DOMINIQUE NEUMAN
AVOCAT
1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 10 février 2015

Me Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.) H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-3905-2014.
Cause tarifaire 2015-2016 d'Hydro-Québec Distribution.
Demande de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* invitant la Régie à tenir compte d'un document gouvernemental postérieur à l'audience et émettre certaines décisions suite à des faits postérieurs à l'audience.

Chère Consœur,

Par la présente lettre, nous invitons respectueusement la Régie de l'énergie (aux fins de sa décision à venir au présent dossier) **à prendre en compte un document émis par le gouvernement du Québec le 30 janvier 2015** et qui affecte notamment l'un des enjeux de la présente cause, soit le projet de tarif de développement économique. Bien que le présent dossier soit actuellement en délibéré, nous soumettons en effet que ce document a été **émis postérieurement à l'audience** et qu'il présente une pertinence manifeste quant à l'enjeu dont la Régie est saisie. Cette recommandation est exprimée en section 1 de la présente lettre.

Nous invitons également la Régie à **ordonner à Hydro-Québec de déposer un rapport trimestriel sur le Projet LAD**, qui était dû le 30 janvier 2015 et qu'elle a omis de transmettre dans ce délai. Cette recommandation est exprimée en section 2 de la présente lettre.

Enfin, nous invitons le Tribunal à rendre les décisions que celui-ci estimera appropriées afin de gérer le fait qu'**Hydro-Québec, en janvier 2015, aurait unilatéralement** (sans autorisation du Tribunal) **modifié une condition de service** fixée par la Régie relative à l'option de retrait. Cette modification unilatérale nous est apparue être une bonne chose dans les circonstances ci-après relatées, malgré l'absence d'autorisation de la Régie. Mais elle aurait été inadéquatement communiquée à la clientèle qui aurait pu en bénéficier, ce qui pose problème et a amené une iniquité de traitement entre des clients qui auraient dû être sujets aux mêmes règles. Cette question est traitée en section 3 de la présente lettre.

1. DOCUMENT PUBLIÉ PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC POSTÉRIEUREMENT À L'AUDIENCE (PERTINENT AUX FINS DU PROJET DU TARIF DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE)

L'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* invitent respectueusement la Régie à tenir compte (aux fins de sa décision à venir sur le projet de tarif de développement économique) d'un document émis par le gouvernement du Québec postérieurement à l'audience. Il s'agit du document de consultation **GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DES RESSOURCES NATURELLES**, *Politique énergétique 2016-2025 – Efficacité et innovation énergétiques*, daté du 30 janv. 2015, http://www.politiqueenergetique.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2015/01/PolitiqueEnergetique-BEIE.pdf , dont la page 49 pose le questionnement suivant du gouvernement aux fins de sa future politique énergétique :

> *C. Le gouvernement devrait-il exiger l'écoconditionnalité [note] en matière d'efficacité et d'innovation énergétiques lors de l'implantation de nouvelles usines ou lors de l'attribution de montants d'aide financière appuyant de telles implantations ?*
>
> *Note : L'écoconditionnalité consiste à subordonner à des critères environnementaux — ou à l'observation d'exigences à caractère environnemental — l'accès à divers programmes gouvernementaux de soutien financier. MDDELCC, Écoconditionnalité : le développement et la mise en œuvre d'une approche au Québec [En ligne http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/milieu_agri/agricole/publi/ecoconditionnalite.htm] (Consulté le 28 novembre 2014).*

Le rapport ci-dessus cité du MDDELCC auquel le gouvernement du Québec se réfère le 30 janvier 2015 justifiait l'écoconditionnalité comme suit :

> *L'Administration publique a la responsabilité de concevoir l'écoconditionnalité comme un instrument de coordination des acteurs et de régulation des fonds publics de manière à exercer le rôle qu'on attend d'elle en matière d'administration de la politique environnementale gouvernementale, c'est-à-dire « s'assurer, par les moyens qui lui sont nécessaires, que l'Administration respecte ses lois et qu'elle veille à la saine gestion des fonds publics qui lui sont confiés. » (Breton, 1997).*

Nous soumettons respectueusement que la formation de la Régie au présent dossier aurait tout à fait eu le droit de prendre connaissance d'office de ce document public du 30 janvier 2015, même si la présente demande n'avait pas été logée, en en informant les participants, comme la Régie l'a déjà fait dans le passé.

