

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

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

DOSSIER : R-3964-2016 PHASE 2

RÉGISSEURS : Me LOUISE ROZON, présidente
Me SIMON TURMEL
M. FRANÇOIS ÉMOND

AUDIENCE DU 6 JUIN 2018

VOLUME 11

CLAUDE MORIN
Sténographe officiel

COMPARUTIONS

Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY
procureur de la Régie

DEMANDERESSE :

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

INTERVENANTS :

Me DENIS FALARDEAU
procureur de l'Association coopérative d'économie
familiale de Québec (ACEFQ)

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

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

Me MARIE-ANDRÉE HOTTE
procureure de l'Union des producteurs agricoles
(UPA)

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
LISTE DES ENGAGEMENTS	5
LISTE DES PIÈCES	6
PRÉLIMINAIRES	7
PREUVE D'HYDRO-QUÉBEC	
KIM ROBITAILLE	
STEVE POTVIN	
FRANÇOIS G. HÉBERT	
INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL	13
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL	26
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE	61
CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL	82
INTERROGÉS PAR Me ALEXANDRE De REPENTIGNY	104
INTERROGÉS PAR LA FORMATION	151
PREUVE DE SÉ-AQLPA	
JACQUES FONTAINE	
INTERROGÉ PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	178
INTERROGÉ PAR LA FORMATION	189
PREUVE DE LA FCEI	
GUY MINVILLE	
INTERROGÉ PAR Me ANDRÉ TURMEL	193

CONTRE-INTERROGÉ PAR Me SIMON TURMEL	232
INTERROGÉ PAR LA FORMATION	235
RÉINTERROGÉ PAR Me ANDRÉ TURMEL	241

PREUVE DE L'UPA

CYRIL MICHAUD

INTERROGÉ PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE	246
INTERROGÉ PAR LA FORMATION	257

LISTE DES ENGAGEMENTS

		<u>PAGE</u>
E-1 (HQD)	En lien avec la pièce HQD-25, Document 2, page 4 et page 5, soit la pièce B-0262, indiquer les outils méthodologiques nécessaires pour répondre à la question 3.1 pour être en mesure de donner la même information donnée pour les clientèles résidentielles (Demandé par FCEI)	49
E-2 (HQD) :	Identifier à l'égard des deux décisions rendues par la Régie en annexe de la preuve de la FCEI où ces décisions se retrouvent dans les statistiques finalement de HQD à l'égard des plaintes accueillies ou partiellement accueillies par la Régie (demandé par la FCEI)	57
E-3 (HQD) :	Fournir le délai moyen entre le dépôt d'une plainte à la Régie et la déclaration de règlement à l'amiable confirmée par la Régie (demandé par la FCEI)	59

R-3964-2016
6 juin 2018

- 6 -

LISTE DES PIÈCES

	<u>PAGE</u>
B-0270 : (HQD-28, Document 1) Présentation PowerPoint	15
C-FCEI-0040 : Présentation PowerPoint de FCEI	193
C-UPA-0033 : Présentation PowerPoint	245

1 L'AN DEUX MILLE DIX-HUIT (2018), ce sixième (6e)
2 jour du mois de juin :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du six (6) juin
8 deux mille dix-huit (2018), dossier R-3964-2016
9 Phase 2. Demande relative à la modification des
10 conditions de service d'électricité et des frais
11 afférents d'Hydro-Québec dans ses activités de
12 distribution d'électricité.

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

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

20 Les intervenants qui participent à la présente
21 audience sont :

22 Association coopérative d'économie familiale de
23 Québec, représentée par maître Denis Falardeau;
24 Fédération canadienne de l'entreprise indépendante,
25 représentée par maître André Turmel;

1 Stratégies énergétiques et Association québécoise
2 de lutte contre la pollution atmosphérique,
3 représentées par maître Dominique Neuman;
4 Union des producteurs agricoles, représentée par
5 maître Marie-Andrée Hotte.

6 Y a-t-il d'autres personnes dans la salle
7 qui désirent présenter une demande ou faire des
8 représentations au sujet de ce dossier? Je
9 demanderais aux parties de bien vouloir
10 s'identifier à chacune de leurs interventions pour
11 les fins de l'enregistrement. Aussi, auriez-vous
12 l'obligeance de vous assurer que votre cellulaire
13 est fermé durant la tenue de l'audience. Merci.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Merci, Madame la greffière. Bonjour à vous tous.
16 Alors, tout d'abord, je vous présente, en fait
17 l'autre membre de l'équipe, en plus donc de maître
18 Alexandre de Repentigny, qui est un nouveau marié
19 pour ceux qui ne le savaient pas. Félicitations!
20 Alors, c'est madame Claire Larouche qui agit à
21 titre de chargée de projet. Les autres membres de
22 l'équipe, en fait l'équipe était plus importante
23 que ça, il y a entre autres madame Isabelle
24 Larivière et monsieur Michel Archambault qui ont
25 aussi agi à titre de spécialistes notamment dans ce

1 dossier.

2 Donc, l'examen de la demande du
3 Distributeur relative à la modification des
4 conditions de service d'électricité et des frais
5 afférents, soit le dossier 3964-2016, a débuté il y
6 a maintenant deux ans. Nous avons tous travaillé
7 très fort pour que les nouvelles conditions de
8 service puissent entrer en vigueur le premier (1er)
9 avril deux mille dix-huit (2018). C'est chose
10 faite.

11 Mais comme je le soulignais à la fin de
12 l'audience de la Phase 1, on a trouvé qu'on avait
13 eu tellement de plaisir qu'on a décidé de tenir une
14 Phase 2. Donc, c'est la raison pour laquelle on se
15 voit aujourd'hui. Il y a quelques enjeux qui vont
16 être traités en Phase 2. Aujourd'hui, on n'en
17 traite qu'un seul, soit l'enjeu qui porte sur la
18 procédure d'examen des plaintes du Distributeur
19 qui, en vertu de l'article 87 de la Loi, doit être
20 approuvée par la Régie.

21 Le Distributeur a déposé une proposition à
22 cet effet le trente et un (31) janvier deux mille
23 dix-huit (2018) et tenu une séance de travail le
24 dix-neuf (19) mars deux mille dix-huit (2018) en
25 présence du personnel technique de la Régie et de

1 représentants des intervenants.

2 À la suite de cette séance de travail et
3 des positionnements qui ont été déposés par les
4 intervenants, le Distributeur a modifié et bonifié
5 certaines de ses propositions. Cette démarche a
6 fait ses preuves. Et on la considère fort
7 intéressante. Et on tient à vous remercier tous
8 pour votre participation et collaboration fort
9 constructive.

10 Aujourd'hui, nous allons entendre la preuve
11 du Distributeur sur sa procédure d'examen des
12 plaintes, suivie de celle des intervenants selon
13 l'ordre prévu dans le calendrier d'audience que
14 nous vous avons fait parvenir au début de la
15 semaine. Demain, nous allons terminer la présente
16 audience avec les plaidoiries et la réplique du
17 Distributeur. Est-ce que certains d'entre vous avez
18 des questions, préoccupations? Oui.

19 M. JEAN-FRANÇOIS BLAIN :

20 Madame la Présidente, bonjour. En absence du
21 procureur de l'ACEF de Québec, je dois vous faire
22 part d'une situation malheureuse, disons je viens
23 juste de prendre connaissance à titre d'analyste.
24 Notre procureur n'avait vraisemblablement pas pris
25 acte de la modification de calendrier. Et donc, il

1 me répond à un courriel que je lui ai fait parvenir
2 ce matin : « À demain. »

3 Donc, maître Falardeau est à Québec. Ma
4 présentation orale est prête. Le contre-
5 interrogatoire que maître Falardeau aurait mené ce
6 matin comme premier contre-interrogatoire des
7 témoins d'Hydro-Québec est prêt. Et comme
8 l'audience de procéder, je comprends du calendrier
9 rapidement aujourd'hui, que maître Falardeau
10 pourrait dans le meilleur des cas être ici
11 seulement en début d'après-midi, il sera
12 nécessairement là pour demain pour faire une
13 plaidoirie orale. À moins que vous autorisiez un
14 autre procureur à m'assermenter, encadrer ma
15 présentation et/ou faire les contre-interrogatoires
16 pour l'ACEF de Québec. En fait c'est les solutions
17 que je vous propose.

18 (9 h 08)

19 LA PRÉSIDENTE :

20 J'allais vous la proposer. Alors si vous êtes en
21 mesure de trouver un bon collaborateur, on croit
22 que cela serait effectivement pertinent pour nous
23 d'entendre les questions que vous avez à soumettre
24 au Distributeur et à entendre également votre
25 témoignage.

1 M. JEAN-FRANÇOIS BLAIN :

2 Parfait. Merci.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Maître Turmel, la parole est à vous.

5

6 PREUVE D'HYDRO-QUÉBEC

7

8 Me SIMON TURMEL :

9 La parole est à moi. Merci, Madame la Présidente.

10 Tout d'abord, en mon nom ainsi qu'aux noms de
11 l'ensemble de mes collègues du Distributeur qui ont
12 travaillé sur le dossier, je désire vous saluer
13 ainsi que messieurs les régisseurs. Puis également
14 au nom de l'ensemble de mes collègues, on souhaite
15 féliciter formellement maître de Repentigny pour le
16 mariage. Et on lui souhaite tous les voeux de
17 bonheur en cette occasion.

18 Maintenant, passons au dossier qui est
19 peut-être, dans le fond, une Phase 2A finalement.
20 La Phase 2B sera peut-être davantage, c'est ça, au
21 mois de septembre. Donc, les CV des témoins ont
22 déjà été déposés au SDÉ vendredi, je crois, avec
23 notre lettre procédurale. Donc, je crois que nous
24 sommes rendus à l'assermentation des témoins.

25

1 L'AN DEUX MILLE DIX-HUIT (2018), ce sixième (6e)
2 jour du mois de juin, ONT COMPARU :

3

4 KIM ROBITAILLE, chef Réglementation et conditions
5 de service, ayant une place d'affaires au Complexe
6 Desjardins, Montréal (Québec);

7

8 STEVE POTVIN, chef Excellence opérationnelle, ayant
9 une place d'affaires au 140, rue Crémazie Ouest,
10 Montréal (Québec);

11

12 FRANÇOIS G. HÉBERT, directeur Affaires
13 réglementaires et conditions de service, ayant une
14 place d'affaires au 75, boulevard René-Lévesque,
15 22e étage, Montréal (Québec);

16

17 LESQUELS, après avoir fait une affirmation
18 solennelle, déposent et disent :

19

20 INTERROGÉS PAR Me SIMON TURMEL :

21 Q. **[1]** Merci. Donc, maintenant, on va passer à l'étape
22 de l'adoption de la preuve pour justement les
23 portions de la preuve qui concernent véritablement
24 l'audience de ce matin. Donc, je vais commencer de
25 droite à gauche. Madame Robitaille, avez-vous

1 participé... je comprends que vous avez participé à
2 la préparation des pièces qui concernent l'audience
3 de ce matin, donc plus particulièrement les pièces
4 HQD-21, Document 1, Document 1.1, ainsi que HQD-25,
5 Documents 1 à 5 qui se trouvent à être les réponses
6 aux demandes de renseignements?

7 Mme KIM ROBITAILLE :

8 R. C'est exact.

9 Q. **[2]** Est-ce que vous adoptez le tout pour valoir
10 comme votre témoignage en l'instance?

11 R. Oui.

12 Q. **[3]** Merci. Monsieur Potvin, ce sera les mêmes
13 questions. Je comprends que vous avez participé à
14 la préparation des pièces HQD-21, Document 1,
15 Document 1.1, ainsi que HQD-25, Documents 1 à 5?

16 M. STEVE POTVIN :

17 R. C'est exact.

18 Q. **[4]** Est-ce que vous adoptez le tout pour valoir
19 comme votre témoignage en l'instance?

20 R. Oui.

21 Q. **[5]** Maître Hébert, je comprends que vous avez pris
22 connaissance des pièces HQD-21, Document 1,
23 Document 1.1, ainsi que HQD-25, Documents 1 à 5?

24 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

25 R. Oui, je l'ai fait.

1 Q. **[6]** Est-ce que vous adoptez le tout pour valoir
2 comme votre témoignage en l'instance?

3 R. Oui, je le fais.

4 Q. **[7]** Merci. Donc, maintenant, la prochaine étape, on
5 va passer une présentation. Les membres du panel
6 vont avoir une présentation, laquelle je distribue
7 ici et laquelle est cotée sous HQD-28, Document 1.

8 LA GREFFIÈRE :

9 La cote Régie B-0270.

10 Me SIMON TURMEL :

11 Merci. Donc, la parole est à vous.

12

13 B-0270 : (HQD-28, Document 1) Présentation
14 PowerPoint

15

16 Mme KIM ROBITAILLE :

17 R. Bonjour. Bon matin. Félicitations à maître de
18 Repentigny. Moi, c'est mon anniversaire de mariage
19 aujourd'hui. Alors je vous comprends. C'est beau,
20 hein, c'est un thème.

21 (9 h 13)

22 Donc, c'est une brève présentation que
23 Steve et moi allons vous faire, mettre la table à
24 la rencontre d'aujourd'hui. Petits éléments de
25 contexte dont maître Rozon a déjà fait part. Donc,

1 la présente procédure d'examen des plaintes qui est
2 en vigueur a été fixée par la décision D-98-25. Ça
3 fait déjà un certain moment, donc près de vingt
4 (20) ans. Je pense que c'était opportun de la
5 revoir effectivement. Dans le cadre de la phase 1
6 de la refonte des Conditions de service, la Régie
7 de l'énergie a rendu une décision. On avait proposé
8 d'inclure le texte de la procédure d'examen des
9 plaintes à même les Conditions de service, compte
10 tenu du fait qu'on le revoit en phase 2, ça a été
11 retiré, notamment compte tenu de cela.

12 Par contre, on a ajouté une note, à l'endos
13 de la page couverture dans les Conditions de
14 service, y faisant référence. C'est fait, depuis le
15 texte a été imprimé, il est prêt pour diffusion.

16 Et, également, donc, on propose, dans le
17 cadre de la phase 2, d'analyser une nouvelle
18 procédure.

19 Enfin, nous avons déposé l'argumentaire,
20 là, au soutien de la nouvelle procédure, le trente
21 (30) janvier deux mille dix-huit (2018). Comme vous
22 le disiez, la séance de travail s'est tenue le dix-
23 neuf (19) mars deux mille dix-huit (2018), de cette
24 année. Et, avec le personnel technique de la Régie,
25 beaucoup de représentants des intervenants

1 également, une bonne discussion qui a amené des
2 belles propositions.

3 Donc, les commentaires et les
4 positionnements plus officiels des intervenants ont
5 été déposés le onze (11) avril deux mille dix-huit
6 (2018). Et on les a beaucoup appréciés, ce qui fait
7 qu'on a déposé une preuve révisée, en lien avec ces
8 commentaires reçus là, le dix (10) mai deux mille
9 dix-huit (2018).

10 Alors, le Distributeur poursuit certains
11 objectifs dans le cadre de la revue de la
12 procédure. D'abord, actualiser et simplifier le
13 texte. Ça suit la même mouvance que les nouvelles
14 conditions de service qui ont été fixées. On
15 souhaite également que le texte qui soutient la
16 procédure ait une certaine pérennité, de sorte
17 qu'il vit, là, au fil des ans sans qu'on ait à le
18 modifier de façon substantielle.

19 Également, on tient également à
20 l'accessibilité de cette procédure-là, tant dans sa
21 formulation, dans le texte mais également pour que
22 ce soit clair de la manière dont les clients
23 d'Hydro-Québec puissent formuler une plainte.

24 Et ça s'inscrit également dans toute la
25 nouvelle philosophie des services à la clientèle

1 améliorés, tous les efforts qui sont mis en ce
2 sens-là, on considère que c'est le moyen le plus
3 efficace qui est à la disposition du Distributeur
4 pour offrir à ses clients un service adapté et
5 personnalisé à leurs besoins. Tout ça, dans un
6 respect d'équité... d'équité puis de respect avec
7 l'ensemble de la clientèle, hein, c'est important
8 également. Et, jusqu'à ce jour, le modèle n'a pas
9 été remis en question par le Distributeur.

10 M. STEVE POTVIN :

11 R. Merci, Kim. Bonjour à tous. Comme Kim le
12 mentionnait, cette évolution de la procédure
13 d'examen des plaintes est dans le contexte
14 d'amélioration du service à la clientèle. Comme
15 vous le savez déjà, cette ligne directrice là,
16 depuis quelques années déjà, est en vigueur chez
17 nous.

18 Plusieurs éléments ont été faits déjà en
19 lien avec l'amélioration des services à la
20 clientèle. On n'a qu'à penser à l'élargissement des
21 heures d'ouverture afin de faciliter l'accès à nos
22 services par l'ensemble de notre clientèle. On peut
23 également penser au développement des
24 libres-services. On peut penser aussi aux gens qui
25 ont des interventions terrain de suivre leur

1 demande en temps pratiquement réel sur les libres-
2 services aussi. Puis, depuis maintenant encore déjà
3 quelque temps, ce n'est plus seulement
4 l'amélioration des services à la clientèle qu'on
5 veut mais c'est vraiment de devenir une référence
6 en services à la clientèle.

7 D'autres actions ont été faites en ce sens-
8 là aussi. On n'a qu'à penser à l'établissement du
9 portrait de consommation, pour que les
10 consommateurs puissent suivre leur consommation. On
11 pense aussi à l'avenue d'une application mobile. On
12 pense aussi aux médias sociaux, il est maintenant
13 possible de clavarder, de tweeter et d'échanger sur
14 Facebook avec nos services à la clientèle.

15 Donc, tout ça pour dire que ces impacts-là
16 ont une importante conséquence sur le nombre de
17 plaintes reçues depuis trois ans. Je pense que tout
18 le monde s'en rend compte ici. Donc, pratiquement
19 une baisse de cinquante pour cent (50 %) depuis
20 deux ans du niveau des nombres de plaintes.

21 Donc, la démarche d'améliorer le service à
22 la clientèle a vraiment donné des résultats
23 concrets et qui étaient le résultat d'une démarche
24 qui était concrète. Tout est dit?

25

1 Mme KIM ROBITAILLE :

2 Oui.

3 M. STEVE POTVIN :

4 Merci. Donc, la proposition d'amélioration à la
5 procédure, ce qui est intéressant ici, c'est qu'on
6 propose de réduire à trente (30) jours le délai
7 maximal de traitement d'une plainte relative à
8 l'application d'une condition de service. On sait
9 maintenant que c'est à soixante (60) jours pour
10 l'instant. L'année passée, on a traité, en moyenne,
11 les plaintes environ à quinze (15) jours
12 calendrier. Donc, le Distributeur est très confiant
13 d'être capable de régler la majorité de ses
14 plaintes à l'intérieur de trente (30) jours.

15 (9 h 18)

16 Également, pour actualiser la procédure des
17 plaintes, ce qui n'avait pas été fait depuis
18 quatre-vingt-dix-huit (98), on propose d'ajouter
19 des numéros de téléphone des services à la
20 clientèle d'Hydro-Québec, de mentionner l'existence
21 de moyens de communication sur le Web, puis
22 d'ajouter les moyens dont dispose le client afin de
23 transmettre par écrit une plainte, dont un
24 hyperlien du formulaire en ligne. D'ailleurs, cet
25 hyperlien-là est, à ma mémoire, existant depuis

1 deux mille quinze (2015), donc depuis déjà trois
2 ans il est plus simple pour et plus facile pour le
3 client de s'adresser au service des plaintes. Mais
4 également si on utilise un moteur de recherche
5 relativement performant et qu'on inscrit « Hydro-
6 Québec et plainte », on arrive directement là où
7 l'on doit aller. Donc, l'accès pour un client de
8 manifester une insatisfaction est relativement
9 facile pour l'ensemble des clients.

10 Également, comme le mentionnait Kim, là,
11 d'enjoindre un encart au document des Conditions de
12 service pour bien expliquer la procédure également
13 est proposé à ce moment-ci.

14 Mme KIM ROBITAILLE :

15 D'ailleurs, le nouveau résumé des principales
16 conditions de service est prêt, il va être transmis
17 à la clientèle au cours de l'été deux mille dix-
18 huit (2018) et il va contenir déjà la procédure
19 d'examen des plaintes, ainsi que l'information sur
20 la qualité de l'onde, comme prévu.

21 Donc, comme on vous le disait, on a tenu un
22 atelier puis on a reçu des commentaires. Je dirais
23 qu'une des propositions très intéressantes, là, qui
24 est ressortie de ces ateliers c'est en fait de
25 codifier la pratique d'affaires relative à l'envoi

1 par le Distributeur d'un accusé de réception de la
2 plainte. C'était déjà le cas. Maintenant on prend
3 l'engagement, en l'insérant dans la procédure, de
4 transmettre cet accusé de réception là. On pense
5 que ça pourrait aider... ça donne un signal clair
6 au client que la plainte est prise en charge
7 rapidement.

8 De plus, le contenu donc de la lettre, de
9 cet accusé de réception là sera bonifié pour y
10 indiquer notamment, là, le délai dont disposera le
11 Distributeur pour répondre à la plainte et les
12 conséquences en fait de ne pas répondre dans le
13 délai prévu, c'est-à-dire que le client peut donc
14 s'adresser directement à la Régie. Donc on va
15 également bonifier le contenu de l'accusé de
16 réception.

17 Certaines précisions sur l'étape de l'appel
18 à la Régie lorsque le client est insatisfait de la
19 décision du service des plaintes à l'égard de sa
20 plainte ont été proposées, donc d'ajouter des
21 précisions dans la procédure. Dans la même foulée,
22 des précisions supplémentaires pour chacune des
23 différentes étapes, par exemple l'adresse postale,
24 le numéro de télécopieur (qui est sans frais pour
25 le client) pour rejoindre le service des plaintes

1 par écrit, donc ça c'est l'étape 2 de la procédure,
2 après celle du service à la clientèle.

3 Et enfin, on propose de retirer dans la
4 procédure accélérée, donc qui vise les plaintes
5 pour les clients qui sont... qui ont reçu un avis
6 d'interruption ou encore qui sont interrompus, de
7 la phrase : « Si vous présentez votre plainte par
8 téléphone, vous ne pourrez toutefois pas avoir de
9 recours auprès de la Régie de l'énergie ». Donc ce
10 que ça veut dire, c'est qu'il y aura toujours un
11 recours possible à ce moment-là.

12 M. STEVE POTVIN :

13 Donc, suite à notre virage clientèle qui avait
14 comme objectif de devenir une référence et avec
15 l'actualisation de la procédure des plaintes, on
16 est d'avis que notre procédure est adéquate pour
17 répondre à la clientèle d'Hydro-Québec. En ce sens,
18 à ma connaissance, on n'a pas entendu... on n'a pas
19 entendu les clients se plaindre comment... comment
20 rejoindre le service des plaintes. Puis hormis les
21 procédures accélérées qui sont déjà existantes,
22 toutes les plaintes pour le Distributeur sont d'une
23 importance égale, c'est-à-dire qu'une procédure
24 accélérée ne doit pas servir à créer une
25 hiérarchisation des plaintes, toutes les

1 insatisfactions du client sont considérées de façon
2 égale par le Distributeur.

3 On est en amélioration continue de la
4 procédure, on vise à cibler les questions des
5 clients dès le premier appel. La majorité des
6 appels qu'on reçoit, là, qui... qui se situent aux
7 alentours de deux point quelques millions, le but
8 c'est de répondre du premier coup. C'est un
9 objectif qui est suivi. On veut répondre
10 rapidement, de façon claire à tous les clients. On
11 veut régler l'insatisfaction à la source. Il y a
12 une équipe... comme on le mentionne dans la preuve,
13 il y a une équipe d'assurance qualité qui est là
14 pour évaluer les conversations, un échantillon de
15 la conversation entre le client et le représentant
16 du service à la clientèle, afin de déterminer
17 quelles sont les... quelles sont les meilleures
18 pratiques pour répondre rapidement aux clients. On
19 veut également... on est en démarche pour améliorer
20 la prise en charge des plaintes, on a un objectif
21 assez... assez intéressant de prendre en charge la
22 majorité des plaintes à l'intérieur de vingt-quatre
23 heures (24 h). Donc, on est en train de faire les
24 démarches par rapport à ça, puis évidemment de
25 réduire les délais de traitement des plaintes.

1 Comme je le mentionnais tantôt, l'année passée on a
2 réussi à traiter la moyenne des plaintes à
3 l'intérieur de quinze (15) jours. Ce qu'on propose
4 maintenant c'est de passer officiellement de
5 soixante (60) à trente (30) jours.

6 (9 h 23)

7 Également, toutes ces démarches-là ont
8 évidemment donné des résultats. Donc, l'objectif
9 d'améliorer, de devenir une référence en service à
10 la clientèle est une des démarches qui sont, à mon
11 sens, très probantes. L'augmentation du taux global
12 de satisfaction clientèle est à quatre-vingt-douze
13 pour cent (92 %), diminution du nombre de plaintes
14 de vingt-quatre pour cent (24 %) de deux mille sept
15 (2007) à deux mille dix-sept (2017), cinquante pour
16 cent (50 %) de deux mille quinze (2015) à deux
17 mille dix-sept (2017).

18 Une diminution également, comme vous avez
19 sûrement pu le constater, du nombre de plaintes
20 portées en appel à la Régie, quatre-vingt-cinq (85)
21 en deux mille dix-sept (2017); une prise en charge
22 rapide par le service des plaintes, comme je le
23 mentionnais, avec notre démarche de prise en charge
24 dans des délais extrêmement rapides.

25 La diminution du délai de traitement aussi,

1 on est passés, je crois, de mémoire, en deux mille
2 quinze (2015), c'était environ à quarante-cinq (45)
3 jours, on est passés à quinze (15) jours l'année
4 passée. Puis... Bien, voilà.

5 Donc, tous ces éléments-là font partie des
6 éléments qui confirment que le Distributeur veut
7 non seulement améliorer ses services à la clientèle
8 mais vraiment devenir une référence. Alors, voilà.

9 Q. [8] Merci. Donc, les témoins sont disponibles pour
10 être contre-interrogés.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Parfait, merci Maître Turmel. J'allais vous appeler
13 maître Blain mais... C'est peut-être une façon de
14 régler le problème. Monsieur Blain, est-ce que vous
15 allez passer après, plus tard? Oui, Maître Turmel?

16 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

17 Bonjour Madame la Présidente, André Turmel pour la
18 FCEI. Et aux fins, donc, d'aider nos collègues de
19 l'ACEF, j'ai donc proposé tout à l'heure d'aider
20 l'ACEF de Québec...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Oui.

23 Me ANDRÉ TURMEL :

24 ... dans leur contre-interrogatoire mais je
25 suggère, en premier lieu, de passer pour la FCEI...

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K.

3 Me ANDRÉ TURMEL :

4 ... parce que notre contre-interrogatoire est prêt.

5 Ensuite maître Neuman va passer, je lui ai parlé,

6 et ensuite on prendra cinq à dix minutes de façon à

7 ce que je pourrai m'asseoir avec monsieur Blain

8 pour voir ses questions. Il me dit qu'il n'en a pas

9 tant que ça. De toute façon, le sujet est assez

10 restreint.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Oui.

13 Me ANDRÉ TURMEL :

14 Ça vous va?

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Excellent.

17 Me ANDRÉ TURMEL :

18 D'accord. Alors bonjour à tous, bonjour aux

19 régisseurs, bonjour au nouveau régisseur, bienvenue

20 à la Régie de l'énergie. Bonjour aux membres du

21 panel en ce printemps.

22 Q. [9] Alors, écoutez, des lignes de questions, elles

23 ne sont pas très nombreuses ce matin. Je vous

24 envoie dans un premier temps à la pièce B-0255 qui

25 est, dans les faits, B-0255, HQD-21, Document 1.1,

1 la proposition de procédure d'examen des plaintes,
2 preuve révisée. Donc, HQD-21, Document 1.1., B-
3 0255, vous me dites quand vous l'avez.

4 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

5 R. À quelle page, Maître Turmel?

6 Q. **[10]** Excusez-moi, j'y arrive. À la toute dernière
7 page, 24 de 24. Page 24. Dans les faits, à la page
8 23, donc vous commentez, finalement, c'est ce
9 document où vous avez, c'était votre preuve
10 initiale que vous avez révisée suite aux échanges
11 que nous avons eues en atelier et vous avez donc
12 souligné et amendé votre rapport en conséquence.

13 Donc, à la section 4.8.4, page 23 de 24,
14 vous mentionnez, bon, c'est l'intitulé « Nouvelles
15 procédures d'examen accéléré » vous dites « La
16 FCEI... » et je cite :

17 La FCEI et SÉ-AQLPA demandent au
18 Distributeur d'ajouter des nouvelles
19 procédures d'examen accéléré pour
20 répondre aux demandes d'options
21 tarifaires des clients...

22 Ça, ça couvre la FCEI, entre vous et moi.

23 ... et pour toute plainte relative au
24 défaut ou au refus d'installer un
25 compteur non communicant ou au retrait

1 d'un tel compteur.

2 Je pense que ça vise la demande de SÉ-AQLPA.

3 Tournons la page, donc à la page 24, haut de page,
4 vous dites, et je cite :

5 À cet égard, le Distributeur tient à
6 mentionner que les deux seules
7 procédures accélérées actuellement en
8 vigueur concernent des situations qui
9 peuvent avoir des impacts majeurs sur
10 l'intégrité des lieux ou la santé
11 financière du client, soit
12 l'interruption de service et
13 l'établissement du niveau de risque.

14 Arrêtons là. Qu'est-ce que vous voulez dire par
15 « intégrité des lieux » de manière générale pour
16 qu'on comprenne bien de quoi on parle?

17 M. STEVE POTVIN :

18 R. Bien, la procédure accélérée existe entre autres
19 pour les clients qui sont en voie d'être
20 interrompus ou interrompus. Donc, si l'électricité
21 n'est pas délivrée à une adresse, à ce moment-là il
22 pourrait y avoir un impact sur l'intégrité des
23 lieux.

24 Q. **[11]** Et quand vous dites « intégrité des lieux »
25 vous voulez dire physique, quant à l'immeuble,

1 quant aux tuyaux qui pètent? Je veux savoir, bien
2 comprendre de quoi on parle.

3 (9 h 28)

4 R. Bien, effectivement, lorsqu'il y a un avis
5 d'interruption ou que le service est interrompu
6 dans un local il pourrait y avoir des bris, des
7 bris mécaniques d'un bâtiment, ce qui fait en sorte
8 qu'il pourrait y avoir... il pourrait y avoir un
9 impact sur l'intégrité des lieux.

10 Q. **[12]** D'accord. Et lorsque vous mentionnez ensuite
11 « ou la santé financière du client », à quoi
12 faites-vous référence de manière plus précise?

13 Mme KIM ROBITAILLE :

14 R. La seconde procédure accélérée vise les clients de
15 grande puissance, donc la gestion du risque de la
16 clientèle de grande puissance où là, on va
17 analyser, dans le fond, leur niveau de risque et
18 changer des modalités, en fait, qui s'appliquent à
19 eux, notamment concernant la facturation. Donc, ce
20 sont des clients avec une consommation très
21 importante. Et le changement dans les modalités de
22 paiement, notamment, là, que ce soit la fréquence
23 de facturation, l'exigence d'un dépôt, peut avoir,
24 alors que c'est des clients, généralement, qui sont
25 déjà en difficulté financière puisque pour

1 effectuer le changement, l'analyse de risques doit
2 avoir conclu que le client était risqué ou très
3 risqué. Donc, c'est immédiat, dans le fond, sur la
4 santé financière de ces grands clients là.

5 Q. **[13]** O.K. Je comprends, donc, quand on fait santé
6 financière, vous ne parlez que des clients... que
7 des clients L, clients grandes entreprises. Vous ne
8 parlez pas de la santé financière des clients
9 commerciaux et institutionnels, par exemple?

10 R. Pas pour la procédure accélérée.

11 Q. **[14]** O.K. Donc, santé financière, ça ne vise pas la
12 santé financière du client résidentiel et ça ne
13 vise pas la santé financière d'une PME cliente, par
14 exemple, chez vous?

15 R. C'est-à-dire que si je... en tout cas, je ne veux
16 pas extrapoler trop, mais c'est sûr que toutes les
17 causes d'interruption de service sont visées par la
18 première partie de la procédure accélérée.

19 Q. **[15]** J'ai compris ça.

20 R. Donc, que ce soit pour non-paiement de la facture,
21 non-paiement du dépôt, donc l'ensemble des motifs
22 pouvant mener à un avis d'interruption sont visées
23 par la première partie.

24 Q. **[16]** On s'entend.

25 R. Donc, ça c'est la première partie, ça vise, en

1 fait, l'arrêt du service d'électricité, donc au
2 coeur même des... du... de la raison d'être, dans
3 le fond, du Distributeur.

4 Q. [17] Et ça, il n'y a pas de débat là-dessus? C'est
5 clair?

6 R. Exact.

7 Q. [18] Parfait. Donc la santé financière, je
8 comprends, c'est limité aux seuls clients
9 industriels, tarif L, grands clients, plus de cinq
10 mille kilowatts (5000 KW), c'est ça?

11 R. Oui. Bien qui sont industriels ou pas. Mais
12 effectivement, la clientèle de grande puissance.

13 Q. [19] Grande puissance. D'accord. Alors maintenant,
14 je vous demanderais peut-être d'aller à la pièce...
15 toujours dans le même document, là... bien, pas le
16 même document, mais c'est B-0257, c'est HQD-22,
17 Document 2, c'était la communication qu'on avait
18 faite avec vous, là, pour faire part de nos
19 propositions, B-0257, HQD-22, Document 2. Si je
20 peux le trouver. C'était, là, la fiche de
21 propositions et suggestions additionnelles. Donc,
22 que...

23 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

24 R. Êtes-vous... Excusez, Maître Turmel, où êtes-vous
25 exactement, là?

1 Q. **[20]** Donc, HQD-22, Document 2, B-0257. Et donc, ce
2 sont les fiches envoyées dans les formulaires de
3 positionnement, là, vous devriez les avoir. Et là,
4 je vous envoie à celle de la FCEI, qui est à la
5 page... oui, elles ne sont pas numérotées, excusez-
6 moi, la deuxième fiche « Options et stratégies ».

7 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

8 Nous l'avons, Maître Turmel.

9 Q. **[21]** Vous l'avez? O.K. Moi je ne l'ai pas... je
10 l'ai, voilà. O.K. Alors donc, dans cette fiche-là,
11 celle de la FCEI, si vous tournez la première... la
12 deuxième page, il est fait mention, là, de... c'est
13 une suggestion de la FCEI, la FCEI a commenté à
14 l'égard de certaines propositions, on vous a dit
15 qu'en général oui, oui, à plusieurs de vos
16 propositions, mais il y avait une proposition
17 additionnelle qui est là, donc, et je vais vous la
18 lire juste pour nous remettre en perspective. On
19 dit, dans le commentaire, là :

20 Les Tarifs et Conditions de service
21 comportent plusieurs articles qui
22 incluent des délais pour soumettre une
23 demande...

24 Oui?

25 Me SIMON TURMEL :

1 C'est la deuxième fiche.

2 Me ANDRÉ TURMEL :

3 Excusez-moi, oui, bien oui. O.K. Oui, vous avez
4 raison. Il y a deux fiches. Oui, les premières, on
5 était généralement d'accord et la deuxième, on fait
6 une suggestion. Bon, on est un peu rouillé ce
7 matin.

8 Alors dans la deuxième fiche, la deuxième
9 page, le commentaire est le suivant :

10 Les Tarifs et Conditions de service
11 comportent plusieurs articles qui
12 incluent des délais pour soumettre une
13 demande et obtenir une confirmation de
14 leur application par le Distributeur.
15 À titre d'exemple, les tarifs
16 prévoient une gamme d'options
17 tarifaires pour lesquelles un client
18 peut avoir recours.

19 (9 h 33)

20 Et là, on vous parle de l'article 4.32 :

21 Rodage de nouveaux équipements (délais
22 de 30 jours)

23 4.37 :

24 Essais d'équipement pour la clientèle
25 moyenne puissance

1 Et 4.49 :

2 Option d'électricité additionnelle

3 Et là on donne les délais. Il est indiqué :

4 Actuellement, nous observons des
5 délais de traitement anormalement
6 longs pour obtenir des confirmations à
7 ces demandes d'options tarifaires. Ces
8 délais font en sorte de compromettre
9 l'utilisation de ces options
10 tarifaires et oblige les clients à
11 opter pour des moyens alternatifs...

12 Par exemple :

13 ... (report de mise en service,
14 utilisation de combustible, travaux en
15 temps supplémentaire) qui ne pourront
16 pas être compensés une fois réalisés.
17 Notre proposition consiste à prévoir
18 une procédure accélérée pour les cas
19 de retard du Distributeur pour
20 répondre aux demandes d'options
21 tarifaires légitimes...

22 Qu'on vient de mentionner.

23 ... dont les délais de traitement
24 prévus [...] sont dépassés et que la
25 date de prise d'effet de l'option

1 tarifaire demandée n'est pas encore
2 passée.

3 Et là j'allais vous suggérer que... Donc, vous avez
4 bien lu ça, notre demande. Si je vous envoie dans
5 le texte des Tarifs, tout simplement pour... 4.32,
6 4.37, 4.49, là. Je vais vous les lire sommairement,
7 vous les avez certainement.

8 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. Maître Turmel, on l'a bien lu, il ne faut pas
10 présumer qu'on y adhère, par ailleurs, là.

11 Q. **[22]** Non, non, non.

12 R. Vous comprenez? O.K.

13 Q. **[23]** Oui.

14 R. Juste pour que ce soit clair. Merci.

15 Q. **[24]** On s'entend. On s'entend. À 4.32, donc dans
16 les Tarifs et conditions, est-ce que je comprends
17 bien que... c'est intitulé... c'est la section
18 « Rodage de nouveaux équipements pour la clientèle
19 de moyenne puissance ». Donc, on ne parle pas de la
20 grande puissance. C'est exact, Madame...

21 Mme KIM ROBITAILLE :

22 R. Oui, c'est exact.

23 Q. **[25]** Bon. À 4.32, si je sommarise rapidement, on
24 dit que le client peut bénéficier, donc, selon les
25 modalités de rodage, de... comment dire? Au net,

1 net, de tarifs moindres, si on veut, dans le cas de
2 l'application de cette section-là. Est-ce que... de
3 manière générale, on n'ira pas dans les détails
4 mais, de manière générale, on dit, pour bénéficier
5 de ces modalités donc, il y a un bénéfice au client
6 à adhérer à cette section 4.32? Je vous suggère que
7 oui, là. Ce qui est le cas pour 4.32, 4.37 et 4.49?

8 R. Bon, effectivement, on peut présumer que oui, là,
9 c'est des options pour... en tout cas, pour les
10 deux premiers, là, de démarrage.

11 Q. **[26]** Oui.

12 R. Oui.

13 Q. **[27]** Tout à fait. Et on va essayer de prendre du
14 temps, donc vous dites que ces trois articles là,
15 dont il est fait mention, prévoient, pour une
16 période de temps X, un bénéfice qui peut se mesurer
17 au niveau monétaire. Et ma question à vous, c'est
18 donc, quand on parle de santé financière, pourquoi
19 la santé financière des moyennes puissances, que je
20 représente, notamment, n'est pas importante, à ce
21 moment-là, n'est pas prise en compte?

