bénéficient déjà de la procédure d’examen accéléré, soit lorsqu’une plainte porte sur un avis d’interruption ou une interruption de service.

Opinion de la Régie

[121] La Régie partage la position du Distributeur selon laquelle la procédure accélérée d'examen de plaintes doit demeurer l'exception plutôt que la règle.

[122] Elle n'est pas convaincue que les situations visées par la proposition de l'intervenant doivent obtenir un traitement différent des autres types de plaintes.

[123] La Régie considère que le délai de 30 jours approuvé dans la présente décision est raisonnable. Comme l'a reconnu SÉ-AQLPA, ce délai constitue une amélioration significative par rapport au délai maximal actuel de 60 jours.

[124] **Pour ces motifs, la Régie ne retient pas la proposition de SÉ-AQLPA.**

5.3 AUTRES RECOMMANDATIONS DES INTERVENANTS

FCEI

[125] Selon la FCEI, bien qu'elle puisse observer une amélioration de la situation globale, telle que présentée par le Distributeur, l'analyse des indicateurs spécifiques à la clientèle Commerciale et Affaires démontre un taux de satisfaction inférieur et un taux de plainte supérieur aux autres catégories de clientèle.

[126] La FCEI recommande que le Distributeur mette en œuvre des mesures additionnelles en matière de services à la clientèle et, en particulier, celles dédiées à la clientèle Commerciale et Affaires. L'intervenante identifie certaines lacunes à cet égard pour cette catégorie de clients.

[127] En ce qui a trait au Service des plaintes, la FCEI soutient que le délai de traitement s'est amélioré bien qu'il demeure généralement élevé.

[128] De plus, selon la FCEI la structure de fonctionnement actuelle ne permet pas à certaines catégories de clients d'obtenir le support nécessaire. Elle souligne qu'au sein des Services à la clientèle Commerciale, le niveau de connaissances et d'expérience des

représentants se limite généralement à celui nécessaire pour répondre aux questions de base.

[129] La FCEI souligne avoir constaté que le nombre de délégués commerciaux a été significativement réduit au cours des dix dernières années. Depuis cette rationalisation, de nombreux clients n'ont plus accès à un délégué commercial, malgré des besoins importants. Actuellement, ces délégués couvrent de très grands territoires et ont la responsabilité de plusieurs clients.

[130] En ce qui a trait au service à la clientèle Affaires, le niveau de connaissances et d'expérience des représentants est supérieur, mais demeure, néanmoins, insuffisant pour traiter certaines requêtes des clients. Dans certaines situations plus complexes, le client aurait avantage à communiquer directement avec la personne responsable de son dossier pour éviter des délais ou de la confusion générée par des intermédiaires.

[131] La FCEI constate un taux élevé de remplacement des représentants attribué à un client. Il n'est pas rare de changer deux à trois fois de représentant dans une année. L'intervenante souligne également que ces représentants ont un pouvoir décisionnel limité.

[132] Quant aux processus de communication, la FCEI soutient que l'utilisation de l'adresse générique affaires@hydro.qc.ca pour transmettre des demandes représente une source d'insatisfaction. Cette approche génère des délais inutiles et, dans certaines situations, de la confusion dans le cheminement des demandes.

[133] Finalement, la FCEI demande à la Régie d'encourager le Distributeur à poursuivre le travail entrepris, afin :

- d'adapter l'organisation aux besoins des clients;
- d'affecter les ressources selon leur niveau de compétences;
- de revoir et d'ajuster certains processus, comme les communications avec le service Affaires;
- d'investir dans les effectifs, tant en nombre qu'en développement des compétences;
- d'augmenter le nombre des délégués commerciaux afin de redonner le service qu'une partie de la clientèle Affaires a perdu au cours des dernières années.

[134] L'intervenante souhaite également que le Distributeur améliore son approche et ses pratiques à l'égard du déroulement des dossiers portés devant la Régie.