Nous soumettons respectueusement que le questionnement susdit du gouvernement présente en effet une pertinence manifeste quant à l'enjeu dont la Régie est ici saisie au sujet du projet de tarif de développement économique. Ce questionnement du gouvernement rejoint notamment les recommandations de SÉ-AQLPA au présent dossier.

Bien que ce questionnement ne constitue pas, en soi, la future politique énergétique du Québec, il confirme néanmoins que **cela fait partie du domaine des options possibles que la Régie pourrait décider en tant que tribunal indépendant (et qui seraient aussi reconnues comme étant acceptables et légitimes par le gouvernement)** que de rendre l'application du tarif de développement économique conditionnel à l'application de mesures d'efficacité énergétiques par le client bénéficiaire (comme nous le proposons).

2. RAPPORT DU 4E TRIMESTRE DE 2014 DU PROJET DE LECTURE À DISTANCE (LAD)

L'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)* invitent respectueusement la Régie à ordonner à Hydro-Québec Distribution de déposer son rapport du 4e trimestre de 2014 (au 31 décembre 2014) sur le Projet de *Lecture à distance (LAD)*.

Ce suivi, prévu aux décisions D-2012-127 (Dossier R-3770-2011) et D-2014-101 (Dossier R-3863-2013), aurait en effet dû être déposé auprès de la Régie le 30 janvier 2015, conformément à l'engagement pris par Hydro-Québec de dépôt dans un délai de 30 jours, lequel fut approuvé par le Tribunal :

> *Me MARIE-JOSÉE HOGUE (pour HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION):*
>
> *Avec votre permission puis celle de mes confrères et consœurs, j'ai un point que j'ai oublié de mentionner puis je voudrais le mentionner tout de suite, de façon à ce que s'il y en a qui ont des commentaires à faire, ils pourront le faire.*
>
> *Au niveau des rapports de suivi, il serait vraiment beaucoup apprécié si, au lieu d'être dans les quinze (15) jours de la fin du trimestre, **ça pouvait être dans les trente (30) jours**. La raison étant simplement que l'ensemble des données ont besoin d'être colligées, analysées, et cætera. Puis, finalement, bien de le faire trop rapidement, tout ce que ça fait c'est qu'il faut faire des évaluations. Ce n'est pas très utile et **une période de trente (30) jours permettrait de le faire de façon beaucoup mieux**.*
>
> ***HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3863-2014, n.s. 14 avril 2014, pp. 70-71.*

Or ce rapport d'Hydro-Québec n'a pas été déposé.

Nous invitons donc respectueusement la Régie à ordonner qu'il le soit.

3. MODIFICATION UNILATÉRALE APPORTÉE PAR HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION AU DÉLAI LIMITE DU 5 JANVIER 2015 PRÉVU À L'ARTICLE 10.4.1 DES TARIFS

Le Tribunal se souviendra que SÉ-AQLPA avaient, dans le cours du présent dossier, invité la Régie à modifier l'article 10.4.1 des *Tarifs* d'Hydro-Québec Distribution aux fins d'y reporter la date limite du 5 janvier 2015. Cette demande n'avait pas été acceptée par le Tribunal (n.s, 19 décembre 2014, p. 207, lignes 15-22).

Nous apprenons toutefois qu'Hydro-Québec Distribution a, de façon administrative, elle-même reporté de façon floue et indéterminée cette date du 5 janvier 2015 en raison de difficultés de communications avec sa clientèle.

En effet, il semble qu'en décembre et janvier 2015, Hydro-Québec ait transmis les messages contradictoires suivants :

- Une partie des employés d'Hydro-Québec (et son site *Internet*) ont continué d'affirmer que l'échéance du 5 janvier 2015 était maintenue (et donc que les demandes d'option de retrait à 15$ seraient refusées après cette date pour les clients ayant reçu un compteur ou un avis avant le 3 octobre 2014).