22 R. Bien, je ne pense pas qu'on peut présumer qu'on
23 considère que la santé financière est moins
24 importante. Cela dit, pour la clientèle de grandes
25 puissances, ils ont vraiment un régime spécifique,

1 distinct, en raison d'une gestion du risque
2 extrêmement serrée puis qui est comme très propre
3 au comportement de la clientèle de grandes
4 puissances, ça fait qu'ils ont leurs
5 caractéristiques propres.

6 Je ne veux pas refaire tout le débat qu'on
7 a fait, je pense que c'est en deux mille dix
8 (2010), là, quand on a fixé les critères de la
9 gestion du risque de la clientèle grandes
10 puissances. C'est à l'occasion duquel on a fixé le
11 délai pour la procédure accélérée pour contester la
12 cote de crédit.

13 Cela étant dit, ce sont des tarifs, quand
14 même, qui... des options tarifaires qui sont
15 utilisées par un très petit nombre de clients. Il
16 n'a pas été porté à notre connaissance, on a
17 vérifié, qu'il y avait des cas qui avaient été
18 remontés pour des délais de traitement anormalement
19 longs.

20 Donc, nous, la problématique que la FCEI
21 décrit, on ne l'a pas observée. Donc, comme on vous
22 disait dans notre présentation, il est important
23 pour nous de ne pas créer des catégories de
24 plaintes ou une hiérarchisation des plaintes,
25 hormis celles, évidemment, qui concernent

1 l'activité principale au coeur du Distributeur, qui
2 est le service d'électricité. C'est pour cette
3 raison-là qu'on ne propose pas de procédure
4 accélérée pour d'autres sujets.

5 Q. **[28]** Vous en proposez donc pour les entreprises...

6 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

7 R. Maître Turmel...

8 Q. **[29]** Oui, excusez-moi, je vais juste terminer, ça
9 ne sera pas long.

10 R. O.K.

11 (9 h 38)

12 Q. **[30]** Juste terminer. Donc, je comprends dans le
13 traitement accéléré, elle est proposée pour les
14 grandes entreprises, mais je veux juste revenir sur
15 un point. Vous avez parlé que le risque pour vous
16 est important, il fait partie de... à l'égard de la
17 grande entreprise, mais n'êtes-vous pas d'accord
18 avec moi qu'à l'égard des clientèles commerciales
19 l'analyse du risque est également prise en compte,
20 notamment à l'égard de la politique de dépôt?

21 Mme KIM ROBITAILLE :

22 R. Tout à fait, mais c'est pas du tout le même genre
23 d'analyse de risque qui est fait. Il y a
24 effectivement... je ne sais pas si on peut appeler
25 ça une entente, mais vous le savez, il y a des

1 discussions avec la FCEI qui se poursuivent, dans
2 le fond, pour moduler la hauteur du dépôt par
3 rapport au maximum qui peut être exigé prévu dans
4 les conditions de service, qui est les deux mois
5 les plus élevés consécutifs. Donc, il y a des trucs
6 qui se font de façon modulée en fonction de la
7 taille de l'entreprise et du nombre d'années de
8 service, mais c'est des critères assez simples par
9 rapport à l'analyse de risque qui est faite pour la
10 grande entreprise, qui est basée soit sur des cotes
11 de crédit ou encore une analyse de risque sur le
12 tableau qui est approuvé en annexe des Conditions
13 de service pour fixer l'analyse... la cote de
14 crédit maison, là, si on veut, par Hydro-Québec en
15 l'absence... pour les entreprises qui ne sont pas
16 publiques finalement.

17 Donc, c'est pas du tout le même... les
18 mêmes critères d'analyse et les impacts pour la
19 clientèle sont, en tout cas à mon humble avis, pas
20 les mêmes dans la mesure où la conséquence, pour...
21 de l'analyse de risque de la clientèle commerciale
22 et affaires, ça va être l'exigence d'un dépôt. Et
23 si jamais l'entreprise conteste la hauteur de ce
24 dépôt-là et donc refuse de le payer, ultimement
25 elle va recevoir un avis d'interruption de service

1 pour défaut de paiement du dépôt et va se retrouver
2 dans la procédure accélérée. Donc, pour nous, on
3 pense que c'est suffisant pour rattraper l'ensemble
4 des cas à ce moment-là.

5 Q. **[31]** Sur quelle base vous affirmez que... vous êtes
6 en mesure d'affirmer qu'il n'y a pas d'impact pour
7 les petites entreprises? Que... vous venez de dire
8 que, bien si l'impact monétaire n'est pas important
9 puis c'est grave, ils iront en traitement accéléré.
10 Avez-vous fait une analyse à l'égard des PME comme
11 quoi c'était pas significatif? Vous semblez avoir
12 de l'information qu'on n'a pas.

13 R. Je n'ai pas dit qu'il n'y avait pas d'impact sur la
14 santé financière de l'entreprise. Ce que j'ai dit,
15 c'est que l'entreprise bénéficiait de moyens
16 rapides pour contester ce dépôt-là.

17 Q. **[32]** O.K.

18 M. STEVE POTVIN :

19 R. Ce que j'aimerais ajouter c'est que toute demande
20 de client, peu importe sa segmentation, qu'il soit
21 résidentiel, commercial ou grand client ou client
22 affaires, le but du service à la clientèle c'est de
23 répondre rapidement à sa demande puis de trouver
24 une solution à sa situation, peu importe la
25 segmentation. Si on n'est pas capable d'arriver à

1 une entente, il y a une procédure de plainte qui
2 existe, comme vous le savez. Puis avec nos délais
3 de traitement, avec la longueur de nos délais de
4 traitement qu'on a présentement, bien c'est
5 pratiquement un processus accéléré en soi, là.

6 Q. **[33]** Écoutez, quand un client veut bénéficier des
7 tarifs dont on a fait mention tout à l'heure en
8 temps utile et qu'on ne lui offre pas ou trop tard
9 la mise en oeuvre de ces tarifs-là, est-ce que vous
10 êtes d'accord avec moi qu'il y a un impact
11 mesurable? La personne paie plus cher qu'elle
12 n'aurait dû payer. Que ce soit dix dollars (10 \$)
13 de plus ou dix millions de dollars (10 M\$) de plus,
14 il y a un impact financier. Je pense que vous êtes
15 d'accord avec moi?

16 Mme KIM ROBITAILLE :

17 R. Vous avez raison sur le fait que le délai peut
18 causer un ennui. Toutefois, la correction
19 s'effectue à ce moment-là de manière rétroactive à
20 l'abonnement du client, c'est-à-dire que le tarif
21 va s'appliquer de manière rétroactive au moment où
22 le changement de tarif est effectué dans les faits
23 et des intérêts s'appliquent quand il y a un crédit
24 qui est versé au client, donc pour correction de
25 facture. Ça, c'est les modalités de toutes les

1 corrections de factures.

2 Q. **[34]** D'accord, merci. Allons maintenant à la
3 deuxième... la deuxième question. Je vous envoie
4 aux réponses aux demandes de renseignements de la
5 FCEI, HQD-25, Document 2 et ça c'est la pièce B-
6 0263, à la page 4 et 5 de 5 de la pièce B-0262.
7 Oui, c'est ça. Donc, dans ces demandes... dans ces
8 courtes demandes de renseignements il est fait
9 mention à la page 4 aux questions/réponses 2.1,
10 donc vous avez fourni de l'information sur les...
11 un peu les répartitions des plaintes déposées
12 selon... selon les années par catégorie, là :

13 2.1.1 Réglées à l'amiable

14 2.1.2 Retirées par le client

15 Là, je suis à... les réponses aux questions 2.1.

16 2.1.3 Décisions rendues par la Régie

17 [...]

18 2.1.4 En cours [...].

19 2.1.1 à 2.1.4. Et vous référez à une réponse donnée
20 à l'ACEF et on comprend de ça, lorsqu'on va voir la
21 réponse à l'ACEF, que vous avez quand même un peu
22 plus d'informations qui sont données, puis on
23 reviendra plus tard pour l'ACEF. Et après ça, on
24 demande un peu le même type d'information pour la
25 clientèle affaires, et là, nous sommes dans

1 question 3. Et question 3 illustre le fait que, à
2 partir de votre information, la source est donnée,
3 on voit de l'information qui est donnée pour la
4 clientèle résidentielle.

5 (9 h 43)

6 Et là donc à 3.1, et j'y viens, on demande,
7 comment dire, de donner un peu, bien, de fournir le
8 taux de la satisfaction de la clientèle affaires
9 par trimestre, tel que présenté, tel que vous
10 l'avez découpé pour résidentiel. Et là, vous nous
11 dites, la réponse :

12 Le Distributeur ne dispose pas de
13 cette information pour la clientèle
14 affaires.

15 Ma question c'est, premièrement pour les outils
16 résidentiels, qu'est-ce que vous avez pour le
17 résidentiel pour mesurer tout ça que vous n'avez
18 pas de manière générale pour la clientèle affaires,
19 tu sais, pour découper ou comprendre un peu le
20 cheminement des plaintes.

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. Pouvez-vous préciser votre question, Maître Turmel?
23 On veut juste être bien sûrs d'y répondre
24 correctement.

25 Q. [35] Oui, oui. Bien, vous répondez à 3.1 que vous

1 n'avez pas l'information, puis c'est pas comme si
2 vous aviez vingt-huit mille (28 000) plaintes, là,
3 vous n'avez pas l'information, par ailleurs que
4 vous donnez pour la clientèle résidentielle, vous
5 n'avez pas l'information, que vous avez pour le
6 résidentiel, vous ne l'avez pas pour la clientèle
7 affaires.

8 Ma question c'est : qu'est-ce qui vous
9 manque, comment dire, qu'est-ce que vous avez déjà
10 d'outils méthodologiques en résidentiel, peut-être
11 nous les énumérer, qu'on n'a pas pour affaires? On
12 veut simplement identifier un peu quel est le
13 hiatus, qu'est-ce qui fait qu'on n'est pas capables
14 d'avoir l'information ou les... Parce qu'on veut,
15 on veut bien faire une politique de traitement des
16 plaintes, la remettre à jour, mais si on a une
17 inadéquation d'information, bref, vous avez
18 beaucoup d'information ou plus d'information que le
19 résidentiel, segmentée, et moins pour la catégorie
20 affaires.

21 Ma question c'est: Comment on peut corriger
22 ça et quels sont les outils méthodologiques
23 manquants?

24 R. Lorsque vous parlez d'information, vous parlez
25 d'information en général, des niveaux de

1 consommation? Pouvez-vous être un peu plus précis?

2 Q. **[36]** Réglées à l'amiable, je vous envoie à 2.1.

3 R. O.K.

4 Q. **[37]** Réglées à l'amiable, retirées par le client,
5 décisions rendues par la Régie, incluant celles
6 rendues dans une année ultérieure; en cours, si
7 aucune décision n'est rendue à ce jour. Au minimum.
8 Je comprends que vous avez donné cette information-
9 là à l'ACEF au résidentiel, mais on ne l'a pas pour
10 affaires.

11 Mme KIM ROBITAILLE :

12 R. Juste pour être certaine, la question 2.1 c'est une
13 question générale qui porte sur la répartition des
14 plaintes, pas par clientèle, pas par type de
15 clientèle, pour les plaintes totales. Donc, on a
16 fourni l'information à l'ACEF puis on vous y
17 réfère.

18 La question 3.1 maintenant pour laquelle on
19 répond qu'on dispose pas d'information porte sur le
20 taux de satisfaction.

21 Q. **[38]** La satisfaction, vous avez raison, oui. Alors,
22 effectivement - j'étais sur une piste un peu
23 différente - sur le taux de satisfaction. À 3.1,
24 vous donnez un tableau, vous fournissez
25 l'information à l'égard de la satisfaction des

1 clients, les résidentiels. Et là, on vous demande,
2 bien, fournir la même information pour affaires et
3 vous ne l'avez pas.

4 Alors, ma question c'est pourquoi vous ne
5 l'avez pas? Vous nous dites, oui, il y a des
6 indicateurs, des indices de satisfaction, mais
7 c'est pas la même chose.

8 R. On va prendre l'engagement de le vérifier pour
9 obtenir le taux de satisfaction par trimestre pour
10 la clientèle affaires.

11 Q. **[39]** O.K.

12 R. Parce qu'on...

13 Q. **[40]** Vous l'avez?

14 R. Probablement qu'on...

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. On pense ne pas l'avoir, Maître Turmel, on va faire
17 les vérifications.

18 Mme KIM ROBITAILLE :

19 R. On va vérifier mais...

20 Q. **[41]** Bien, ça serait conforme, vous seriez
21 cohérents avec ce que vous avez répondu. Vous avez
22 dit :

23 Le Distributeur ne dispose pas de
24 cette information.

25

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. C'est ce qu'on va vérifier juste pour vous le
3 confirmer.

4 Q. **[42]** Bien, c'est pour ça que je veux vérifier.

5 R. Mais on pense qu'on n'a pas cette information-là.

6 Q. **[43]** Mais je ne vous demande pas de, à moins que
7 vous me disiez que vous avez depuis ce temps-là
8 l'information, mais ma question c'est pas de
9 revenir sur votre réponse, à moins que vous me
10 dites que vous avez changé d'idée ou vous avez
11 trouvé l'information. C'est pourquoi on n'a pas
12 cette information-là pour la clientèle affaires et
13 quels sont les outils méthodologiques qui nous
14 manquent? C'est plus ça.

15 R. On va vérifier, Maître Turmel.

16 Mme KIM ROBITAILLE :

17 R. Oui.

18 (9 h 49)

19 Q. **[44]** D'accord. Donc, engagement numéro 1, Madame la
20 greffière, en lien avec la pièce HQD-25, Document
21 2, page 4 et page 5, soit la pièce B-0262
22 « Indiquez les outils méthodologiques nécessaires
23 pour répondre à la question 3.1 pour être en mesure
24 de donner la même information donnée pour les
25 clientèles résidentielles. Je pense que ça devrait

1 faire le travail. O.K. Parfait.

2

3 E-1 (HQD) En lien avec la pièce HQD-25, Document
4 2, page 4 et page 5, soit la pièce B-
5 0262, indiquer les outils
6 méthodologiques nécessaires pour
7 répondre à la question 3.1 pour être
8 en mesure de donner la même
9 information donnée pour les clientèles
10 résidentielles (Demandé par FCEI)

11

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Q. **[45]** Juste pour avoir peut-être une précision, à
14 quel moment il sera possible de répondre à cet
15 engagement, comme l'audience est quand même assez
16 courte, là?

17 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

18 R. À ma connaissance, là, la demande a déjà été
19 transmise, c'est quasiment en temps réel, alors on
20 va essayer de vous déposer ça d'ici la fin de la
21 journée, Maître Rozon.

22 Q. **[46]** O.K. Parfait. Merci.

23 Me ANDRÉ TURMEL :

24 Q. **[47]** Ça, ça veut dire qu'il y a des gens au bureau
25 qui écoutent et qui sont déjà en train de

1 travailler, j'imagine? Alors c'est bien, n'est-ce
2 pas, c'est l'efficacité. C'est ça?

3 R. C'est ce qu'on vise à tous les jours, Maître
4 Turmel.

5 Q. **[48]** Parfait, c'est bon, excellent. Maintenant,
6 vous avez peut-être pris connaissance, ou pas, de
7 la preuve de la FCEI. Dans la preuve de la FCEI il
8 y a en annexe deux décisions que la Régie a rendues
9 et ces deux décisions là, rapidement, elles... puis
10 je n'irai pas dans le contenu, c'est juste pour
11 les... factuellement, elles datent, elles sont...
12 attendez un instant, je vais les retrouver. C'est
13 deux décisions sur les plaintes qu'on a jointes en
14 annexe, là, la décision D-2012-096, qui était une
15 demande de révision relative à la plainte P-110-
16 2179, la décision en révision date d'août deux
17 mille douze (2012) pour une plainte qui date de
18 septembre deux mille onze (2011). Premier cas de
19 figure.

20 La deuxième décision, qui est jointe en
21 annexe de la preuve de la FCEI porte sur huit
22 plaintes, un, deux, trois, quatre, cinq, six, sept,
23 huit, huit plaintes datées du... décision de juin
24 deux mille treize (2013). Ça tombe bien, madame la
25 régisseuse Rozon était présidente de ce banc, de ces

1 bancs. Bon, qui est datée de... Et c'est, bon,
2 Ville de Gaspé. Il y a plusieurs municipalités, des
3 groupes, contre Hydro-Québec. Dans les deux cas,
4 les plaintes avaient été accueillies. O.K.? Qui, il
5 faut le dire, n'arrive pas souvent en général. Ou
6 le taux de succès n'est pas toujours important. Et
7 là, j'essaie... nous essayons, finalement, de...
8 aidez-nous, on essaie de retrouver dans vos
9 statistiques de plaintes accueillies où se
10 retrouvent ces plaintes accueillies.

11 Et là, je vous envoie à, dans un premier
12 temps, à B-0261... ou peut-être, allez dans la
13 preuve de la FCEI, ça sera plus simple. Dans le
14 même document de la preuve de la FCEI il y a un
15 tableau, à la page 10. D, donc dans la preuve de la
16 FCEI, à la page 10, il y a... la page, il y a une
17 pointe de tarte et il y a un tableau. Puis après
18 ça, on ira voir un autre tableau également, mais
19 l'information qui est là, la source est, bien sûr,
20 HQD, donc je suis, messieurs et madame les
21 régisseurs, page 10 de la preuve de la FCEI, il y a
22 une pointe de tarte, il y a un tableau. Et là,
23 bref, dans ce tableau, on voit, par année, les
24 plaintes déposées, les décisions, bon, avec
25 décision, sans décision, favorable, défavorable,

1 bon. Alors nous cherchons à... Et quand on regarde
2 les favorables, je dirais que, bon, on cherche où
3 sont, finalement, les preuves favo... les décisions
4 favorables que je viens de vous citer, on cherche
5 où elles sont dans les tableaux. Là, il y a ce
6 tableau-là et ensuite, vous avez donné un deuxième
7 tableau, peut-être que vous allez vous retrouver
8 mieux, là, c'est votre tableau, dans la réponse, et
9 là on va quitter la preuve de la FCEI, allons à la
10 pièce B-0261, la réponse à la DDR de l'ACEFO. B...
11 Donc, page 13 à 14. Vous me dites quand vous y
12 êtes.

13 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

14 R. Vous avez bien dit à l'ACEFO, Maître Turmel?

15 Q. **[49]** Oui, tout à fait. ACEFO, excusez-moi, ACEFQ,
16 oui, pardon.

17 R. ACEFQ, voilà.

18 (9 h 53)

19 Q. **[50]** O.K. Des ACEF, il y en a plusieurs, ça fait
20 que... Donc, B-0261, page 13 à 14, il y a là de
21 l'information. HQD-25, Document 1, bon, voilà.
22 C'est-tu 13 à 14? Excusez-moi. Oui, c'est ça.
23 Voilà. Et on cherche à retrouver là où la Régie...
24 bien, c'est... comment dire? L'information relative
25 à ce qui s'est passé au dossier amené devant la

1 Régie. « Accueille la plainte du client », et là on
2 ne trouve pas... bref, on recherche... il semble y
3 avoir une inadéquation dans l'information que vous
4 nous donnez face, notamment, à l'année deux mille
5 treize (2013). Écoutez, il y a huit plaintes
6 accueillies. Alors, là on se dit, où sont-elles
7 dans votre statistique? Peut-être vous pouvez
8 prendre un engagement parce que je comprends que ça
9 peut être un petit peu compliqué, là, sur le
10 « stand » de valider.

11 Me SIMON TURMEL :

12 Regardez, je me demande c'est quoi... Déjà, dans un
13 premier temps, c'est peut-être une question qui
14 aurait pu être posée peut-être en demande de
15 renseignement à une question, justement, de
16 rechercher telle décision. D'autant que le tableau
17 R-5.1, ici, bon, de ma compréhension, est
18 confectionné à partir de l'information qu'on trouve
19 aux rapports annuels puis là on nous fait référence
20 à des décisions qui datent, quand même, de
21 plusieurs années.

22 Donc, si la question, c'est de réussir à
23 repérer dans un tableau... dans les informations
24 qu'on retrouve aux rapports annuels année après
25 année où se trouve telle information par rapport à

1 une telle décision, bien, c'est peut-être le genre
2 de niveau de détail qui aurait pu faire l'objet
3 d'une demande de renseignement ou d'une question en
4 demande de renseignement en temps opportun, d'une
5 part.

6 Et, d'autre part, je ne vois pas ce que ça
7 va amener à la procédure en tant que telle d'examen
8 des plaintes, laquelle fait l'objet, quand même, de
9 la présente audience. Donc, la présente audience
10 porte sur la procédure et non pas de refaire les
11 statistiques des années passées, à cet effet.

12 Me ANDRÉ TURMEL :

13 Écoutez, mon confrère... On ne peut pas me
14 reprocher de ne pas avoir posé des DDR sur... parce
15 que cette information-là émane d'une DDR. Alors,
16 c'est après. Quand on a le résultat, nos DDR sont
17 passées. Ça fait que je pense ce point-là
18 m'apparaît non pertinent.

19 Le deuxième point. Bien, écoutez, il y a
20 peu... le nombre de plaintes total n'est pas si
21 grand que ça mais on est un peu troublé de ne pas
22 voir l'information apparaître dans les tableaux. On
23 peut me dire... on me dit qu'on cherche pour
24 chercher mais on veut juste comprendre. Pourquoi on
25 fait ça? Pour apprécier comment, dans les faits,

1 quand on finit par se rendre à la Régie, les
2 décisions sont rendues puis, après ça, une fois
3 qu'on a su combien ont été accueillies, après ça on
4 peut voir quels sont les délais de traitement. Ça
5 paraît tout à fait pertinent, on est dans la
6 procédure de plaintes.

7 Si on est sur de l'information qui... je ne
8 dis pas qu'il y a une erreur, mais qui n'apparaît
9 pas dans les tableaux qu'on nous donne, bien, le
10 débat est un petit peu faussé parce qu'on n'est pas
11 sur des bases solides. C'est simplement ça. Ce
12 n'est pas si compliqué, je pense, là, peut-être
13 qu'on va trouver l'information.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Écoutez, ça peut être utile, au moins, de
16 comprendre... tu sais, de s'assurer que les
17 chiffres en ce qui a trait aux plaintes accueillies
18 ou non par la Régie soient exacts. Effectivement,
19 ce que soulève la FCEI, il y a peut-être... peut-
20 être que dans certains cas, il manque des plaintes
21 qu'ils ont accueillies... Puis peut-être que c'est
22 parce que c'était des plaintes en révision qui a
23 fait en sorte que ça n'a pas été comptabilisé.
24 Mais, normalement, elles devraient, par ailleurs,
25 être comptabilisées comme étant des plaintes

1 accueillies, là, en bout de piste.

2 Mme KIM ROBITAILLE :

3 R. C'est mon hypothèse également que, dans le fond, le
4 tableau n'a pas été rectifié à la suite de la
5 révision. Mais il va falloir le valider avant.

6 Me ANDRÉ TURMEL :

7 Q. **[51]** C'est ça.

8 R. Puis, ça, c'est pour la plainte qui est sur... en
9 fait, qui est conjointe, là, de huit plaignants,
10 finalement. Donc, la D-2013-084. Puis pour ce qui
11 est de l'autre plainte, celle en deux mille douze
12 (2012), par ailleurs, moi, mon constat, si je lis
13 les conclusions de la Régie dans la plainte, c'est
14 que ce n'est pas clair... en fait,
15 vraisemblablement, là, elle a été classée dans
16 « partiellement accueillie » et non pas
17 « accueillie ». Puisqu'il y a un « accueille », un
18 « reconnaît », un « ordonne ». Donc, c'est
19 possible, là, que... ces statistiques-là,
20 évidemment, sont compilées manuellement, là,
21 qu'elle ait été aiguillée par « partiellement
22 accueillie ». Donc c'est vraisemblablement ça, mais
23 aujourd'hui je ne peux pas vous en dire beaucoup
24 plus que ça, il faudrait le vérifier.

25 (9 h 58)

1 Q. **[52]** Donc engagement numéro 2, Madame la
2 Présidente. Donc, identifier à l'égard des deux
3 décisions en annexe de la preuve de la FCEI, des
4 deux décisions rendues par la Régie, où ces
5 décisions se retrouvent dans les statistiques
6 finalement de HQD à l'égard des plaintes
7 accueillies ou partiellement accueillies par la
8 Régie.

9
10 E-2 (HQD) : Identifier à l'égard des deux
11 décisions rendues par la Régie en
12 annexe de la preuve de la FCEI où ces
13 décisions se retrouvent dans les
14 statistiques finalement de HQD à
15 l'égard des plaintes accueillies ou
16 partiellement accueillies par la Régie
17 (demandé par la FCEI)

18
19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

20 R. Ce sera fait, Maître Turmel.

21 Q. **[53]** Parfait, merci. Et enfin, dernière petite
22 ligne de questions, toujours dans le même tableau,
23 là, que vous avez donné, HQD-25, Document 1, de
24 manière générale je comprends qu'il y a beaucoup...
25 il y a quand même un nombre assez important de

1 déclarations de règlement à l'amiable confirmées
2 par la Régie. J'ai vu quelque part qu'il y avait
3 soixante-deux pour cent (62 %) des plaintes qui
4 sont amenées devant la Régie - j'espère que mon
5 chiffre est bon - qui se règlent à l'amiable. C'est
6 exact, c'est ce que j'ai vu dans votre preuve,
7 Monsieur Hébert?

8 R. De souvenir, c'est exact. Ce sont des plaintes qui,
9 généralement, sont réglées à l'amiable en
10 collaboration avec la médiatrice.

11 Q. **[54]** O.K.

12 R. Qui nous assiste dans ces règlements-là.

13 Q. **[55]** Et est-ce qu'on a, parce qu'on cherchait
14 l'information, est-ce qu'on a... vous avez une
15 statis... bien pas une statistique, mais de
16 l'information quant aux délais dans les faits,
17 parce qu'une plainte à l'amiable peut se trai... un
18 règlement à l'amiable peut se traiter bien plus
19 rapidement quand c'est plus simple ou plus
20 longuement quand c'est plus compliqué ou quand il y
21 a plusieurs joueurs. Avez-vous une indication quant
22 au délai de traitement moyen, du moment où c'est
23 déposé à la Régie et du moment où il y a un
24 règlement à l'amiable signifié à la Régie, si vous
25 l'avez?

1 M. STEVE POTVIN :

2 R. Bien à ce moment-ci on n'a pas la donnée exacte,
3 mais c'est...

4 Q. [56] C'est le délai moyen.

5 R. Oui, les délais moyens, oui, c'est quelque chose
6 qu'on suit effectivement.

7 Q. [57] Est-ce que c'est possible juste de le fournir
8 comme engagement puis je m'arrête là-dessus
9 ensuite. L'engagement numéro 3, donner le...
10 fournir le délai moyen entre le dépôt d'une plainte
11 à la Régie et la déclaration de règlement à
12 l'amicable confirmée par la Régie.

13

14 E-3 (HQD) : Fournir le délai moyen entre le dépôt
15 d'une plainte à la Régie et la
16 déclaration de règlement à l'amicable
17 confirmée par la Régie (demandé par la
18 FCEI)

19

20

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. Évidemment, il y a des facteurs qui... lorsque vous
23 analyserez les données, Maître Turmel, il peut y
24 avoir des facteurs... évidemment, notre objectif
25 c'est toujours de régler le plus rapidement

1 possible, on s'entend, c'est la prémisse de base,
2 on en a discuté plus tôt. Maintenant, il peut y
3 avoir des facteurs qui, hors de notre contrôle...
4 des facteurs hors de notre contrôle qui peuvent
5 allonger quelque peu les délais. Je pense à la
6 disponibilité des témoins, au déplacement à
7 Montréal, à la disponibilité de la médiatrice, la
8 disponibilité d'Hydro-Québec, bien que comme ça
9 nous tient à coeur on se rend disponible dans la
10 mesure où c'est possible de le faire. Alors il
11 faut... il faut être prudent...

12 Q. **[58]** Oui.

13 R. ... dans l'analyse de ces... de ces données-là.

14 Q. **[59]** Je vous remercie, ça termine mon contre-
15 interrogatoire pour la FCEI.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Parfait. Merci, Maître Turmel. Nous allons donc
18 poursuivre avec le contre-interrogatoire de
19 SÉ/AQLPA, Maître Neuman.

20 Me DOMINIQUE NEUMAN :

21 Bonjour, Dominique Neuman pour la SÉ/AQLPA. Nous
22 n'avons pas de questions et une de nos questions
23 qui avait été prévue avait été posée par maître
24 Turmel, donc ça complète. Je vous remercie.

25

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Parfait, merci.
3 Me ANDRÉ TURMEL :
4 Est-ce que je peux demander un petit...
5 LA PRÉSIDENTE :
6 Oui.
7 Me ANDRÉ TURMEL :
8 ... quinze minutes (15 min). Ce sera peut-être la
9 pause pour voir avec l'ACEF de Québec.
10 LA PRÉSIDENTE :
11 Parfait. Alors nous allons donc prendre une pause
12 de quinze minutes (15 min), de retour à dix heures
13 quinze (10 h 15). Merci.
14 SUSPENSION DE L'AUDIENCE
15 REPRISE DE L'AUDIENCE
16 (10 h 22)
17 LA PRÉSIDENTE :
18 Bonjour, Maître Hotte. Un petit changement à
19 l'horaire?
20 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :
21 Oui. Bonjour. J'ai proposé à mon collègue, pour lui
22 permettre d'avoir un peu plus de temps de passer
23 avant. Alors, évidemment, il a accepté.
24 Alors, Marie-André Hotte pour l'Union des
25 producteurs agricoles.

1 Q. **[60]** Bonjour à tous. Bonjour Maître de Repentigny.
2 Bonjour au Panel. Chers Collègues. J'ai
3 essentiellement deux lignes de questions. La
4 première ligne de questions va porter sur un
5 extrait de HQD-21, Document 1.1, page 10, je suis
6 aux lignes 29 à 31.

7 M. STEVE POTVIN :
8 Est-ce que c'est la 255?

9 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :
10 Oui. Merci.

11 Q. **[61]** Dans la section 3.2.1 sur les mesures prises
12 auprès des représentants des services à la
13 clientèle. Alors, vous affirmez que, bon :

14 Les représentants ont dorénavant accès
15 à une aide technique ou particulière
16 en temps réel venant des superviseurs
17 et des représentants en soutien qui
18 détiennent une expertise spécifique.

19 Qu'est-ce que vous entendez par « une aide
20 technique ou particulière »? Pouvez-vous donner des
21 exemples?

22 M. STEVE POTVIN :

23 R. Bien sûr. Donc, la majorité de notre centre d'appel
24 est composée de représentants. Ceux-ci ont un
25 niveau de supports, dans le fond, qui est... qu'on

1 peut voir sur deux phases. Il y a un support de
2 plancher, donc le superviseur est sur le plancher
3 pour apporter une aide technique en temps réel. Et
4 si besoin est, il y a aussi le moyen de contacter
5 un support via la téléphoniste à toute heure de nos
6 heures d'ouverture pour également demander du
7 support dans le cas de dossier où le support
8 additionnel est requis.

9 Q. [62] O.K. Est-ce que... et est-ce que ce support-là
10 pourrait, par exemple, être en mesure de donner de
11 l'information particulière qui concernerait, par
12 exemple, le cadre de référence UPA Hydro-Québec sur
13 les particularités à la clientèle agricole par
14 exemple?

15 R. Bien, en fait, c'est que ce support-là est formé
16 pour répondre à tous les types de clientèle, peu
17 importe son domaine d'activités. Et si ce support-
18 là n'est pas en mesure de répondre à des
19 interrogations particulières, il y a également un
20 niveau de support qu'on appelle de deuxième niveau
21 où la plupart des... des questions arrêtent là.
22 Donc, sur les deux points quelques millions
23 d'appels, le support de premier niveau est appelé à
24 moins, de mémoire, là, à environ six, sept pour
25 cent (6 %-7 %) des appels sont dirigés vers le

1 support de premier niveau et encore moins au
2 support de deuxième niveau. Ça fait que la plupart
3 des questionnements sont réglés dès le premier
4 contact avec le représentant qui est en première
5 ligne.

6 Q. **[63]** O.K. Et le support de deuxième niveau, juste
7 pour que je comprenne, est-ce que le support de
8 deuxième niveau c'est un superviseur ou c'est pas
9 ça?

10 R. Le support de deuxième niveau, non. Le superviseur
11 est vraiment une présence plancher.

12 Q. **[64]** O.K.

13 R. Le support de deuxième niveau, c'est pas le
14 superviseur. On a une expertise technique très
15 particulière et très fine, de tous les domaines, on
16 couvre tous les domaines.

17 Q. **[65]** Le support de deuxième niveau, je ne sais pas
18 si je l'ai vu dans votre preuve. Je ne crois pas
19 que je l'ai vu.

20 R. De mémoire, je pense qu'on n'en parle pas non plus
21 dans notre preuve parce que la volumétrie est plus
22 faible à cheminer vers eux. C'est vraiment des...
23 pour des informations plus précises pour des... des
24 enjeux techniques dans les dossiers, et caetera,
25 des besoins d'alignement selon nos pratiques

1 d'affaires. Donc, la volumétrie sur les deux point
2 quelques millions d'appels est vraiment très
3 faible, c'est un pourcentage très mince, là.

4 Q. **[66]** O.K. Puis le support de deuxième niveau, est-
5 ce que c'est des gens, par exemple, qui ont des
6 compétences particulières ou c'est plus de par
7 leurs fonctions chez Hydro-Québec?

8 R. C'est des gens qui ont des compétences
9 particulières et qui couvrent tous les domaines
10 d'activités.

11 Q. **[67]** O.K. Donc, je comprends que, puis corrigez-
12 moi, je comprends qu'il n'y a pas actuellement de
13 gens au premier niveau, là, quand je parle les
14 agents, les représentants des services à la
15 clientèle, il n'y a pas personne qui serait
16 particulièrement formée de façon plus importante
17 dans le groupe des représentants des services à la
18 clientèle, par exemple, pour la clientèle agricole?

19 R. Bien, comme je mentionnais, les représentants de la
20 clientèle sont formés pour répondre, ils sont
21 formés sur les sujets en général pour répondre à
22 tous les types de clientèle.

23 (10 h 27)

24 Q. **[68]** O.K. Et si vous le savez, j'imagine aussi que,
25 parce que l'année dernière on avait demandé à

1 rajouter le cadre de référence sur votre site, je
2 pense que ça a été fait, c'est fait, vous le
3 confirmez?

4 Mme KIM ROBITAILLE :

5 R. Oui, ça a été fait.

6 Q. **[69]** O.K.

7 R. Puis la référence au cadre de référence a été
8 également ajoutée au résumé des principales
9 conditions.

10 Q. **[70]** Parfait, excellent. Est-ce que, dans la
11 formation des représentants des services à la
12 clientèle, on a une formation quelconque qui est
13 donnée pour que les gens comprennent, par exemple,
14 le cadre de référence UPA-Hydro-Québec?

15 M. STEVE POTVIN :

16 R. Pour nos représentants qui sont en première ligne,
17 la formation reçue couvre la plupart des secteurs
18 d'activités. Pour ce qui est des secteurs
19 d'activités où l'information est plus pointue, où
20 il y a moins de volumétrie, bien, à ce moment-là,
21 les supports de premier et de deuxième niveau sont
22 adéquatement habilités pour faire référence à ce
23 genre d'outil là.

24 Q. **[71]** O.K. Est-ce que je dois comprendre que les
25 supports de premier et de deuxième niveau qui sont

1 au-dessus des représentants des services à la
2 clientèle, à ce moment-là, ces gens-là auraient
3 plus d'habilité, par exemple, pour bien être en
4 mesure d'analyser ou de conseiller un client par
5 rapport à comment se retrouver dans le cadre de
6 référence?

7 R. Bien, tout dépendamment. À ma connaissance, sur
8 l'ensemble des appels, la demande concernant le
9 cadre de référence est relativement faible, je
10 présume. Le nombre de plaintes également en lien
11 avec ça. On est en train de mettre en place un
12 système vraiment de qualité pour regarder où on
13 doit donner des formations supplémentaires - on a-
14 tu besoin de coaching, on a-tu besoin de
15 développement pour nos représentants - afin de
16 répondre davantage au premier coup.

17 Donc, si on remarque qu'un secteur
18 d'activité en particulier on a besoin de donner des
19 formations supplémentaires à nos représentants de
20 première ligne, bien, c'est quelque chose qui
21 serait fait.

22 Q. [72] O.K. Mais je comprends que vous n'avez pas
23 vérifié s'il y avait des plaintes par rapport à ça.

24 R. Parce que, à ma...

25 Q. [73] Vous dites « je présume » mais je comprends...

1 R. Oui, bien à ma connaissance, il n'y a pas
2 énormément d'insatisfaction de façon générale, peu
3 importe le secteur d'activité.

4 Q. [74] O.K. De façon générale, il n'y a pas
5 nécessairement de, peu importe le secteur
6 d'activité...

7 R. Bien, si on regarde le nombre d'abonnés versus le
8 nombre de plaintes qu'on a...

9 Q. [75] O.K.

10 R. ... l'insatisfaction est relativement faible...

11 Q. [76] Je comprends.

12 R. ... par rapport à... Le client qui appelle, il doit
13 d'abord... La raison des appels des clients c'est
14 principalement pour avoir de l'information pour
15 faire une transaction, et caetera. Puis si jamais
16 il y a une insatisfaction, bien, le but de nos
17 services à la clientèle c'est de régler la
18 situation le plus rapidement possible.

19 Q. [77] O.K.

20 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

21 R. Maître Hotte, j'aimerais, si on fait un pas en
22 arrière également, vous savez qu'on a un comité de
23 liaison avec l'UPA. S'il y a des problématiques
24 particulières qui se manifestent au sein des
25 membres de l'UPA, évidemment, on est tout à fait

1 disposés à en discuter avec vous dans un cadre plus
2 informel que celui d'une audience.

3 Alors, s'il y a des préoccupations
4 particulières que vous avez aussi, on vous invite à
5 communiquer avec nous parce que c'est un cadre de
6 discussion qui est très porteur.

7 Q. [78] Je comprends, c'est très apprécié, on le sait.
8 Je pense qu'à chaque audience on en parle du fameux
9 comité. Non, ma question c'était plus de comprendre
10 si on formait des gens de façon plus particulière,
11 ma question c'était plus ça, aux différents
12 échelons, aux différents niveaux.

13 Mme KIM ROBITAILLE :

14 R. Simplement pour revenir...

15 Q. [79] Je comprends le sens de vos réponses.

16 R. Simplement pour revenir, le cadre de référence ne
17 porte que sur l'application tarifaire.

18 Q. [80] Oui, tout à fait.

19 R. Donc, les exploitations agricoles sont susceptibles
20 d'avoir des problématiques qui peuvent être autres
21 que l'application tarifaire également. Donc, les
22 représentants sont évidemment habilités à répondre
23 à l'ensemble.

24 Q. [81] Je comprends.

25 R. Et puis... c'est ça.

1 Q. **[82]** Ça va. Est-ce que, vous avez peut-être
2 répondu, mais est-ce qu'il y a une différence entre
3 la compétence du superviseur puis la compétence du
4 représentant en soutien qui détiendrait une
5 expertise spécifique?