[135] La Régie note que le Distributeur a mis en place une nouvelle structure visant à répondre adéquatement aux plaintes de ses clients. Le Distributeur mentionne notamment que « [...] *la restructuration devrait permettre le développement d'une spécialisation des agents selon leur affinité, ce qui a un impact favorable sur l'analyse des dossiers et les délais de traitement* ». Il ajoute que « *[a]dvenant un dossier plus complexe, une structure de soutien, composée d'employés expérimentés, peut être mise en place pour aider l'agent dans le traitement de la plainte* »³⁵.

[136] Dans ce contexte, la Régie invite la FCEI à échanger avec le Distributeur des améliorations qu'il pourrait apporter à ses Services à la clientèle, si la structure mise en place ne répond pas aux attentes des clients Affaires.

UC

[137] Selon l'UC, il n'existe aucun processus permettant de savoir si le client a obtenu une réponse satisfaisante après avoir communiqué avec le service à la clientèle. L'UC est d'avis que le Distributeur doit développer une procédure afin que chaque communication avec le service à la clientèle portant sur l'application des tarifs ou des conditions de service soit identifiée et comptabilisée comme une plainte informelle.

[138] L'UC recommande donc à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il dépose, dans le cadre de son rapport annuel, et en tant qu'indicateur du nombre de plaintes reçues, le nombre d'appels téléphoniques aux services à la clientèle concernant l'application des tarifs ou des conditions de service et qu'il justifie, le cas échéant, les variations annuelles significatives.

[139] La Régie n'est pas convaincue de la pertinence de cette demande qui, par ailleurs, n'est pas en lien avec la Procédure. En conséquence, elle ne la retient pas.

³⁵ Pièce [B-0255](#), p. 11 et 12.

UPA

[140] L'UPA demande au Distributeur d'étudier la possibilité de former, au sein des Services à la clientèle, des ressources ayant l'expertise spécifique requise pour répondre aux problèmes de la clientèle agricole.

[141] Comme mentionné pour la FCEI, la Régie considère que le Distributeur a restructuré le Service des plaintes et de soutien pour aider les agents dans le traitement des plaintes. **Dans ce contexte, elle invite l'UPA à échanger avec le Distributeur relativement aux améliorations qu'il pourrait apporter à ses Services à la clientèle.**

ACEFQ

[142] À partir du bilan des plaintes produit par le Distributeur, l'ACEFQ a effectué un recensement des plaintes portées devant la Régie au cours des 10 dernières années (de 2008 à 2017). Elle constate notamment que sur 245 plaintes ayant fait l'objet d'une décision de la Régie, 181 d'entre elles ont été rejetées.

[143] Selon l'ACEFQ, ce résultat repose sur l'absence de moyens mis à la disposition du client pour mener utilement ses recours dans le cadre de la Procédure. Elle considère que la correction de ce déficit de moyen des consommateurs pour assurer adéquatement leur représentation dans le processus de plainte pourrait passer par l'implantation, au Québec, d'un service de « *public advisor* » tel qu'il en existe dans diverses juridictions réglementaires.

[144] L'ACEFQ demande à la Régie de considérer l'opportunité :

- de produire un bilan complet des dossiers de plaintes des consommateurs qu'elle a encadrés et réglés au cours des dernières années;
- d'effectuer, ou de faire effectuer, une étude portant sur les services d'assistance et de représentation offerts aux consommateurs dans d'autres juridictions réglementaires dans le cadre du traitement des plaintes.

[145] Le Distributeur ne partage pas les constats de l'ACEFQ. Il mentionne ce qui suit :

« Le Distributeur tient d'abord à rappeler que seuls les dossiers n'ayant pu faire l'objet d'une entente avec le client se retrouvent à l'étape ultime d'une décision de la Régie. Tout au long du processus, le Distributeur tente de trouver une solution avec le client, que ce soit lors du premier contact avec les services à la clientèle, du dépôt de la plainte auprès du Distributeur, du dépôt de la plainte à la Régie ou d'une séance de conciliation.