- Mais une autre partie des employés d'Hydro-Québec aurait déclaré à des clients que ce délai était étendu de quelques semaines. Ces extensions n'ont toutefois jamais été publicisées sur le site *Internet* d'Hydro-Québec (qui continuait d'indiquer le 5 janvier 2015).

- Il semble également que les municipalités aient reçu (et donc retransmis) des informations contradictoires à ce sujet de la part d'Hydro-Québec.

  Ainsi, par exemple, **la Ville de Laval, après s'être elle-même enquise de la situation auprès du Distributeur, aurait été informée par Hydro-Québec Distribution que le délai du 5 janvier 2015 était reporté au 31 janvier 2015 pour l'ensemble des zones de déploiement en cours. La Ville de Laval a donc diffusé l'information sur ce nouveau délai du 31 janvier 2015 auprès de ses citoyens, contredisant ainsi le site *Internet* d'Hydro-Québec.**

  Mais d'autres municipalités n'ont pas reçu la même information et ont donc continué d'indiquer erronément à leurs citoyens que le délai du 5 janvier 2015 était demeuré inchangé.

- Nous ignorons si une partie ou la totalité des employés de Capgemini ont ou non été informés d'une telle extension de délai et donc ont pu retransmettre cette information aux clients visés.

- Nous ignorons également si le personnel téléphonique de la Régie de l'énergie a été informé ou non d'une telle extension de délai.

Notre réaction à l'égard de cette situation est mixte :

- **D'un côté, nous félicitons Hydro-Québec Distribution d'avoir administrativement reporté le délai du 5 janvier 2015 au 31 janvier 2015, même si elle agissait ainsi à l'encontre des Tarifs fixés par la Régie**.

  Cette extension survenait en effet dans un contexte, non seulement de manque d'information de la part du Distributeur, mais aussi de déficiences additionnelles du service téléphonique d'Hydro-Québec.

  La plupart des clients n'avaient alors appris que sur leur facture reçue à la mi-décembre 2014 l'existence de cette échéance du 5 janvier 2015. Or Hydro-Québec s'avéra incapable de gérer la quantité d'appels reçus à ce sujet à la fin décembre 2014. Comme cela arrive déjà trop souvent, de nombreux clients désirant s'enquérir de l'option de retrait ne purent donc pas même parvenir à être placés en attente sur la ligne téléphonique; un message enregistré leur indiquait seulement que la ligne était surchargée, leur demandant de raccrocher. *(Incidemment, cela signifie aussi que chaque appel ainsi manqué n'était pas pris en compte dans l'indicateur de HQD du temps de réponse téléphonique)*.

  Même lorsqu'ils obtenaient la ligne téléphonique, les clients pouvaient encore devoir attendre un autre délai 90 minutes avant de parler à un employé, ce qui en a découragé plusieurs. Par ailleurs, Hydro-Québec décourageait les clients d'exercer leur option de retrait par écrit, pour réduire le risque d'incompréhension.

  Un journaliste de la section *Argent* du *Journal de Montréal* relate dans un article du 30 décembre 2014 n'avoir lui-même jamais réussi à obtenir d'être placé en attente sur la ligne téléphonique de l'option de retrait, que ce soit celle d'Hydro-Québec ou de Capgemini, à la fin décembre 2014. Voir annexe 1.

  De même, le 6 janvier 2015, Radio-Canada relate une difficulté similaire pour des citoyens de nouvelles zones de déploiement LAD de rejoindre par téléphone Hydro-Québec pour exercer leur option dans un délai de 30 jours. Après plusieurs tentatives infructueuses d'appel au numéro de téléphone désigné, un client n'a pu exercer son option de retrait qu'après avoir téléphoné au Directeur régional d'Hydro-Québec. Voir annexe 2.