6 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

7 R. Qu'est-ce que vous voulez dire?

8 Q. **[83]** C'est quoi la différence entre les deux?

9 R. À quel niveau? De la formation, au niveau de
10 l'expérience?

11 Q. **[84]** Vous avez donné des titres, un superviseur par
12 rapport à un représentant en soutien qui détient
13 une expertise spécifique. Pourquoi le représentant
14 des services à la clientèle appellerait le
15 superviseur ou il appellerait le représentant en
16 soutien qui a une expertise spécifique? Qu'est-ce
17 qui ferait qu'il appellerait plus un que l'autre?
18 (10 h 32)

19 M. STEVE POTVIN :

20 R. C'est que le superviseur, on ne l'appelle pas, il
21 est sur le plancher. Donc le superviseur a des
22 tâches qui sont spécifiques à ses fonctions, qui ne
23 sont pas juste de faire du support... du support en
24 temps réel sur le plancher, mais également faire du
25 développement, et caetera, de rappeler des clients

1 aussi. Tandis que le support ou le soutien, lui, il
2 est rejoignable via une ligne téléphonique selon
3 une spécialité, une spécialité bien précise, là.

4 Q. [85] Ça va. Dans une des réponses à la DDR
5 d'Options Consommateurs, HQD-25, Document 3, c'est
6 une réponse à la question 1.1, vous avez, lignes 7,
7 8, 9 :

8 Le représentant des services à la
9 clientèle transfère uniquement la
10 demande du client à un superviseur
11 dans les cas où le client en fait la
12 demande.

13 J'imagine qu'il doit y avoir des situations où le
14 représentant, de lui-même, va appeler le
15 superviseur sans qu'on lui demande, là? Je trouvais
16 ça un petit peu particulier, là, que c'est juste si
17 le client dit : « Je veux parler à un superviseur »
18 que le représentant des services à la clientèle
19 décide de lui transférer un superviseur. Peut-être
20 que j'ai mal compris le sens de la réponse?

21 R. Bien en fait, le rôle du superviseur est différent,
22 ce n'est pas un... c'est... il peut être en support
23 au représentant parce qu'il est sur le plancher
24 avec le représentant à travers son équipe de
25 représentants. Donc lorsqu'un représentant en

1 première ligne a besoin d'un support immédiat, si
2 le superviseur est là, qu'il est adéquatement formé
3 pour répondre à la question précise dans un secteur
4 d'activités qu'il connaît, va être capable de
5 donner l'information en direct au représentant.

6 Également, le superviseur peut prendre des
7 appels de clients si le client manifeste l'intérêt
8 de parler à un superviseur. Pour ce qui est du
9 représentant soutien, parce qu'il y a plusieurs
10 champs d'activités au niveau du service à la
11 clientèle, évidemment, un superviseur ne peut pas
12 maîtriser tous les secteurs d'activités, donc si le
13 besoin est, et si c'est un secteur d'activités qui
14 est plus précis ou particulier, à ce moment-là, le
15 représentant peut contacter un superviseur dans une
16 file qui est dédiée à l'activité précise, là, pour
17 répondre à la question du client. Et au besoin, le
18 soutien peut parler directement au client, là.

19 Q. **[86]** Mais je comprends que le représentant
20 pourrait, de lui-même, s'il a un besoin,
21 communiquer avec le superviseur?

22 R. Bien oui, absolument.

23 Q. **[87]** Ce n'est pas juste quand le client le...

24 R. Non, non, non.

25 Q. **[88]** C'est ça, on s'entend, là?

1 R. Oui, oui, absolument.

2 Q. **[89]** O.K. Maintenant, je vais vous amener à HQD-25,
3 Document 5, qui était la DDR de l'UPA. Je suis à la
4 page 4. Ça va? O.K.

5 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

6 R. Oui.

7 Q. **[90]** Juste être certaine, là, dans la procédure
8 actuelle, vous avez un délai de soixante (60) jours
9 pour répondre à une plainte, pour rendre une
10 décision. Si vous ne rendez pas de décision sur une
11 plainte, bien à ce moment-là, dans ce délai-là, il
12 n'y aura pas de décisions qui seront rendues à
13 moins d'avoir convenu d'un rapport avec le client,
14 c'est exact?

15 M. STEVE POTVIN :

16 R. Oui.

17 Q. **[91]** O.K. Et dans le changement que vous proposez,
18 là, c'est la même procédure, donc passé... rendu au
19 trente et unième (31e) jour, Hydro-Québec ne rendra
20 pas de décision non plus, là?

21 R. Bien, ce qui est proposé c'est la même démarche,
22 mais au lieu d'être soixante (60) jours, c'est
23 trente (30) jours.

24 Q. **[92]** C'est ça. Ça va. O.K. J'essaie de concilier le
25 premier paragraphe en haut de HQD-25, Document 5,

1 page 4 où vous, à une de nos questions, vous avez
2 répondu que... bien vous avez voulu préciser le
3 fait qu'après avoir analysé les plaintes, dont le
4 délai de traitement était supérieur à soixante (60)
5 jours, vous avez fait le constat suivant :

6 Seulement huit de ces plaintes, donc
7 une en deux mille treize (2013),
8 quatre en deux mille quatorze (2014)
9 et une en deux mille quinze (2015) et
10 deux en deux mille seize (2016), ont
11 été portées en appel à la Régie en
12 raison du fait que le Distributeur
13 n'avait pas transmis sa décision par
14 écrit au client dans le délai
15 prescrit.

16 (10 h 37)

17 Je veux comprendre puis concilier avec le résultat
18 dans le tableau. Et on comprend que, ce tableau-là,
19 c'est la répartition du nombre de plaintes portées
20 en appel à la Régie selon le délai de traitement.
21 Alors, il pourrait y avoir plus de dossiers pour
22 lesquels il n'y a pas eu de traitement dans le
23 délai de soixante (60) jours mais qui n'auraient
24 pas été portés en appel.

25 Ça fait qu'on s'entend que ce tableau-là se

1 limite aux plaintes portées en appel devant la
2 Régie, là?

3 R. Ce tableau-là fait effectivement référence au
4 nombre de plaintes portées en appel à la Régie.

5 Q. **[93]** O.K. Si je veux concilier le paragraphe du
6 haut de la page avec le tableau, prenons, dans la
7 section « Plus de 60 jours », en deux mille treize
8 (2013), vous dites qu'il y a eu cinquante-neuf
9 (59)... puis je ne suis pas sûre de comprendre.
10 Est-ce que c'est cinquante-neuf (59) décisions
11 rendues après le délai de soixante (60) jours?
12 Parce que vous avez dit qu'il y en avait une, en
13 deux mille treize (2013), où il n'y avait pas eu de
14 décision. Les cinquante-huit (58) autres, je
15 présume qu'il y a eu un report?

16 R. C'est qu'en fait, sur l'ensemble des plaintes, des
17 cent cinquante-deux (152) plaintes, en deux mille
18 treize (2013), qui ont été portées en appel à la
19 Régie, il y en a cinquante-neuf (59) là-dedans qui
20 avaient été traitées en haut de soixante (60) jours
21 mais une seule qui avait été directement à la Régie
22 en raison du non-traitement à l'intérieur du
23 soixante (60) jours.

24 Q. **[94]** Ah! Je comprends. Alors, les cinquante-huit
25 (58) autres...

- 1 R. Ont eu un traitement en première instance avec nos
2 agents plaintes.
- 3 Q. **[95]** Mais le...
- 4 R. Avec une réponse, là.
- 5 Q. **[96]** C'est ça. Mais le délai était plus de soixante
6 (60) jours quand même?
- 7 R. Exact.
- 8 Q. **[97]** Et, quand le délai est de plus de soixante
9 (60) jours, on ne rend pas de décision?
- 10 Mme KIM ROBITAILLE :
- 11 R. C'est-à-dire que...
- 12 Q. **[98]** C'est ça que j'essayais de comprendre.
- 13 R. Non, non...
- 14 Q. **[99]** Voyez-vous la...
- 15 R. Il y a une décision qui se rend quand même, là. La
16 plainte continue d'être traitée par le Distributeur
17 même si le délai est dépassé. Normalement, c'est
18 juste qu'il va y avoir une discussion avec le
19 client pour lui dire : « Écoutez, on est hors
20 délai, là » puis avec des explications pourquoi le
21 délai est dépassé. Mais le traitement va se
22 poursuivre. Après soixante (60) jours, par exemple,
23 le Distributeur ne cesse pas le traitement de la
24 plainte parce que le soixante (60) jours est
25 arrivé, là. Ça ne fonctionne pas comme ça.

1 M. STEVE POTVIN :

2 R. Puis on parle ici bien de deux mille treize (2013).
3 La réalité actuelle est tout autre. On prend... on
4 tente de prendre en charge... de faire un premier
5 contact avec le client à l'intérieur de vingt-
6 quatre (24) heures. Ça fait que, dès le vingt-
7 quatre (24) heures suivant la réception de la
8 plainte, on est en... on travaille avec le client
9 pour trouver une solution à son insatisfaction. Ça
10 fait que, dès les premiers jours, on le contacte,
11 là. Ça fait que, si jamais... ce qu'on propose,
12 c'est d'être capable de régler à l'intérieur de
13 trente (30) jours, bien, même si la plainte dépasse
14 trente (30), trente-cinq (35), elle se rend à
15 quarante (40) jours, il n'est pas dit que le client
16 va automatiquement adresser une plainte... une
17 plainte en appel à la Régie. On va déjà être en
18 démarchage avec le client dès le départ.

19 Q. **[100]** Je comprends, mais comme... mais on s'entend
20 que vous n'avez plus alors l'obligation de rendre
21 une décision puisque la... passé le délai, que ce
22 soit soixante (60) jours ou trente (30) jours, en
23 vertu de la loi, c'est l'article 93 qui dit que la
24 décision est réputée négative. Alors, partant de
25 ça, vous êtes d'accord avec moi que le client, s'il

1 n'y a pas de traitement dans le délai, que ce soit
2 de soixante (60) ou de trente (30), la décision est
3 réputée négative et donc, il y a un début de droit
4 d'appel qui vient de prendre vie?

5 R. C'est que notre démarche de devenir une référence à
6 la clientèle fait en sorte qu'on ne veut pas que ça
7 arrive jusque-là. La plupart des fois que le client
8 nous contacte, la grande majorité, là, au-dessus de
9 quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des fois, de
10 mémoire, là, on est capable de régler le
11 questionnement du client, que ce soit une demande
12 d'information, que ce soit une demande de
13 transaction ou, et caetera. Puis on a tout un
14 processus de support pour régler l'insatisfaction
15 du client. Puis, ensuite de ça, bien, on a... si,
16 ultimement, le client est toujours insatisfait,
17 bien, là on a l'équipe des plaintes qui est là pour
18 en venir avec un règlement puis une solution avec
19 le client, qui, eux vont prendre en charge son
20 insatisfaction la plupart du temps dans les vingt-
21 quatre (24) heures. Ça fait que de... le client va
22 difficilement se rendre à un point de non-retour,
23 là.

24 Q. **[101]** O.K. Je comprends. Mais est-ce que, dans ces
25 cas-là, où on dépasse le délai... prenons,

1 actuellement, la situation, c'est plus de soixante
2 (60) jours actuellement. Dans les cas où vous
3 n'avez pas été en mesure de rendre une décision
4 dans le délai de soixante (60) jours, si vous
5 continuez à jaser avec le client puis tenter de
6 trouver une solution, ce qui est excellent, est-ce
7 que vous l'informez, à ce moment-là, du fait que
8 s'il veut aller en appel à la Régie, son délai
9 vient de commencer à courir?

10 R. Il va être mis au courant par l'accusé de réception
11 qu'il va recevoir.

12 (10 h 42)

13 Q. **[102]** Corrigez-moi si je me trompe, actuellement
14 vous aviez une pratique qui n'était pas codifiée
15 d'envoyer un accusé réception. C'est ce que j'ai
16 cru entendre tantôt dans votre témoignage.

17 R. Exact.

18 Q. **[103]** Et ça fait combien de temps, là, que vous
19 avez cette pratique-là d'avoir instauré ce
20 phénomène-là de l'accusé de réception? Si vous le
21 savez.

22 R. Je n'ai pas la date précise depuis qu'on envoie
23 l'accusé réception, là, mais de mémoire ça fait
24 quelques années, là, qu'on envoie l'accusé
25 réception de façon systématique.

1 Q. **[104]** O.K. Et actuellement dans l'accusé réception
2 est-ce qu'on informait les clients, dans sa forme
3 actuelle, est-ce qu'on informe les clients que
4 passé le délai il y a un droit d'appel qui...

5 Mme KIM ROBITAILLE :

6 R. Non.

7 Q. **[105]** O.K.

8 M. STEVE POTVIN :

9 R. Juste pour remettre en perspective, on parle
10 beaucoup de deux mille treize (2013). En deux mille
11 treize (2013), il y avait un nombre très élevé de
12 plaintes. J'ai regardé rapidement, là, il y avait
13 environ vingt (20 %), vingt-cinq pour cent (25 %)
14 des plaintes qui étaient traitées au-delà de
15 soixante (60) jours et malgré ça, il y a seulement
16 qu'une plainte qui s'est rendue directement à la
17 Régie sans traitement, là. Ça fait que si on... si
18 on compare avec nos délais de traitement actuels,
19 il serait extrêmement surprenant de voir un... même
20 si on propose de réduire à trente (30) jours, il
21 serait extrêmement surprenant de voir... de voir
22 plusieurs plaintes s'en aller directement à la
23 Régie pour cause de non-traitement, là.

24 Q. **[106]** À partir du moment où, dans l'accusé
25 réception, vous allez inclure, j'imagine, le fait

1 que passé le délai de trente (30) jours il y aura
2 un droit d'appel automatique à la Régie et que la
3 décision va être réputée négative, à partir du
4 moment où on dit ça à un client, là, le client
5 pourrait dire : je m'en vais en appel, j'arrête de
6 jaser avec le Distributeur. Je ne vous dis pas que
7 c'est ça qui va arriver, mais comprenez-vous qu'à
8 partir du moment où les gens le savent, alors
9 qu'avant ils ne le savaient pas de façon
10 spécifique, vous êtes d'accord avec moi que c'est
11 possible qu'il y ait des gens qui se disent : moi,
12 j'en ai terminé, je m'en vais à la Régie?

13 R. Bien on pourrait faire un parallèle avec... en deux
14 mille quinze (2015), on a instauré le formulaire
15 Web pour produire une plainte, avant c'étaient
16 seulement des plaintes par écrit qu'on acceptait.
17 Puis la facilité de produire une plainte puis de
18 l'envoyer à nos services en instaurant le
19 formulaire Web n'a pas eu d'impact sur
20 l'augmentation des plaintes. Donc, de... comment?
21 Oui, c'est ça. Ça fait que de bien l'informer, je
22 ne suis pas en mesure de conclure que ça va avoir
23 un impact sur l'augmentation des plaintes à la
24 Régie. Puis au risque de me répéter, le but c'est
25 de... c'est qu'il n'y ait pas de plainte. Alors on

1 est en train de mettre un système qualité en place
2 pour aller chercher en amont les insatisfactions du
3 client pour bien cibler les besoins de formation de
4 nos services à la clientèle, pour déterminer c'est
5 quoi les insatisfactions, on a des comités de
6 travail qui sont là-dessus, puis on va chercher les
7 insatisfactions des clients avant qu'ils se rendent
8 en plainte, là. Ça fait que le but c'est... on a
9 diminué nos plaintes depuis deux ans, mais on
10 continue à mettre des processus en place pour
11 continuer à les diminuer, là.

12 Q. **[107]** Ça va. Je vous remercie, je n'ai pas d'autres
13 questions.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Merci beaucoup, Maître Hotte. Nous allons poursuivre
16 avec maître Turmel pour l'ACEF de Québec. La Régie
17 en profite pour vous remercier, Maître Turmel, de
18 prendre la relève de l'avocat de maître... de l'ACEF
19 de Québec.

20 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

21 Q. **[108]** Bonjour aux Régisseurs, bonjour au panel,
22 André Turmel pour l'ACEFO en remplacement de mon
23 confrère. Alors donc... Excusez-moi, j'ai de la
24 misère avec ça. Donc, ACEFQ.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 On vous pardonne.

3 Me ANDRÉ TURMEL :

4 Q. **[109]** Pour la première ligne de questions nous
5 allons, si vous le voulez bien, aller donc dans les
6 réponses aux questions... les premières, de l'UC.
7 Alors donc c'est la pièce 264... B-0264, HQD-25,
8 Document 4. C'est donc réponse 1.6 aux DDR de UC,
9 pièce 264, HQD-25, Document 4, aux lignes 5 à 20.
10 Vous me dites quand vous l'avez, c'est bon.

11 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

12 R. Nous l'avons.

13 (10 h 47)

14 Q. **[110]** Alors la première question donc qui vous était
15 posée, c'est... la question était :

16 Est-ce que le Distributeur comptabilise
17 toutes les plaintes...

18 l'emphase était mise sur toutes les plaintes,

19 ... qu'il reçoit ou applique des

20 critères quant à...

21 Attendez! Là, je pense qu'on n'est pas dans... La
22 première question, c'était pour UC. O.K. D'accord.

23 Parfait. C'est dans UC. Oui, tu avais raison. Donc
24 je répète.

25 Est-ce que le Distributeur comptabilise

1 toutes les plaintes qu'il reçoit ou
2 applique des critères quant à
3 l'acceptabilité d'une plainte (plaintes
4 répétitives d'un client, cohérence,
5 formulation, lisibilité...)?

6 Bon. De manière générale, on comprend de vos
7 réponses que vous comptabilisez toutes les plaintes,
8 tout est complètement, toutes les plaintes qui
9 arrivent de manière verbale, de manière un peu,
10 entre guillemets, tout croche ou par écrit, ça,
11 c'est comptabilisé, exact?

12 M. STEVE POTVIN :

13 R. Exact.

14 Q. **[111]** Parfait. D'accord. Dans un deuxième temps, et
15 je suis à partir de la ligne 14... À partir de la
16 ligne 14, vous dites... Je vais commencer à 5.

17 Le Distributeur comptabilise toutes les
18 plaintes reçues par le Service des
19 plaintes sauf celles jugées
20 irrecevables comme, par exemple, les
21 deux cas suivants :

22 Il y a le cas des plaintes qui ont été faites sans
23 avoir été adressées préalablement aux services à la
24 clientèle. À ce moment-là, on dit la « demande est
25 alors transférée aux services à la clientèle afin de

1 trouver une solution ». Et le deuxième cas de
2 figure :

3 - la plainte ne comprend que des
4 commentaires offensants, non
5 respectueux ou haineux.

6 Et, là, vous dites à partir de 14 :

7 Lorsque le Service des plaintes a déjà
8 répondu au client pour le même motif,
9 le Distributeur ne crée pas une
10 nouvelle plainte, mais il communique
11 avec lui par téléphone et transmet au
12 client une réponse écrite indiquant que
13 le Distributeur maintient sa décision.

14 Je comprends bien que, à partir de... en lisant à
15 partir de ligne 14, vous conservez la trace des
16 dossiers de plaintes des clients, à tous égards.
17 Combien de temps conservez-vous - comment dire -
18 dans votre dossier trace de ces clients-là? Est-ce
19 qu'il y a un « backlog » de un an, deux ans, trois
20 ans, cinq ans aux fins de votre gestion
21 administrative?

22 Mme KIM ROBITAILLE :

23 R. Les plaintes des clients font partie du dossier
24 client.

25 Q. [112] D'accord.

- 1 R. Le dossier client est sujet à une règle de
2 conservation en vertu du calendrier de conservation
3 d'Hydro-Québec approuvé par Archives nationales. Le
4 délai de conservation du dossier client est de sept
5 ans actif.
- 6 Q. **[113]** Sept ans à partir du moment où vous ouvrez un
7 dossier, vous avez la plainte et vous ouvrez un
8 dossier client, entre guillemets?
- 9 R. Non, la plainte fait partie du dossier client. Le
10 client est déjà client.
- 11 Q. **[114]** O.K. Mais le sept ans...
- 12 R. Les informations qui y sont contenues...
- 13 Q. **[115]** D'accord.
- 14 R. ... pendant sept ans. C'est une fenêtre mobile, si
15 vous voulez. Si le client est là pendant vingt (20)
16 ans...
- 17 Q. **[116]** Mais si, moi, je suis client chez vous depuis
18 vingt (20) ans disons, mais aujourd'hui je formule
19 une plainte, le sept ans à l'égard de la plainte, il
20 va commencer aujourd'hui?
- 21 R. Exact.
- 22 Q. **[117]** Parfait. Et donc, toujours, je reviens à la
23 réponse, on dit à la ligne 18 :
- 24 Enfin, une plainte écrite est créée
25 même si elle est illisible ou

1 incohérente. Dans ce cas, le Service
2 des plaintes communique avec le client
3 pour éclaircir sa demande.

4 Alors, ce que je retiens des lignes 18 à 20, c'est
5 que vous pouvez d'une certaine manière formuler ou
6 aider le client à formuler des plaintes qui sont
7 jugées comme intraitables. Est-ce que c'est un peu
8 ça que vous faites dans la pratique?

9 M. STEVE POTVIN :

10 R. Bien, si la plainte reçue est illisible ou difficile
11 à comprendre, il va de soi qu'on va tout faire les
12 efforts pour trouver une façon de communiquer avec
13 le client. Il peut arriver que ce soit difficile,
14 mais on fait des recherches exhaustives pour parler
15 au client puis pour mieux cerner sa demande. De
16 toute façon, à chaque fois qu'on reçoit une plainte,
17 on tente de communiquer avec le client pour être
18 bien sûr qu'on comprend son insatisfaction puis de
19 trouver une solution.

20 Q. **[118]** Et est-ce que vous faites un peu la même
21 chose, bien, quand une plainte est verbale? Quand
22 quelqu'un vous dit au téléphone « bien, là, je fais
23 une plainte » et caetera, et caetera, qu'est-ce que
24 vous allez faire? Vous allez lui dire, bien... Vous
25 allez vous asseoir avec lui au téléphone, vous allez

1 dire, regardez... vous allez l'aider à formuler sa
2 plainte pour qu'il la fasse lui-même ou vous... Ma
3 question est ouverte. Je ne connais pas la réponse.
4 Ou vous presque dictez en disant, bien, il faut
5 écrire ceci, Monsieur, vous avez le choix de ceci,
6 cela? Comment ça fonctionne quand quelqu'un
7 s'adresse à vous : « Je veux faire une plainte
8 verbale, je suis fâché, ça ne va pas bien »?

9 R. Quand vous dites « s'adresse à vous », est-ce qu'on
10 parle aux Services à la clientèle ou à l'Unité des
11 plaintes?

12 Q. **[119]** Plaintes. C'est ça. Unité des plaintes, oui.
13 (10 h 52)

14 R. Parce que, en fait, la première étape de la
15 procédure demande au client de d'abord contacter nos
16 services à la clientèle. Un coup qu'ils ont contacté
17 le Service à la clientèle, eux ont le devoir de
18 régler la situation avec le client. Advenant le cas
19 où le client demeure insatisfait, il va... le
20 représentant va contacter ses lignes de support, que
21 ce soit le soutien, que ce soit le superviseur.
22 Advenant que le client demeure toujours insatisfait
23 malgré les efforts du service à la clientèle, à ce
24 moment-là, si le client formule le désir de faire
25 une plainte, on lui explique la procédure, c'est-à-

1 dire de faire une plainte par écrit. Si le client
2 refuse de faire une plainte par écrit et demande au
3 représentant à la clientèle de prendre sa version de
4 façon verbale, bien à ce moment-là on va prendre sa
5 version de façon verbale...

6 Q. **[120]** O.K.

7 R. ... pour la transmettre à l'unité des plaintes.
8 L'unité des plaintes va contacter le client pour
9 être en mesure de bien... de confirmer son
10 insatisfaction et trouver un règlement.

11 Q. **[121]** Ça pourrait être le cas, je donne un exemple,
12 d'une dame, d'une personne âgée, t'sais, vous sentez
13 qu'elle a de la difficulté ou une personne plus
14 démunie, vous allez finalement l'aider et presque
15 taper sa plainte pour la personne, entre guillemets,
16 en disant « c'est ce qu'on a compris, c'est ça que,
17 Madame...? »

18 R. Oui. Bien, le service à la clientèle va prendre en
19 considération l'insatisfaction de la cliente, il va
20 le transmettre par écrit à l'unité des plaintes.
21 L'unité des plaintes va contacter cette cliente-là
22 pour être en mesure de confirmer son insatisfaction.

23 Q. **[122]** D'accord. Merci. Alors, maintenant, deuxième
24 ligne de questions, on va aller cette fois-ci dans
25 les réponses à la DDR de l'ACEFQ, donc c'est la

1 pièce B-0261. Donc, je vous invite à aller à la
2 question-réponse 2.5 à la page 7 de 14. La question
3 2.5 portait sur... on vous demandait :

4 Veuillez expliquer pourquoi et en vertu
5 de quel processus certains clients
6 décident de porter en appel une
7 décision rendue à l'étape 2 en
8 s'adressant au Distributeur plutôt qu'à
9 la Régie.

10
11 Veuillez notamment préciser comment ces
12 clients ont été informés de la
13 possibilité de s'adresser au
14 Distributeur plutôt qu'à la Régie pour
15 contester une décision rendue à l'étape
16 2 et indiquer si tous les clients en
17 désaccord avec la décision rendue par
18 le Distributeur à l'étape 2 ont été
19 informés de la possibilité d'en appeler
20 soit auprès de la Régie, soit auprès du
21 Distributeur.

22 Et ça, ça fait référence, sauf erreur, puis je l'ai
23 vu dans la preuve, au fait qu'il y a certaines
24 plaintes qui avant de... au lieu d'être déposées,
25 bien, à la Régie, ont comme migré vers la vice-

1 présidence, comment on appelle ça, la vice-
2 présidence clientèle? Alors donc, comment vous
3 départagez ce chemin, ce carrefour?

4 Mme KIM ROBITAILLE :

5 R. En fait, l'aiguillage.

6 Q. **[123]** L'aiguillage.

7 R. C'est, en fait, la Régie... la compétence de la
8 Régie examine les plaintes qui portent sur
9 l'application d'une condition de service ou d'un
10 tarif ou d'un combiné des deux ou de plusieurs
11 conditions de service. Si la plainte, par exemple,
12 ne porte pas sur soit les conditions de service ou
13 soit le tarif d'électricité, à ce moment-là, par
14 exemple, ou plainte concernant le comportement d'un
15 employé, la plainte va être redirigée si la personne
16 est insatisfaite de la réponse écrite, vers un
17 deuxième niveau, mais à l'intérieur, à l'interne du
18 Distributeur.

19 Q. **[124]** O.K. Mais là, vous me parlez de... parce qu'il
20 y a des gens effectivement qui peuvent faire une
21 plainte « ah! Je vais vous poursuivre en dommages. »
22 Bon. Évidemment, on sait bien que la Régie n'a pas
23 juridiction là-dessus, mais moi, je vous parle des
24 plaintes qui sont des plaintes a priori de
25 conditions de service et de tarif qui vont malgré

1 tout dans l'aiguillage, faire un stage ou un passage
2 à la vice-présidence.

3 R. Non. Les plaintes qui portent sur l'application des
4 conditions ou des tarifs sont... leur recours à la
5 Régie de l'énergie est toujours offert dans la
6 lettre réponse.

7 Q. **[125]** Dans tous les cas?

8 R. Dans tous les cas.

9 Q. **[126]** Donc, il n'y a pas de... O.K.

10 R. Non.

11 Q. **[127]** Parce que ça pourrait être un client... il
12 peut arriver que c'est un client, c'est le plus gros
13 client d'Hydro-Québec, un client, je ne sais pas,
14 stratégique ou... Donc, vous nous avez déjà dit
15 qu'il n'y a pas de discrimination à l'égard des
16 clients, mais il n'y a pas...

17 R. Bien, comme vous le savez, la procédure d'examen des
18 plaintes pour la clientèle de grande puissance, elle
19 est différente. Ils font affaire avec leur délégué,
20 dans le fond, au lieu des services à la clientèle.

21 Q. **[128]** Oui.

22 R. Mais, hormis ce cas-là, la plainte qui est traitée
23 par le service des plaintes dans la décision rendue
24 par le Distributeur, le recours à la Régie de
25 l'énergie va être offert avec les coordonnées de la

1 Régie.

2 Q. **[129]** Va être offert puis là on dit « point », il
3 n'y a pas d'autres options, finalement.

4 R. Exact.

5 Q. **[130]** Bon. Et ça, c'est vrai pour résidentiel,
6 commercial. Juste peut-être...

7 R. Et affaires.

8 Q. **[131]** Et affaires. Pardon. Et juste pour revenir sur
9 grandes entreprises, je comprends que c'est un petit
10 peu différent, mais ultimement si ça demeure quand
11 même un dossier de conditions ou de tarifs, eux,
12 est-ce qu'il y a un passage possible vers la vice-
13 présidence ou encore c'est la même chose?

14 R. C'est la même chose.

15 Q. **[132]** O.K.

16 R. On a eu l'exemple avec... il y a déjà eu un dossier,
17 là, je ne me rappelle plus du numéro. La Ville de
18 Montréal contestait l'application tarifaire pour son
19 service d'épuration des eaux, si je me rappelle
20 bien, pour le tarif L, donc, c'est la même chose.

21 (10 h 57)

22 Q. **[133]** Parfait. Donc, à 2.6... Attendez un instant.
23 Donc, en réponse à la question 2.6, vous dites, la
24 2.6 qui est :

25 Pour chacune des années 2013 à 2017,

1 veuillez présenter la répartition des
2 plaintes portées en appel auprès du
3 Distributeur selon l'aboutissement de
4 la plainte (décision finale du
5 Distributeur) au terme de la révision
6 en appel.

7 Et là, vous dites :

8 La demande dépasse le cadre du présent
9 dossier qui porte sur l'analyse de la
10 procédure d'examen des plaintes
11 concernant l'application des Conditions
12 de service ou des Tarifs d'électricité
13 par le Distributeur dans le but d'être
14 approuvée par la Régie en vertu de
15 l'article 87.

16 Je veux juste savoir pourquoi vous considérez que ça
17 dépasse le cadre du présent dossier. C'est peut-être
18 une question à maître Hébert. De manière générale,
19 vous allez dire que ça dépasse mais je veux juste
20 avoir votre rationnel. On n'est pas très, très
21 fâchés mais on veut comprendre.

22 R. La procédure d'examen des plaintes à être approuvée
23 par la Régie de l'énergie, selon notre avis, porte
24 sur les plaintes pour lesquelles la Régie est
25 susceptible d'intervenir en bout de piste. Donc, les

1 autres plaintes, il n'y a pas de procédure d'examen
2 des plaintes à être fixée par la Régie de l'énergie.
3 Ça veut pas dire qu'il n'y en a pas une mais elle
4 n'est pas fixée par la Régie à ce moment-ci.

5 Q. **[134]** Je voudrais bien comprendre ce que vous me
6 dites, c'est parce qu'il y a un ensemble de plaintes
7 et dans cet ensemble de plaintes, il y a des
8 plaintes qui sont Conditions et Tarifs, il y a des
9 plaintes qui sont autres?

10 R. Exact.

11 Q. **[135]** Dans la vie de tous les jours de HQ.

12 R. Oui, oui, tout à fait.

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

14 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

15 R. En d'autres termes, Maître Turmel...

16 Q. **[137]** Oui.

17 R. ... c'est qu'on croit pas que cette information-là,
18 et ceci dit avec respect, soit utile à la Régie pour
19 les fins de rendre sa décision, à ce stade-ci.
20 C'était le sens de notre commentaire en réponse à la
21 question 2.6.

22 Q. **[138]** On me dit de m'arrêter là ça fait que c'est
23 correct.

24 R. Alors, on se...

25 Q. **[139]** J'étais prêt à jumper...

1 R. On se comprend. Donc, vous nous donnez raison.

2 Q. **[140]** Bien, écoutez, on laissera la libre
3 interprétation aux régisseurs. Attendez-moi un
4 instant. O.K. Mais il y a toujours une conséquence à
5 votre bonne réponse, c'est que si on demandait, et
6 ceci étant bien compris, on restreignait la demande
7 à la répartition des décisions de HQD à l'étape 2 du
8 processus pour les plaintes relatives à
9 l'application des conditions, est-ce que ça serait à
10 l'intérieur du cadre du dossier? Je pense que oui,
11 je vous le soumets.

12 R. Je crois que ça serait tardif également, Maître
13 Turmel, on est à l'étape des audiences puis je pense
14 que c'est une question qui aurait pu être adressée
15 plus tôt.

16 Q. **[141]** Bon. Je retiens de votre réponse que c'est
17 certainement pertinent. Maintenant, la tardivité,
18 écoutez, si vous avez l'information, je suggère que
19 ça pourrait être utile. Voilà. Est-ce que c'est
20 possible de prendre un engagement? Si vous avez
21 l'information aujourd'hui, c'est pas trop compliqué.

22 Me SIMON TURMEL :

23 Je dois admettre ne pas trop être certain d'avoir
24 saisi la question ou saisi ce qui était demandé
25 donc...

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 Bien dans les faits, si on revient à la question
3 initiale, 2.6, de deux mille treize (2013) à deux
4 mille dix-sept (2017), veuillez présenter, à l'étape
5 2, la répartition des plaintes, excusez-moi...

6 Me SIMON TURMEL :

7 Parce que si c'est pas porté en appel auprès du
8 Distributeur...

9 Me ANDRÉ TURMEL :

10 Oui.

11 Me SIMON TURMEL :

12 ... c'est auprès de la Régie.

13 Me ANDRÉ TURMEL :

14 Bien, ce qu'on cherche, évidemment, c'est la
15 répartition des plaintes en ce qui concerne les
16 réponses du Distributeur. On n'a pas cette
17 information-là au dossier. C'est simplement qu'on
18 voulait avoir un dossier plus complet.

19 Mme KIM ROBITAILLE :

20 R. O.K. Bien, c'est beau. Mais c'est parce que c'est le
21 même tableau que A.5.1 de la réponse à l'ACEFQ dans
22 la question 5.1.

23 Q. **[142]** Excusez-moi, la cote encore c'est?

24 R. Bien, c'est la question 5.1 de l'ACEF de Québec,
25 dans le fond.

1 M. STEVE POTVIN :

2 R. C'est le tableau dont on avait discuté.

3 Mme KIM ROBITAILLE :

4 R. L'issue des plaintes, dans le fond, l'aboutissement
5 de la plainte qu'on peut...

6 Q. **[143]** O.K.

7 R. ... je pense, traduire par « issue de la plainte »
8 aux termes de la révision en appel. Donc, il y a un
9 tableau compilatif de deux mille treize (2013) à
10 deux mille dix-sept (2017) pour les plaintes...

11 Q. **[144]** O.K. Je comprends. Je comprends ce que vous
12 dites.

13 R. Oui.

14 (11 h 02)

15 Q. **[145]** Bon, effectivement. Mais ce beau tableau-là
16 que vous avez fourni avec grâce et sans difficulté,
17 je comprends qu'on souhaite l'avoir à un stade
18 antérieur. Ça, c'est... Parce que ça c'est l'étape
19 3, là, mais à l'étape, je veux dire, qui précède son
20 arrivée à la Régie, donc à l'étape 2.

21 Me SIMON TURMEL :

22 Bien ça, j'ai l'impression que c'est un peu tardif
23 comme demande, on est vraiment ici dans le cadre de
24 la procédure, approuver la procédure. Ça aurait
25 peut-être été pertinent, ça aurait peut-être été

1 intéressant d'avoir ça en DDR, en demande de
2 renseignements parce que c'est quand même de
3 l'information qui demande de la compilation, qui
4 demande de l'extraction de données. Mais rendu à ce
5 stade, au niveau de l'audience, si c'était une
6 information utile pour l'intervenant, justement,
7 pour la préparation de sa preuve, je pense qu'il
8 aurait pu la demander en temps opportun, c'est-à-
9 dire à l'étape de la demande de renseignements.

10 Me ANDRÉ TURMEL :

11 Écoutez, encore c'est toujours, là, c'est à partir
12 des réponses que fournit le Distributeur aux
13 réponses que s'allument des boutons rouges ou verts,
14 là. Ce tableau-là, à la page 5.1, il est très
15 pertinent, il nous aide beaucoup à comprendre où on
16 s'en va et il me semble, pour le bénéfice des
17 intervenants et de la Régie, de comprendre, donc...
18 parce qu'on dit qu'il y a cinq étapes, voici l'étape
19 un peu ultime. Ce qui précède, ça fait partie quand
20 même du processus de plainte, me semble-t-il, au
21 stade de l'étape 2. Alors ça m'apparaît pertinent.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Vous voulez, dans le fond, un tableau similaire,
24 mais à l'étape 2?

25

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 Voilà.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 À l'étape où la plainte a été acheminée aux services
5 des plaintes et le pourcentage de décisions
6 favorables au client, le pourcentage qui n'est pas
7 favorable?

8 Me ANDRÉ TURMEL :

9 Lorsque applicable, effectivement, tu sais,
10 effectivement. Ça aide vraiment à avoir un portrait
11 complet. Écoutez, on ne reviendra pas ici avant dix
12 (10) ou quinze (15) ans, semble-t-il que ça serait
13 utile. Bien je dis ça... on ne vient pas souvent en
14 matière de... mais ça m'apparaît utile.

15 Mme KIM ROBITAILLE :

16 R. C'est seulement que si vous prenez le tableau R4.3,
17 là, il n'y a eu, que pour deux mille dix-sept
18 (2017), là, cette étape 2 là, que vous appelez, deux
19 mille neuf cent quatorze (2914) plaintes. Donc c'est
20 quand même un travail de compilation qui est assez
21 fastidieux. En tout cas, avec... je serais très
22 étonnée, là, qu'en une journée, puis ça, vous voulez
23 le faire en plus pour cinq années, en une journée
24 c'est quand même énormément de travail d'aller voir,
25 premièrement, si notre système collige cette

1 information-là puis ensuite, de monter un tableau.

2 En tout cas, vous voyez un peu le travail

3 d'extraction puis de compilation qui est à faire?

4 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

5 R. Et d'analyse de la nature de la...

6 Mme KIM ROBITAILLE :

7 R. De la décision.

8 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

9 R. ... de la plainte ou de...

10 Q. **[146]** Évidemment, je ne m'attends pas à ce que
11 quelqu'un compute avec sa machine un plus un, plus
12 un. J'imagine qu'il y a certainement des logiciels
13 qui vous supportent pour ça? Peut-être...

14 M. STEVE POTVIN :

15 R. Pas à ma connaissance, là, il faudrait vraiment
16 regarder les plaintes une par une, regarder l'issue,
17 regarder si elles concernaient une condition de
18 service ou l'application d'un tarif, là.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Écoutez, peut-être si vous pouviez nous expliquer en
21 quoi cette réponse va aider l'ACEF de Québec dans le
22 cadre de ses représentations, là, pour bonifier la
23 procédure qui est en place, tu sais. C'est peut-être
24 pour valider la qualité du traitement, mais en
25 quelque part, la procédure ne présume pas que les

1 plaintes sont traitées de façon inadéquate ou
2 adéquate, là, tu sais, on n'en est pas dans le fond,
3 mais plus dans la forme, qu'il y a une procédure,
4 voici comment, quelle étape à franchir pour,
5 éventuellement, se rendre à la Régie. Je ne sais
6 pas, si...