Par ailleurs, dans l'examen d'une plainte en appel, la Régie n'est pas restreinte aux seuls éléments apportés par le plaignant. La Régie étudie le dossier en fonction de la preuve qui lui est présentée, notamment le dossier d'examen interne du Distributeur. La Régie peut également demander des informations supplémentaires aux parties en leur transmettant des demandes de renseignements. Enfin, la Régie est assistée d'un procureur.

[...]

Ceci étant, une analyse plus approfondie des juridictions réglementaires auxquelles il est fait référence dans la question de l'intervenant et où un tel service serait offert serait nécessaire afin d'en comprendre les implications, notamment la nécessité de modifications législatives »³⁶.

[146] La Régie est d'avis qu'il n'y a pas lieu de donner suite aux recommandations de l'ACEFQ. La conclusion selon laquelle le résultat des plaintes à la Régie repose sur une absence de moyen mis à la disposition du client pour exercer un recours n'est pas appuyée. La Régie est également d'avis que la demande de l'ACEFQ relative à la production d'une étude portant sur les services d'assistance et de représentation offerts aux consommateurs dans d'autres juridictions réglementaires dépasse le cadre du présent dossier.

[147] **En conséquence, la Régie ne retient pas les propositions de l'ACEFQ.**

³⁶ Pièce [B-0261](#), p. 14.

6. AUTRES MODIFICATIONS

[148] Lors de l'audience, plusieurs modifications au texte de la Procédure ont été proposées par la Régie et envisagées avec le Distributeur.

[149] **Par conséquent, la Régie modifie le texte de la Procédure proposée à la pièce B-0255³⁷ pour y intégrer certaines de ces modifications, tel qu'il appert de l'Annexe 1 de la présente décision, laquelle en fait partie intégrante.**

[150] **La Régie demande au Distributeur de modifier de nouveau le texte de l'Annexe 1 afin d'y intégrer les autres modifications requises par la présente décision.**

[151] **Elle demande au Distributeur de déposer le texte de la Procédure d'examen des plaintes modifié conformément à la présente décision, pour approbation par la Régie, au plus tard le 12 novembre 2018, à 12 h. Elle lui demande de déposer ce texte, dans le même format que celui présenté à la pièce B-0255, aux pages 18 à 22.**

[152] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE partiellement la demande du Distributeur;

APPROUVE en vertu de l'article 91 de la Loi un délai maximal de 30 jours pour le traitement des plaintes, dans le cadre la procédure normale, et la possibilité de convenir d'un report de ce délai pour une durée maximale de 60 jours;

ORDONNE au Distributeur de modifier la Procédure d'examen des plaintes proposée aux pages 18 à 22 de la pièce B-0255, afin d'y intégrer les modifications ordonnées dans la présente décision et **ORDONNE** au Distributeur de déposer, pour approbation par la Régie, la Procédure ainsi modifiée **au plus tard le 12 novembre 2018, à 12 h;**

³⁷ Pièce [B-0255](#), p. 18 à 22.

DEMANDE au Distributeur de déposer un projet de lettre de texte de l'accusé de réception, de même qu'un projet de lettre à transmettre au client relativement au report convenu pour sa prise de décision, **au plus tard le 7 novembre 2018, à 12 h**, et **PERMET** aux intervenants de déposer des commentaires à l'égard de ces textes **au plus tard le 12 novembre 2018, à 12 h**;

ORDONNE au Distributeur de se conformer à tout autre élément décisionnel contenu à la présente décision.

Louise Rozon
Régisseur

Simon Turmel
Régisseur

François Émond
Régisseur

Représentants :

Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEFQ) représentée par M^e Denis Falardeau;

Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) représentée par M^e Natacha Boivin;

Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM) représentée par M. Alain Renaud;

Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et Conseil de l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ) représenté par M^e Pierre Pelletier;

Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) représentée par M^e Sophie Lapierre;

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ) représentée par M^e Raphaël Lescop;

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) représentée par M^e André Turmel;

Fédération québécoise des municipalités (FQM) représentée par M. Sylvain Lepage;

Hydro-Québec représentée par M^e Jean-Olivier Tremblay et M^e Éric Fraser;

Option consommateurs (OC) représentée par M^e Éric David;

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) représenté par M^e Aymar Missakila;

Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA) représenté par M^e Dominique Neuman;

Union des consommateurs (UC) représentée par M^e Marcel Boucher;

Union des municipalités du Québec (UMQ) représentée par M^e Catherine Rousseau;

Union des producteurs agricoles (UPA) représentée par M^e Marie-Andrée Hotte.