  Enfin, le 19 janvier 2015, la mairesse de Magog (qui habite un secteur de la Ville desservi par HQD et qui constitue une nouvelle zone de déploiement du projet LAD) a relaté à son Conseil municipal avoir dû s'y prendre 12 fois avant d'obtenir la ligne téléphonique, ce qui lui a permis ensuite d'attendre en ligne pour parler à un représentant (http://www.ville.magog.qc.ca/openVideo.asp?path=videos/SeanceConseil_19janv2015_Part_B.flv , à 18m35s).

- **Ceci étant dit, bien que nous soyons favorables au report au 31 janvier 2015 de l'échéance de l'article 10.4.1 des *Tarifs* effectué unilatéralement**

par le Distributeur, nous soumettons qu'Hydro-Québec a manqué de cohérence, de transparence et d'équité dans sa démarche.

Tel qu'énoncé en page précédente, un défaut majeur de communication à la clientèle de cette nouvelle date du 31 janvier 2015 a entaché cette démarche du Distributeur.

Des clients qui ont éprouvé des difficultés à rejoindre par téléphone Hydro-Québec le ou avant le 5 janvier 2015 n'ont ainsi jamais pu savoir que leur délai d'option avait été étendu au 31 janvier 2015.

Il nous semble qu'Hydro-Québec aurait plutôt dû :

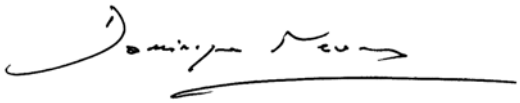
- S'assurer que la nouvelle date applicable soit communiquée identiquement par tous les employés concernés d'Hydro-Québec, diffusée sur le site *Internet* d'Hydro-Québec, communiquée aux employés de Capgemini, aux employés téléphoniques de la Régie et aux municipalités et autres partenaires éventuels.
- Aviser la Régie et les intervenants au dossier de cette nouvelle date.
- La faire approuver selon les articles 31, 48, 49 et 52.1 de la *Loi* par la Régie, en tant que modification aux *Tarifs et conditions*.

Nous invitons donc respectueusement la Régie à **requérir qu'Hydro-Québec lui fasse rapport** (en déposant copie de ce rapport et en en transmettant copie aux intervenants) quant aux difficultés téléphoniques éprouvées par elle en décembre 2014 et janvier 2015, quant à sa décision unilatérale de reporter au 31 janvier 2015 l'échéance de l'article 10.4.1 des *Tarifs* et quant à son défaut de communiquer adéquatement ce changement à la clientèle, à Capgemini, au personnel téléphonique de la Régie éventuellement, aux municipalités et aux autres partenaires éventuels.

Suite à cette situation *de facto* émanant d'Hydro-Québec, nous invitons respectueusement la Régie à **prendre les mesures qu'elle jugera appropriées** dans un souci de traitement équitable des clients concernés qui n'avaient pu obtenir la communication téléphonique le ou avant le 5 janvier 2015 et qui ne furent pas informés de l'extension de cette échéance au 31 janvier 2015.

* * *

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.
Procureur de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* et *Stratégies Énergétiques (S.É.)*

c.c. La demanderesse et les intervenants.

ANNEXE 1

Consommation
Encore quelques jours pour changer son compteur pour 15$

Le 30 décembre 2014 à 16h50 | Olivier Bourque / Argent
Mise à jour le 30 décembre 2014 à 16h56
http://argent.canoe.ca/vos-finances/consommation/encore-quelques-jours-pour-changer-son-compteur-pour-15-30122014

Crédit photo : Agence QMI

Les clients d'Hydro-Québec qui possèdent un compteur intelligent et veulent le changer à un tarif préférentiel ont jusqu'au 5 janvier pour le faire. Mais le changement n'est pas sans causer des maux de tête et la patience est de mise pour joindre la société d'État, a constaté Argent.

La révision des frais est entrée en vigueur le 3 octobre dernier. Les clients avaient donc 90 jours pour changer leur compteur intelligent moyennant des frais de remplacement de 15 $. Après le 5 janvier, le coût grimpera à 85 $.

Pour ceux qui n'ont pas encore de compteur intelligent, ils auront 30 jours afin de profiter des frais initiaux de 15 $ à partir de l'envoi de l'avis de remplacement par Hydro-Québec. Après coup, les frais de relève sont de 5 $ par mois pour tous les clients avec un compteur non-communicant.