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 Oui, votre question est légitime et pertinente, je
9 dirais, au sens où... tout à fait. Écoutez,
10 pourquoi? Parce que, bien si on a jugé que les
11 données fournies à l'étape 3 qui sont ici sont
12 pertinentes, pourquoi les données qui existent à
13 l'étape 2 ne seraient pas pertinentes? C'est pour
14 avoir un éclairage complet et majeur sur la trame
15 factuelle. Tu sais, HQ ne cessent de nous répéter
16 qu'ils s'améliorent, ils sont contents, puis on
17 voit, on doit l'avouer, certaines améliorations.
18 Mais on a... il y a une portion de l'information
19 qu'on n'a pas et comme on ne l'a pas, bien en
20 général, ça ne nous aide pas à avoir un meilleur
21 portrait. Je ne peux pas vous en dire plus, Madame
22 la Présidente. Je laisse le tout à votre discrétion.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Je comprends que plus on a d'informations, mieux
25 c'est, mais je pense qu'effectivement, la question

1 aurait peut-être été... aurait peut-être dû être
2 posée de façon plus restreinte. Il aurait peut-être
3 pu y avoir une contestation de la réponse et amener
4 l'ACEF à préciser davantage et à la limiter.
5 Écoutez, peut-être qu'à l'étape où on en est rendu,
6 je vois peut-être difficilement quelle serait la
7 plus-value de ça à cette étape-ci, là.

8 (11 h 07)

9 Me ANDRÉ TURMEL :

10 D'accord.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 C'est bon.

13 Me ANDRÉ TURMEL :

14 Je vous remercie. Alors, je vous remercie, Madame la
15 Présidente, ça conclut les questions.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Parfait. Merci beaucoup, Maître Turmel. Alors, nous
18 allons poursuivre avec la preuve de SÉ-AQLPA.

19 Me SIMON TURMEL :

20 Je crois qu'on pourrait peut-être...

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Ah oui! avant, excusez... Excusez, avant il y a la
23 Régie.

24 Me SIMON TURMEL :

25 Oui. Oui, moi, je demandais de libérer les témoins

1 mais si la Régie a des questions...

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Non, parce qu'on a des très, très bonnes questions
4 pour vous. Je suis désolée.

5 Alors, ne bougez pas, vous n'êtes pas libérés.

6 Maître Alexandre de Repentigny, à vous la parole.

7 INTERROGÉS PAR Me ALEXANDRE De REPENTIGNY :

8 Q. **[147]** Bonjour. Alexandre de Repentigny pour la
9 Régie. Alors, je vais tout de suite vous référer,
10 là, pour mes questions, à la procédure d'examen des
11 plaintes des clients, là, qui a été révisée le dix
12 (10) mai deux mille dix-huit (2018). C'est la pièce
13 B-0253, à la page 18. Soit HQD-21, Document 1.1.
14 C'est 55.

15 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

16 R. Vous êtes à quelle page, Maître de Repentigny?

17 Q. **[148]** La page 18.

18 R. Ah! Nous l'avons.

19 Q. **[149]** Oui. Alors, je vais avoir quelques petites
20 questions pour débiter, là, sur le texte de la
21 procédure. Pour commencer, à certains endroits,
22 comme à l'Étape 1, on peut voir que vous employez
23 l'expression « services à la clientèle d'Hydro-
24 Québec » et un petit peu plus loin vous utilisez, à
25 l'Étape 2, le terme « services à la clientèle ».

1 Est-ce que ce serait possible d'uniformiser pour
2 utiliser, à chaque fois, « services à la clientèle
3 d'Hydro-Québec »?

4 Mme KIM ROBITAILLE :

5 R. Tout à fait.

6 Q. **[150]** Parfait. En lien avec une proposition de
7 SÉ-AQLPA qui suggérait, au lieu de mettre « service
8 des plaintes » de mettre « service des plaintes
9 d'Hydro-Québec ». Est-ce que vous seriez également
10 d'accord pour ajouter cette précision?

11 R. Oui.

12 Q. **[151]** Parfait. Maintenant, si on prend toujours le
13 même texte, à l'Étape 2, le premier paragraphe,
14 c'est mentionné « Si vous êtes insatisfait de la
15 réponse obtenue ou de la solution proposée ».
16 L'expression « ou de la solution proposée » ne se
17 retrouve pas dans la case juste à côté pour les
18 clients de grandes puissances. Est-ce qu'on pourrait
19 l'ajouter ou est-ce qu'il y a une raison pour
20 laquelle on fait une distinction ici?

21 R. Il n'y a pas de raison, on pourrait l'ajouter.

22 Q. **[152]** Parfait. Maintenant je vous amène à l'Étape 2,
23 la page 19. Le troisième paragraphe, qui commence
24 par « Dans le délai de 30 jours ». C'est inscrit :

25 Dans le délai de 30 jours le Service

1 des plaintes vous transmet sa décision
2 par écrit qui présente son point de
3 vue, la solution proposée et indique, à
4 la suite de l'examen de la plainte, si
5 vous avez droit de recours à la Régie
6 [...].

7 D'abord, en ce qui a trait à la motivation de la
8 décision, est-ce que ce serait possible... est-ce
9 que vous seriez d'accord d'ajouter une précision
10 pour indiquer que la décision doit être motivée? Là
11 vous mentionnez, vous parlez du point de vue mais
12 indiquer que la décision doit être motivée, comme on
13 retrouvait dans l'ancienne procédure?

14 R. Je n'ai pas le texte de la Loi sur la Régie par
15 coeur, là, mais, de mémoire, il me semble que c'est
16 ce qui est prévu dans la Loi sur la Régie. Donc...

17 Q. **[153]** On voulait l'ajouter au texte, dans le fond.

18 R. Oui, c'est ça, évidemment on n'a pas d'objection,
19 là.

20 Q. **[154]** Parfait. Ça fait qu'on pourrait écrire quelque
21 chose comme « le Service des plaintes vous transmet
22 sa décision par écrit qui présente son point de
23 vue »?

24 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

25 R. Vous voulez dire, « sa décision motivée par écrit »?

1 Q. **[155]** Oui, excusez-moi, je répète le... On pourrait
2 remplacer la phrase qui est là actuellement par « le
3 Service des plaintes vous transmet par écrit sa
4 décision motivée qui présente son point de vue »?

5 R. Il n'y a aucun souci.

6 Mme KIM ROBITAILLE :

7 R. Une belle formulation.

8 (11 h 12)

9 Q. **[156]** Également, toujours dans le même paragraphe,
10 « à la suite de l'examen de la plainte », si on
11 l'amenait plus en avant dans la phrase, là, soit
12 après le mot « vous transmet ». Parce que le « à la
13 suite de l'examen de la plainte », il me semble, là,
14 s'adresse tant à la décision qu'au recours à la
15 Régie. Dans le fond, ce serait :

16 Le Service des plaintes vous transmet,
17 à la suite de l'examen de la plainte,
18 sa décision par écrit qui présente son
19 point de vue et la solution proposée et
20 indique le recours à la Régie.

21 R. Si je comprends votre point de vue. Dans le fond, on
22 fait l'examen puis on analyse tous ces aspects-là.

23 Q. **[157]** C'est ça.

24 R. Donc, c'est en amont.

25 Q. **[158]** C'est ça.

- 1 R. C'est ça?
- 2 Q. **[159]** Oui.
- 3 R. Oui.
- 4 Q. **[160]** Et vous êtes d'accord?
- 5 R. Oui.
- 6 Q. **[161]** Parfait. Bon. Toujours à l'étape 2 au
7 paragraphe 1 vous mentionnez à la fin de la phrase :
8 « Les délais liés à un possible recours à la
9 Régie ». Pourquoi vous mentionnez « possible »? Est-
10 ce qu'on pourrait tout simplement l'enlever? Parce
11 qu'on est quand même dans le cadre de la procédure
12 de traitement des plaintes qui concerne
13 l'application des Conditions de service et des
14 tarifs. Donc c'est les délais liés au recours à la
15 Régie.
- 16 R. Je comprends que c'est la procédure d'examen des
17 plaintes appliquée par la Régie, puis qu'elle ne
18 porte que sur les plaintes conditions de service ou
19 tarifs, là, sur l'application des conditions de
20 service ou d'un tarif. Mais on voudrait juste éviter
21 que le... que le client ait à faire cette
22 préanalyse-là, dans le fond. C'est la même procédure
23 qui va être... qui est sur le site Web, donc... et
24 qui est diffusée au client en fait, là. Donc, ça
25 présume... c'est juste que si on fait ça, c'est

1 que... je comprends qu'il y a le préambule, là, qui
2 dit que ça ne porte que sur les... que ça indique au
3 client que la plainte porte sur l'application d'un
4 tarif ou d'une condition de service. On peut
5 l'enlever, c'est juste que si jamais, à la suite de
6 l'examen, on se rend compte à l'étape 2 que ça ne
7 portait pas sur l'application d'une condition de
8 service ou d'un tarif, à ce moment-là on n'indiquera
9 pas dans l'accusé de réception, là, que le... que le
10 client peut se prévaloir d'un droit de recours à la
11 Régie, là.

12 M. STEVE POTVIN :

13 R. On ne voudrait pas qu'un client qui fait une plainte
14 de comportement puisse penser qu'il aurait un droit
15 de recours, là.

16 Q. **[162]** Oui, mais le plaignant qui fait une plainte
17 pour comportement ne devrait pas en même temps être
18 visé par la procédure qu'on a en cours, en ce
19 moment. C'est dans ce sens-là.

20 Mme KIM ROBITAILLE :

21 R. Oui, je comprends.

22 Q. **[163]** Puis vous mentionnez également un peu plus
23 loin que, toujours en lien avec cet élément-là,
24 c'est au dernier... juste un instant. C'est au
25 troisième paragraphe : « À la suite de l'examen de

1 la plainte, bon, le Service va indiquer si vous avez
2 un droit de recours à la Régie. » Encore là, ce
3 qu'on proposerait, ce que je vous suggérerais c'est
4 d'indiquer plutôt que le... « indique le recours à
5 la Régie ».

6 R. Tout à fait.

7 Q. **[164]** Plutôt que « si vous avez un droit de
8 recours ». Pour pas qu'on pense que c'est le
9 Distributeur dans le fond qui, au final, détermine
10 s'il y a un recours ou non pour le client. Que le
11 recours soit indiqué, puis si le Distributeur a des
12 moyens d'irrecevabilité à faire valoir, il peut les
13 faire valoir aussi dans sa lettre en indiquant le
14 recours prévu, mais en indiquant dans la même
15 lettre : « On pense, nous, que c'est une question de
16 dommage et que la Régie n'a pas juridiction pour
17 trancher, admettons, tel type de demande. » Mais au
18 moins il est informé qu'il y a un recours à la
19 Régie, puis c'est pas au Distributeur, dans le fond,
20 à trancher cette question-là, à savoir est-ce que
21 oui ou non le recours existe.

22 R. Tout à fait. Et puis pour le « possible », même
23 chose, là, en fait on peut le retirer. C'est que
24 dans notre amélioration continue on s'est dit qu'on
25 enverrait un accusé de réception pour l'ensemble des

1 plaintes reçues, donc pas celles... pas uniquement
2 celles qui visent l'application d'une condition ou
3 d'un tarif. Puis on va, encore une fois, aiguiller
4 dans cet accusé de réception-là. Évidemment si,
5 exemple, c'est très, très clair, là, c'est comme on
6 disait, le comportement d'un employé, bien
7 évidemment on ne va pas le mentionner. Je pense que
8 c'était ça notre idée à la base, mais il n'y a pas
9 de problème à retirer « possible ».

10 Q. **[165]** Parfait. Je reviens à l'étape 1, où on indique
11 dans le dernier paragraphe de la première case :
12 « Un employé répondra à vos questions et cherchera
13 avec vous, le cas échéant, une solution à votre
14 problème ». À l'étape 2... parce que là ici on
15 indique bien « le cas échéant, on recherchera une
16 solution ». C'est une question... c'est sur le
17 texte. À l'étape 2, si on prend le deuxième
18 paragraphe qui commence par :

19 [...] Votre dossier sera attribué à un
20 employé du service des plaintes qui
21 communiquera avec vous, examinera votre
22 plainte, recherchera une solution [...]

23 Là on n'a pas le « le cas échéant ». Donc, est-ce
24 qu'on pourrait l'enlever aux deux endroits ou est-ce
25 qu'il y avait un objectif à mettre « le cas

1 échéant »?

2 (11 h 17)

3 R. En fait, c'est qu'à l'étape 1, au moment où le
4 client communique avec le service à la clientèle, il
5 n'y a pas nécessairement un problème.

6 Q. [166] Hum, hum.

7 R. C'est ça. Tandis qu'à l'étape 2, on présume que là
8 il est probablement devenu avec un problème.

9 Q. [167] Et vous souhaiteriez le laisser?

10 R. Oui.

11 Q. [168] D'accord. Maintenant, à l'étape 2, la
12 procédure prévoit que :

13 [...] le Service des plaintes
14 transmet...

15 au client

16 ... un accusé de réception mentionnant
17 le délai de traitement de la plainte et
18 les délais liés à un possible recours à
19 la Régie [...]

20 Est-ce que vous pouvez préciser le délai de
21 traitement, c'est quoi, dans le fond? Est-ce que
22 c'est juste la date à laquelle la décision du
23 service des plaintes va être rendue?

24 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

25 R. Pouvez-vous peut-être nous aiguiller, pour reprendre

1 l'expression...

2 Q. **[169]** Oui.

3 R. ... de la journée, sur le passage exact, là. J'ai
4 juste... on ne l'a pas repéré, là. Excusez-nous.

5 Q. **[170]** Le troisième paragraphe de...

6 R. Vous êtes à la page 19, c'est ça?

7 Q. **[171]** ... page 19, première case, troisième
8 paragraphe, qui commence par :

9 Dans le délai de 30 jours, le Service
10 des plaintes vous transmet sa décision
11 par écrit...

12 Excusez-moi, je pense que...

13 R. Pouvez-vous répéter votre question, s'il vous plaît?

14 Q. **[172]** Excusez-moi, c'est le premier paragraphe,
15 c'est :

16 Une fois votre plainte reçue, le
17 Service des plaintes vous transmet un
18 accusé de réception mentionnant le
19 délai de traitement [...] et les délais
20 liés à un recours à la Régie [...].

21 Le délai de traitement, est-ce que c'est uniquement
22 le délai pour rendre une décision, pour que le
23 Distributeur rende sa décision?

24 Mme KIM ROBITAILLE :

25 R. Oui.

- 1 Q. **[173]** Est-ce qu'on pourrait le préciser? Plutôt que
2 de parler de délai de traitement, indiquer que :
3 Une fois la plainte reçue, le service
4 des plaintes vous transmet un accusé de
5 réception mentionnant le délai auquel
6 la décision sera rendue.
7 Je n'ai pas le...
- 8 R. Donc « un délai de traitement de X jours » par
9 exemple ou « le délai de X jours »?
- 10 Q. **[174]** Oui. Ça pourrait aussi. Mentionnant le délai
11 dans lequel la décision du Distributeur sera rendue
12 ou... le délai pour rendre sa décision.
13 M. STEVE POTVIN :
- 14 R. Est-ce que vous voulez qu'on personnalise le délai
15 selon le moment où rentre la plainte?
- 16 Q. **[175]** Bien, c'était juste de dire plutôt que de dire
17 « le délai de traitement », indiquer que c'est « le
18 délai pour rendre une décision ».
- 19 R. De dire qu'on a trente (30) jours pour rendre la
20 décision?
- 21 Q. **[176]** C'est ça.
- 22 R. O.K.
- 23 Q. **[177]** Que ce soit mis dans la procédure. Là je ne
24 parle pas de l'accusé de réception, je parle de
25 changer le texte de la procédure, de changer

1 l'expression « délai de traitement » pour « délai
2 pour rendre la décision ».

3 Mme KIM ROBITAILLE :

4 R. On n'a pas d'objection a priori, c'est juste qu'on
5 veut éviter, dans une procédure, de codifier du
6 contenu de correspondance de façon trop fine. Donc,
7 c'est juste qu'on... c'est parce que... Voyez-vous
8 où je veux en venir? Mais, je n'ai pas de... on n'a
9 pas d'objection à dire qu'on va informer le client
10 que le Distributeur dispose d'un délai de X jours
11 pour répondre à sa plainte, cela dit.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Q. **[178]** En fait, ce ne serait pas de mentionner...

14 R. Mais, le X... Excusez-moi.

15 Q. **[179]** ... là le délai, mais simplement dire que,
16 dans l'accusé de réception, on mentionne le délai
17 plutôt que « le délai de traitement de la plainte »,
18 ce serait écrit « le délai pour rendre sa
19 décision ».

20 R. Tout à fait.

21 Q. **[180]** Mais, le délai sera écrit dans l'accusé
22 réception.

23 R. Je comprends. Parfait.

24 Q. **[181]** Mais, en fait, il est prévu dans la procédure.

25 R. Oui. Exact. Oui.

1 Me ALEXANDRE de REPENTIGNY :

2 Q. [182] Parfait. Maintenant, je vous réfère toujours à
3 l'étape 2, à la page 19, à la première case, là,
4 c'est le paragraphe 4 où vous indiquez :

5 À moins d'un report convenu avec vous,
6 si le Service des plaintes ne vous
7 transmet pas sa décision par écrit dans
8 les 30 jours suivant la date de
9 l'accusé de réception, la décision est
10 réputée être négative.

11 Là je vais... mes questions vont porter sur le « à
12 moins d'un report convenu avec vous. » Vous avez
13 justifié cet ajout-là dans votre preuve. C'est à la
14 pièce B-0263, page 5, soit HQD-25, Document 3, vous
15 mentionnez :

16 Lors du traitement de la plainte, le
17 Distributeur pourrait donc avoir à
18 convenir avec le client d'un report en
19 raison des diverses démarches qui
20 doivent être entreprises, comme par
21 exemple, la prise de rendez-vous [...]
22 l'échange de documents. La procédure
23 d'examen des plaintes proposée précise
24 que si le délai maximal de traitement
25 est dépassé, la décision du

1 Distributeur n'est pas présumée
2 négative si un report est convenu avec
3 le client. [...]

4 (11 h 22)

5 Alors, mes questions. Premièrement, si à l'issue du
6 délai qui va avoir été convenu avec le client, le
7 Distributeur fait défaut de rendre sa décision, est-
8 ce qu'il sera alors réputé, le jour de l'expiration
9 du délai convenu, avoir transmis une décision
10 négative au sens de l'article 93 de la Loi ou si
11 votre intention c'est qu'il n'y ait plus jamais de,
12 à partir du moment où vous convenez d'un délai pour
13 rendre une décision avec le client, la question de
14 la décision réputée n'existe plus?

15 Mme KIM ROBITAILLE :

16 R. Non, j'imagine qu'on convient d'un nouveau délai
17 mais donc, à ce moment-là, ce délai-là devient la
18 date maximale pour répondre puis, effectivement, au-
19 delà de ça, j'imagine que vous voulez dire si on va
20 réinformer le client de...

21 Q. **[183]** Bien, la première question c'était de
22 savoir...

23 R. Oui.

24 Q. **[184]** ... votre proposition est-ce que ça impliquait
25 que quand vous convenez d'un délai, bien, après ça

1 il n'y a plus de décision réputée négative ou si
2 votre proposition c'était que là, vous convenez d'un
3 nouveau délai puis, à l'issue du nouveau délai,
4 c'est là que la décision va être réputée négative.
5 Ça veut dire que si au départ vous avez envoyé une
6 lettre, un accusé de réception indiquant les délais,
7 vous avez indiqué, bon, dans trente (30) jours la
8 décision doit être rendue, à défaut de rendre une
9 décision dans le trente (30) jours, il y a une
10 décision réputée négative à ce moment-là. Ça, c'est
11 le premier accusé de réception.

12 Là, dans un deuxième temps, après vingt (20)
13 jours, vous convenez avec le client d'un report de
14 ce délai-là. Puis là, selon la procédure, il n'y a
15 plus de décision réputée négative après le premier
16 délai de trente (30) jours initial. Donc, est-ce que
17 dans le nouveau délai convenu, suite à ça, si le
18 Distributeur ne rend pas de décision, fait défaut de
19 rendre une décision, si le plaignant ne veut pas non
20 plus consentir d'un nouveau report, qu'est-ce qui
21 arrive?

22 R. Effectivement, ce serait le nouveau délai puis après
23 la décision serait réputée négative. Donc, ce que je
24 pense qu'on peut prendre comme engagement, c'est de
25 confirmer par écrit au client le nouveau délai.

1 Q. **[185]** Donc, dans chaque cas où un nouveau délai est
2 convenu, il faudrait qu'une nouvelle lettre soit
3 envoyée au client pour lui indiquer les nouveaux
4 délais applicables, dont le délai que vous aurez
5 convenu, le délai à compter duquel une décision sera
6 réputée négative et le délai pour introduire le
7 recours à la Régie.

8 R. Compte tenu du faible volume de plaintes qui vont
9 au-delà de trente (30) jours, à mon avis c'est très
10 faisable de faire cet exercice-là puis de
11 communication au client.

12 M. STEVE POTVIN :

13 R. On parle ici de situation où le client doit aller à
14 l'étranger pour quelconque raison, et caetera, n'a
15 pas le temps de nous faire parvenir des documents
16 supplémentaires pour le règlement de son dossier. Ça
17 fait que c'est effectivement des cas très rares ça
18 fait que je pense que, opérationnellement parlant,
19 de convenir par écrit de nouveaux délais avec, c'est
20 quelque chose qui va être faisable.

21 Q. **[186]** Bien, est-ce que c'est ce que vous proposez?

22 Mme KIM ROBITAILLE :

23 R. Oui.

24 Q. **[187]** Est-ce que si on retenait ça, est-ce que la
25 procédure devrait l'indiquer aussi? Parce que là, on

1 parle juste ici qu'il y a un accusé de réception qui
2 est transmis dès la réception de la plainte mais on
3 parle pas d'une nouvelle lettre qui va être envoyée
4 quand il va y avoir une entente entre les parties
5 concernant le nouveau délai.

6 R. C'est juste rajouté, à mon avis, à moins d'un report
7 convenu avec vous, convenu par écrit avec vous,
8 confirmé par écrit avec vous, il faudrait voir la
9 formulation. Mais, à mon avis, c'est une petite
10 précision seulement au dernier paragraphe qu'on
11 pourrait faire.

12 Q. **[188]** Ça fait que le report serait convenu aussi par
13 écrit, ça serait pas un report verbal, il ne
14 pourrait pas y avoir des cas où... Ce que vous
15 suggérez ici, c'est à moins d'un report convenu par
16 écrit.

17 R. Je pense qu'il vaudrait mieux l'écrire. On s'entend
18 qu'il va se discuter verbalement au préalable mais
19 la date entendue, elle, sera dans une communication
20 écrite.

21 Q. **[189]** O.K. Parce qu'on doit comprendre en même temps
22 que le délai pour introduire un recours à la Régie
23 compte à compter du moment où le plaignant reçoit
24 une décision ou qu'il y a une décision réputée. Ça
25 fait que dans la mesure où il ne recevrait pas de

1 décision tout de suite, s'il n'y a plus de décision
2 réputée à l'issue du délai convenu, le plaignant ne
3 peut pas introduire de recours à la Régie. Donc,
4 c'est important qu'à l'issue du délai convenu, selon
5 votre proposition, que la décision soit réputée
6 aussi négative comme initialement.

7 (11 h 28)

8 R. Pour répondre à cette préoccupation-là, à mon avis,
9 c'est juste de bien le transposer dans la
10 communication du report convenu, de la date
11 convenue, là, dans le fond, pour expliquer que le
12 délai de trente (30) jours va donc courir à partir
13 de cette nouvelle date-là. Puis je pense que ça
14 répondrait au devoir d'information des délais, à ce
15 moment-là.

16 Q. **[190]** Ma prochaine question c'est, le délai qui peut
17 être convenu entre le client puis le Distributeur
18 n'est pas précisé, il n'y a aucune durée maximale
19 qui est prévue pour ce délai-là; est-ce que vous
20 avez considéré, quand vous avez élaboré votre
21 proposition à l'article 99 de la Loi, qui prévoit un
22 délai d'un an entre les faits qui fondent la plainte
23 et le recours à la Régie? Parce que notre
24 préoccupation, c'est que si les employés du
25 Distributeur convenaient d'un report avec le client,

1 il ne faudrait pas que ce report-là puisse affecter
2 le délai prévu à l'article 99 de la Loi. Si un
3 plaignant... si les faits surviennent, par exemple,
4 à une date X, que trois, quatre mois plus tard, ou
5 cinq mois plus tard, le plaignant dépose une plainte
6 à la Régie, qu'ensuite il y a des délais pour
7 répondre, rendre une décision, que ce délai-là fait
8 l'objet d'un report, là, si, éventuellement, tu
9 sais, il pourrait peut-être y avoir des cas, peut-
10 être exceptionnels, qui pourraient être amenés à
11 convenir d'un délai qui ferait en sorte que l'année
12 serait écoulée. Est-ce que vous avez considéré cet
13 élément-là?

14 R. Je pense qu'il faudrait qu'on... Vous avez un très
15 bon point. Cela dit, je pense qu'il y a moyen de
16 concilier le fait qu'on convient d'un report puis
17 qu'on fixe un délai maximal de ce report-là pour que
18 le client, évidemment, ne perde pas ses recours et
19 ses droits, là. Donc, ce qui nous amènerait quelque
20 chose comme à peu près dix (10) mois, là, en tout
21 cas, en tout et partout, là, si je fais le calcul
22 rapidement des... de la date de la plainte plus...
23 Il faudrait peut-être juste prendre quelque temps
24 pour... pour y penser, oui, c'est ça, puis voir
25 comment on pourrait attacher tout ça.

1 Q. [191] On pourrait prendre un engagement, dans le
2 fond.

3 R. Tout à fait.

4 Me SIMON TURMEL :

5 Un engagement ou peut-être, sur l'article 99, je
6 pourrai peut-être revenir en plaidoirie par rapport
7 à cet élément.

8 Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

9 Parfait. En plaidoirie, également, j'aurais une
10 question, aussi, qu'on aimerait que vous abordiez.
11 C'est que l'article 91 de la Loi prévoit que la
12 décision doit être rendue par écrit et être notifiée
13 au plaignant dans les soixante (60) jours ou tout
14 autre délai approuvé par la Régie. Donc, la Régie
15 peut, évidemment, en vertu de cet article, approuver
16 un délai différent du délai de soixante (60) jours.
17 Mais est-ce que cet article-là permet à la Régie
18 d'approuver une procédure qui permet aux parties de
19 convenir d'un délai différent de celui approuvé? Ça
20 c'est la question qu'on aimerait que vous abordiez
21 en argumentation.

22 Me SIMON TURMEL :

23 Très bien.

24 Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

25 Et enfin, si la Régie n'acceptait pas la possibilité

1 du report, là, est-ce que vous maintenez votre
2 demande pour réduire le délai de soixante (60) à
3 trente (30) jours?

4 Mme KIM ROBITAILLE :

5 R. Oui.

6 Q. **[192]** Parfait. Je vais maintenant... Maintenant, ma
7 question va porter sur l'étape 3 de la procédure, le
8 premier paragraphe. Bon, je vais le lire :

9 Si vous demeurez insatisfait ou si le
10 service des plaintes n'a pas rendu sa
11 décision par écrit dans le délai de 30
12 jours, vous pouvez demander à la Régie
13 de l'énergie d'examiner votre plainte
14 en lui présentant une plainte écrite.

15 Je vous suggérerais qu'on pourrait ajouter « et
16 motivée » pour suivre les termes de la Loi.

17 R. D'accord.

18 Q. **[193]** Ensuite :

19 Cette demande doit être faite dans les
20 30 jours suivant la date de la décision
21 du service des plaintes.

22 La Loi réfère plutôt à son article 94 à la date de
23 transmission de la décision. Est-ce qu'il y a une
24 distinction à faire entre la date de la décision et
25 la date de la transmission de la décision? Est-ce

1 que les deux c'est l'équivalent?

2 R. C'est la même date.

3 Q. **[194]** C'est la même chose?

4 R. Oui.

5 Q. **[195]** Donc dans tous les cas, la date qui apparaît
6 sur la décision c'est la date de réception ou...?

7 R. Ce n'est pas la date de la réception, c'est la date
8 de la transmission.

9 Q. **[196]** C'est la date de transmission dans tous les
10 cas? Quand vous dites « la date de la décision »...
11 (11 h 33)

12 R. Oui. Bien, oui. En fait, c'est comme les factures.
13 C'est sûr que la date... la lettre est envoyée le
14 jour même. Donc c'est la même date.

15 Q. **[197]** Il n'y a jamais de décalage entre les deux?

16 R. Pour la transmission?

17 Q. **[198]** Entre la date qui apparaît admettons sur la
18 décision et la transmission de la décision?

19 R. Non. Bien, je veux dire, jamais, on s'entend qu'il
20 peut y avoir une grève des Postes, il peut y avoir
21 quelque chose, là.

22 Q. **[199]** Est-ce qu'on pourrait ajouter la précision
23 juste pour être plus conforme à la Loi, dire, dans
24 les trente (30) jours suivant la date... dans les
25 trente (30) jours de la date où la décision a été

1 transmise? Ça, c'est le libellé de la Loi.

2 R. Oui. La difficulté, par contre, ça va être si jamais
3 il y avait un enjeu là-dessus de faire une preuve
4 autre que celle de la date de la plainte. Est-ce que
5 ça va équivaloir? Vous comprenez ce que je veux
6 dire? On ne pourra pas savoir la date de la
7 transmission. Nous, elle est toujours la date de la
8 plainte, sauf une circonstance hors du contrôle
9 d'Hydro-Québec. C'est ça. Mais oui, il n'y a pas de
10 problème, date de transmission.

11 Q. **[200]** Puis on pourrait ajouter également la
12 précision dans ce même paragraphe, et également...
13 on pourrait ajouter la précision selon laquelle...
14 parce que là on parle juste de la décision du
15 Distributeur, mais on pourrait ajouter aussi le fait
16 qu'il y a la décision réputée qui n'apparaît pas
17 ici, cette notion-là.

18 R. D'accord.

19 Q. **[201]** Ça fait que la demande doit être faite dans
20 les trente (30) jours de la date où la décision est
21 réputée avoir été transmise. Donc, c'est les deux
22 cas à couvrir selon la Loi.
23 Toujours à l'étape 3, la procédure proposée
24 indique... Là, je continue un petit peu plus loin :
25 Pour ce faire, vous devez compléter le

1 formulaire disponible de plainte de la
2 Régie de l'énergie qui peut être obtenu
3 par l'un ou l'autre des moyens
4 suivants :

5 En lien avec, je crois, le mémoire de SÉ-AQLPA, vous
6 semblez ici limiter la possibilité de déposer une
7 plainte écrite à la Régie co-formulaire, alors que,
8 actuellement, puis je pense que c'est même ça qui
9 est indiqué dans le feuillet d'information, les
10 clients peuvent rédiger une lettre et l'envoyer à la
11 Régie. Ils ne sont pas limités au formulaire. Alors
12 qu'ici vous indiquez « vous devez compléter le
13 formulaire ». Est-ce qu'il y a une raison pour ça
14 ou... Parce que, sinon, on pourrait changer le texte
15 pour dire « Pour ce faire, vous pouvez rédiger une
16 lettre ou compléter le formulaire qui peut être
17 obtenu de telle façon, ensuite, lorsque votre
18 plainte est complétée, vous la faites parvenir à la
19 Régie »?

20 (11 h 35)

21 R. On s'en remet vraiment à la Régie. C'est vraiment la
22 procédure devant la Régie, donc on vous laisse
23 indiquer ce que vous croyez le mieux.

24 Q. **[202]** Parfait. Dans les moyens, dans le fond, c'est
25 la même chose, parce que vous indiquez, un petit peu

1 plus bas, « par la poste à l'adresse suivante »,
2 vous avez supprimé le « ou par une lettre adressée à
3 la Régie de l'énergie ». Donc, je ne sais pas, il me
4 semblait que la formulation initiale était plus
5 claire parce qu'on dit que « vous devez compléter le
6 formulaire de plainte de la Régie qui peut être
7 obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants »
8 puis là on disait, « par la poste ». « Le formulaire
9 peut être obtenu par la poste à l'adresse de la
10 Régie » alors que c'est plutôt « le formulaire peut
11 être obtenu en envoyant... par une lettre adressée à
12 la Régie par la poste », là, ça, c'était la phrase
13 complète que vous aviez mise initialement.

14 R. Encore là, on s'en remet à la Régie.

15 Q. **[203]** Parfait. Peut-être juste une dernière
16 question. Là vous faites référence à la médiation
17 alors que le texte actuel fait toujours référence à
18 la conciliation. Est-ce qu'on pourrait faire
19 référence à la conciliation tant que la loi fait
20 référence à la conciliation? Est-ce que vous avez
21 des commentaires par rapport à ça? Vous pouvez aussi
22 les faire en argumentation.

23 M. STEVE POTVIN :

24 R. Bien, c'est ce qui est le plus clair pour le client.

25

1 Me SIMON TURMEL :

2 Je reviendrai en argumentation.

3 Me ALEXANDRE De REPENTIGNY :

4 Parfait.

5 Q. **[204]** En ce qui a trait à l'Étape 3, est-ce que le
6 Distributeur serait d'accord pour ajouter l'ensemble
7 des délais prévus aux articles 93, 94 et 99 de la
8 loi afin de bien informer les clients des délais
9 applicables? Un peu comme Gaz Métro le fait dans sa
10 procédure, là. À la fin de la procédure de Gaz
11 Métro, ça commence par « Le consommateur prendra
12 note des dispositions suivantes de la Loi sur la
13 Régie quant aux délais pour exercer ses droits en
14 matière de plainte visée par le Chapitre 7 de la
15 loi » puis là les délais de 93, 94 et 99 sont bien
16 indiqués. Ça pourrait faire... ça aurait l'avantage
17 aussi de l'informer du délai prévu à l'article 99,
18 qui n'apparaît aucunement dans la procédure?

19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

20 R. Dans la mesure où ça n'apporte pas de confusion,
21 parce que je n'ai pas vu la procédure à laquelle
22 vous faites référence, d'Énergir, là, mais dans...

23 Q. **[205]** Mais c'est juste... c'est vraiment juste...
24 une fois que la procédure est dite, on parle des
25 délais puis on reproduit les délais du texte de loi.

1 On reproduit les articles du texte de loi.

2 Mme KIM ROBITAILLE :

3 R. Encore une fois, a priori, on n'a aucune objection,
4 il ne faut juste pas perdre de vue l'objectif de
5 simplifier puis de rendre accessible la procédure.
6 Ça fait que plus on en rajoute puis plus on rajoute
7 des références légales, ça devient difficile pour un
8 client de bien... Mais, en même temps, je comprends
9 qu'il y a un équilibre à avoir puis un... entre le
10 devoir de bien informer puis, tu sais, rendre le
11 truc tout accessible. Mais, bon, il y a ce souci-là
12 aussi qu'il est important de préserver.

13 Q. **[206]** Parfait. Maintenant, pour les procédures
14 accélérées, on ne retrouve pas la notion de décision
15 réputée à aucun endroit dans les procédures alors
16 que... peut-être que ça arrive encore plus rarement,
17 là, que cette disposition-là trouve application dans
18 ce cadre-là. Mais reste que la loi... l'article 93
19 s'applique aussi, là. Quand vous mentionnez, par
20 exemple, qu'il y a un délai de sept jours pour
21 rendre une décision puis donc, à compter de ce
22 délai-là, trente (30) jours plus tard il y a une
23 décision réputée... non, à partir du délai de sept
24 jours, je comprends qu'il y aurait une décision
25 réputée s'il n'y a pas de décision qui a été rendue

1 dans le délai de sept jours. Donc, le droit de
2 recours, encore là, à la Régie entre en jeu, là. Dès
3 le moment où le délai de sept jours est échu.

4 Donc, pourquoi vous ne l'avez pas mis, est-
5 ce qu'il y aurait lieu de le mettre... de mettre une
6 référence à cette notion-là dans ces procédures-là?
7 J'aimerais vous entendre là-dessus.

8 (11 h 40)

9 R. On est d'accord avec vous, là, en fait on ne l'avait
10 pas indiqué non plus en fait à la procédure normale,
11 donc par souci de cohérence il n'y a pas de... il
12 n'y a pas d'objection à l'inclure.

13 Q. **[207]** À la procédure normale, il y a des références
14 au délai...

15 R. Oui, mais pas dans le... c'est ce qu'on a rajouté à
16 l'étape 3, là.

17 Q. **[208]** Non, mais moi je parlais dans le cadre de...
18 dans le cadre du texte de la procédure, là, que ce
19 soit... parce que là en ce moment, dans la procédure
20 normale, vous faites référence à... au délai.

21 R. Hum, hum.

22 Q. **[209]** À la décision réputée à l'étape 2, entre
23 autres.

24 R. Oui.

25 Q. **[210]** Mais vous ne le faites pas dans le cadre des

1 procédures accélérées. Donc c'est là que je me
2 demandais si... je comprends que vous n'envoyez pas
3 d'accusé de réception dans ce cadre-là.

4 R. Non.

5 Q. **[211]** Mais dans le cadre de la procédure est-ce
6 qu'il serait bien d'ajouter cette notion-là?

7 R. Oui, il n'y a pas... il n'y a pas de problème. Ça
8 arrive effecti... on ne l'a pas inséré parce
9 qu'effectivement ça... je ne pense pas que ce soit
10 déjà arrivé, là.

11 Q. **[212]** O.K.

12 R. Compte tenu des circonstances exceptionnelles, les
13 procédures accélérées, là.

14 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

15 R. Évidemment, on va l'analyser au retour au bureau,
16 mais c'est sous réserve d'une petite analyse, là,
17 parce qu'il faut revoir l'ensemble de l'oeuvre, mais
18 il n'y a pas de souci. S'il y en avait on le
19 soulèverait en argumentation par le biais de nos
20 procureurs.

21 Q. **[213]** Parfait. Je vais maintenant vous référer à la
22 procédure accélérée, pour les interruptions de
23 service. Au premier paragraphe, que je vais vous
24 lire, vous mentionnez :

25 Si le service d'électricité a été

1 interrompu ou si vous avez reçu un avis
2 d'interruption et que vous souhaitez
3 formuler une plainte concernant
4 l'application d'un tarif ou d'une
5 condition de service (ceci n'inclut pas
6 les modalités d'une entente de
7 paiement).

8 Est-ce que vous pouvez préciser pourquoi, là, vous
9 faites cette exclusion-là au niveau de l'entente de
10 paiement? Est-ce qu'on doit comprendre, là, que les
11 modalités d'une entente de paiement c'est pas du
12 tout les conditions de service et les tarifs et ça
13 ne peut en aucun cas être une condition de service
14 et un tarif? Est-ce que c'est ça que vous dites ici?

15 Mme KIM ROBITAILLE :

16 R. Les modalités d'entente de paiement ne sont pas des
17 conditions de service pour le moment, elles sont...
18 dans le fond, la condition de service c'est l'offre
19 d'une entente de paiement par le Distributeur. Et
20 donc la procédure accélérée ne s'applique pas pour
21 les... pour qu'un client puisse renégocier ses
22 modalités d'entente de paiement.

23 Q. **[214]** Puis ça, la question des modalités, pourquoi
24 c'est pas prévu non plus dans les... si vous mettez
25 l'exclusion ici, pourquoi vous ne la prévoyez pas

1 ailleurs dans les autres procédures?

2 R. Sous réserve d'une réflexion parce qu'ici c'est
3 vraiment... il y a beaucoup d'exclusions, là, des
4 plaintes qui ne portent pas sur l'application des
5 conditions de service. Puis on ne voulait pas
6 nécessairement mettre une liste exhaustive. Mais
7 comme on veut aussi bien... bien informer le client
8 puis pas créer des attentes qui seraient
9 irréalistes. Dans le sens où on voulait mettre
10 l'accent sur cette exclusion-là dans la procédure
11 accélérée. Mais c'est sûr que sinon, pour ce qui est
12 de l'examen des plaintes qui... t'sais, s'il fallait
13 mettre une parenthèse sur l'ensemble des exclusions,
14 ça ferait comme assez lourd, dans le fond, mais on
15 peut le regarder s'il ne vaudrait pas mieux... s'il
16 n'y aurait... si ce ne serait pas plutôt opportun de
17 répéter cette seule exclusion-là à l'ensemble de la
18 procédure.