ANNEXE 1

Procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec :

Si vous avez un motif d'insatisfaction concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service d'Hydro-Québec, vous pouvez suivre les procédures suivantes, approuvées par la Régie de l'énergie conformément à la décision D-2018-156, pour faire examiner votre plainte.

Procédure normale d'examen des plaintes³⁸

Étape 1 Communiquer avec les Services à la clientèle d'Hydro-Québec

Vous devez d'abord téléphoner aux Services à la clientèle d'Hydro-Québec, au 1 888 385-7252 (clients résidentiels) ou au 1 877 956-5696 (clients d'affaires). Vous pouvez également communiquer avec les Services à la clientèle d'Hydro-Québec par les différents moyens disponibles sur son site Web au <http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/>, notamment au moyen du formulaire Web prévu à ~~cet effet~~ ces fins, sur Facebook ou sur Twitter.

Un employé répondra à vos questions et cherchera avec vous, le cas échéant, une solution à votre problème.

Vous devez d'abord vous adresser à votre délégué commercial.

Celui-ci répondra à vos questions et cherchera avec vous, le cas échéant, une solution à votre problème.

Étape 2 Communiquer avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec

Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par les Services à la clientèle d'Hydro-Québec, vous pouvez présenter une plainte par écrit au Service des plaintes d'Hydro-Québec, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée.

Au besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera à formuler votre plainte.

Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par ~~de~~ votre délégué commercial, vous pouvez présenter une plainte par écrit au directeur – Services et ventes – Clientèle affaires, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée.

³⁸ Le texte en gris s'applique aux clients de grande puissance.

Au besoin, un représentant d'Hydro-Québec vous aidera dans la formulation de votre plainte.

Cette plainte écrite peut être transmise de l'une des façons suivantes :

- au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web d'Hydro-Québec (au <http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html>) ;
- par la poste, à l'adresse suivante :
Hydro-Québec
Service des plaintes
C.P. 11731, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 6R2 ; ou
- par télécopieur, à l'un des numéros suivants :
Montréal : 514 858-7879
Sans frais : 1 888 558-7879.

Une fois votre plainte reçue, le Service des plaintes d'Hydro-Québec vous transmet un accusé de réception mentionnant le délai ~~de traitement de la~~ dont il dispose pour rendre une décision sur votre plainte et les délais liés à un ~~possible~~ recours à la Régie de l'énergie.

Votre dossier sera attribué à un employé du Service des plaintes d'Hydro-Québec qui communiquera avec vous, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité ~~de~~ envers l'ensemble de la clientèle. Le Service des plaintes d'Hydro-Québec dispose de 30 jours à partir de la date de l'accusé de réception pour rendre sa décision.

Dans le délai de 30 jours, le Service des plaintes d'Hydro-Québec vous transmet, à la suite de l'examen de la plainte, sa décision motivée par écrit qui présente son point de vue, la solution proposée et indique, à la suite de l'examen de la plainte, ~~si vous avez un~~ le droit de recours à la Régie de l'énergie.

À moins d'un report convenu avec vous, si le Service des plaintes d'Hydro-Québec ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les 30 jours suivant la date de l'accusé de réception, il est réputé avoir transmis une la décision est réputée être négative le jour de l'expiration de ce délai.