Mais même si le délai approche, Hydro-Québec semble avoir des difficultés à répondre à la demande, se plaint une organisation opposée aux compteurs intelligents.

«On reçoit énormément d'appels de gens qui ont de la difficulté à avoir la ligne. On leur dit de rappeler plus tard et que le volume d'appels est trop élevé chez Hydro-Québec. On a l'impression qu'on veut décourager les clients à changer leur compteur», affirme Véronique Riopel, porte-parole de C4ST, Canadiens pour une technologie sécuritaire.

Difficile d’avoir une réponse

Argent a donc tenté d’utiliser le numéro officiel du service à la clientèle d’Hydro-Québec (1-888-385-7252) mais par trois fois, nous nous sommes butés à un message enregistré qui soulignait un volume d’appels trop important. L’appel a finalement été interrompu en chaque occasion.

Sur la ligne info-compteurs, on nous demandait de laisser un message avec notre numéro de téléphone, ce que nous avons fait. Notre appel aurait été retourné dans la journée, nous a assuré le porte-parole Serge Abergel.

Par courriel, Hydro-Québec a toutefois avoué recevoir beaucoup d’appels tout dépendant de l’actualité entourant les compteurs.

«Il se peut que, dans le cours normal de nos activités, le nombre d'appels diffère de celui que nous avions anticipé (…) ce qui peut avoir un impact sur les délais d'attente. Nous regrettons les inconvénients que cela peut occasionner», a-t-on répondu.

Une autre ligne peut être utilisée pour rejoindre l’installateur Capgemini, qui est le mandataire d’Hydro-Québec. Encore là, il a été impossible de parler à un représentant (encore un volume d’appels trop élevé) et la ligne a cessé après quelques secondes.

Mal informé ?

Selon C4ST, Hydro-Québec a mal informé ses clients quant aux frais pour changer le compteur intelligent.

«Il y a plusieurs personnes qui croient encore que lorsque le compteur est installé, ils ne peuvent pas le changer, mais c’est faux. Les gens ne sont pas informés. On a préparé une brochure et les gens rencontrés nous remercient de leur donner la bonne information», affirme Mme Riopel.

En vertu de la décision de la Régie de l’énergie, Hydro-Québec dit avoir inséré un message sur la facture de ses clients indiquant le tarif jusqu’au 5 janvier.

Selon Mme Riopel, l’information n’est pas très visible sur la facture. «Vraiment, il faut la trouver. Et certaines personnes m’ont même dit qu’il n’y avait pas de message à cet effet».

Hydro-Québec rappelle que ses clients qui avaient payé des frais pour changer leur compteur intelligent ont été crédités. Une lettre leur a été envoyée leur avisant du remboursement.

Environ 2,5 millions de compteurs ont été installés jusqu’ici et moins de 1 % des clients ont refusé le controversé compteur en exerçant l’option de retrait.

ANNEXE 2

Site Internet de Radio-Canada
Mise à jour le mardi 6 janvier 2015 à 15 h 28 HNE
http://ici.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2015/01/06/008-compteur-hydro-quebec-jocelyn-claveau.shtml

La société d'État procède actuellement à l'installation des compteurs intelligents ou compteurs de nouvelles générations au Bas-Saint-Laurent.

[…] plusieurs clients dénoncent le temps d'attente téléphonique pour parler à un employé d'Hydro-Québec afin de se soustraire à ce programme.

[…]
Difficile de se prévaloir de l'option de retrait

Au cours des dernières semaines, il a tenté à de nombreuses reprises de se prévaloir de l'option de retrait de ce programme. Malgré de nombreux appels, il s'est buté plus souvent qu'à son tour à des boîtes vocales. Mais lundi [N.D.L.R. : 5 janvier 2015], un appel au directeur régional d'HQ lui a finalement permis de faire valoir son point.

« Il m'a dit quelqu'un va vous rappeler sous peu. 20 minutes plus tard, je parlais à un monsieur qui m'a dit je vais régler ça directement avec vous au téléphone », raconte le consommateur. […]