19 Q. **[215]** Ça fait que vous pourriez revenir là-dessus
20 aussi en argumentation, j'imagine?

21 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

22 R. On va l'analyser, il faut... il ne faut pas perdre
23 de vue l'objectif de simplification aussi, là. Puis
24 je comprends que les questions sont fort
25 pertinentes. T'sais, on a fait un exercice de

1 révision dans cette optique-là de simplification,
2 mais on va le regarder, Maître, puis au besoin on
3 vous... on vous en reparle en argumentation.

4 (11 h 45)

5 Q. **[216]** J'aimerais également en argumentation que vous
6 reveniez sur le fait que... sur votre po... que vous
7 concilieiez, dans le fond, votre position à l'effet
8 que les modalités d'une entente de paiement, c'est
9 pas des conditions de service, c'est des tarifs
10 avec, entre autres, certaines décisions que je vais
11 vous citer. Il y a la décision D-2001-259, aux
12 pages... à moins que je me trompe, là, j'espère que
13 c'est pas les paragraphes, là, mais c'est les pages
14 39 à 42. C'est ça. La décision D-2017-045 et la
15 décision D-2011-121. Parce que je comprends que
16 peut-être qu'il y a des cas où... bien, ce que je me
17 demande, c'est, est-ce que c'est susceptible
18 d'interprétation et tout ça, s'il y a des questions
19 où le Distributeur pourrait dire « dans tel cas ça
20 ne relève pas de la juridiction » mais que d'autres
21 pourraient prétendre que ça relève de la
22 juridiction. Là c'est peut-être pas l'endroit pour
23 exclure d'entrée de jeu dans une procédure les
24 recours des clients par rapport aux modalités d'une
25 entente de paiement. Donc, c'est un peu ça qu'on

1 voudrait voir, qu'on voudrait vous entendre là-
2 dessus en argumentation.

3 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

4 R. C'est noté.

5 Q. **[217]** Bon. Je voulais revenir sur l'accusé de
6 réception que vous envoyez. À la page 19, vous
7 parlez du... au paragraphe 1 :

8 Une fois votre plainte reçue, le
9 Service des plaintes vous transmet un
10 accusé de réception mentionnant le
11 délai de traitement de la plainte et
12 les délais liés à un possible recours à
13 la Régie [...]

14 Non, c'est un petit peu plus loin, le paragraphe 2,
15 toujours en lien avec l'accusé de réception, la
16 dernière phrase :

17 Le Service des plaintes dispose de 30
18 jours à partir de la date de l'accusé
19 de réception pour rendre sa décision.

20 Alors, actuellement, ma compréhension, c'est que le
21 plaignant dépose sa plainte. Le Distributeur a
22 soixante (60) jours du dépôt de la plainte pour
23 répondre au client. Là ce que vous suggérez, c'est
24 que le délai commencerait à courir à compter de
25 l'accusé de réception du Distributeur. Donc, le

1 Distributeur serait un peu maître, dans ce cas-là,
2 du départ du délai de trente (30) jours alors qu'en
3 ce moment, le plaignant transmet une décision au
4 Distributeur.

5 Dès que le Distributeur reçoit cette
6 décision-là, il doit transmettre sa décision dans
7 les trente (30) jours. Il n'a pas le choix, le
8 plaignant doit s'attendre à avoir une décision dans
9 les trente (30) jours du dépôt.

10 Tandis que là, c'est le Distributeur, entre
11 guillemets, qui serait un peu maître du départ du
12 délai par le biais de l'accusé de réception. Ça fait
13 que s'il envoie l'accusé de réception le même jour,
14 tout va bien. S'il l'envoie trois jours plus tard,
15 bien là le client peut s'attendre à avoir une
16 décision dans les trente-trois (33) jours. S'il
17 l'envoie cinq jours plus tard, le client peut
18 s'attendre à avoir une décision dans les trente-cinq
19 (35) jours. Donc, les clients peuvent, dans le fond,
20 être peut-être, dans certains cas, pénalisés dans le
21 sens où si le Distributeur prend un plus long délai
22 avant de transmettre l'accusé de réception, bien la
23 décision va être rendue plus tard.

24 Donc, je voudrais vous entendre là-dessus.
25 Mais, dans cette perspective-là, est-ce qu'on ne

1 pourrait pas maintenir dans l'accusé de réception le
2 fait que le délai commence à courir à compter du
3 dépôt de la plainte? L'accusé de réception servirait
4 à informer des délais. Le plaignant serait informé
5 par le biais de l'accusé de réception des délais
6 dont le délai ou la décision devient réputée
7 négative. Mais, en même temps, le Distributeur
8 aurait toujours trente (30) jours à compter de la
9 réception de la plainte.

10 Mme KIM ROBITAILLE :

11 R. Donc, là, on fait juste... t'sais, c'est un peu
12 technique, là, mais c'est bien soixante (60) jours
13 de la réception et pas de la transmission, hein, à
14 la loi?

15 Q. **[218]** Soixante (60) jours de la réception de la
16 plainte.

17 R. Parce que c'est pas le même délai, c'est pas le même
18 début.

19 Q. **[219]** Dans la loi, on parle que la décision doit
20 être rendue dans les soixante (60) jours.

21 R. Mais, ça ne dit pas de quoi.

22 Q. **[220]** Oui, mais, c'est dans les soixante (60) jours.

23 R. C'est ça que... C'est bon.

24 Q. **[221]** Mais, ma compréhension, c'était...

25 R. Donc, vous, vous aimeriez qu'ils soient trente (30)

1 jours de la réception, donc trente (30) jours de la
2 réception?

3 (11 h 50)

4 Q. **[222]** Bien, actuellement, comment vous
5 l'interprétez? Est-ce que vous rendez votre décision
6 dans les soixante (60) jours de la réception...

7 R. Oui.

8 Q. **[223]** ... de la plainte du... Bon.

9 R. C'est comme ça que c'est appliqué aujourd'hui.

10 Q. **[224]** C'est ce qu'on applique maintenant. Là, vous
11 proposez que le délai commence à courir pas à
12 compter de la réception de la plainte mais à compter
13 de l'accusé de réception qui est envoyé au
14 plaignant.

15 R. Hum, hum.

16 Q. **[225]** Moi ce que je vous demande c'est: est-ce que
17 ça ne serait pas préférable de maintenir le fait que
18 la décision doit être rendue dans les trente (30)
19 jours - là, ça serait trente (30) jours puisque
20 c'est plus soixante (60) jours que vous proposez -
21 que la décision soit rendue dans les trente (30)
22 jours de la plainte, de la réception de la plainte,
23 mais que l'accusé de réception, lui, indique
24 uniquement « On a bien reçu votre plainte et on doit
25 rendre une décision dans les trente (30) jours de la

1 réception de la plainte » et, à compter de cette
2 date-là, la décision, si on n'a pas rendu de
3 décision, elle est réputée négative. C'est ça que je
4 vous...

5 M. STEVE POTVIN :

6 R. L'objectif, comme je mentionnais précédemment, est
7 d'envoyer l'accusé réception, donc de prendre en
8 charge le dossier ou la plainte du client dans les
9 vingt-quatre (24) heures. Puis dans les vingt-quatre
10 (24) heures, ça peut être deux heures puis trois
11 heures suivant la réception de la plainte.

12 Donc, à ce niveau-là, il y a plus ou moins
13 d'enjeu. Et, de toute façon, il n'y a pas... on n'a
14 pas intérêt à tarder dans les délais d'envoi de
15 l'accusé réception pour les clients.

16 Q. **[226]** O.K. Je comprends.

17 R. Quoi que ça va à l'encontre de nos objectifs.

18 Mme KIM ROBITAILLE :

19 R. Mais on peut le regarder.

20 Q. **[227]** Oui.

21 R. C'est seulement que là, actuellement, le délai de
22 réception il n'apparaît pas dans la lettre qu'on
23 envoie au client. Puis pour pouvoir faire ça, ça
24 nécessite d'importants changements informatiques
25 pour programmer ça. Donc là, la date qui apparaît,

1 c'est la date de l'accusé de réception. Ça fait
2 qu'on a un petit enjeu là, mettons.

3 M. STEVE POTVIN :

4 R. Puis il ne faut pas oublier aussi que le délai de
5 traitement moyen de nos plaintes en deux mille dix-
6 sept (2017) était de quinze (15) jours, quatorze
7 (14) jours, puis on est à quatorze (14) jours en
8 date de cette année, au trente et un (31) mai. Ça
9 fait que je comprends la demande de précision mais
10 comme on a un objectif d'accusé réception à
11 l'intérieur de vingt-quatre (24) heures ou de parler
12 au client puis prendre contact avec lui, on
13 pourrait, je ne sais pas...

14 Mme KIM ROBITAILLE :

15 R. On peut prendre l'engagement de faire un suivi de
16 l'envoi des plaintes... pas des plaintes, excusez-
17 moi, des accusés réception des plaintes dans le
18 délai de vingt-quatre (24) heures à ce moment-là, un
19 suivi sur les délais.

20 Q. **[228]** Parce que là, en même temps, la procédure ne
21 prévoit pas de délai maximal pour envoyer l'accusé
22 de réception. On comprend que ça devrait se faire
23 assez rapidement.

24 R. Bien, c'est vraiment important pour le Distributeur
25 que ça se fasse très rapidement. C'est réparti,

1 toute la stratégie...

2 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

3 R. Le virage.

4 Mme KIM ROBITAILLE :

5 R. ... pour vraiment devenir une référence en matière
6 de service à la clientèle. Le but c'est vraiment une
7 prise en charge extrêmement rapide.

8 Q. **[229]** Mais est-ce que vous me dites que si jamais on
9 voulait vous demander de mettre la date de réception
10 pour le calcul du délai de trente (30) jours,
11 qu'est-ce que ça implique? Est-ce que ça serait
12 possible pour vous de le vérifier ou de voir...

13 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

14 R. Bien, tout ce qui touche...

15 Q. **[230]** ... pour pouvoir, si jamais on voulait aller
16 dans ce sens-là, qu'on puisse savoir c'est quoi les
17 impacts pour vous, dans le fond.

18 R. Puis ça prendrait une analyse de nos équipes
19 d'informatique, Maître. Est-ce qu'on peut faire ça
20 d'ici demain? La réponse est certainement non. Mais
21 lorsqu'on touche aux factures et aux modifications
22 des systèmes, il y a des coûts très importants qui
23 sont liés à ça. On peut vérifier mais vous n'aurez
24 pas la réponse, bien malheureusement, j'en doute,
25 d'ici demain. Puis je soupçonne que ça va engendrer

1 des coûts, comme ma collègue le mentionnait, assez
2 importants. Alors, il faut l'analyser de bout en
3 bout, tous ces systèmes-là sont attachés ensemble
4 alors il va falloir analyser la chaîne de bout en
5 bout.

6 Mme KIM ROBITAILLE :

7 R. Ce qu'il faut savoir, c'est que l'accusé réception
8 il est automatisé pour être certain qu'il s'en va.
9 Ça fait que la date qui est là, ce qu'on sait, c'est
10 que comme il est automatisé, nécessairement, il est
11 envoyé, tu sais, c'est comme les factures, c'est le
12 même système, donc la journée même, et caetera.
13 Mais, comme c'est automatisé, ça vient avec le fait
14 de modifier un document automatisé avec, comme
15 François l'expliquait, toutes les implications TI
16 qui doivent être validées.

17 (11 h 56)

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Q. **[231]** Peut-être juste une petite précision, Maître
20 de Repentigny. Si la date comme telle n'est pas
21 précisée parce que le client, normalement, il
22 connaît la date à laquelle il a fait parvenir sa
23 plainte, donc que le trente (30) jours débute à la
24 date de réception de votre plainte, sans marquer la
25 date, qui va correspondre, dans la grande majorité

1 des cas, à la même date que la date de l'accusé
2 réception, mais à ce moment-là, il n'y a pas de
3 changement informatique, là. Peut-être que je ne
4 comprends pas tous vos systèmes, mais si le texte
5 est toujours le même, que, on parle d'un délai de
6 trente (30) jours à compter de la date à laquelle
7 vous avez fait parvenir votre plainte à Hydro-
8 Québec, je ne sais pas...

9 Mme KIM ROBITAILLE :

10 R. Bien c'est soit que... il y a trois choix, il y a
11 soit la date où vous avez transmis votre plainte,
12 que là, ça, le client, il la connaît, mais nous, il
13 faut regarder le timbre-poste, soit la date où on
14 l'a reçue, mais ça, le client, il ne le sait pas
15 nécessairement, il présume des délais postaux, ou si
16 c'est informatique, c'est plus rapide, là, c'est le
17 jour même. Évidemment, la transmission et la
18 réception c'est le même jour. Puis finalement, vous
19 avez la date inscrite sur l'accusé de réception. Ça
20 fait qu'effectivement, si on n'indique pas cette
21 date-là, il n'y a pas de modification informatique à
22 faire. C'est juste que pour le client, calculer
23 trente (30) jours, bien il faut qu'il présume une...
24 Si on met date de réception, il faut qu'il présume à
25 peu près à quelle date, là, on l'aurait reçue. C'est

1 juste ça, là.

2 Q. **[232]** Dans tous les cas, il faut qu'il essaie de
3 présumer cette date-là, parce que... parce que dans
4 la Loi, ce n'est effectivement pas inscrit la date
5 de transmission, on parle de trente (30) jours
6 mais... de soixante (60) jours actuellement, là,
7 mais on présume que c'est de la date où vous avez
8 reçu la plainte, là.

9 R. On est d'accord.

10 Q. **[233]** Oui, c'est ça.

11 Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY :

12 Parfait.

13 Q. **[234]** Ma prochaine question va porter sur les
14 plaintes verbales. Là, je comprends de la preuve que
15 le Distributeur traite déjà les plaintes verbales et
16 rend une décision à leur égard. Si un client ne veut
17 pas déposer de plainte écrite, puis il dit : « Moi
18 je veux faire une plainte verbale », ce que j'ai
19 compris de la preuve, vous me corrigerez si je me
20 trompe, mais vous les traitez ces plaintes-là, vous
21 les transmettez au service des plaintes et le client
22 va avoir une décision par rapport à sa plainte
23 verbale. Sauf que vous allez ajouter le fait qu'il
24 ne dispose pas de recours à la Régie puisqu'il a
25 fait une plainte verbale. Est-ce que je comprends

1 bien ce que... est-ce que c'est exact?

2 M. STEVE POTVIN :

3 R. C'est exact.

4 Q. **[235]** Considérant le fait que vous les traitez déjà
5 ces plaintes-là, verbales, que vous rendez une
6 décision, est-ce que ça ne serait pas préférable que
7 les clients qui formulent une plainte verbale
8 disposent des mêmes droits, dont le droit de faire
9 un recours à la Régie, que celui qui a fait une
10 plainte écrite? Pourquoi, lui, la personne qui a
11 fait une plainte verbale se retrouve avec une
12 décision qu'elle ne peut pas contester? Donc, dans
13 la mesure où c'est déjà traité, ces plaintes-là,
14 est-ce que ça ne serait pas préférable que ces gens-
15 là disposent aussi d'un recours à la Régie? On
16 aimerait vous entendre là-dessus.

17 R. Lorsque le client manifeste le désir de faire une
18 plainte au service à la clientèle, il est avisé que
19 s'il la fait de façon verbale, il n'aura pas de
20 droit de recours. On est dans la position où on est
21 convaincu que de mettre par écrit son insatisfaction
22 est le meilleur moyen de le transmettre. Également,
23 dans un deuxième temps, advenant que
24 l'insatisfaction du client écrite s'en va en appel à
25 la Régie, bien on est d'avis que la Régie va être

1 mieux positionnée pour établir si le Distributeur a
2 respecté les conditions de service ou l'application
3 d'un tarif. Si l'insatisfaction est d'abord faite
4 par écrit et non pas par l'entremise d'un
5 représentant où il va consigner par écrit sa plainte
6 verbale.

7 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

8 R. En d'autres termes, les écrits restent.

9 Q. **[236]** Oui. Mais même si vous... Parce que ce que
10 j'ai compris également, c'est que si vous recevez
11 une plainte incompréhensible, illisible, vous allez
12 la traiter, même si vous ne la comprenez pas, vous
13 allez la comptabiliser comme une plainte écrite,
14 vous allez communiquer avec le client pour lui
15 demander des explications, vous allez vous-mêmes
16 consigner ces explications-là pour que la plainte
17 chemine suivant un processus. Puis ce client-là va
18 avoir droit à un recours à la Régie, alors que le
19 client qui, lui, veut tout simplement s'expliquer...
20 s'exprimer verbalement, puis que le Distributeur,
21 pour ce client-là aussi, consigne dans les systèmes
22 informatiques ses motifs, sa position, la transmet
23 au service des plaintes puis rend une décision...
24 Pour rendre une décision il faut nécessairement que
25 le Distributeur ait bien compris la position du

1 client en première instance. Donc, pourquoi ces
2 clients-là ne seraient pas traités de la même façon
3 au niveau du recours à la Régie?

4 (12 h 01)

5 M. STEVE POTVIN :

6 R. Advenant que, suite au traitement de cette plainte
7 verbale, le client demeure insatisfait du traitement
8 et désire obtenir un droit de recours, il y a
9 toujours la possibilité de consigner par écrit sa
10 plainte et d'obtenir son droit de recours, le cas
11 échéant.

12 Q. **[237]** Dans un tel cas, il ne perdrait pas son droit
13 de recours, parce qu'il peut...

14 R. Exact.

15 Q. **[238]** Mais si vous informez le client qu'il perd son
16 droit de recours, peut-être que ça... je ne sais
17 pas, ça peut peut-être l'induire en erreur dans la
18 mesure où ce client-là se dit « j'ai perdu mon droit
19 de recours », est-ce qu'il est informé qu'il peut
20 toujours déposer ou il a juste à consigner par écrit
21 puis, là, sa plainte va pouvoir cheminer?

22 R. Bien, effectivement. Puis encore une fois, quand le
23 client manifeste l'intention de faire une plainte
24 verbale au représentant à la clientèle, le
25 représentant va tout faire en sorte pour régler

1 l'insatisfaction à la source. Ce qui fait en sorte
2 que des plaintes verbales il y en a quelques-unes,
3 mais ce n'est pas la majorité des plaintes qui sont
4 reçues à l'Unité des plaintes. Donc si, malgré ça,
5 il n'est pas capable d'en venir à un terrain
6 d'entente avec le client, bien, à ce moment-là, il
7 va lui proposer la procédure de faire une plainte
8 par écrit.

9 Si ça ne fonctionne pas, il va recueillir
10 ses informations de façon verbale. On va l'aviser
11 que, cependant, si ça touche une condition de
12 service ou si ça touche une application d'un tarif,
13 il n'aura pas droit de recours. Puis de mémoire, la
14 plupart des plaintes verbales concernent des
15 plaintes de comportement ou des commentaires. Puis,
16 ça, c'est de mémoire. Puis si jamais le client, on
17 traite sa plainte verbale, il demeure insatisfait et
18 ça touche une condition de service, application des
19 tarifs, bien, à ce moment-là, aux plaintes, on peut
20 lui proposer qu'il refasse sa plainte par écrit.
21 Puis à ce moment-là, il aura son droit de recours.

22 Q. **[239]** Est-ce que vous avez une ouverture à ce que
23 les plaintes verbales soient traitées pour l'avenir
24 comme les plaintes écrites ou vous êtes complètement
25 fermés à...

1 R. Sans vouloir trop se répéter, le Distributeur est
2 convaincu que l'insatisfaction écrite d'un client à
3 notre Service de plaintes est le meilleur moyen de
4 régler son insatisfaction. Puis on croit aussi qu'il
5 va en être plus simple pour la Régie de déterminer
6 si le Distributeur a bien appliqué les conditions de
7 service, application d'un tarif suite à ce que la
8 plainte a d'abord été écrite par le client et non
9 pas qui a été une transmission verbale envers un
10 représentant. Il ne faut pas oublier que si on
11 donnait le droit de recours à une plainte verbale,
12 elle serait consignée par un représentant. Puis, là,
13 il y aurait peut-être du... Ça passe par une tierce
14 personne avant d'arriver au Service des plaintes. Ça
15 fait qu'il faut juste faire attention à ce niveau-
16 là.

17 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

18 R. Puis j'aimerais ajouter que, évidemment, lorsque
19 c'est par écrit, ça démontre le sérieux aussi d'une
20 démarche. Je ne dis pas qu'une plainte verbale n'est
21 pas sérieuse. Mais ça démontre certainement le
22 sérieux de la démarche du client qui veut se
23 plaindre d'un traitement inadéquat de la part du
24 Distributeur. Et, d'autre part, lorsqu'on fait une
25 plainte écrite, ça peut mener à la judiciarisation

1 ou la quasi judiciarisation du dossier. Alors, on
2 est convaincu que si tout est par écrit, ça va être
3 beaucoup plus simple, et pour nous et pour la Régie,
4 d'en disposer si éventuellement on arrivait à cette
5 étape-là. Alors, on tient à cette demande-là.

6 Q. **[240]** Parfait. Ça va mettre fin à mes questions.
7 Merci.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Merci, Maître de Repentigny. On n'a pas énormément
10 de questions. Donc on va les poser avant de prendre
11 la pause lunch. Maître Neuman, on a bien saisi que
12 vous allez devoir nous quitter à treize heures
13 cinquante (13 h 50). Donc, dès le retour du lunch,
14 nous allons débiter avec vous. Oui. François Émond.
15 (12 h 06)

16 INTERROGÉS PAR LA FORMATION

17 M. FRANÇOIS ÉMOND :

18 Q. **[241]** Juste pour revenir un peu plus tôt sur
19 l'accusé de réception. Je pense que le
20 questionnement qu'on avait précisément, on comprend
21 que l'accusé de réception est automatisé, la plainte
22 est déposée, puis l'accusé de réception est envoyé
23 normalement dans la même journée, dans les mêmes
24 heures. Advenant le cas où on est à la veille d'un
25 congé de Noël, qu'on est le vingt et un (21)

1 décembre, que la plainte rentre à seize heures
2 (16 h) puis que tout le monde est parti en party de
3 Noël, l'accusé de réception n'est pas envoyé, envoyé
4 le vingt-six (26) ou vingt-sept (27) décembre, un
5 peu plus tard, est-ce que... c'est un peu notre
6 précision qu'on demandait, est-ce qu'il est possible
7 dans le libellé de l'accusé de réception de bien
8 indiquer que c'est au moment de la transmission de
9 la plainte, au moment de la réception de la plainte
10 plutôt qu'au moment de la date de l'accusé de
11 réception? Donc, c'est bien dans le libellé, on ne
12 veut pas que vous vous mettiez à compter les jours
13 puis les dates dans l'accusé, parce que ça sera
14 différent selon chaque plainte, mais juste dans le
15 libellé exact.

16 M. STEVE POTVIN :

17 R. Bien, à prime abord, je voudrais vous rassurer sur
18 la gestion de nos activités, que ce soit en période
19 de Noël ou en période de vacances, tout est pris en
20 considération pour assurer un niveau de performance
21 qui est adéquat pour notre clientèle. C'est la
22 première des choses. Donc, ça n'arrive pas qu'il y a
23 personne au bureau. La shop n'est jamais fermée. Le
24 cellulaire non plus d'ailleurs.

25

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Au contraire, les heures d'ouverture se sont
3 élargies. Puis ça a contribué à une amélioration de
4 la satisfaction de la clientèle.

5 M. STEVE POTVIN :

6 R. Mais pour en revenir... Bien, je pense qu'on avait
7 pris en délibéré pour ce qui est de la date.

8 Mme KIM ROBITAILLE :

9 R. Monsieur Émond, c'est juste que, dans l'exemple que
10 vous donnez, en fait, on aurait effectivement moins
11 de temps. C'est tout. Mais il n'y a pas de... Je ne
12 pense pas qu'on voit d'autres enjeux que celui-là.
13 C'est vraiment... On va revenir. On va y penser à
14 comment on pourrait reformuler cet aspect-là dans
15 l'accusé de réception. Mais ce n'est pas... ça ne
16 nous apparaît pas majeur. C'est vraiment... Le souci
17 est vraiment de bien informer le client pour qu'il
18 puisse comprendre de quel délai puis combien de
19 jours, finalement, il s'agit.

20 M. STEVE POTVIN :

21 R. Ce qui est quand même bien fait, c'est que, dans la
22 période des Fêtes, par exemple, évidemment, il y a
23 moins de jours, il y a moins de jours ouvrables où
24 on peut travailler. Mais incidemment, il y a moins
25 de plaintes aussi qui rentrent. Ça fait qu'on peut

1 régler aussi rapidement les insatisfactions que lors
2 d'une période où tout le monde est là.

3 M. FRANÇOIS ÉMOND :

4 Q. **[242]** Une très rapide. J'ai compris dans vos
5 réponses aux DDR que quand vous recevez une plainte
6 par le formulaire électronique, vous envoyez aussi
7 un accusé de réception par la poste, c'est bien ça?

8 Mme KIM ROBITAILLE :

9 R. Oui. J'imagine que vous voulez savoir pourquoi on
10 n'envoie pas un accusé de réception par courriel?

11 Q. **[243]** Allez-y!

12 R. J'ai un petit don de devin. Pour le moment, nos
13 encadrements d'entreprise ne nous permettent pas de
14 communiquer des renseignements personnels par
15 courriel. Donc c'est ça. C'est l'application qu'on
16 fait, l'interprétation qu'on fait de l'application
17 de la Loi sur l'accès à l'information et la
18 protection des renseignements personnels dans le
19 secteur public. Comme on est un organisme public, on
20 ne transmet pas de renseignements personnels à un
21 courriel non sécurisé. Comme les Hotmail, Gmail et
22 autres de ce monde ne sont pas considérés comme des
23 courriels sécurisés, on ne transmet pas de
24 renseignements personnels.

25

1 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

2 R. Mais ça n'enlève pas l'objectif de réduire tout ce
3 qui est papier chez Hydro-Québec parce que, ne
4 serait-ce que le papier et d'envois postaux, parce
5 que les coûts sont très importants, des timbres
6 notamment. Cet objectif-là, on le recherche
7 toujours, mais pas au détriment de la divulgation de
8 renseignements personnels suivant nos encadrements.

9 Mme KIM ROBITAILLE :

10 R. Petite précision. Personnels sensibles. Parce que,
11 t'sais, il y a des renseignements personnels à
12 caractère public. Je ne veux pas embarquer dans le
13 détail de la Loi. Mais la plainte est considérée
14 comme un renseignement personnel sensible, le fait
15 de faire une plainte.

16 M. FRANÇOIS ÉMOND :

17 Q. **[244]** Puis est-ce que, avec des vérifications
18 nécessaires qui devraient être appropriées dans
19 l'avenir, si le client qui fait sa plainte de
20 version électronique demandait à recevoir un accusé
21 de réception de façon électronique, vous seriez
22 ouvert à regarder ça dans l'avenir?

23 R. C'est en continu, je dirais, cette remise en
24 question-là de jusqu'où il est possible d'aller pour
25 améliorer notre communication. Actuellement, puis ça

1 dépasse un peu le cadre, mais la Loi ce qu'elle
2 prévoit, c'est que je dois prendre comme organisme
3 public les mesures pour protéger l'information.
4 Donc, bien souvent, pour les renseignements
5 personnels sensibles, même le consentement de la
6 personne ne permet pas de nous dégager de
7 l'obligation de prendre les mesures raisonnables
8 pour assurer la protection des renseignements
9 personnels.

10 Q. **[245]** Merci.

11 Me SIMON TURMEL, régisseur :

12 Q. **[246]** On peut rester... Bonjour. Excusez! Je
13 commençais avec la question sans vous saluer. Mais
14 est-ce qu'on peut rester sur ce dernier sujet? On
15 est quand même bien en deux mille dix-huit (2018).
16 Je ne connais pas parfaitement la Loi, mais je me
17 plaints parfois. Il me semble, que ce soit un
18 organisme qui est non public, je vais prendre mes
19 assurances, c'est arrivé récemment, je l'ai fait par
20 courriel, je l'ai fait aussi avec Bell et Vidéotron,
21 je fais comme tout le monde, je « switch », et je
22 l'ai fait aussi avec le service de la santé. Le
23 service de la santé, je l'ai fait par courriel
24 également. Là, je parle de mon cas personnel. J'ai
25 une vie compliquée, vous allez dire.

1 (12 h 12)

2 Mais je le fais par courriel avec le
3 ministère de la Santé et j'ai reçu des réponses par
4 courriel aussi. Avec le Registre des états civils
5 aussi. Je me posais la question, est-ce qu'il y a
6 quelque chose que j'ai raté dans l'évolution
7 technologique? Je pensais que c'était le moyen de
8 communication de deux mille dix-huit (2018).

9 Mme KIM ROBITAILLE :

10 R. Je n'ai pas le détail de comment les organismes
11 publics ont communiqué avec vous puis qu'est-ce
12 qu'ils ont mis dans le corps du courriel puis
13 qu'est-ce... Il faut juste distinguer ce qui est
14 fait, par exemple, dans un portail sécurisé où là
15 vous pouvez, évidemment, vous échanger de
16 l'information confidentielle parce que le portail
17 est sécurisé. Prenons l'espace client d'Hydro-
18 Québec, on va vous transmettre des factures, on va
19 même vous transmettre des avis de recouvrement, au
20 besoin, dans... Ça, c'est un portail qui est
21 sécurisé. Donc, là il n'y a pas de souci pour notre
22 obligation de protéger les renseignements
23 personnels. C'est comme ça qu'on s'y prend.

24 Par contre, on ne peut pas empêcher un coeur
25 d'aimer, ça fait qu'on ne peut pas vous empêcher de

1 nous envoyer des renseignements personnels par
2 courriel non plus. Mais on... si vous allez lire les
3 Conditions d'utilisation du site Web d'Hydro-Québec,
4 qui sont en ligne, on suggère à la clientèle de ne
5 pas procéder de cette manière-là et d'utiliser les
6 moyens sécurisés pour communiquer avec nous. Il y en
7 a.

8 Et c'est vraiment propre aux organismes
9 publics, hein, ce n'est pas... je ne connais pas du
10 tout, en fait... bien, pas du tout! Moins bien la
11 loi sur le secteur privé mais ils ne sont pas
12 assujettis aux mêmes obligations que nous. Nous,
13 c'est vraiment... la façon dont je le perçois, là,
14 tu sais, protection de la personne, il faut qu'on
15 l'aide à se protéger elle-même contre d'éventuels,
16 dans le fond, bris de confidentialité, là, si on
17 veut. Donc, c'est un peu ça.

18 Ça fait que ce qu'on transmet aux clients
19 par courriel, parce qu'on en transmet, de
20 l'information, aux clients par courriel, par exemple
21 vous avez l'Infolettre, vous allez avoir
22 l'information sommaire sur votre facture, ce sont
23 des renseignements personnels non sensibles. Puis,
24 par exemple, si vous avez un avis d'interruption, on
25 va vous dire : « Un important document a été déposé

1 dans votre espace sécurisé. » Ça, vous allez
2 recevoir cet avis-là par courriel mais vous n'allez
3 pas savoir le contenu de l'avis par courriel. C'est
4 cette fine nuance là qui s'effectue.

5 Mais c'est... je suis à la même place que
6 vous, là, c'est très compliqué de concilier tout ça
7 en deux mille dix-huit (2018), disons.

8 Q. **[247]** Oui. D'autant plus que, nous autres, ici, à la
9 Régie, je pense qu'on envoie tout par courriel,
10 exactement, dans le cas de plaintes. Il y a une
11 plainte qui a été déposée puis on reçoit des
12 documents de la part des procureurs, et caetera.
13 Mais, à tout événement, je vais y réfléchir.

14 La seconde question, l'accusé de
15 réception...

16 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

17 R. Maître Turmel.

18 Q. **[248]** Oui?

19 R. Rassurez-vous, il n'y a pas d'avis d'interruption
20 qui vous ont été envoyés par courriel, là.

21 Q. **[249]** Je vais vérifier...

22 R. Ce n'était qu'un exemple.

23 Q. **[250]** Je vais vérifier mon courriel. C'est bon. Puis
24 il y a toujours aussi le problème de changement
25 d'adresse courriel, il y en a qui vivent ça

1 également. L'accusé réception, au niveau de la date.
2 Je reviens sur ce point-là parce que je remarquais
3 que, lorsque Hydro-Québec rend une décision interne
4 suite à une plainte, c'est toujours marqué dans
5 l'objet « Votre plainte du » avec une date. Et là je
6 me disais, pourquoi ça n'apparaît pas dans... le
7 système n'est pas créé comme ça pour l'accusé
8 réception alors qu'il le permet pour la décision?
9 Vous me suivez? La décision rendue par... c'est
10 celle-là que je prends, moi.

11 Puis on a souvent, dans le cadre de
12 plaintes, des difficultés avec les dates. Parce
13 qu'il y a plusieurs dates, hein. Le citoyen, le
14 plaignant voit une date, il va marquer le huit (8)
15 juin mais, dans les faits, il l'a envoyée par
16 courriel le quatorze (14) juin, des fois. Vous la
17 recevez une autre date mais c'est marqué, sur le
18 bordereau, « scannée le ». Je vois ça souvent aussi,
19 sur le côté gauche. Et là il y a l'accusé réception
20 puis il y a celui de la Régie, qui confirme aussi
21 l'accusé réception. Je me disais, il n'y a pas un
22 moyen simple... comme dans votre décision, vous
23 marquez « Votre plainte du ». Dans l'accusé
24 réception, ça ne peut pas être fait comme ça « Votre
25 plainte du »?

1 Mme KIM ROBITAILLE :

2 R. La décision ou la réponse, selon ce qu'on préfère,
3 elle est faite manuellement.

4 Q. **[251]** Ah!

5 R. Tu sais, c'est juste ça la réponse.

6 Q. **[252]** O.K., elle est faite manuellement.

7 R. Hum.

8 Q. **[253]** Bon. Au niveau de... Je ne suis pas chanceux
9 dans mes questions.

10 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

11 R. Moins que maître de Repentigny.

12 Q. **[254]** Oui. La dernière, c'est peut-être un petit peu
13 accessoire mais c'est comme message éditorial sur le
14 contenu de la réponse. Je me rendais compte,
15 parfois, que ça va être indiqué « Vous n'êtes pas
16 satisfait »... mais pas parfois, vous avez
17 l'obligation de l'indiquer. « Vous n'êtes pas
18 satisfait, adressez-vous à la Régie », le citoyen ou
19 le plaignant s'adresse à la Régie et, rendu à la
20 Régie, bien, vous dites que c'est hors délai, la
21 Régie n'a pas compétence.

22 Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu, parfois,
23 de l'indiquer dans votre réponse, dans votre
24 décision, « Vous avez un recours à la Régie,
25 toutefois nous plaiderons que nous allons soulever

1 un moyen préliminaire, style compétence ou hors
2 délai », quelque chose du genre? Vous me suivez?
3 Parce que ça fait drôle pour le citoyen. Ou gardez
4 ça en argumentation peut-être, là. Je vous prends
5 sur le fait. Puis même chose sur le dernier point.
6 (12 h 17)

7 R. C'est pas que c'est impossible puis effectivement
8 maître Turmel... l'autre...

9 Q. **[255]** Oui, oui.

10 R. Pourra revenir en... en argumentation.

11 Q. **[256]** Vous parlez de maître André Turmel?

12 R. Non, bien s'il le souhaite, mais non Simon Turmel
13 d'Hydro-Québec. Mais... mais c'est quand même des
14 questions d'application de la Loi sur la Régie de
15 l'énergie. Pour bien les appliquer puis pas, encore
16 là, donner des faux...

17 Q. **[257]** Oui.

18 R. ... signaux aux clients, on va avoir l'impression
19 qu'on ne répond pas ou qu'on les prive d'un recours,
20 vous voyez un peu l'effet que ça pourrait avoir.

21 Q. **[258]** Sans enlever la possibilité d'aller à la
22 Régie.

23 R. Exact, mais...

24 Q. **[259]** Les deux peuvent-ils se combiner?

25 R. Pour faire ça, ça veut dire de bien former tout

1 l'ensemble des personnes évidemment qui répondent
2 aux plaintes, pour qu'elles comprennent très bien
3 ces notions-là. Ça fait que c'est... c'est pas
4 impossible, mais c'est un bon défi.

5 Q. **[260]** O.K.

6 M. STEVE POTVIN :

7 R. Parce que sur les quatre-vingt-cinq (85) plaintes
8 qui ont été portées en appel à la Régie en deux
9 mille dix-sept (2017), il y a plusieurs centaines de
10 lettres qui ont été envoyées quand même, là, donnant
11 droit de recours.

12 Q. **[261]** Oui.

13 R. Ça fait qu'il faut... il faut ajuster.

14 Q. **[262]** Souvent ça peut désamorcer, je dirais,
15 l'ouverture d'un dossier. Dans le sens que si vous
16 indiquez dans la... si vous indiquez : vous avez un
17 recours à la Régie puis il arrive ici, puis là vous
18 plaidez tout de suite : il n'a pas le droit, ça fait
19 un petit peu paradoxal. Et deuxième chose, si le
20 citoyen s'aperçoit ou le client s'aperçoit que
21 c'était un an, puis il le voit tout de suite, ça
22 peut... il est possible que ça désamorce tout ça.
23 Même chose au niveau de la compétence, c'est indiqué
24 : « Vous avez un recours à la Régie, toutefois nous
25 vous soulevons qu'il a déjà été décidé qu'en matière

1 de dommages... » Ou, si c'est une question de
2 plainte par rapport au comportement d'un citoyen ou
3 pas d'un citoyen, mais d'un représentant de l'Hydro.
4 Je le soulève comme ça, mais vous le plaidez.

5 Et même chose aussi sur... je vais laisser
6 celle-là, mais je vais revenir sur la question
7 verbale de la réponse... de la décision... pardon,
8 la plainte verbale. J'ai cru constater, lorsqu'on
9 traite les plaintes, que c'est très bien consigné
10 dans le système informatique, chacune des... chacun
11 des appels que le service à la clientèle a reçus,
12 avec le contenu de la plainte. Le représentant
13 d'Hydro-Québec indique « madame ou monsieur a appelé
14 telle date, telle heure et voici ce qu'il soulève ».
15 Est-ce que c'est pas une plainte écrite? Est-ce que
16 c'est pas l'assistance d'Hydro-Québec?

17 Et je fais encore une référence avec
18 ailleurs, lorsque j'appelle ils ne me disent pas :
19 oui, j'ai reçu votre plainte, mais écoutez, rappelez
20 ou réécrivez à quelqu'un d'autre. C'est pas un petit
21 peu lourd comme système? Est-ce que les autres
22 organismes ne font-ils pas ça, d'accepter une
23 plainte verbale, laquelle est déjà consignée dans
24 votre système informatique depuis plusieurs années
25 et laquelle pourrait être raffinée en discutant avec

1 le plaignant, qui n'a pas toujours... Vous dites que
2 ça peut démontrer son sérieux qu'il écrive la
3 plainte, mais aussi ça peut être une désincitation de
4 poursuivre en disant : écoute, c'est pour huit et
5 quarante-neuf (8,49 \$), est-ce que je vais
6 recommencer à faire un écrit? Alors qu'il y a peut-
7 être un droit important.