Étape 3 Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie

Si vous demeurez insatisfait ou si le Service des plaintes d'Hydro-Québec n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai de 30 jours, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, en lui présentant une plainte écrite. Cette demande doit être faite dans les 30 jours suivant la date ~~où~~ de la décision a été transmise par le ~~du~~ Service des plaintes d'Hydro-Québec ou est réputée avoir a été transmise. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou de ~~devez~~ compléter le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- le site Web de la Régie de l'énergie (au <http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html>) ;
- par téléphone, à l'un des numéros suivants :
Montréal : 514 873-5050
Sans frais : 1 888 873-2452 ; ou
- par la poste à l'adresse suivante :
Régie de l'énergie
~~Tour de la Bourse~~
800, rue du Square-Victoria
Bureau 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2.

Lorsque votre plainte est complétée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment ;
- par télécopieur au 514 873-2070 ; ou
- par courriel au greffe@regie-energie.qc.ca.

Des frais de 30 \$ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie.

La Régie de l'énergie ~~peut offrir une~~ offre un service de médiation si les deux parties ~~le souhaitent y~~ consentent.

La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.

Les délais

Le consommateur prendra note des dispositions suivantes de la *Loi sur la Régie de l'énergie* quant aux délais pour exercer ses droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.

article 93 : Le distributeur qui fait défaut de transmettre sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.

article 94 : Dans les trente (30) jours de la date où la décision a été transmise par le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le distributeur.

article 99 : La Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte :

1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile;

2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.

Lorsqu'elle refuse ou cesse d'examiner une plainte, la Régie informe par écrit le plaignant et le distributeur des motifs de sa décision.

Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption :

Si le *service d'électricité* a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service ~~(ceci n'inclut pas les modalités d'une entente de paiement)~~, vous devez suivre la procédure suivante :

Étape 1 Communiquer avec les Services à la clientèle d'Hydro-Québec

Vous devez d'abord téléphoner aux Services à la clientèle d'Hydro-Québec, au 1 888 385-7252 (clients résidentiels) ou au 1 877 956-5696 (clients d'affaires). Un employé d'Hydro-Québec cherchera avec vous une solution à votre problème.

Étape 2 Communiquer avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec

Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, vous pouvez présenter une plainte, par écrit au Service des plaintes d'Hydro-Québec, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant le 1 888 558-7879. ~~Si vous présentez votre plainte par téléphone, vous ne pourrez toutefois pas avoir de recours auprès de la Régie de l'énergie.~~³⁹

La plainte écrite peut être transmise de l'une des façons suivantes :

- au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web d'Hydro-Québec (au <http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html>) ;

³⁹ Réponse du Distributeur à une question de l'ACEFQ, Pièce [B-0261](#), page 11.

- par la poste, à l'adresse suivante :
Hydro-Québec
Service des plaintes
C.P. 11731, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 6R2 ; ou
- par télécopieur, à l'un des numéros suivants :
Montréal : 514 858-7879
Sans frais : 1 888 558-7879.

Votre dossier sera attribué à un employé de ce service, qui communiquera avec vous, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité ~~de~~ envers l'ensemble de la clientèle.

Le Service des plaintes d'Hydro-Québec dispose de 48 heures suivant la réception de votre plainte pour vous répondre par écrit, vous confirmer sa décision et vous indiquer ~~si vous avez un~~ le droit de recours à la Régie de l'énergie.

Si le Service des plaintes d'Hydro-Québec ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les 48 heures suivant la réception de votre plainte, il est réputé avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.

Étape 3 Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie

Si vous demeurez insatisfait, ou si le Service des plaintes d'Hydro-Québec n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai de 48 heures, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, dans les 30 jours suivant la date où la ~~d'envoi de la~~ décision a été transmise par le ~~du~~ Service des plaintes d'Hydro-Québec où est réputée avoir ~~a~~ été transmise. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou de ~~devez~~ compléter le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- le site Web de la Régie de l'énergie (au <http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html>);
- par téléphone, à l'un des numéros suivants :
Montréal : 514 873-5050
Sans frais : 1 888 873-2452 ; ou

- par la poste à l'adresse suivante :
Régie de l'énergie
~~Four de la Bourse~~
800, rue du Square-Victoria
Bureau 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2.