8 Donc si vous la consignez déjà et si vous
9 assistez, vous avez l'obligation de l'assister,
10 c'est quoi le fait de peser sur : transmettre au
11 Service de la plainte. Et là, l'accusé réception
12 part. Avant de transmettre vous dites : j'ai bien
13 compris votre plainte, c'est que vous dites que vous
14 avez payé trop, puis pourtant c'est la même
15 température que l'an passé. C'est beau, on a pris
16 note, vous allez avoir un accusé de réception. Au
17 lieu de faire une troisième étape. Question. Ils le
18 consignent déjà, en passant.

19 Me FRANÇOIS G. HÉBERT :

20 R. Ils le consignent déjà, soit, c'est vrai, mais
21 certains pourraient contester la façon dont il l'a
22 consigné. C'est un représentant d'Hydro. On continue
23 de croire qu'il est important, pour bien initier une
24 plainte, comme on est dans un processus qui est
25 quasi judiciaire, de le faire par écrit. On en est

1 convaincu, je pense que ça vient structurer la
2 plainte, ça vient démontrer le sérieux encore une
3 fois, sans me répéter, ce que je viens de faire,
4 mais on considère que c'est important de... de
5 recevoir ça par écrit, Maître Turmel. Mais on va
6 tout faire pour éviter qu'une plainte soit faite,
7 comme mes collègues l'ont mentionné.

8 Q. **[263]** Merci, je n'ai pas d'autres questions.

9 (12 h 22)

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Q. **[264]** Merci, Maître Turmel, de la Régie. Ce ne sera
12 pas très long. Je voulais juste clarifier un aspect
13 pour ce qui est de l'appel au Distributeur ou de
14 l'appel à la Régie. Une personne qui porte plainte,
15 un client qui porte plainte et sa plainte porte sur
16 l'application d'un tarif ou d'une condition de
17 service, la plainte est traitée, vous l'informez
18 qu'il a un droit de recours à la Régie, le cas
19 échéant, s'il n'est pas satisfait de votre décision.
20 Mais comme tout citoyen, on peut choisir d'utiliser
21 les recours officiels ou de tenter de négocier à
22 nouveau avec l'entreprise avec laquelle on fait
23 affaire pour obtenir un règlement plus satisfaisant.

24 Donc, le droit d'exercer un recours à la
25 Régie c'est pas une obligation. Puis là, j'étais pas

1 certaine d'avoir bien saisi tantôt. Si moi, comme
2 cliente, je suis insatisfaite de la décision rendue
3 par le service des plaintes mais que ça me tente pas
4 d'aller à la Régie parce que c'est pas
5 nécessairement une partie de plaisir porter plainte
6 à la Régie - ça dépend si c'est maître Turmel qui
7 est le régisseur - et que je préfère, moi, franchir
8 une autre étape et adresser ma plainte à la vice-
9 présidente parce que, ou au vice-président, parce
10 que... Ça sera pas impossible, vous allez pas me
11 dire « Non, non, non, vous avez un recours à la
12 Régie, oubliez ça »?

13 Mme KIM ROBITAILLE :

14 R. Non, non, ça sera pas impossible.

15 Q. **[265]** O.K.

16 R. Rassurez-vous.

17 Q. **[266]** Je voulais juste être certaine.

18 R. Ça arrive même.

19 M. STEVE POTVIN :

20 R. Ce qui est important de savoir aussi, puis on l'a
21 peut-être pas dit précédemment, c'est qu'à
22 l'interne, lorsqu'un agent traite une plainte
23 première instance, s'il a moindrement le doute que
24 le client demeure insatisfait et qu'il risque de
25 porter sa plainte en appel, soit à la Régie ou soit

1 au Distributeur, on a un mécanisme qui est en place,
2 avec un principe de mentorat, pour que l'agent
3 puisse consulter les conseillers de plainte en appel
4 qui viennent ici pour s'assurer « Bon, bien voici la
5 situation au dossier. Le client réclame un montant,
6 trouve qu'il est surfacturé, trouve que... » bon,
7 peu importe, peu importe ce qui est arrivé dans son
8 dossier « ... puis j'ai pas l'impression qu'il est
9 totalement satisfait puis il s'est passé certains
10 événements dans son parcours avec Hydro-Québec. Ça
11 fait qu'est-ce qu'il y a moyen d'arriver à un
12 arrangement? »

13 Puis à ce moment-là, il y a une consultation
14 qui est faite avec les experts, les experts des
15 conditions de service puis souvent on appelle Kim,
16 et cetera. Puis à ce moment-là, il y a une décision
17 qui est prise en fonction du parcours client puis en
18 fonction à ce que tout le monde soit gagnant dans la
19 transaction.

20 Q. **[267]** Parfait. Je ne m'étendrai pas trop longtemps
21 sur la question de la compétence de la Régie et
22 comment éviter les frustrations qui peuvent se vivre
23 que maître Turmel de la Régie a bien exprimées.
24 C'est que vous dites « Allez à la Régie » puis une
25 semaine après vous dites « Vous avez pas le droit

1 d'aller à la Régie parce qu'elle n'a pas
2 compétence ».

3 Ça fait qu'on va être bien contents de vous
4 entendre là-dessus pour tenter de voir comment on
5 peut éviter ça parce que la question de la
6 compétence de la Régie ça revient un peu aux
7 questions que maître de Repentigny a posées. De dire
8 que la Régie a pas compétence est en soi une
9 question qui peut être tranchée par la Régie.

10 Ça fait que, des fois, c'est clair que le
11 Distributeur peut tout de suite aviser le client
12 « Bon, vous vous plaignez d'un comportement. » je
13 pense qu'il n'y a pas d'ambiguïté. Mais il y a des
14 zones qui sont plutôt grises puis le droit peut
15 évoluer aussi. Tu sais, c'est pas parce que la Régie
16 a déjà décidé qu'elle n'avait pas compétence une
17 fois qu'elle va décider ça tout le temps. Ça peut
18 évoluer. Juste la question des modalités de
19 paiement, il y a peut-être une petite zone grise, on
20 voit qu'il y a des décisions qui ouvrent la porte.
21 Bref, il y a là un enjeu qui mérite d'être bien
22 encadré.

23 Dernière question, vous avez mentionné que
24 votre souhait serait, dès l'été deux mille dix-huit
25 (2018), d'envoyer un encart qui précise la procédure

1 d'examen des plaintes. Est-ce que c'est ce que j'ai
2 compris?

3 Mme KIM ROBITAILLE :

4 R. Bien, c'est-à-dire que là, ce qui a été pris comme
5 décision, c'est d'envoyer la procédure actuelle.

6 Q. **[268]** O.K. Donc, c'est bon parce que je voulais
7 voir.

8 R. Parce que...

9 Q. **[269]** Ça veut dire une décision rapide de notre
10 part.

11 R. Non, non, c'est ça mais... Non, non, de toute façon
12 même de notre côté, il faut l'imprimer.

13 Q. **[270]** Oui, oui.

14 R. La mettre en forme, et cetera.

15 Q. **[271]** O.K. C'est bon. Alors sur ce, nous allons
16 prendre notre pause lunch. On vous remercie. Je le
17 sais pas si vous avez un réinterrogatoire?

18 Me SIMON TURMEL :

19 Non, mais je sais que les témoins aimeront pas ça
20 mais peut-être on va attendre le retour du lunch
21 pour les libérer. Après, au retour?

22 LA PRÉSIDENTE :

23 O.K. C'est bon, j'ai pas de problème. O.K.

24 Me SIMON TURMEL :

25 Merci.

1 LA PRÉSIDENTE :
2 Bien, bon lunch, on revient à treize heures trente
3 (13 h 30).
4 SUSPENSION DE L'AUDIENCE
5 REPRISE DE L'AUDIENCE
6 (13 h 34)
7 LA PRÉSIDENTE :
8 Maître Turmel.
9 Me SIMON TURMEL :
10 Oui. Comme c'est une courte audience, on s'arrange
11 pour que les réponses aux engagements viennent...
12 LA PRÉSIDENTE :
13 O.K.
14 Me SIMON TURMEL :
15 ... le plus rapidement possible. Donc, on a des
16 réponses aux engagements 1 et 2, c'est ça, donc les
17 engagements pris par la FCEI. Donc, je n'ai pas
18 le... je ne sais même pas dans quel ordre ils sont,
19 mais on va peut-être commencer par l'engagement qui
20 concernait les décisions de deux mille... d'il y a
21 quelques années, donc Ville de Murdochville et
22 quelques autres villes par rapport à la... au
23 tableau, c'est ça. C'est ça. Voilà! Par rapport au
24 tableau. Donc, je laisse monsieur Potvin...
25

1 M. STEVE POTVIN :

2 R. Je vais y aller.

3 Q. **[272]** Oui. Allez-y.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Q. **[273]** Allez-y.

6 R. Oui. Donc, une réponse assez simple à une question
7 qui nous a semblé complexe. C'est que le tableau
8 dans lequel on cherchait... on cherchait certains
9 issus de plaintes démontre... en fait, expose les
10 plaintes qui ont été soumises à la Régie en deux
11 mille treize (2013), si on fait référence à la
12 ligne, alors que les plaintes qu'on cherchait ont
13 été soumises en deux mille douze (2012), c'est pour
14 ça qu'on ne les voit pas dans le tableau. Donc, on
15 les verrait assurément dans le bilan deux mille
16 douze (2012).

17 Q. **[274]** Excusez, je n'ai pas le tableau sous les yeux,
18 mais on ne parlait pas des décisions qui avaient été
19 rendues par la Régie et les décisions qui
20 accueillent ou rejettent les plaintes?

21 R. Bien, on va regarder le tableau, là, mais c'est
22 les... les sections présentes des plaintes qui ont
23 été soumises à la Régie, donc c'est l'année de la
24 soumission de la plainte à la Régie que ça présente
25 ce tableau-là. Alors, les plaintes qu'on cherchait

1 ont été soumises en deux mille douze (2012), c'est
2 pour cette raison qu'on ne les voit pas dans ce
3 tableau-là. Ce tableau-là ventilait, dans le fond,
4 l'issue de la plainte.

5 Me SIMON TURMEL :

6 Donc, les plaintes suivent l'année, les plaintes
7 suivent l'année où elles ont été déposées. Donc, si
8 la plainte est déposée en deux mille douze (2012),
9 ça va être dans la colonne deux mille douze (2012),
10 même si la décision est rendue.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Même si la décision est rendue en deux mille treize
13 (2013). O.K.

14 Me SIMON TURMEL :

15 C'est ce que je comprends.

16 Mme KIM ROBITAILLE :

17 C'est ça.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 O.K. C'est pas la date de la décision, c'est en
20 fonction de la date de la plainte.

21 M. STEVE POTVIN :

22 O.K.

23 Mme KIM ROBITAILLE :

24 Du dépôt de la plainte.

25

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 Excusez-moi, juste pour qu'on clarifie.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 O.K.

5 Me ANDRÉ TURMEL :

6 Q. [275] Là vous répondez à une... parce qu'il y avait
7 deux tableaux ce matin, le tableau dans la preuve de
8 la FCEI, et je pense que vous venez de référer à ça.
9 Maintenant, si on regarde le tableau dans votre
10 réponse à la question de l'ACEFQ.

11 M. STEVE POTVIN :

12 R. 5.1.

13 Me ANDRÉ TURMEL :

14 Q. [276] 5.1. Est-ce que l'explication vaut également?
15 Juste pour...

16 Mme KIM ROBITAILLE :

17 R. Bien, c'est-à-dire que la méthodologie de la façon
18 dont les tableaux ont été bâtis, ce ne sont pas les
19 mêmes là. Ce que je comprends, c'est que dans la
20 preuve de la FCEI, c'est la FCEI qui a bâti son
21 propre tableau, c'est exact?

22 Q. [277] À partir de vos données. Oui.

23 R. Oui, c'est ça. Donc, si on prend le tableau de la
24 FCEI mettons puis qu'on suppose que, nous, les dates
25 de soumission à la Régie des plaintes, donc ces

1 plaintes-là auraient dû apparaître finalement
2 dans... favorable ou partiellement favorable en deux
3 mille douze (2012). Mais, nous, on ne l'a pas parce
4 qu'on n'a pas la colonne deux mille douze (2012).
5 O.K.

6 Q. **[278]** O.K.

7 R. C'est ça.

8 Me SIMON TURMEL :

9 Il y a un décalage, ça va.

10 Me ANDRÉ TURMEL :

11 Merci.

12 Me SIMON TURMEL :

13 Q. **[279]** Maintenant, nous allons répondre au second
14 engagement qui concerne également la FCEI et qui est
15 en lien avec les questions 3.1 et 3.2 de la demande
16 de renseignements donc HQD-25, Document 2,
17 relativement à la satisfaction de la clientèle
18 affaire, Madame Robitaille.

19 Mme KIM ROBITAILLE :

20 R. Oui. Donc, la demande, c'était de clarifier pourquoi
21 on n'a pas le taux de satisfaction pour la clientèle
22 affaires et qu'on le présente pour la clientèle
23 résidentielle. Donc, ce qu'on a vérifié, c'est qu'on
24 distingue « taux de satisfaction » de « indice de
25 satisfaction de la clientèle » qui est un indice

1 puis, lui, est déposé dans le rapport annuel. Puis
2 la méthodologie, dans le fond, et les références
3 sont fournies aux réponses à 3.2 et 3.3.

4 Le taux qui est présenté à 3.1, c'est un
5 indicateur sur les clients qui se sont déclarés
6 satisfaits ou très satisfaits d'Hydro-Québec qui se
7 fait au moyen d'un sondage mensuel. Mais, cet
8 indicateur-là ne se fait que pour la clientèle
9 résidentielle. Il ne se fait... le sondage ne porte
10 pas pour les autres types de clientèle. Donc, on ne
11 l'a pas en... en taux si on veut là. Ça fait que
12 c'est juste que c'est une question de méthodologie
13 encore là, c'est... Il y a l'indice de satisfaction
14 de la clientèle qui, lui, est l'ISC qui est suivi
15 dans le rapport annuel. Puis il y a par ailleurs un
16 taux conçu de manière plus ponctuelle, mais
17 uniquement pour la clientèle résidentielle au moyen
18 d'un sondage mensuel.

19 (13 h 38)

20 Me SIMON TURMEL :

21 Et ça complète pour la preuve du Distributeur. Donc,
22 je crois que les témoins peuvent être libérés.

23 Merci.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Q. **[280]** En fait, j'aurais peut-être une question. Est-

1 ce qu'il y a une raison pour laquelle vous ne jugez
2 pas opportun de faire un sondage plus ponctuel pour
3 la clientèle affaires?

4 R. Je ne me suis pas en mesure de répondre. J'imagine
5 que c'est dans les indicateurs qu'on pourrait
6 apporter un suivi de façon plus précise mais je ne
7 peux pas vous répondre.

8 Q. **[281]** C'est bon. Alors, écoutez, on vous remercie
9 pour votre témoignage. Vous êtes donc libérés.

10

11 ET LES TÉMOINS NE DISENT RIEN DE PLUS

12

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Nous allons tout de suite passer rapidement à la
15 présentation de la preuve SÉ-AQLPA. Maître Neuman.

16 PREUVE DE SÉ-AQLPA

17 Me DOMINIQUE NEUMAN :

18 Bonjour, Madame la Présidente; bonjour, Messieurs
19 les Régisseurs. Dominique Neuman pour Stratégies
20 énergétiques et l'Association québécoise de lutte
21 contre la pollution atmosphérique. J'en profiterais
22 pour saluer tous les régisseurs mais notamment
23 monsieur François Émond, que c'est la première fois
24 que j'ai le plaisir de rencontrer. Donc, bienvenu à
25 la Régie. Donc, monsieur Jacques Fontaine est notre

1 témoin, il est prêt à être assermenté.

2 L'an deux mille dix-huit (2019), ce sixième (6ième)
3 jour du mois de juin, A COMPARU :

4

5 **JACQUES FONTAINE**, consultant en énergie, ayant une
6 place d'affaires au 10946, avenue de Rome, Montréal-
7 Nord;

8

9 LEQUEL, après avoir fait une affirmation solennelle,
10 dépose et dit :

11

12 INTERROGÉ PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

13 Q. **[282]** Bonjour, Monsieur Fontaine. Je vous
14 demanderais d'abord si vous reconnaissez comme ayant
15 été préparé par vous ou sous votre supervision, en
16 collaboration avec moi parce qu'il y avait des
17 aspects argumentatifs et juridiques, donc le rapport
18 qui porte la cote C-SÉ-AQLPA-0053, SÉ-AQLPA-3,
19 document 1, qui s'intitule « Pour une procédure
20 accélérée d'examen des plaintes en cas de défaut ou
21 refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non
22 communicant ou en cas de retrait par elle d'un tel
23 compteur »?

24 R. Oui, je le reconnais.

25 Q. **[283]** Je vous remercie bien. Alors, je vais

1 commencer par vous demander quel est l'objet
2 principal et la proposition principale contenus à ce
3 mémoire?

4 R. Nos proposons d'ajouter chez Hydro-Québec
5 Distribution une troisième procédure accélérée de
6 traitement de certaines plaintes. Cette troisième
7 procédure accélérée viserait toute plainte relative
8 au défaut ou au refus par Hydro-Québec Distribution
9 d'installer un compteur non communicant ou au
10 retrait par elle d'un tel compteur. C'est là l'objet
11 central de notre mémoire et c'était l'objet central
12 de nos recommandations en séance de travail et aussi
13 de nos positionnements écrits.

14 Nous reconnaissons, bien sûr, que le nouveau
15 délai maximal général de réponse de trente (30)
16 jours aux plaintes des clients constitue une
17 amélioration significative par rapport au délai
18 maximal actuel de soixante (60) jours. Et nous
19 félicitons Hydro-Québec Distribution à ce sujet.

20 Mais il nous semble qu'un tel délai demeure,
21 malgré tout, trop long pour un client qui se plaint
22 qu'Hydro-Québec omettrait ou refuserait d'installer
23 ou retirerait un compteur non communicant auquel ce
24 client pense avoir droit. Il nous semble, en effet,
25 que par définition un client qui, à tort ou à

1 raison, est prêt à payer un supplément que soit
2 installé et utilisé un tel compteur non communicant
3 le fait parce que la chose lui est subjectivement
4 importante.

5 C'est pour les clients qui trouvent de tels
6 compteurs importants que ce service a été institué.
7 Donc, pour de tels clients, par définition, le fait
8 d'avoir à utiliser un compteur communicant pendant
9 un certain temps peut subjectivement leur apparaître
10 comme un problème important. Et, objectivement,
11 l'existence de l'option de compteur non communicant
12 visait à répondre aux attentes de ces clients. C'est
13 pourquoi il nous semble que de tels cas justifient
14 l'institution d'une procédure accélérée de
15 traitement.

16 (13 h 44)

17 Q. **[284]** Je vous remercie, Monsieur Fontaine. Selon
18 cette procédure accélérée, dans quel délai maximal,
19 selon vous HQD devrait-elle traiter les plaintes des
20 clients relatives au défaut ou au refus d'installer
21 un compteur non communicant ou relatives au retrait
22 d'un tel compteur?

23 R. Bien nous suggérons à cet égard un délai de réponse
24 maximal de sept jours par Hydro-Québec Distribution.
25 Ce délai de sept jours est identique à celui qui se

1 retrouve dans une des deux procédures accélérées
2 déjà existantes : celle sur les dépôts. C'est ce que
3 nous avons proposé en séance de travail et dans nos
4 positionnements écrits.

5 Q. **[285]** Et, Monsieur Fontaine, selon vous, cette
6 procédure accéléré... selon cette procédure accélérée,
7 est-ce qu'une plainte relative au défaut ou au refus
8 d'installer un compteur non communicant ou relative
9 au retrait d'un tel compteur devrait toujours être
10 logée par écrit ou est-ce que la procédure devrait
11 aussi permettre une plainte verbale?

12 R. Bien nous croyons que ce type de plainte devrait
13 pouvoir être logée verbalement aussi. Cette
14 possibilité de plainte verbale existe déjà dans le
15 cadre des procédures accélérées des différents
16 distributeurs d'électricité et de gaz en cas
17 d'interruption ou d'avis d'interruption de service.
18 Il y a donc là un précédent. Il nous semble qu'il
19 est important, vu le court délai attendu pour la
20 résolution de la plainte pour non installation ou
21 retrait de compteur non communicant et vu le niveau
22 de célérité requis, de permettre que la plainte
23 puisse être logée verbalement dans le cadre de la
24 procédure accélérée que nous proposons.

25 Q. **[286]** Je vous remercie, Monsieur Fontaine. Dans la

1 procédure accélérée, l'autre, celle sur les
2 interruptions de service, HQD proposait au présent
3 dossier d'écrire quelque chose de nouveau, à savoir
4 que si le client loge sa plainte verbalement, il
5 perdra son droit de porter sa plainte ultérieurement
6 auprès de la Régie. Mais en réponse 4.1 à l'ACEF de
7 Québec, Hydro-Québec a accepté de retirer cette
8 assertion pour cette procédure accélérée. Est-ce que
9 vous pensez qu'une telle assertion devrait se
10 trouver dans la procédure accélérée que vous
11 proposez quant aux plaintes pour non installation ou
12 désinstallation de compteurs non communicants?

13 R. D'après nous, elle ne devrait pas s'y trouver car
14 elle est fausse. Même si Hydro-Québec Distribution
15 l'écrivait dans sa procédure accélérée et même si sa
16 procédure était approuvée par la Régie, l'assertion
17 demeurerait toujours fausse, car comme notre
18 procureur vous l'expliquera, selon la loi, le client
19 continuerait toujours, malgré le caractère verbal de
20 sa plainte initiale, d'avoir le droit de porter par
21 écrit en appel auprès de la Régie la réponse écrite
22 qu'Hydro-Québec Distribution aura émise sur sa
23 plainte. La procédure accélérée ne devrait pas
24 contenir de fausses informations. Il ne faudrait pas
25 qu'un client perde son droit d'appel auprès de la

1 Régie parce qu'il aurait cru, à tort, que ce droit
2 d'appel n'existait plus pour lui.

3 Q. [287] Je vous remercie. Je vais vous demander
4 quelque chose, mais qui a déjà été traité il y a
5 quelques minutes par le procureur de la Régie et sur
6 laquelle nous attendrons une réponse d'Hydro-Québec
7 Distribution peut-être en plaidoirie. Est-ce que
8 vous pensez que dans la procédure accélérée que vous
9 proposez quant aux plaintes pour non- installation
10 ou désinstallation de compteurs non communicants,
11 est-ce qu'il devrait être écrit que l'usage du
12 formulaire de la Régie est obligatoire si le client
13 désire porter sa plainte auprès de la Régie?

14 R. Non. Ici encore, une telle assertion ne devrait pas
15 s'y trouver, car elle est fausse. Même si Hydro-
16 Québec l'écrivait dans sa procédure accélérée et
17 même si cette procédure était approuvée par la
18 Régie, l'assertion demeurerait toujours fausse et
19 comme notre procureur vous l'expliquera, selon la
20 loi et le règlement sur la procédure, il n'est pas
21 nécessaire d'utiliser le formulaire pour porter sa
22 plainte auprès de la Régie. Il suffit de déposer par
23 écrit certaines informations de base. La procédure
24 accélérée ne devrait donc pas contenir de fausses
25 informations à ce sujet.

1 Nous proposons plutôt, dans notre mémoire,
2 que la procédure informe le client de l'existence de
3 ce formulaire de la Régie, mais sans affirmer
4 faussement que celui-ci serait obligatoire. Il ne
5 faudrait pas qu'un client perde ses droits parce
6 qu'il aurait cru, à tort, qu'il lui était impossible
7 de loger sa plainte à la Régie sans ce formulaire ou
8 qu'il n'explique pas complètement sa plainte par
9 écrit au cas où les cases du formulaire seraient
10 inadaptées à son cas particulier.

11 (13 h 49)

12 Q. **[288]** Je vous remercie. Est-ce que vous pensez que
13 la procédure accélérée que vous proposez quant aux
14 plaintes pour non-installation ou désinstallation de
15 compteurs non communicants devrait bien expliquer le
16 droit d'appel du client auprès de la Régie?

17 R. Oui, bien ça nous semble essentiel. Il faut d'une
18 part que le client sache qu'il dispose d'un tel
19 recours. Et donc, comme je viens de l'expliquer, que
20 la procédure ne lui indique pas faussement qu'il a
21 perdu son droit à un tel recours si on lui indique
22 faussement qu'un formulaire soit obligatoire.

23 Mais il faut également que ce client sache à
24 quoi s'attendre devant la Régie et n'entretienne pas
25 de faux espoirs, ce qui pourrait l'empêcher

1 d'accepter des solutions de compromis à l'amiable.
2 Ainsi, nous apprécions qu'Hydro-Québec Distribution,
3 d'avoir amendé sa proposition initiale de manière à
4 retirer le texte ambigu antérieur qui aurait pu
5 laisser croire que le client pouvait loger sa
6 plainte par téléphone auprès de la Régie.

7 Nous félicitons aussi Hydro-Québec
8 d'informer les clients dans sa procédure qu'il
9 existe des frais pour loger une plainte à la Régie
10 et aussi qu'une procédure de médiation - on pourrait
11 dire conciliation comme on l'a suggéré plus tôt - y
12 sera disponible.

13 Tout ceci constituait des recommandations de
14 notre part lors de la séance de travail et de nos
15 positionnements. Mais nous suggérons aussi, dans la
16 procédure accélérée que nous proposons, d'informer
17 le client que la Régie peut refuser ou cesser
18 d'examiner une plainte qui lui apparaîtrait frivole
19 ou si plus d'un an se serait écoulé depuis les faits
20 à son origine, sauf si la Régie accepte
21 exceptionnellement d'examiner une telle plainte.

22 Nous soumettons respectueusement que cette
23 présente proposition permettrait aussi de mieux
24 respecter l'esprit de l'obligation d'information du
25 Distributeur, tel qu'énoncé à l'article 94, deuxième

1 phrase de la Loi comme le précise notre mémoire
2 rédigé conjointement avec le procureur.

3 Q. **[289]** Je vous remercie. Que recommandez-vous par
4 rapport au réexamen par Hydro-Québec Distribution
5 elle-même de sa décision sur la plainte.

6 R. Bien, nous croyons que le droit de réexamen par
7 Hydro-Québec Distribution de sa décision sur la
8 plainte existe déjà dans la Loi et peut être exercé
9 à tout moment, tant que la Régie n'a pas rendu de
10 décision sur cette plainte, comme notre mémoire
11 rédigé conjointement avec notre procureur
12 l'explique.

13 Il est donc souhaitable, par souci de
14 transparence, dans la nouvelle procédure accélérée
15 que nous proposons quant aux plaintes pour non-
16 installation ou désinstallation de compteurs non
17 communicants, de mentionner la possibilité pour le
18 client de faire réexaminer par Hydro-Québec
19 Distribution la décision sur sa plainte, qu'il y ait
20 eu ou non exercice d'un droit d'appel auprès de la
21 Régie.

22 Cependant, le texte devrait éviter toute
23 confusion en laissant entendre que le client aurait
24 l'obligation de demander un tel réexamen interne
25 avant d'exercer son droit d'appel auprès de la

1 Régie. D'ailleurs, c'est ce qui ressort en effet de
2 la décision D-98-16 de la Régie que nous citons
3 longuement dans notre mémoire rédigé conjointement
4 avec le procureur, comme j'ai déjà mentionné.

5 En page 26 de notre mémoire, nous avons
6 proposé le texte d'un paragraphe à ajouter à ce
7 sujet à la fin de la procédure accélérée que nous
8 proposons quant aux plaintes pour non-installation
9 ou désinstallation de compteurs non communicants.
10 Bien, je ne vous lirai pas le texte proposé.

11 Q. **[290]** Je vous remercie. Est-ce que vous pensez que
12 la procédure accélérée que vous proposez quant aux
13 plaintes pour non-installation ou désinstallation de
14 compteurs non communicants devrait prévoir la
15 possibilité pour Hydro-Québec ou la Régie de prendre
16 une mesure provisoire tant qu'une décision finale
17 n'aura pas été rendue sur la plainte du client, et
18 ceci dans le contexte où ce sont des plaintes
19 justement sur l'installation ou la désinstallation
20 d'un compteur?

21 (13 h 54)

22 R. Oui. Selon notre procureur, cette possibilité existe
23 déjà, tant de la part d'Hydro-Québec ou que de la
24 Régie. On pense, évidemment au cas, où, pendant la
25 durée de l'examen de la plainte, Hydro-Québec

1 Distribution s'abstiendrait de retirer un compteur
2 non communicant déjà installé, voire même, en
3 installerait un provisoirement, où la Régie de
4 l'énergie coordonnerait l'une ou l'autre de ces
5 mesures, de ces mêmes mesures provisoires. Hydro-
6 Québec Distribution indique elle-même au présent
7 dossier qu'en pratique, elle s'abstiendra
8 généralement de désinstaller un compteur non
9 communicant si une plainte est logée. Nous le
10 citons, à ce sujet, dans notre mémoire. Mais il est
11 souhaitable de spécifier aussi par écrit, dans la
12 procédure, cette possibilité de mesure provisoire,
13 ceci afin que le client le sache et ne soit pas
14 dépourvu de toute possibilité, même de demander une
15 telle mesure provisoire pendant la durée de l'examen
16 de sa plainte. Il reviendra, évidemment, au service
17 des plaintes d'Hydro-Québec, ou, selon le cas, à la
18 Régie de l'énergie, d'exercer leur discrétion et de
19 déterminer si une mesure provisoire mérite ou non
20 d'être accordée.

21 Q. **[291]** Et finalement, ma dernière question, Monsieur
22 Fontaine, est-ce que vous avez une recommandation
23 quant à la diffusion auprès de la clientèle de la
24 nouvelle procédure accélérée que vous proposez quant
25 aux plaintes pour non-installation ou

1 désinstallation de compteurs non communicants?

2 R. Bien, nous invitons la Régie de l'énergie à requérir
3 d'Hydro-Québec Distribution que la procédure
4 accélérée de plaintes relatives aux compteurs non
5 communicants que nous proposons soit également
6 insérée en annexe de ces conditions de service
7 d'électricité qui sont diffusées auprès de la
8 clientèle. Ici, encore, c'est ce que nous avons
9 proposé en séance de travail et dans nos
10 positionnements écrits.

11 Q. **[292]** Alors, je vous remercie beaucoup, Monsieur
12 Fontaine. Monsieur Fontaine est disponible pour
13 répondre à d'autres questions.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Merci, Maître Neuman. Est-ce qu'il y a des
16 intervenants qui aimeraient contre-interroger le
17 témoin de SÉ-AQLPA? Non? Maître Turmel?

18 Me SIMON TURMEL :

19 Aucune question, merci.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Aucune question? Pas de questions? Simon Turmel pour
22 la Régie.

23 INTERROGÉ PAR LA FORMATION

24 Me SIMON TURMEL, régisseur :

25 J'étais en train de la préparer, mais là, j'espérais

1 que quelqu'un pose une question.

2 Q. **[293]** Dites-moi, c'est une mesure accélérée. La
3 mesure accélérée que vous proposez, j'ai compris de
4 l'intention du Distributeur, dans sa preuve, que
5 tout le monde devrait avoir accès au régime général
6 de traitement de plaintes, mais il peut y avoir un
7 cas... bien il y en a deux, en fait, mais il y a un
8 cas particulier, c'est lorsque c'est très grave,
9 interruption de service, par exemple. Et en quoi la
10 question du compteur, du retrait d'un compteur peut
11 être plus grave que les autres situations régulières
12 qu'on voit, style, je vais donner comme exemple
13 quelqu'un qui se plaint ou qui refuse qu'on coupe
14 ses arbres parce qu'il y a des fils qui sont à
15 proximité, ou quelqu'un qui constate une grosse
16 erreur de facturation qui est majeure, pourquoi la
17 question du compteur non communicant devrait passer?
18 Si on donne une mesure exceptionnelle pour la
19 situation que vous suggérez, pourquoi pas pour les
20 autres situations qui sont...? Comprenez-vous?
21 D'autant plus que le délai est réduit à trente (30)
22 et que j'ai entendu ce matin que ça se peut que ça
23 soit encore plus bref. Est-ce que...?

24 R. Oui. Bien nous pensons que, puisque la procédure
25 pour les compteurs non communicants existe et que

1 les gens qui y tiennent sont prêts à aller loin pour
2 la soutenir, nous pensons qu'elle mérite une mesure
3 exceptionnelle. Je ne vous dis pas qu'il n'y a pas
4 d'autres cas qui seraient aussi envisagés qui sont
5 comme ça, mais quand il s'agit d'argent, ce qui joue
6 dans l'argent, habituellement, là, à part des
7 interruptions, c'est les taux d'intérêts. Alors là,
8 on peut dire : « Bon, bien l'intérêt on va le
9 suspendre ou on va le reporter ou... » ou je ne le
10 sais pas. Les mesures de saisie, on va les... puis
11 les mesures d'interruption on va les retarder.
12 Alors, je trouve qu'il y a quand même une différence
13 avec ça. Il peut y avoir d'autres cas, là, c'est...
14 je ne sais pas, moi, si quelque chose tombe ou le
15 poteau est tombé dans ma cour, bien je ne sais pas
16 si c'est une condition de service, mais je vais
17 penser que c'est bien important de le réparer. En
18 général, Hydro-Québec prend ça au sérieux.

19 Q. **[294]** Oui. Merci.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Q. **[295]** Merci, Monsieur Fontaine.

22 (13 h 59)

23 LA PRÉSIDENTE :

24 La formation n'aura pas d'autres questions. Maître
25 Neuman, vous n'avez pas de réinterrogatoire?

1 Me DOMINIQUE NEUMAN :

2 Non, je n'ai pas de réinterrogatoire. Je vous
3 remercie beaucoup.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Parfait. Merci pour votre témoignage. Vous êtes donc
6 libéré. Maître Neuman, vous allez pouvoir partir.

7 Me DOMINIQUE NEUMAN :

8 Merci beaucoup pour votre accommodement. Merci.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 C'est bon. À demain. Alors, nous allons poursuivre
11 avec la preuve de la FCEI. On comprend que l'ACEF de
12 Québec va passer à la toute fin. C'est ce qu'on m'a
13 informée. Excellent!

14

15 PREUVE DE LA FCEI

16

17 Me ANDRÉ TURMEL :

18 Bonjour aux régisseurs à nouveau. Pendant qu'on
19 s'installe, nous aurons besoin de l'écran pour
20 projeter la présentation de monsieur Minville dans
21 un premier temps. Je vous ai également remis donc
22 copie papier de la présentation PowerPoint de
23 monsieur Minville que nous allons coter dans
24 quelques minutes, mais qui, à moins de surprise,
25 devrait être cotée sous la rubrique C-FCEI-0040.

1 Donc si on peut procéder à l'assermentation de
2 monsieur Minville. Donc, la présentation PowerPoint,
3 nous pourrons la coter...

4 LA GREFFIÈRE :

5 C-FCEI-0040.

6

7 C-FCEI-0040 : Présentation PowerPoint de FCEI

8

9 Me ANDRÉ TURMEL :

10 Nous allons procéder à son assermentation.

11

12 L'AN DEUX MILLE DIX-HUIT (2018), ce sixième (6e)

13 jour du mois de juin, A COMPARU :

14

15 GUY MINVILLE, comptable agréé, ayant une place
16 d'affaires au 11, rue des Cormorans, Gaspé (Québec);

17

18 LEQUEL, après avoir fait une affirmation solennelle,
19 dépose et dit :

20

21 INTERROGÉ PAR Me ANDRÉ TURMEL :

22 Merci beaucoup, Madame la greffière.

23 Q. **[296]** Bonjour, Monsieur Minville.

24 R. Bonjour.

25 Q. **[297]** Alors, dans un premier temps, nous allons

1 simplement identifier les pièces sur lesquelles vous
2 avez contribué. Est-ce que je comprends que vous
3 avez participé à la rédaction, à la préparation de
4 la preuve principale de la FCEI ainsi que de la
5 présentation PowerPoint cotées sous C-FCEI-37 et 40?

6 R. C'est exact.

7 Q. **[298]** Est-ce que ces documents représentent bien la
8 position de la FCEI?

9 R. En effet.

10 Q. **[299]** Est-ce que vous les adoptez pour valoir comme
11 votre témoignage en l'instance?

12 R. Oui, je les adopte.

13 Q. **[300]** Parfait. Donc, à moins qu'il n'y ait des
14 corrections à la preuve ou tout ça, vous pouvez
15 commencer votre présentation.

16 R. C'est bien. Merci. D'entrée de jeu, bonjour tout le
17 monde. Bonjour aux membres de la Régie ainsi qu'à
18 toute l'audience. Au niveau de la présentation de la
19 preuve, j'ai fait un petit plan, les objectifs de la
20 présentation. On va revenir rapidement sur les
21 principaux éléments. On va commenter davantage
22 certaines parties de la preuve, puis aussi en tenant
23 compte des réponses qu'on a eues ce matin. Et puis
24 on va démontrer davantage certains constats qu'on
25 réalise dans la preuve à l'aide de cas actuels,

1 présents, d'un cheminement de différents dossiers.
2 Le but n'est vraiment pas d'aller sur le fond de ces
3 dossiers-là, mais peut-être montrer, là, au niveau
4 du terrain comment on voit ça. Puis une petite mise
5 en garde que ce n'est pas... la présentation n'est
6 pas un résumé de toute la preuve. Ça fait qu'il y a
7 des éléments qu'on saute, bien sûr.

8 Un petit contexte pour commencer,
9 rapidement, là, je ne l'avais pas mis dans l'ordre
10 du jour, mais rapidement peut-être définir dans le
11 champ d'action c'est quoi la pratique de notre firme
12 pour vous mettre en tête qui on représente, mes
13 expériences. Bien sûr, je représente la FCEI. Et
14 puis je suis recruté parce que l'essentiel de mes
15 clients se situe dans le secteur commercial et
16 affaires.

17 (14 h 04)

18 Je vais utiliser peut-être l'ancien terme,
19 des fois, le CII. Ça va peut-être un peu plus vite.
20 Et puis c'est exactement la clientèle de la FCEI. Et
21 puis, nous autres, on travaille depuis, si on prend
22 l'expérience cumulée, près de cinquante (50) ans
23 dans le domaine des tarifs et des conditions de
24 fournitures. Moi personnellement, vingt-cinq (25)
25 ans. Et puis au niveau de notre clientèle, on

1 représente, on a sous notre gestion peut-être de
2 sept cent cinquante (750) à mille (1000) comptes par
3 année, des comptes ou je dirais plutôt des
4 abonnements, c'est pas... le compteur, si on veut.
5 Et puis c'est généralement les mêmes depuis en
6 moyenne, là, quinze (15) à vingt-cinq (25) ans.

7 Je désire amener ça, mettre ça en contexte.
8 Notre business, c'est pas de travailler uniquement
9 en tarification d'Hydro-Québec. On n'est pas à la
10 recherche de cas, de cas des gens qui ont des
11 problématiques avec Hydro. Nous, on gère des clients
12 qui sont annuels puis c'est nos clients depuis
13 vingt... il y en a que c'est vingt-cinq (25) ans.
14 Puis quand les situations avec Hydro-Québec se
15 présentent on les accompagne puis on s'occupe de
16 cette partie-là, là, par notre expertise. Ça fait
17 que c'est important que je mette ça en contexte, là,
18 pour... Quand je sors des cas où je dis que c'est
19 une situation qu'on voit, bien c'est relatif à notre
20 bassin de compteurs.

21 Aussi pour mettre en contexte rapidement, le
22 cadre de la demande du Distributeur, bien comme on a
23 vu, c'est une procédure en trois étapes et puis on
24 parle de procédures des plaintes, mais on voyait,
25 tout au long de la cause, que le service à la

1 clientèle se trouvait un peu inclus dans la
2 procédure parce que c'est très important, c'est ce
3 qui est vraiment en amont de ce qui va découler si
4 jamais la situation vient plus difficile.

5 Et puis on tenait, là, dans la preuve, on
6 revient souvent sur le service à la clientèle ou des
7 indicateurs qui sont déjà évalués dans d'autres
8 causes, là. Je pense, c'est dans la cause tarifaire
9 au niveau du rapport annuel, mais c'est important de
10 revenir un petit peu là-dedans parce que c'est...
11 c'est une... la preuve du Distributeur, comme on a
12 vu, est beaucoup basée sur le taux de satisfaction
13 de la clientèle. On a questionné ce matin et puis
14 c'est un petit peu ça, là, si on veut, la grosse
15 explication pour dire « il n'y en a pas de problème,
16 ça va bien ». Ça fait que, nous autres, on a fouillé
17 un petit peu plus pour relativiser tout ça.

18 Aussi, bien, vu que cette preuve, on sait
19 que ces éléments-là, là, il y a eu beaucoup de
20 changements dans le contexte. Ça fait que c'est venu
21 affecter l'évolution des taux de satisfaction puis
22 tout ça. Puis il y a des facteurs externes aussi. Ça
23 fait que c'est important, là, pour avoir un état de
24 situation au niveau du service, bien, regarder...
25 regarder un petit peu plus.

1 Puis nous autres aussi on a... c'est sûr, on
2 représente la FCEI. Cette portion, la portion du...
3 le service qui est attribué à notre clientèle, bien
4 dans la preuve, comme on a questionné ce matin, là,
5 les... bien, pas les indicateurs, mais le taux de
6 satisfaction, on n'a pas été en mesure de le savoir.
7 Et en plus, comme j'ai démontré dans la preuve,
8 c'est la portion de clientèle au niveau des
9 indicateurs qui score le moins, si on veut, là, qui
10 a le moins haut indice de satisfaction. Puis
11 également c'est la clientèle qui a un ratio de
12 plaintes par cent mille (100 000) habitants, cent
13 mille (100 000) abonnements, le plus élevé.

14 Au niveau du service à la clientèle, il y a
15 des éléments que j'aimerais revenir un peu plus.
16 C'est... j'avais une petite remarque préliminaire
17 que j'avais écrite vite.

18 T'sais, on fait une admission dans la
19 preuve, puis c'est important que je le dise. On
20 constate des améliorations, on le vit, on le voit.
21 Ça va dans le bon sens, on a des « success story »
22 avec les gens de vos équipes à certains niveaux. Une
23 bonne amélioration, mais on identifie peut-être
24 certains processus ou certaines portions de la
25 clientèle qui est peut-être un petit peu... qui est

1 moins bien, assurément moins bien desservie. Et puis
2 on tenait important, là, de le souligner à la Régie
3 pour s'assurer que les efforts continuent à être mis
4 puis qu'il y ait un contrôle.

5 Et en même temps aussi, t'sais, tantôt je
6 vais montrer des exemples. J'ai été un petit peu
7 serré dans le temps. Il y a des noms de personnes,
8 d'employés d'Hydro comme le nom de mes clients qui
9 vont apparaître. Je pourrais peut-être les hachurer
10 plus tard pour les inclure lorsqu'on va les déposer,
11 mais il n'y a vraiment rien contre des individus ou
12 quoi que ce soit, ce n'est pas... je ne voudrais
13 vraiment pas que ce soit interprété comme ça.

14 (14 h 09)

15 Bon, c'est ça, en gros, là, la structure
16 puis les ressources affectées à la clientèle, bien,
17 on n'a pas déposé de preuve comme telle sur les
18 effectifs dans le cours des années, là, mais, ça, on
19 le voit, là. Je vais dire, il y a eu des années de
20 coupure. Nous autres, on l'a vécu dans les régions.
21 On a vu des représentants commerciaux, par exemple,
22 à Gaspé, il y en avait quatre puis à un moment donné
23 c'est venu à un puis à un moment donné c'est venu à
24 zéro, il était à Rimouski, puis à un moment donné, à
25 Rimouski, c'était zéro, c'était à Québec. Ça fait

1 que cette catégorie d'employés là, qui desservaient
2 notre clientèle, bien, elle s'est beaucoup réduite.

3 Ça fait que le nombre de clients qui
4 s'occupaient, il a diminué également. Et puis ces
5 gens-là, bien, aujourd'hui, il n'y en a pas
6 beaucoup, ils ont des grands territoires. Et puis
7 notre clientèle est tombée un petit peu, là, avec
8 une réduction significative, là, du support
9 qu'Hydro-Québec leur donnait au niveau de la gestion
10 de leur compte.

11 Il y a des critères à Hydro, là, je ne suis
12 pas spécialiste des critères, mais ça prend des
13 abonnements en haut de cent mille dollars
14 (100 000 \$) ou une combinaison pour cinq cent mille
15 (500 000). Ça fait que, tout ça, moi, j'ai des
16 clients, là, qui sont à quatre-vingt-dix-neuf mille
17 (99 000), j'en ai qui ont plusieurs abonnements, qui
18 sont à trois cent cinquante mille (350 000) par
19 année, c'est significatif pour eux, mais ils n'ont
20 pas un service adapté à leurs besoins. Ils sont au
21 premier niveau de services, comme je l'ai expliqué,
22 là. Il y a un service à la clientèle de base, après
23 ça affaires puis après ça grand compte, mais eux se
24 retrouvent dans la catégorie inférieure, si on veut.

25 Au niveau des ressources humaines. J'en

1 parle, je fais des affirmations, je parle de
2 compétences, expérience, je vais parler peut-être
3 d'expertise reliée à leur travail. On voit des
4 choses. Puis, oui, l'expertise augmente lorsqu'on
5 monte dans notre... dans la structure d'Hydro-Québec
6 au niveau de l'accès, là. Il y a les trois
7 catégories de services mais c'est toujours pour les
8 deux premières catégories, là, un petit peu
9 inférieur à ce qu'on pourrait s'attendre, là,
10 lorsqu'on fait cheminer un dossier. Puis là c'est
11 les cas que je vais vous soumettre. Encore là, ce
12 n'est pas sur le fond mais on va voir un exemple,
13 là, d'une demande qui éprouve des problèmes malgré
14 toute l'anticipation puis toute la bonne volonté
15 qu'on essaie de faire. Et puis qui crée, bien sûr,
16 de l'insatisfaction chez le client. Puis chez ceux
17 aussi qui le représentent parce que c'est beaucoup
18 de temps puis beaucoup d'efforts.

19 Ça fait que je vais avoir un petit exemple
20 sur les ressources humaines. Pour vous montrer...
21 puis il n'y a rien contre les personnes, la personne
22 super de bonne foi. Et puis sa conclusion c'est
23 qu'il n'y a pas de problème puis que c'est correct.
24 Puis là, après échange, il reconnaît qu'il y a un
25 problème et puis là il y a d'autres mesures qui sont

1 prises. Mais tout ça se déroule sur une période de
2 six, sept mois et puis, aujourd'hui, le compteur,
3 ils sont allés le chercher avant-hier, un deuxième
4 compteur qui remplace puis là c'est pour expertise.
5 Puis c'est un cas qu'on trouve relativement simple,
6 un compteur qui n'a pas de remise à zéro et puis...
7 On a des mauvaises informations, tu sais, l'analyse
8 qui est faite, c'est « il n'y a pas de problème, ça
9 va être correct ». Le client normal, il aurait
10 arrêté là puis il passerait à côté... il serait
11 pénalisé tarifairement.

12 Je vais regarder si je peux le grossir un
13 petit peu. Excusez-moi pour les en-têtes, ils ne
14 sont pas masqués. Mais c'est un client affaires, on
15 fait une demande, on signifie, le trente (30)
16 janvier... ici, on est chanceux, on a l'adresse
17 directe du... on a l'adresse directe du représentant
18 attitré.

19 Me SIMON TURMEL :

20 Je dois admettre que j'ai beaucoup de difficulté
21 avec le fait qu'on ait vraiment des informations par
22 rapport à certains employés d'Hydro-Québec, ici,
23 qu'on fasse... je comprends la mise en garde qui a
24 été faite puis on peut peut-être parler du dossier
25 sans voir les adresses courriels, les noms des

1 employés. Là on est sur des cas de l'une, sur des
2 cas d'espèce, sans minimiser l'importance, mais...

3 Me ANDRÉ TURMEL :

4 Regardez, je pense...

5 Me SIMON TURMEL :

6 ... j'ai un petit peu de difficulté avec ça.

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 On peut simplement monter, c'est-à-dire on n'a pas à
9 voir l'adresse. Évidemment, on n'est pas encore en
10 vidéo mais... Je pense que l'objectif, là, c'est
11 vraiment... il n'y a pas de mention de nom à l'écran
12 ni dans les notes sténo puis c'est simplement pour
13 qu'on...

14 Q. **[301]** Monsieur Minville, je vous demanderais
15 d'expliquer...

16 R. C'est ça, rapidement...

17 Q. **[302]** L'objectif, c'est d'expliquer un peu la nature
18 de la plainte sans référence à des cas, à des lieux,
19 qu'on y aille généralement.

20 (14 h 14)

21 R. Oui, c'est ça. C'est un petit peu pour appuyer ce
22 que j'apporte dans la preuve, t'sais, j'affirme des
23 choses, c'est pour vous montrer un cheminement...
24 pas normal, mais certaines problématiques qu'on a.
25 Ici, c'est un cas où il y avait un compteur qui ne

1 communiquait pas, puis il ne lisait pas. Ça fait que
2 je l'ai signifié au délégué commercial, que le
3 client m'a dit. Parce que ça, c'est un nouveau
4 client, en passant. Ça fait que je l'ai signifié le
5 trente (30) janvier, puis je l'informe de possibles
6 conséquences à ne pas avoir de lecture à cause du
7 manque de communication. Et puis en plus c'est un
8 client qui est abonné au programme GDP, là, que vous
9 allez parler dans les prochains mois. Et puis d'où
10 l'importance d'avoir des lectures non seulement aux
11 mois, mais que ce soit toujours en mesure de
12 compiler l'information pour calculer la compensation
13 à la fin.

14 Ça fait que j'informe... je n'ai pas de
15 mandat, dans ce mandat-là, le client, il a essayé au
16 téléphone, mais il n'a pas assez les connaissances
17 pour expliquer la situation. Je lui écris un
18 courriel, mais je n'ai pas de mandat. Entre-temps,
19 ils sont allés changer le compteur quelques jours
20 plus tard, l'hiver a passé vite, on pensait que
21 c'était correct, à un moment donné le client me
22 rappelle un peu plus tard, il me dit : « Non, il
23 dit, j'ai toujours des drôles de factures puis le
24 compteur ne lit pas ». Ça fait que là, je lui
25 demande un mandat, là il va me chercher un mandat,

1 on l'envoie à Hydro. Tout ça pour écrire une demande
2 officielle au représentant affaires, lui disant que
3 je suis mandataire et puis là il faut qu'on discute
4 de ce dossier-là, il y a une problématique.

5 Ça fait que là, ça se passe très bien, il me
6 réfère à un autre délégué, c'est ce que vous allez
7 voir quand vous allez le lire, ça fait que c'est
8 parfait, ça s'est fait rapidement. Entre-temps, bien
9 là le dossier est envoyé puis là je reçois une
10 réponse... une réponse du Service affaires, le
11 nouveau délégué. Premièrement, bien là il me répond,
12 ça a l'air anodin, t'sais, il me répond : « Lecture
13 remise à zéro dans l'en-tête. » Et puis là il
14 m'explique que c'est correct, qu'on... on ne tombera
15 pas sur le fond. Et puis moi, après ça, j'ai le
16 malheur de lui répondre à son message écrit :
17 « Lecture remise à zéro », dont l'objet est ça. Ça
18 fait qu'en envoyant ça à l'adresse affaires,
19 l'adresse générique affaires@hydro, bien là ça tombe
20 dans une boîte commune et puis là l'en-tête ne dit
21 pas grand- chose. Et puis ça vient expliquer des
22 non-réponses puis tout ça.

23 Ça fait que, moi, j'ai attendu... ça m'a
24 comme sorti de l'idée, mais à un moment donné j'ai
25 comme allumé, j'ai dit : ouppelaye! Peut-être qu'il

1 n'a pas eu mon intervention, où là j'avais décrit un
2 petit peu la situation, puis démontrer qu'il allait
3 avoir besoin de correctif dans ce dossier-là. Et
4 puis après ça, on a eu des communications, là, il a
5 très bien collaboré, les échanges, les messages puis
6 tout ça, ça a bien été. Et puis là j'ai renvoyé un
7 complément d'information, puis là aujourd'hui, comme
8 je vous dis, bien là ils sont allés chercher le
9 deuxième compteur et puis on est en analyse. Entre-
10 temps, moi, je lui avais fourni, pour m'assurer
11 qu'il maîtrise bien la demande, j'ai résumé dans un
12 message... bien dans un calcul, puis pour être sûr
13 qu'il fasse le redressement correctement parce qu'il
14 y a pas mal de choses impliquées là-dedans. Et
15 puis... c'est ça, là, c'est un dossier qui est actif
16 puis qui est relativement simple.

17 Et puis en termes d'impact, on voit un
18 calcul là, dix-sept cents dollars (1700 \$), mais ça
19 va augmenter à chaque mois quand ça va passer. Puis
20 le programme GDP, bien là on constate... parce que
21 là j'avais prévu qu'ils n'ont pas été en mesure de
22 déterminer les puissances, ça fait que l'indemnité,
23 on a été chanceux, il y a une période.

24 Q. **[303]** Monsieur Minville, juste pour nous aider, quel
25 est... pour ce premier exemple là, quel est...

1 qu'est-ce que vous souhaitez démontrer? Quel est le
2 message, là? Je comprends qu'il y a des faits, il y
3 a un début, il y a une date, il y a une fin, quelle
4 était juste la problématique et quel est le message
5 que vous voulez passer?

6 R. Bien ce que je voulais démontrer, j'étais au niveau
7 de l'expertise du personnel du niveau... ça, c'est
8 mettons le niveau 2, le niveau de représentant
9 attitré. Mais la personne n'a pas été en mesure de
10 comprendre le dossier de l'absence de remise à zéro
11 au mois de décembre. Quand ils sont venus chercher
12 le compteur au mois de février, bien c'était encore
13 la même demande que décembre, puis pareille. Et puis
14 il disait c'est une... c'est réel, c'est une lecture
15 réelle, mais c'est une lecture réelle d'une
16 puissance qui date. Ça fait que c'est quand même
17 relativement simple et puis tout est expliqué dans
18 le contexte aussi. Et puis c'est de même un petit
19 peu que le dossier... il est toujours en cours et
20 puis... Ah, puis en termes...

21 Q. **[304]** Juste pour comprendre, pour bien qu'on... donc
22 quel est le... donc qu'est-ce que vous tirez de cet
23 exemple?

24 R. Bien on se serait attendu à ce que la problématique
25 soit saisie peut-être un petit peu plus rapidement.

1 Q. **[305]** O.K.

2 R. Et puis une fois qu'elle est saisie, bien là nous on
3 a quand même fait une bonne démonstration, on a
4 calculé des choses, mais encore là... là,
5 présentement, il va aller chercher les compteurs qui
6 sont établis en quelque part, qui sont ôtés de chez
7 le client pour aller voir vraiment c'est quoi la
8 puissance dedans. Puis, t'sais, ce qu'on apporte, on
9 ne veut pas voler Hydro, on ne demande pas à Hydro
10 de pas facturer le client, de le facturer à zéro, on
11 y va avec des puissances qui sont tout à fait
12 raisonnables, mais encore là il y a des délais. Puis
13 pendant ce temps-là, ce client-là est facturé, son
14 aréna est fermé, puis il y a un gros minimum qui est
15 facturé, les factures rentrent. Ça fait que ça,
16 c'est... c'est un petit peu dommage.

17 Q. **[306]** O.K. Si je comprends bien, vous dites : il y a
18 un début, un client indique une lecture qui lui
19 semble erronée. Dans la durée, ça se prolonge.

20 R. Oui.

21 Q. **[307]** Les réponses, j'ai compris, tardent, on n'a
22 pas la période et pendant ce temps-là, ultimement,
23 quoi, est-ce que ça a été corrigé ultimement ou
24 c'est encore...?

25 R. Non, présentement, comme je l'ai dit tantôt, ils

1 évaluent... ils sont en train d'inspecter les
2 compteurs, puis il n'y a pas des gros montants en
3 cause, là, t'sais, c'est peut-être, je ne sais pas,
4 moi, cinq pour cent (5 %) de la facture annuelle,
5 là, répartie sur deux ou trois périodes. C'est
6 pas... c'est pas un enjeu incroyable, là, ou une
7 finesse de la réglementation, là, c'est un cas très,
8 très simple.

9 Q. **[308]** D'accord. Ça fait qu'on peut passer...
10 (14 h 21)

11 R. Moi, ce que je voulais démontrer c'est que c'était
12 une situation, il me semble, qui était quand même
13 relativement pour le niveau de clientèle affaires
14 avec des représentants attitrés qui ont, comme on a
15 entendu dans les rapports ce matin, accès à un
16 support technique de un, même deux niveaux. On
17 aurait aimé ça que ça procède un petit peu plus vite
18 dans ces dossiers-là.

19 Au niveau du processus de communication,
20 j'ai parlé de l'adresse affaires. Là, je l'ai, dans
21 l'exemple type que je viens de vous montrer, on le
22 voyait un petit peu, l'en-tête du message s'il n'y
23 avait pas le numéro d'abonné puis tout ça. J'ai un
24 autre exemple où on voit cette problématique-là
25 puis, en même temps, on va aborder la

1 problématique... pas la problématique mais plutôt la
2 proposition de traitement accéléré pour certaines
3 demandes. C'est justement un cas de ça, mais dans
4 lequel on voit que le processus affaires est pas
5 toujours évident pour cette clientèle-là.

6 Sans tomber encore là dans les noms,
7 pardonnez-moi...

8 Me SIMON TURMEL :

9 Madame la Présidente, je me sens encore dans
10 l'obligation de me lever, d'autant qu'on a des
11 numéros, je veux simplement préciser que le
12 Distributeur n'acquiesce pas, justement, à ce que
13 des informations par rapport à ses clients comme ça
14 soient dévoilées de cette façon-là. Il y a des
15 numéros de compte et autres.

16 Également, j'ai l'impression qu'on est en
17 train de faire, d'examiner des plaintes. On a
18 mentionné un dossier qui est en cours. Là, on est en
19 train d'examiner des dossiers de plainte. Si c'est
20 le cas, bien, à ce moment-là, il faudrait suivre le
21 processus, déposer une plainte. Il faudrait suivre
22 le processus.

23 Mais si on est pour parler de la procédure,
24 donc on est à un niveau un peu plus élevé
25 qu'examiner des cas concrets, d'autant que j'ai

1 compris que ce sont des cas qui semblent être encore
2 en cours, en discussion avec des représentants du
3 Distributeur.

4 Donc, je vais m'objecter. J'ai beaucoup de
5 difficulté, justement, avec la façon dont ça se
6 déroule actuellement.

7 Me ANDRÉ TURMEL :

8 Q. **[309]** Monsieur Minville, vous pouvez fermer le...
9 Vous êtes capable d'illustrer... Je pense qu'on n'a
10 pas besoin... On comprend que vous voulez, à partir
11 de cas réels, je comprends que, non plus, que c'est
12 pas des dossiers qui sont encore en plainte...

13 R. Non, mais le prochain il est réglé.

14 Q. **[310]** Bon.

15 R. Puis il y a un « success story » à la fin...

16 Q. **[311]** Bon, parfait. Bien, regardez...

17 R. ... puis vous ne le saurez pas.

18 Q. **[312]** ... je vous dirais qu'on... on n'en a pas
19 besoin. Vous pouvez le fermer puis revenons à la...
20 Parce que ça va nous...

21 R. On verra à vous le déposer.

22 Q. **[313]** On verra mais ce que je vous suggère c'est
23 peut-être simplement de fermer, revenez au texte du
24 PowerPoint et illustrez-nous le deuxième, dites-nous
25 quel est le message que vous avez pour votre

1 deuxième exemple. Donnez l'exemple de manière
2 générique, générale puis rappelez-nous l'exemple
3 puis on continue, si vous voulez.

4 R. Bon, c'est ça. Bien, probablement que je vais
5 l'aborder ce cas-là parce que c'est un cas,
6 justement, où on demande une proposition accélérée.
7 Je vais y revenir tantôt. Ça, ça fait un petit peu
8 le tour au niveau des services à la clientèle.

9 Au niveau de l'étape du service des
10 plaintes, encore là, on se fie sur notre expérience
11 et puis je tiens à réitérer qu'on n'a pas beaucoup
12 de dossiers. Actuellement, on en a un qui est en
13 cours puis ça fait peut-être un an qu'on n'en a pas
14 eu au service des plaintes. On essaie au maximum de,
15 quand il y a des situations plus difficiles,
16 d'essayer que ça ne se rende pas là parce que c'est
17 sûr que c'est plus de désagréments.

18 Ça fait que ce qu'on peut, c'est basé sur un
19 cas qu'on a actuellement qui est en cours.
20 Actuellement, à l'heure qu'on se parle, j'ai pas
21 fait de coups de téléphone mais hier ça faisait
22 quarante-neuf (49) jours qu'il était reçu au service
23 des plaintes. Je ne veux pas mettre de noms mais je
24 pourrais vous l'envoyer.

25 Et puis on a vécu le cheminement puis c'est

1 tout récent, c'est frais à notre esprit. Le dossier
2 est envoyé, on a eu un accusé réception verbal par
3 téléphone la journée même que notre dossier allait
4 être pris en charge. Ça fait que c'est bien, au
5 moins on sait que ça s'est rendu. Comme je mets dans
6 la preuve, il y a eu une époque où on n'avait pas de
7 nouvelles des fois un mois, deux mois, trois mois,
8 quatre mois. Là, tu sais, notre dossier est rendu,
9 c'est bien.

10 (14 h 25)

11 Puis là, un petit peu plus tard, on a reçu
12 un autre appel. Ce n'est pas moi qui étais dans le
13 dossier, c'était mon partenaire qui se trouve à être
14 mon père. Mais encore là, c'était un appel en disant
15 : « Oh, le dossier va être réglé, devrait être réglé
16 le dix-huit (18) mai, là, à l'intérieur de trente
17 (30) jours. » On n'est pas en mesure de discuter sur
18 le fond du dossier. On a soumis un dossier, une
19 preuve, preuve ou plutôt des éléments, là, puis des
20 démonstrations, appelez ça comme ça, des analyses
21 puis les points de règlements qui sont en cause,
22 mais pas capable de discuter sur le fond. Nous
23 autres, on a souvent dit ça : « Tabarnouche, on
24 aimerait ça discuter, là, de nos arguments puis de
25 quels arguments qu'ils ont contre nous autres. » Ça

1 fait qu'encore là, seulement les communications,
2 c'est : « On a le dossier, il y a quelqu'un, mon
3 superviseur a ça, on va vous répondre. » Là, on n'a
4 pas de réponse aujourd'hui.

5 Ça fait que c'est un petit peu l'expérience
6 qu'on a, là, pour notre cas, dire qu'il y a des
7 travaux ou des... Dans ce qui est amené dans la
8 preuve d'Hydro, c'est qu'il y a des solutions
9 proposées, il y a des échanges, il y a une
10 dynamique. Actuellement, il n'y en a pas de
11 dynamique dans cette expérience-là qu'on a vécue,
12 qui est en cours actuellement.

13 La proposition de la FCEI, concernant
14 l'ajout de procédures, puis en même temps je vais
15 aborder l'autre cas de façon verbale, on verra pour
16 la suite, on a identifié certaines situations, là,
17 dans le règlement tarifaire où le client c'est
18 des... c'est des interventions ponctuelles, là, pour
19 des événements puis les trois articles que le
20 procureur de la FCEI a apportés ce matin, là, il y a
21 un article qui dit au client qu'il a un mois pour
22 faire sa demande, l'autre article, on parle de
23 quinze (15) jours pour présenter sa demande, ça
24 c'est les obligations du client, là, de... les
25 délais pour présenter sa demande, puis il y a un

1 autre article que c'est dix (10) jours pour
2 présenter sa demande. Ça fait qu'on... Le contexte
3 d'utilisation de ces articles-là, c'est du court
4 terme. Ça fait que le client, dix (10) jours avant
5 sa date, ça fait qu'on s'entend qu'il faut que la
6 demande soit traitée assez rapidement, là, pour que
7 l'option soit acceptée puis... pour la période
8 souhaitée.

9 Avec la structure actuelle du service à la
10 clientèle, surtout les clients qui sont dans le plus
11 bas niveau, puis à un moment donné ils ont une
12 croissance et puis là, ils ajoutent des équipements,
13 là, là on va parler de rodage, on va parler
14 d'essais, on va parler de situations particulières,
15 eux, ils sont au seuil minimum de service, ils
16 doivent m'envoyer leur demande, comme je vous
17 explique, service affaires et puis là, on voit que
18 la demande a été envoyée puis elle dort là. Puis là,
19 on ne sait pas c'est qui, est-ce qu'il y a un
20 représentant attitré? Des fois il n'y en a même pas.
21 Quand on réussit à se voir, la personne nous dit :
22 « Bien, envoie ça à l'adresse générique puis à un
23 moment donné, ça va être numérisé puis je vais
24 l'avoir. » Ça fait que tout ce temps-là, c'est
25 certain que le dix (10) jours ou le quinze (15)

1 jours, il se passe là, en partant.

2 Puis après ça, bien quand les gens ont cette
3 demande-là, comme ça a été répondu ce matin, de
4 leurs aveux puis je le crois, très peu de la
5 clientèle CII utilise ces options-là, très, très
6 rares sont les cas, ça fait que les représentants
7 les connaissent très peu. Puis c'est un petit peu la
8 cause... la cause puis la conséquence en même temps,
9 là, c'est parce qu'ils ne les connaissent pas que le
10 client ne les utilise pas. Puis quand le client les
11 utilise, ils ne les connaissent pas, ça fait que les
12 dossiers, ils virailent. Puis l'exemple que j'ai,
13 bien là ça a pris quasiment un mois et demi puis
14 moi, ce qui m'a sauvé, c'est un numéro de délégué
15 commercial en quelque part au Québec, j'ai dit
16 : « Peux-tu faire de quoi, le dossier je l'ai envoyé
17 plusieurs fois de toutes les manières et puis ils ne
18 saisissent pas ma demande? »

19 Q. **[314]** Monsieur Minville, vous avez fait référence à
20 trois dispositions tarifaires, donc c'est bel et
21 bien dans le texte des tarifs ce matin, là...

22 R. Oui, oui.

23 Q. **[315]** ... 4.34 point... l'article 4.33, l'article...

24 R. Malheureusement, je ne les sais pas de mémoire, là,
25 mais...

- 1 Q. **[316]** Je vous suggère que c'est l'article...
- 2 R. ... dans la proposition, là...
- 3 Q. **[317]** ... 4.33, de mémoire, 4.37 et 4 point... je
- 4 vais vous le revenir, mais de mémoire, vous avez
- 5 fait référence à ces délais, mais qu'est-ce que le
- 6 client gagne ou ne gagne pas à les utiliser?
- 7 R. C'est ça, c'est des tarifs, là, de très courte
- 8 durée. Des fois c'est une période de consommation,
- 9 deux périodes ou trois périodes où l'effet est très
- 10 court dans le temps. Et puis c'est pour faire face à
- 11 des situations, des fois, qui sont ponctuelles, là.
- 12 Et puis... Ou, comment je pourrais dire, que si on
- 13 n'y a pas accès au moment opportun, bien
- 14 l'opportunité est perdue puis on ne peut pas être
- 15 compensé.
- 16 Q. **[318]** Par exemple, 4.32, je l'ai, là, « Rodage de
- 17 nouveaux équipements ». Expliquez-nous ça sert à
- 18 quoi. Donc, je comprends qu'on installe un nouvel
- 19 équipement?
- 20 R. Oui.
- 21 Q. **[319]** Le client, s'il s'inscrit puis on dit : « Vous
- 22 avez besoin de... », « Vous pouvez bénéficier du
- 23 tarif, vous allez avoir une réduction tarifaire » ou
- 24 « Vous allez payer moins cher? »
- 25 (14 h 31)

1 R. Oui, la manière de calculer la facture puis tout ça.
2 Ça, c'est un petit peu moins évident. C'est sûr que
3 quand la demande est prise en charge plus
4 rapidement, ça aide beaucoup. Mais les deux autres
5 cas, là, les deux autres articles...

6 Q. [320] Parlons du deuxième article.

7 R. C'est ça.

8 Q. [321] 4.37. Juste pour les fins des notes
9 sténographiques, 4.37 :

10 Essai d'équipement pour la clientèle
11 Moyenne puissance, dix jours ouvrables.

12 Qu'est-ce que gagne le client à bénéficier de 4.37?

13 R. C'est ça, moi, j'ai eu un coup de téléphone à sept
14 heures (7 h) le matin, une réfection dans une
15 chambre mécanique, deux chaudières de mille six
16 cents kilowatts (1600 kW) pour un total de trois
17 mille (3000). Puis dans ce bâtiment-là, la pointe
18 actuelle est à six cents kilowatts (600 kW). Et puis
19 ils sont en train de remettre ces équipements-là en
20 fonction. Et puis là, ils devaient accepter les
21 travaux puis faire un test. Heureusement qu'il m'a
22 appelé parce qu'il s'en allait faire un test à
23 possiblement peut-être mille cinq cents (1500), une
24 chaudière par chaudière.

25 Ça fait qu'il s'en allait faire un test avec

1 mille cinq cents kilowatts (1500 kW). Puis la
2 facturation qui va en conséquence, à peu près vingt-
3 deux mille dollars (22 000 \$) pour un test, le temps
4 que les travaux soient acceptés. Ça fait que c'est
5 le genre de disposition d'essai d'équipement pour
6 essayer d'atténuer un impact comme ça où, là,
7 justement, moi, la demande de clients, ils sont
8 souvent à la dernière minute.

9 C'est rare qu'on va dire, hey, on va essayer
10 notre équipement dans trois mois, l'ingénieur va
11 avoir fini puis l'entrepreneur, tout ça. Ça fait
12 qu'on doit rapidement avoir une confirmation. Moi,
13 si je n'ai pas de confirmation, je ne peux pas dire
14 au client « vas-y, ils vont nous accepter ça ». En
15 quoi, une raison pourquoi qu'ils ne l'acceptent pas.
16 On prend l'autre solution. Là, l'entrepreneur a
17 décidé de revenir dans une autre période puis de
18 procéder différemment.

19 Q. **[322]** Et, à votre connaissance, donc si c'est dans
20 les tarifs, c'est parce que HQ, un jour, a pensé que
21 c'était une situation assez importante pour couvrir
22 un nombre assez large de clients? Est-ce que ça peut
23 paraître raisonnable?

24 R. Bien, j'imagine parce que...

25 Q. **[323]** Bon. Et vous dites pour la 4.37, ce que j'ai

1 compris, c'est que... Quel type d'impact? Y a-t-il
2 un impact à la santé, à la sécurité ou monétaire,
3 financier?

4 R. Bien, je vais dire, au final, ça revient pas mal
5 toujours à de l'argent.

6 Q. **[324]** Parfait.

7 R. Que ce soit des employés qui travaillent la nuit,
8 qui font des tests la nuit ou un entrepreneur qui
9 refait un deuxième voyage. Ou tout simplement il
10 paie la facture, puis ça finit là.

11 Q. **[325]** Parfait.

12 R. Comme j'ai des clients, c'est ça qu'ils ont fait.

13 Q. **[326]** 4.49, le troisième exemple :

14 Option d'électricité additionnelle,
15 quinze (15) jours ouvrables.

16 Qu'est-ce que c'est et qu'est-ce que va perdre un
17 client qui ne l'a pas en temps utile?

18 R. C'est une disposition qui est héritée ou inspirée de
19 la grande entreprise où il est possible pour un
20 client de souscrire à un bloc d'énergie additionnel
21 à la consommation régulière à un tarif préférentiel.
22 Ça a été ramené cette possibilité-là depuis trois
23 ans, je crois, pour la clientèle moyenne puissance.
24 Et puis souvent la confirmation de la possibilité
25 d'avoir cette option va dicter le choix des

1 équipements utilisés. Et puis nous autres, on fait
2 les évaluations pour le client et puis on regarde
3 les équipements, puis tout ça. Puis on évalue selon
4 le prix des combustibles. J'avais un exemple. Six
5 cents et demi (6,5 ¢) au propane; l'électricité
6 était à douze cents (12 ¢) dans son mode de
7 fonctionnement. Si on n'avait pas le tarif, on
8 continuait à brûler deux cent cinquante mille litres
9 (250 000 l) de propane, parce que l'électricité
10 était plus chère avec la tarification régulière. Ça
11 fait que le client, lui, il avait ma directive de ne
12 pas démarrer ses équipements tant qu'on n'avait pas
13 confirmation du tarif. Puis le propane était
14 relativement bon l'année passée. C'est un petit peu
15 ça. Une fois qu'il est brûlé, le propane...

16 Q. **[327]** Juste faire sûr qu'on comprend.

17 R. ... il ne peut pas le remettre.

18 Q. **[328]** Il a quinze (15) jours pour l'obtenir. Bien,
19 ça signifie qu'il veut l'option.

20 R. C'est bien.

21 Q. **[329]** Mais en autant que le Distributeur, l'autre
22 côté, dise, oui, c'est beau, vous l'avez. Et ce que
23 vous nous dites, c'est, il peut y avoir des
24 situations où la réponse d'HQ va tarder? Est-ce que
25 c'est ça qu'on doit comprendre?

1 R. Oui, c'est ça. Dans le cheminement, t'sais.

2 Q. **[330]** Et si la réponse d'HQ tarde, c'est que
3 monsieur ne pourra pas mettre en application
4 l'option?

5 R. Les écarts de prix sans l'option, là, parce qu'il y
6 a toujours une possibilité, parce que les critères,
7 on ne les sait pas, que l'option soit refusée. Ça
8 fait que la différence de prix est trop élevée. Le
9 client ne prend pas de chance, il fonctionne au
10 combustible.

11 Q. **[331]** Donc, il n'utilisera pas l'option qui était à
12 sa disposition?

13 R. C'est ça. Qui serait bon pour lui, puis également
14 qui serait bon pour le Distributeur, surtout en
15 période d'été, avec les importants surplus.

16 Je me suis trouvé à aborder, c'est ça, le
17 Service des plaintes tantôt avec... j'ai parlé un
18 petit peu de la demande qu'on avait. Puis la
19 procédure accélérée, bien, c'est ça le contexte. Ça
20 permettrait pour closer, là, si on pouvait deux
21 jours après la réponse attendue, là, mettons dans le
22 cas de l'électricité additionnelle, c'est quinze
23 (15) jours avant la période, bien, un client qui
24 n'aurait pas eu de nouvelles à quinze (15) jours,
25 bien, deux jours après, il pourra envoyer sa

1 plainte. Là on sait qu'il y a quelqu'un, m'a dire
2 une équipe beaucoup plus spécialisée qui intercepte
3 ça, qui serait en mesure de traiter ça.

4 (14 h 36)

5 Et puis contrairement à l'exemple que j'ai
6 voulu soumettre tantôt, ça a pris possiblement, je
7 ne sais pas moi, vingt-cinq (25) jours seulement
8 avant que ce soit numérisé au service affaires. Puis
9 après ça, moi, j'ai été redirigé dans un service
10 technique d'Hydro-Québec ajout de charge, mesurage.
11 Puis là ça a « shiré ».

12 Q. **[332]** Et vous avez entendu HQ ce matin, ils disaient
13 que « oui, bien quand il y a de l'impact financier,
14 c'était seulement... je vais paraphraser, c'était
15 seulement eu égard aux grands... à la clientèle
16 grandes entreprises ». Qu'est-ce que vous comprenez
17 de ça, le fait qu'ils offrent ça pour la grande
18 entreprise, mais pas pour la clientèle moyenne
19 puissance quand il y a un impact financier?

20 R. Ah! Mon Dieu. Bien là, c'est une opinion que vous me
21 demandez. Comment je pourrais dire, ce qu'on voit
22 là, m'a dire c'est sûr que plus on monte dans le
23 tarif au niveau de la clientèle, plus le service est
24 important, plus le service est personnalisé. Et puis
25 dans le cas de l'électricité additionnelle, dans le

1 cas de la grande entreprise, c'est cinq jours...
2 cinq jours avant le début de la période. Leur délai
3 est déjà... est trois fois moins... plus court.

4 Nous, la clientèle moyenne puissance, c'est
5 quinze (15) jours, ça fait qu'il faut se prendre
6 plus vite pour l'avoir. Puis quinze (15) jours à
7 cause de la structure, bien souvent c'est le temps
8 pour numériser le dossier. Ça fait que c'est...

9 Q. **[333]** Donc, la grande entreprise, si eux voient
10 qu'après cinq jours HQ n'a pas répondu à la demande
11 légitime, ils ont un traitement accéléré pour faire
12 la plainte?

13 R. Non, non. Non, non. Non, Non. Non, non, non. Je
14 crois...

15 Q. **[334]** Non?

16 R. Non, non. C'est pas, la procédure d'Hydro-Québec,
17 c'est par rapport à... c'était par rapport à
18 l'évaluation de la cote de crédit dans le cas
19 possiblement des...

20 Q. **[335]** Mais, ils ont accès...

21 R. Ils ont accès à un délégué, ils ont le numéro de
22 téléphone en direct...

23 Q. **[336]** Je comprends.

24 R. ... et puis le règlement leur donne de courts délais
25 puis ils ont des ressources personnalisées, ce qu'on

1 n'a pas beaucoup...

2 Q. **[337]** D'accord. O.K.

3 R. ... au niveau de la clientèle du CII. Au niveau de
4 la troisième étape, lorsque les dossiers se
5 retrouvent, il y a une plainte qui est déposée à la
6 Régie. On a analysé, ça faisait partie de la preuve
7 là, les... le nombre de plaintes et tout ça et
8 l'issue des dossiers. Il y avait également l'ACEF
9 qui avait questionné sur relier le nombre de
10 plaintes puis l'issue là, voir le déroulement de
11 tout ça. Ça fait qu'on a analysé ça.

12 Dans notre preuve, on présente un tableau.
13 On a compilé, ça n'a pas été beaucoup plus long là,
14 depuis deux mille un (2001) là, selon le document
15 d'Hydro-Québec présenté au rapport annuel, de
16 mémoire, je n'ai pas la cote, mais c'est toujours...
17 c'est le bilan des plaintes. Ça fait que j'ai
18 produit le tableau, là je n'ai pas accès là, mais un
19 tableau où on voit les issues qui font ressortir
20 lorsqu'on lit la preuve, soixante-deux pour cent
21 (62 %) qui se règle par entente hors cour puis après
22 ça certains rejets, certaines plaintes retirées pour
23 très peu de résultats favorables.

24 Ça fait que j'ai tenté, on a essayé via les
25 DDR d'avoir peut-être la liste, au moins la liste de

1 décisions ou de dossiers pour faciliter nos
2 recherches, pour essayer de voir quel type de
3 plaintes qui sont présentées puis qu'est-ce qui est
4 accepté puis qu'est-ce qui est refusé. Ça fait qu'on
5 n'avait pas cette information-là.