Lorsque votre plainte est complétée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment ;
- par télécopieur au 514 873-2070 ; ou
- par courriel au greffe@regie-energie.qc.ca.

Des frais de 30 \$ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie.

La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.

Les délais

Le consommateur prendra note des dispositions suivantes de la *Loi sur la Régie de l'énergie* quant aux délais pour exercer ses droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.

article 93 : Le distributeur qui fait défaut de transmettre sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.

article 94 : Dans les trente (30) jours de la date où la décision a été transmise par le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le distributeur.

article 99 : La Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte :

1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile;

2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.

Lorsqu'elle refuse ou cesse d'examiner une plainte, la Régie informe par écrit le plaignant et le distributeur des motifs de sa décision.

Procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance fait par Hydro-Québec :

Si vous êtes en désaccord avec la cote de crédit qui vous a été attribuée par Hydro-Québec en vertu des articles 17.2.1 à 17.2.3 des *Conditions de service*, vous devez suivre la procédure suivante :

Étape 1 Communiquer avec le Service des plaintes d'Hydro-Québec

Vous pouvez présenter une plainte par écrit au Service des plaintes d'Hydro-Québec en expliquant votre désaccord, les motifs à l'appui de votre contestation, ainsi que la solution recherchée.

Votre dossier sera attribué à un employé, qui examinera les motifs que vous invoquez, communiquera avec vous, s'il y a lieu, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité ~~de~~ envers l'ensemble de la clientèle.

Le Service des plaintes d'Hydro-Québec dispose d'un délai de 7 jours pour vous répondre.

Dans le délai de 7 jours mentionné, le Service des plaintes d'Hydro-Québec vous transmet sa décision par écrit qui présente son point de vue, la solution proposée et vous indique ~~si vous avez un~~ le droit de recours à la Régie de l'énergie.

Si le Service des plaintes d'Hydro-Québec ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les 7 jours suivant la réception de votre plainte, il est réputée avoir transmis une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.

Étape 2 Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie

Si vous demeurez insatisfait, ou si le Service des plaintes d'Hydro-Québec n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai de 7 jours, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, dans les 30 jours suivant la date où la décision a été transmise par le ~~du~~ Service des plaintes d'Hydro-Québec ou est réputée avoir été transmise. Pour ce faire, vous pouvez choisir de rédiger une lettre ou de ~~devez~~ compléter le formulaire de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- le site Web de la Régie de l'énergie (au <http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html>) ;
- par téléphone, à l'un des numéros suivants :
Montréal : 514 873-5050
Sans frais : 1 888 873-2452 ; ou

- par la poste à l'adresse suivante :
Régie de l'énergie
~~Four de la Bourse~~
800, rue du Square-Victoria
Bureau 2.55
Montréal (Québec) H4Z 1A2.

Lorsque votre plainte est complétée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment ;
- par télécopieur au 514 873-2070 ; ou
- par courriel au greffe@regie-energie.qc.ca.

Des frais de 30 \$ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie.

La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.

Les délais

Le consommateur prendra note des dispositions suivantes de la *Loi sur la Régie de l'énergie* quant aux délais pour exercer ses droits en matière de plaintes visées par le chapitre VII de la loi.

article 93 : Le distributeur qui fait défaut de transmettre sa décision dans le délai prévu à cette fin est réputé avoir transmis au plaignant une décision négative le jour de l'expiration de ce délai.

article 94 : Dans les trente (30) jours de la date où la décision a été transmise par le distributeur ou est réputée avoir été transmise, le plaignant peut demander à la Régie d'examiner sa plainte, s'il est en désaccord avec la décision rendue par le distributeur.

article 99 : La Régie peut refuser ou cesser d'examiner une plainte :

1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile;

2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.

Lorsqu'elle refuse ou cesse d'examiner une plainte, la Régie informe par écrit le plaignant et le distributeur des motifs de sa décision.