6 Mais, ce que j'ai... j'ai quand même pu voir
7 l'évolution de certains dossiers autres puis j'ai
8 également intervenu, bien, j'ai accompagné certains
9 consommateurs au niveau de plaintes et puis j'ai été
10 en mesure de vivre l'expérience, là, je vais dire,
11 du début jusqu'à la fin. Et puis l'expérience qu'on
12 a vécue puis les décisions qu'on a mises dans notre
13 preuve, bien on voit tout le cheminement là
14 pratiquement sur trois ans et demi, là. C'est sûr
15 qu'il y a eu des situations particulières, mais
16 c'est trois ans et demi au total pour régler une
17 situation où les montants n'étaient pas
18 exceptionnels, les montants, il n'y avait pas de
19 risques de cas types ou de jurisprudences. Ça,
20 c'étaient des dispositions transitoires. Et puis
21 c'est extrêmement ardu.

22 Ça a été, même au moment où on a eu une
23 décision complètement favorable, les deux décisions
24 que j'ai présentées, de mémoire, j'ai revalidé puis
25 c'est « Accueille » puis ça finit là, là,

1 « Accueille » puis « Ordonne ». Je ne vois pas le
2 liens avec la réponse, « décision accueillie
3 partiellement », là. Et puis par rapport au délai,
4 rapidement...

5 (14 h 40)

6 Q. **[338]** Si vous permettez.

7 R. Oui.

8 Q. **[339]** Dans votre preuve écrite, à la page 10. Peut-
9 être vous pouvez la prendre, vous avez une espèce de
10 tarte... tarte ou comment on appelle ça? Tarte. Un
11 diagramme. Ce n'est pas un diagramme de Venne,
12 disons un diagramme qui provient de monsieur
13 Minville. Parce que là, dans le document que j'ai,
14 il n'est pas en couleur, mais vous voulez démontrer
15 qu'elle est l'issue des dossiers et en matière des
16 issues favorables. O.K.? Alors, est-ce que je
17 comprends que l'issue favorable, ce qui veut dire
18 une plainte totalement accueillie, est-ce que je
19 vois bien un pour cent (1 %)?

20 R. Oui. De mémoire, là, oui.

21 Q. **[340]** Bon. Donc, ce que vous nous dites dans votre
22 preuve...

23 R. Un point trois (1.3), oui.

24 Q. **[341]** Un point trois pour cent (1.3 %) de l'ensemble
25 des plaintes qui arrivent à la Régie sont

1 accueillies par la Régie, c'est comme ça? C'est ça
2 que...

3 R. C'est selon l'information présentée dans le bilan
4 des plaintes présenté à chaque rapport annuel.

5 Q. **[342]** Parfait. Et là, si j'ajoute, partiellement
6 favorables, parce que je ne vois... je suis en noir
7 et blanc, là.

8 R. Oui. On rajoute un point six pour cent (1.6 %).

9 Q. **[343]** Un point six pour cent (1.6 %). Donc, un point
10 trois (1.3) de totalement favorables plus un point
11 six (1.6) de partiellement favorables, on arrive à
12 deux point neuf (2.9) de...

13 R. À peu près. Je parle de trois pour cent (3 %) qui
14 sont accueillies ou partiellement.

15 Q. **[344]** D'accord. Merci.

16 R. Bien, là j'étais en train de parler, puis je termine
17 avec ça, le cheminement des dossiers, ardu. Ce n'est
18 pas évident, pour un consommateur... ce n'est pas
19 évident pour un représentant qui connaît bien la
20 réglementation, c'est sûr que c'est évident que ce
21 n'est pas évident pour le consommateur moyen de
22 faire valoir certains droits, certaines options.
23 Nous autres, surtout dans le cas de l'option
24 tarifaire et de mesurage puis tout ça. Et puis même
25 après avoir eu une décision favorable sur le fond,

1 pour exécuter la décision, là on a un délai dans les
2 décisions, je crois la seconde, là, 2013-084, là,
3 qui est obligé de se rendre... je pense qu'il y a un
4 délai de pratiquement six ou sept mois pour que les
5 montants soient remboursés. Puis qu'il avait été
6 clairement démontré, au niveau de la demande
7 initiale, les montants étaient bien clairs, pour...
8 tu sais, il a fallu continuer, bûcher pour... on
9 avait gagné sur le fond mais le client, là, n'a pas
10 eu son argent, là, puis il a fallu continuer puis,
11 investir du temps puis des énergies, tout le monde.
12 Ça fait que ce n'est pas évident, ce n'est pas le
13 « fun » puis je ne pense pas que c'est souhaitable
14 pour personne.

15 Une petite chose en terminant par rapport à
16 l'étape de la Régie. On se questionne... je crois
17 que, dans la plainte, j'en parle, le haut taux
18 d'ententes, là, entre Hydro-Québec et puis ceux qui
19 ont déposé une plainte formelle. Tu sais,
20 l'interprétation de cette situation-là peut aller
21 complètement dans les deux sens. On peut dire, c'est
22 super, le Distributeur est superconciliant, plus
23 conciliant que le Service des plaintes et puis il
24 cherche la satisfaction totale, donc il accepte une
25 plainte sur deux.

1 Ou, d'un autre côté, on pourrait dire, les
2 clients ont tellement des bons dossiers, ils croient
3 en leur dossier, ils vont devant la Régie puis ils
4 travaillent, je vais dire, pour avoir gain de cause.
5 Et puis, rendu au bout de la démarche, bien, là
6 Hydro, s'ils savent que leur dossier est moins bon,
7 bien, là ils fournissent un règlement à l'amiable
8 pour ne pas avoir une décision contre eux.

9 Dans mon exemple de décision 2013, c'est
10 exactement ce qui s'est produit. Un dossier de trois
11 ans et demi, la dernière journée le Distributeur a
12 dit : « Je l'ai corrigée », la cause va tomber en
13 non-lieu, pour ne pas avoir de décision contre eux.
14 Ça fait que c'est ce qu'ils ont failli faire dans
15 notre cas, qu'on était impliqué, et puis on ne sait
16 pas, dans le cas des soixante-deux pour cent (62 %),
17 est-ce que c'est ça? On est complètement dans le
18 néant pour être capable d'apprécier ça. Ça peut être
19 une super de bonne nouvelle comme ça peut être...
20 révéler complètement d'autre chose de beaucoup moins
21 intéressant.

22 Ça fait que, moi, ça fait un petit peu le
23 tour de ces points-là. Puis, finalement, au niveau
24 des conclusions recherchées, bien, c'est certain,
25 puis je tiens à le réitérer, il y a des gros

1 efforts, on le voit. Tantôt, j'étais à vous parler
2 d'un « success story », il y en a puis c'est de
3 plus en plus intéressant, mais la clientèle, surtout
4 commerciale, là, puis affaires, c'est eux, puis on
5 le voit dans vos indicateurs, c'est encore un peu
6 difficile et puis il y a vraiment des efforts qui
7 vont devoir être mis là.

8 (14 h 45)

9 Et puis après ça, bien au niveau des
10 cheminements... au niveau du service des plaintes
11 puis tout ça, bien il faut vraiment que les
12 intentions de vraiment collaborer puis échanger,
13 puis qu'on puisse parler aux personnes qui prennent
14 les décisions. On sentirait plus de... plus de
15 volonté, plus de transparence, de bonne foi dans
16 certains dossiers. Puis ça, c'est le côté un petit
17 peu qu'on... on veut souligner, il y a un travail
18 encore à faire.

19 Et puis au niveau du traitement accéléré,
20 bien on ne veut pas que ce soit pour n'importe quoi,
21 on ne veut pas avoir de privilège, c'est vraiment
22 parce qu'on a... comment je pourrais dire, un droit
23 qui s'estompe au moment qui n'est pas fait en temps
24 opportun, ce droit-là est perdu à jamais. Puis pour
25 les pros de l'environnement, ils vont dire que là il

1 y a des gaz à effet de serre puis qu'il est trop
2 tard. Pour les pros des finances, ils vont dire :
3 bien là, ça m'a coûté... j'ai perdu une option qui
4 m'aurait... qui m'aurait fait sauver de l'argent, ça
5 fait que c'est dommage. Puis c'est pas toujours
6 réparable rétroactivement ces cas-là, ça fait que
7 c'est pour ça qu'on insiste. Puis le restant des
8 recommandations sont dans la preuve de la FCEI. Moi,
9 je crois que ça complète ma présentation.

10 Me ANDRÉ TURMEL :

11 Q. **[345]** Merci beaucoup, Monsieur Minville. Alors
12 monsieur Minville est prêt à être contre-interrogé.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Parfait. Merci, Maître Turmel. Est-ce qu'il y a des
15 intervenants qui aimeraient contre-interroger le
16 témoin de la FCEI? Maître Turmel?

17 CONTRE-INTERROGÉ PAR Me SIMON TURMEL :

18 Q. **[346]** Oui, très rapide question. Monsieur Minville,
19 bon, au début de votre présentation vous nous avez
20 quand même... vous avez dressé un portrait de votre
21 entreprise de GPmm, puis vous avez quand même sorti
22 un certain nombre de statistiques de votre
23 entreprise. Ma question c'est : est-ce que votre
24 mémoire représente la position de GPmm ou de la
25 FCEI?

1 R. Moi, c'était parce que j'apportais des cas, des
2 exemples que je tirais de ma pratique pour des
3 clients de la FCEI. Puis c'est certain que le
4 chapeau que je porte, c'est de la FCEI. Puis je
5 tenais à préciser dans quel contexte, moi, je
6 travaillais à tous les jours, d'où vient mon
7 expérience, puis d'où m'arrivent les dossiers. Mais
8 c'est vraiment... puis aussi dans la preuve, moi, je
9 suis capable de court-circuiter... quand le service
10 à la clientèle ne marche pas d'une manière, je
11 prends un autre moyen, mais je me mets quand j'écris
12 la preuve un chapeau d'un client moyen pour dire que
13 la démarche normale, elle accroche à quelques
14 places.

15 Q. **[347]** Mais je comprends que c'est la position de la
16 FCEI qui est représentée dans le mémoire que vous
17 avez déposé?

18 R. Oui. Oui, oui, assurément. Avec les discussions
19 qu'on a eues avec...

20 Q. **[348]** Je vous amènerais à la page 12 de votre
21 mémoire. Dans vos... dans la liste, la section 5 à
22 la fin vous avez une série de recommandations.

23 R. Oui.

24 Q. **[349]** Notamment les deux derniers points :

25 - d'investir dans l'effectif, tant en

1 nombre qu'en développement des
2 compétences

3 Puis :

4 - d'augmenter le nombre des Délégués
5 commerciaux [...]

6 Donc est-ce que je comprends que c'est la position
7 de la FCEI, justement d'augmenter le nombre
8 d'effectif en matière de service à la clientèle?

9 R. C'est...

10 Q. **[350]** Oui ou non, c'est assez simple comme question.

11 R. Bien je peux... la question de la manière qu'elle
12 est posée je ne peux pas répondre, je ne peux pas
13 dire oui, je ne peux pas dire non. La question ne
14 leur a pas été... on a échangé sur certaines choses,
15 mais...

16 Q. **[351]** Donc votre mémoire ne représente pas
17 nécessairement au complet la position de...

18 R. Par rapport à ça, par rapport à investir? Quand on
19 prend les intérêts de la FCEI, même si ça peut... on
20 pourrait penser que c'est un investissement puis que
21 c'est une dépense nette qui apparaît dans le revenu
22 requis, les bonnes personnes aux bonnes places, ça
23 peut être un investissement qui rapporte. O.K. Puis
24 c'est certain que la FCEI adhère à ça quand c'est le
25 temps d'investir pour donner un meilleur service qui

1 évite des frais. T'sais, moi, ça ne me dérange... je
2 recommanderais à mes clients de payer point cinq
3 pour cent (0,5 %) de plus de salaire, mais avoir
4 cinq pour cent (5 %) parce qu'ils ont les bonnes
5 conditions tarifaires.

6 Q. **[352]** O.K. Je veux juste être sûr de bien, bien
7 comprendre votre réponse. Donc augmenter le nombre
8 d'effectif en matière de service à la clientèle, oui
9 ou non, c'est la position de FCEI?

10 R. La question... on n'a pas échangé spécifiquement sur
11 cette question-là.

12 Q. **[353]** Non. O.K. Merci.

13 R. Je ne peux que présumer.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 C'est bon. Maître De Repentigny? Non, pas de
16 questions. Simon Turmel pour la Régie?

17 INTERROGÉ PAR LA FORMATION

18 Me SIMON TURMEL, régisseur :

19 Q. **[354]** Oui. Bonjour, Monsieur Minville.

20 R. Bonjour.

21 Q. **[355]** Sur le dernier point que vous avez traité pas
22 à la question de maître Turmel d'Hydro-Québec,
23 mais... j'irais à la page 12 de votre mémoire.

24 R. Oui.

25 Q. **[356]** O.K. C'est la dernière... le dernier

1 paragraphe. Et avant vous avez parlé à quelques
2 reprises du traitement accéléré. J'ai cru comprendre
3 que c'était avec le service à la clientèle.

4 (14 h 51)

5 R. Non, c'était au niveau des plaintes, mais c'est au
6 niveau du service... la procédure de plainte, d'être
7 capable de soumettre une plainte puis d'avoir un
8 traitement accéléré mais, comment je pourrais dire,
9 c'est en contrepartie à cause peut-être d'un manque
10 de service à la clientèle. On veut plus rapidement
11 avoir accès au service des plaintes par notre
12 proposition parce qu'on sait que les gens qui sont
13 là ont plus de connaissances.

14 Q. **[357]** C'est-à-dire que si vous avez soulevé,
15 présenté trois dispositions des conditions de
16 service et vous dites que ça doit aller assez
17 rapidement et vous voulez pouvoir porter... Parce
18 que ce que vous avez présenté c'est des, vous avez
19 laissé entendre qu'il y a des courriels où le
20 traitement n'est pas fait de façon rapide, vous
21 dites des appels téléphoniques où c'est pas fait de
22 façon rapide.

23 R. Oui.

24 Q. **[358]** Et là, vous aimeriez pouvoir porter plainte
25 immédiatement, qu'il y ait un traitement rapide de

1 la plainte, c'est ça?

2 R. Oui, c'est ça parce que, actuellement, c'est pas
3 interdit de porter... La démarche actuelle, moi si
4 je suis pas satisfait qu'il y ait eu un délai puis
5 que mon client a passé à côté d'une option, je peux
6 déposer une plainte à Hydro-Québec et puis là, il va
7 y avoir le délai de trente (30) ou soixante (60)
8 jours pour répondre. Mais ça, on trouve ça trop long
9 dans le cas où il y a un droit qui se perd.

10 Nous ce qu'on voudrait c'est que lorsqu'on
11 se rend compte qu'il y a un délai qui nous amène à
12 perdre une disposition, qu'on fasse une plainte,
13 comme on ferait, comme on a le droit de faire
14 aujourd'hui mais que cette plainte-là soit regardée
15 en priorité dans un délai court...

16 Q. **[359]** À défaut de...

17 R. ... pour éviter les dommages.

18 Q. **[360]** À défaut de quoi vous perdez votre possibilité
19 d'avoir l'option de faire une plainte.

20 R. C'est ça.

21 Q. **[361]** O.K.

22 R. Puis l'impossibilité d'avoir un recouvrement ou une
23 compensation.

24 Q. **[362]** Je comprends. Et dernière question, l'adresse
25 affaires@...

1 R. Ah, je pense qu'il y a une erreur dans la
2 présentation.

3 Q. **[363]** Ça ne me dérange pas au niveau de l'erreur
4 mais c'est bien une adresse, est-ce que c'est une
5 adresse du portail ou c'est une adresse courriel?

6 R. C'est l'adresse qui apparaît... Non, non, je pense
7 pas que c'est du portail mais ça apparaît dans
8 chacun des représentants attitrés, dans le bas.
9 Quand ils communiquent avec nous, c'est cette
10 adresse-là qui apparaît et puis c'est l'adresse
11 qu'eux donnent pour qu'on puisse les contacter.

12 Dans certains cas, à un moment donné, j'ai
13 leur adresse puis ils me la donnent de plein gré
14 pour communiquer directement avec eux et puis ça va
15 plus vite dans ce temps-là. Mais c'est une adresse
16 commune. Puis je peux comprendre aussi qu'il y a une
17 adresse commune pour numériser, centraliser. Des
18 fois, il y a des personnes qui partent puis ça tombe
19 pas dans une boîte vocale d'une personne qui est
20 partie.

21 Q. **[364]** Et vos informations sont transférées d'un
22 courriel à l'autre, ce que j'ai cru voir tout à
23 l'heure, sans aucun problème. Les informations
24 nominatives, les renseignements sur le compte, le
25 fait s'il y a une plainte ou quoi que ce soit.

- 1 R. Bien, les communications lorsqu'on prend la
2 procédure normale et puis qu'à chaque fois qu'on
3 communique par courriel à l'adresse affaires, ça
4 passe par la numérisation puis c'est mis au dossier
5 du client. Lorsque je communique par téléphone à mon
6 représentant attribué, où on a le numéro de poste,
7 c'est bien, on parle directement à la personne. Là,
8 la personne, à un moment donné, voit apparaître dans
9 le système ce qu'on a envoyé via l'adresse affaires.
- 10 Q. **[365]** O.K. Il y a une adresse dédiée.
- 11 R. Oui.
- 12 Q. **[366]** Tant pour les communications que pour les
13 plaintes également?
- 14 R. Bien là, non, c'est l'étape 2. La procédure des
15 plaintes, il y a l'adresse, c'est par la poste.
- 16 Q. **[367]** O.K.
- 17 R. O.K.? Ça, c'est la partie plainte mais moi je parle
18 de...
- 19 Q. **[368]** La partie affaires.
- 20 R. ... la partie, le service à la clientèle affaires et
21 commerciale.
- 22 Q. **[369]** Merci. J'ai pas d'autres questions.
- 23 R. Ça me fait plaisir.
- 24 LA PRÉSIDENTE :
- 25 Merci Maître Turmel.

1 Q. [370] Une seule question, est-ce que vous avez une
2 idée du nombre de clients qui ne sont pas satisfaits
3 de la rapidité avec laquelle ces demandes en ce qui
4 a trait aux trois articles en cause, aux trois types
5 de tarifs chez Hydro.

6 R. Pour moi, c'est certain que c'est impossible de
7 faire la projection puis j'adhère à la position, la
8 réponse de ce matin que c'est très, très peu utilisé
9 pour différentes raisons, mais c'est très peu, j'en
10 ai parlé tantôt, il y a moins de ressources sur le
11 terrain pour faire la promotion de ces choses-là et
12 puis les clients sont tout simplement pas au courant
13 de ces options-là. Puis tellement pas au courant que
14 ça arrive souvent que les personnes à la clientèle
15 qui, honnêtement, il y a des cas, ils savent pas.

16 J'ai parlé d'électricité additionnelle,
17 c'est une demande tarifaire, et puis j'ai eu à peu
18 près cinq téléphones du personnel technique pour
19 mettre un compteur, mettre un transfo, faire une
20 inspection. Ça fait que ça a complètement dégénéré,
21 si on veut, parce que c'était pas compris ce qu'on
22 demandait. C'est les cas moins le fun.

23 (14 h 56)

24 LA PRÉSIDENTE :

25 C'est bon. La formation n'aura pas d'autres

1 questions. Maître Turmel?

2 RÉINTERROGÉ PAR Me ANDRÉ TURMEL :

3 Oui. Quelques questions en réinterrogatoire.

4 Q. **[371]** Sur la dernière question de maître Rozon, vous
5 dites à votre connaissance. Je crois comprendre que
6 sur la satisfaction, j'ai compris qu'on n'a pas
7 beaucoup d'informations de la part d'HQ, comme on a
8 discuté, ça, en général, tout cet aspect-là,
9 clientèle affaire. Est-ce que vous êtes d'accord,
10 c'est...

11 R. On n'a pas beaucoup d'informations. Il y a un suivi
12 qui se fait, je pense, pour... Les suivis se font
13 pour la Grande entreprise, l'électricité
14 additionnelle, puis genre l'option interruptible,
15 puis tout ça. Il pourrait être intéressant peut-être
16 dans la prochaine cause tarifaire de demander plus
17 d'informations sur le nombre de personnes qui...

18 Q. **[372]** Ce que je comprends, c'est que vous n'êtes pas
19 en mesure de répondre à l'égard de la satisfaction à
20 la question de la présidente du banc parce que vous
21 n'avez pas l'information sur la satisfaction?

22 R. Exactement.

23 Q. **[373]** Bon. Un. Deux, sur le fait que c'est très,
24 très peu utilisé, selon vous, est-ce que c'est parce
25 que c'est très, très peu connu ou parce que ce n'est

1 pas assez intéressant?

2 R. C'est possiblement très, très peu connu.

3 Q. **[374]** O.K. Et j'ai compris que... Et tout à l'heure
4 mon homonyme, je ne sais pas, c'est bon, vous
5 arrivez puis il y a trois Turmel au mètre carré,
6 c'est assez inhabituel, ça nous mêle. Moi, je n'ai
7 jamais vu ça dans ma carrière.

8 Me SIMON TURMEL :

9 D'autant plus que mon second prénom, c'est André.

10 Me ANDRÉ TURMEL :

11 Q. **[375]** Mais, monsieur le régisseur, maître Turmel, a
12 tout à l'heure mentionné, faisait référence aux
13 trois dispositions que vous avez nommées, mais il
14 mentionnait trois dispositions des conditions. C'est
15 dans les Tarifs?

16 R. C'est dans les Tarifs.

17 Q. **[376]** O.K. Parce que donc, c'est 4.32 et caetera des
18 Tarifs qui donne... qui fait penser à un calcul, un
19 bénéfice, et caetera, et caetera. Bon. Parfait. Sur
20 encore la question de maître Simon Turmel, le
21 régisseur, sur le libellé affaires@, j'ai compris
22 que dès que vous envoyez quelque chose, la
23 réception, on envoie ça à affaires@, par exemple, ce
24 n'est pas lrozon@affaireshydroquebec...

25 R. C'est affaires.

- 1 Q. **[377]** Affaires, point. Il n'y a pas d'autres
2 attributs nominatifs?
- 3 R. Non.
- 4 Q. **[378]** Au début?
- 5 R. Non.
- 6 Q. **[379]** À terme, ça prend combien de temps avant que
7 « affaires » soit remplacée par monsieur Tremblay ou
8 madame...
- 9 R. Il y a certains représentants qui ne donnent jamais
10 leur adresse directe et puis on fonctionne avec
11 « affaires ». Puis je comprends, il y a une partie,
12 il faut que ce soit centralisé, l'information. Mais
13 il y en a d'autres, justement dans des dossiers,
14 l'information qu'on puisse en discuter, ça va
15 directement.
- 16 Q. **[380]** Et sur la question du procureur d'HQ, maître
17 Turmel, à l'égard du fait que la question, tout à
18 l'heure, j'avais posée, est-ce que ce mémoire
19 représente la position de la FCEI, vous m'avez
20 répondu oui.
- 21 R. Oui.
- 22 Q. **[381]** Et à la question plus précise sur cet aspect
23 de la... C'était lequel? C'était...
- 24 R. D'investir.
- 25 Q. **[382]** D'investir. Ce n'est pas le premier dossier

1 que vous faites avec la FCEI, c'est exact?

2 R. Non, c'est...

3 Q. **[383]** Dans le présent dossier en Phase 1, vous aviez
4 rencontré les... bien, votre client, la FCEI?

5 R. Oui, longuement. Longuement.

6 Q. **[384]** Vous connaissez un peu ce que recherche en
7 général la FCEI?

8 R. Oui, on sait que... Oui.

9 Q. **[385]** Parfait. Et sur le dépôt de la preuve, je
10 comprends que sur le dépôt de cette preuve-là qui a
11 été déposée lundi, vous n'avez pas parlé
12 spécifiquement de cet aspect-là avec monsieur votre
13 client?

14 R. C'est ce que je voulais exprimer.

15 Q. **[386]** Peut-être juste pour qu'on se comprenne.

16 R. « Je ne peux pas vous répondre parce qu'on en a pas
17 parlé spécifiquement. »

18 Q. **[387]** Mais vous comprenez, je comprends, de manière
19 générale, la position générale de la FCEI, vous
20 l'avez vous-même illustrée, c'est une meilleure
21 réglementation et, parfois, on peut devoir investir
22 pour avoir une augmentation?

23 R. Exactement. C'est pour ça qu'ils sont venus me
24 chercher parce que...

25 Q. **[388]** D'accord.

1 R. ... on vivait beaucoup de...

2 Q. [389] O.K. Ça termine mes questions.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 C'est bon. Merci, Maître Turmel. Merci, Monsieur
5 Minville pour votre témoignage. Vous êtes donc
6 libéré. On va poursuivre avec la preuve de l'Union
7 des producteurs agricoles. Je pense qu'on va aussi
8 terminer avec cette preuve-là. Donc, on va
9 poursuivre demain matin avec la présentation de la
10 preuve de l'ACEF de Québec.

11 (15 h 00)

12

13 PREUVE DE L'UPA

14

15 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

16 Bonjour. Marie-Andrée Hotte pour l'Union des
17 producteurs agricoles. Avant d'assermenter le
18 témoin, j'ai une présentation PowerPoint qui sera
19 visionnée à l'écran par le biais de mon témoin,
20 monsieur Cyril Michaud. J'en ai fait des copies et
21 je...

22

23 C-UPA-0033 : Présentation PowerPoint

24

25 Il y a une coquille dans la... il y a une coquille

1 dans la présentation PowerPoint. L'acétate numéro
2 14, que vous avez dans l'écrit, elle se dédouble
3 avec la 15. Alors la... mais c'est au même effet,
4 c'est une reformulation. Alors, la 14 sera plutôt
5 celle de la 15 sur la présentation que monsieur
6 Michaud fera. Alors on s'en excuse, la 14 et la 15
7 disent la même chose dans l'écrit, exprimé
8 différemment.

9

10 L'AN DEUX MILLE DIX-HUIT (2018), ce sixième (6e)
11 jour du mois de juin, A COMPARU :

12

13 CYRIL MICHAUD, économiste à l'UPA, ayant une place
14 d'affaires au 555, boulevard Rolland-Therrien,
15 Longueuil (Québec);

16

17 LEQUEL, après avoir fait une affirmation solennelle,
18 dépose et dit :

19

20 INTERROGÉ PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

21 Q. **[390]** Alors, Monsieur Michaud, est-ce que vous avez
22 participé à la rédaction de la preuve cotée UPA-0031
23 ainsi que de la présentation PowerPoint cotée UPA-
24 0033?

25 R. Oui.

1 Q. **[391]** Parfait. Est-ce que vous adoptez ces deux
2 documents pour valoir témoignage dans la présente
3 instance?

4 R. Oui.

5 Q. **[392]** Parfait. Alors, je vous invite à procéder à
6 votre présentation, s'il vous plaît.

7 R. Merci. Donc, notre présentation, en fait, pour un
8 peu synthétiser notre preuve, on va aborder deux
9 grands thèmes principalement. Le premier c'est le
10 besoin de ressources pour la clientèle agricole au
11 sein du service à la clientèle. Le second aspect
12 c'est les conséquences d'une absence de décision
13 écrite du Distributeur dans un délai de trente (30)
14 jours.

15 Donc, en commençant par le premier point,
16 l'importance d'une ressource pour la clientèle
17 agricole au sein du service à la clientèle. D'abord
18 on a compris que le contexte c'est qu'actuellement,
19 il y a deux canaux principaux pour le traitement des
20 appels de la clientèle. Il y a soit le service à la
21 clientèle pour la clientèle résidentielle et
22 affaires et le délégué commercial pour la clientèle
23 de grande puissance. On participe au groupe de
24 travail sur... au groupe de travail multipartite
25 sur le développement d'indicateurs de performance et

1 de satisfaction associé au raccordement et au
2 prolongement de réseaux de distribution, ça fait
3 partie du suivi de la décision du dossier tarifaire
4 de l'année précédente. Et dans le cadre de ce groupe
5 de travail, le Distributeur a proposé à l'UPA
6 d'explorer les besoins, la faisabilité de créer un
7 guichet unique pour les exploitants agricoles pour
8 les demandes de travaux et d'alimentation. Donc, on
9 comprend que le Distributeur identifie, des fois,
10 des besoins spécifiques à la clientèle agricole et
11 nous propose de créer des services spécifiques pour
12 cette clientèle. C'est quelque chose qu'on apprécie
13 vraiment.

14 Mais on s'est inspiré de ça aussi pour faire
15 le parallèle avec ce dossier-là et donc, on sait que
16 le secteur agricole a certaines particularités,
17 qu'il s'agisse du fait qu'un client peut avoir
18 plusieurs abonnements, que les producteurs agricoles
19 peuvent avoir accès à plusieurs tarifs, qu'il existe
20 un cadre de référence UPA Hydro-Québec qui décrit,
21 justement, comment s'applique tel ou tel tarif selon
22 les usages ou les activités des producteurs.

23 On sait notamment, avec les dossiers de
24 demandes de travaux, que ces demandes-là, pour les
25 producteurs agricoles, sont parfois plus complexes,

1 plus coûteuses que pour le reste de la clientèle.
2 Bref, il y a tout un ensemble de spécificités qui
3 font que les demandes des... quand les producteurs
4 agricoles appellent au service à la clientèle, les
5 demandes sont un peu plus complexes. Pour autant, on
6 a compris ce matin que les représentants du service
7 à la clientèle ont tous la même formation générique
8 qui n'inclut pas forcément des choses pour mieux
9 comprendre les besoins des producteurs agricoles.
10 (15 h 05)

11 Puis là, c'est un exemple, par exemple, du
12 cadre de référence UPA Hydro-Québec sur les tarifs
13 et comment ils s'appliquent en fonction des
14 différents usages qui illustrent que ça nécessite
15 une certaine formation pour bien comprendre comment
16 ça se fait. Puis à titre d'illustration aussi, on
17 sait que, nous, à l'UPA, on reçoit au moins un appel
18 par mois de producteurs qui vont d'abord contacter
19 le service à la clientèle d'Hydro-Québec et qui
20 n'ont pas forcément été satisfaits ou qui n'ont pas
21 forcément compris la réponse du service à la
22 clientèle et qui après nous appellent pour mieux
23 comprendre comment ça fonctionne, qu'il s'agisse de
24 tarifs ou qu'il s'agisse de coûts de travaux.

25 Donc, ça... c'est ça. La conclusion de ça,

1 c'est que vraiment, les demandes d'informations et
2 d'explications des Producteurs, en amont évidemment
3 du service des plaintes, peuvent être plus complexes
4 pour le clientèle agricole que pour le reste de la
5 cliente domestique. Et donc à ce titre, on demande
6 au Distributeur d'étudier la possibilité de former,
7 au sein de son service à la clientèle, des
8 ressources qui auraient une expertise spécifique
9 pour la clientèle agricole.

10 On ne demande pas, puis on veut que ce soit
11 bien clair à ce sujet, on ne demande pas de
12 ressources qui soient dédiés uniquement à la
13 clientèle agricole parce que ce serait trop onéreux,
14 ce serait peut-être trop compliqué à faire, mais au
15 moins, que ce soit au premier niveau ou au deuxième
16 niveau, comme on l'a compris ce matin, il y a des
17 gens qui ont une formation un peu plus poussée pour
18 mieux comprendre les besoins de la clientèle
19 agricole et auxquels les représentants du service à
20 la clientèle pourraient tout de suite, lors du
21 premier appel, transférer les demandes des
22 Producteurs pour, évidemment, en fait, mieux
23 satisfaire la clientèle agricole et, ultimement,
24 réduire le nombre de dossiers qui se transforment en
25 plainte. Donc, c'est notre première demande au

1 Distributeur.

2 Ensuite, c'est sur les conséquences d'une
3 absence de décision écrite du Distributeur dans un
4 délai de trente (30) jours. Actuellement, en fait,
5 on comprend qu'il y a les deux articles importants
6 dans la Loi sur la Régie de l'énergie et qui se
7 traduisent dans les conditions de service. Le
8 premier, c'est sur le fait que le Distributeur a un
9 délai pour envoyer une réponse écrite aux plaintes
10 formulées par les clients. Donc, ce délai est
11 actuellement de soixante (60) jours, mais on
12 comprend que le Distributeur ne respecte pas
13 systématiquement ce délai de soixante (60) jours.

14 La seconde chose, c'est que l'article 93
15 dit, en fait, qu'une absence de réponse dans le
16 délai prescrit fait qu'on peut présumer que cette
17 absence de réponse est une réponse négative. Et pour
18 autant, le Distributeur, là il souhaite diminuer le
19 délai maximal de soixante (60) à trente (30) jours
20 et il affirme dans sa preuve que c'est quelque
21 chose... c'est un objectif ambitieux. Donc, lui-même
22 reconnaît que c'est tout un défi pour lui de réussir
23 à remplir son propre objectif.

24 On salue évidemment les efforts déployés par
25 le Distributeur au cours des dernières années afin

1 d'améliorer son service à la clientèle. Ça s'est
2 traduit par une baisse du nombre de plaintes. Ça
3 s'est traduit aussi par une baisse du délai de
4 traitement des plaintes. On est vraiment content
5 pour le Distributeur qu'il fasse les efforts et puis
6 que ça se concrétise par des résultats.

7 Mais, pour autant, on rappelle, comme l'a
8 constaté le Distributeur dans sa preuve, qu'il y a
9 aussi un élément conjoncturel à savoir qu'il y a eu
10 la fin du projet lecture à distance. Il y a eu des
11 conditions météo plus favorables aux hivers deux
12 mille quinze (2015) et deux mille seize (2016) qui
13 ont peut-être contribué aussi à une baisse de ce
14 nombre de plaintes. Donc, il y a une partie
15 structurelle et une partie conjoncturelle, donc...

16 Mais, malgré ça, on constate qu'en deux
17 mille dix-sept (2017) il y avait près de trois cents
18 (300) plaintes, en fait, qui avaient fait l'objet
19 d'un délai de traitement supérieur à trois cents...
20 à trente (30) jours, ce qui reste un nombre assez
21 élevé de plaintes si ce délai de trente (30) jours
22 devenait le délai à partir duquel on peut porter son
23 dossier devant la Régie.

24 Donc, on a deux enjeux pour cet aspect-là.
25 Le premier, c'est : est-ce que la clientèle est

1 informée adéquatement de l'exigence du délai de
2 trente (30) jours pour exercer son droit d'appel
3 devant la Régie? On a compris, suite au témoignage
4 du Distributeur ce matin, que jusqu'à présent,
5 c'était pas forcément clair dans l'avis de... dans
6 l'accusé de réception, pardon, envoyé au client, que
7 ce délai-là était exprimé dans l'accusé de
8 réception.

9 On comprend que donner un délai de trente
10 (30) jours et aussi déterminer à partir de quand ce
11 délai commence, actuellement il y a un certain flou
12 autour de ça. La deuxième chose, c'est : est-ce que
13 l'accusé de réception adressé au client est assez
14 clair pour que celui-ci comprenne qu'une absence de
15 décision par écrit dans ce délai de trente (30)
16 jours équivaut à une décision négative. Pour nous,
17 ce n'est pas très clair si le contenu de l'accusé de
18 réception permet au client qui reçoit ça de savoir
19 que : « O.K., à partir d'aujourd'hui, si dans trente
20 (30) jours je n'ai pas de réponse, ce sera une
21 réponse négative. »

22 (15 h 11)

23 Et, la troisième chose, c'est qu'on ne sait
24 pas non plus si l'accusé de réception est assez
25 clair pour que le client comprenne qu'il a un droit

1 de recours devant la Régie de l'énergie en cas de
2 décision négative ou en cas d'absence de décision
3 dans ce délai de trente (30) jours. Donc, il y a des
4 points de clarification pour lesquels on n'a pas
5 forcément la réponse mais on se dit que le client
6 non plus, ça peut introduire une certaine
7 incertitude pour lui.

8 Le second enjeu c'est sur vraiment l'effet
9 combiné de la démission du délai de traitement de
10 soixante (60) à trente (30) jours, tel que proposé
11 par le Distributeur, et l'application de l'article
12 93. Est-ce que ça peut, ultimement, avoir une
13 conséquence à la hausse sur le nombre de dossiers
14 d'appel devant la Régie? On rappelle que la baisse
15 du nombre de dossiers devant la Régie... devant le
16 Distributeur, pardon, et le nombre de dossiers
17 portés en appel devant la Régie, c'est relativement
18 récent, ça a commencé à partir de deux mille quinze
19 (2015) mais, jusqu'à cette date-là, ça a resté des
20 nombres assez élevés. Il y a encore un nombre
21 important de dossiers pour lesquels il n'y a pas de
22 réponse écrite dans un délai de trente (30) jours.
23 Comme... ça, ça provient d'une réponse à la DDR
24 d'OC, où il y en avait donc deux cent quatre-vingt-
25 treize (293) en deux mille dix-sept (2017).

1 Et donc, on a une certaine préoccupation par
2 rapport au fait que, les dossiers qui sont portés en
3 appel devant la Régie, ça mobilise des ressources
4 importantes pour tout le monde, y compris pour la
5 Régie et pour le Distributeur ou pour les clients.
6 Donc, c'est une certaine préoccupation qu'on a par
7 rapport à ça.

8 Et donc, là on reprend la demande qu'on
9 avait mise dans notre preuve. Ce n'est pas forcément
10 une demande en tant que telle plus qu'une
11 préoccupation. C'est sûr qu'on n'est pas contre la
12 vertu, on salue à nouveau les bonnes intentions du
13 Distributeur et les efforts qu'il déploie mais on se
14 demande si on ne devrait pas avoir des données un
15 peu plus solides ou une tendance un peu plus longue
16 que deux années pour... pour être sûr que la baisse
17 du nombre de plaintes qu'on voit va être permanente,
18 va... est-ce qu'on va avoir une hausse dans les
19 prochaines années si on a des hivers plus difficiles
20 ou si on a un programme du Distributeur qui
21 fonctionne mal et qui pourrait occasionner une
22 hausse du nombre de plaintes devant la Régie?

23 Donc, c'est plus une préoccupation qu'on
24 soulève devant la Régie quant à savoir si la baisse
25 du nombre... du délai maximal de traitement des

1 plaintes avec le fait qu'une absence de réponse dans
2 le délai de trente (30) jours peut avoir comme
3 conséquence une hausse du nombre de dossiers devant
4 la Régie.

5 Q. **[393]** J'aurais peut-être une question par rapport à
6 votre demande. Est-ce que... Vous avez entendu le
7 témoignage des représentants du Distributeur ce
8 matin sur le fait que, passé le délai, actuellement
9 il est à soixante (60) jours, passé le délai de
10 soixante (60) jours, même quand la décision est
11 réputée négative, il y a quand même un exercice qui
12 est fait... ce qu'on nous dit, qui est fait avec la
13 clientèle pour tenter... pour continuer de jaser
14 avec le client puis tenter de régler.

15 Est-ce que c'est quelque chose dont vous
16 étiez au courant au moment de la rédaction de la
17 plainte?

18 R. Non.

19 Q. **[394]** De votre preuve, je m'excuse.

20 R. Effectivement, on n'était pas au courant de cet
21 enjeu-là puis ça souligne vraiment cet aspect-là
22 que, pour nous, si le client n'est pas clair...
23 n'est pas vraiment au courant sur le fait que son
24 droit d'appel devant la Régie est éteint ou pas, ça
25 peut être une conséquence éventuelle de cet aspect-

1 là. Donc, c'est pour ça qu'on voudrait, en fait,
2 idéalement, que... on ne sait pas quand est-ce que
3 la baisse du seuil entrerait en vigueur mais on
4 demanderait à la Régie d'avoir au moins les données
5 pour l'année deux mille dix-huit (2018) pour être
6 sûr que la tendance se poursuit avant de mettre...
7 de mettre cette mesure en vigueur, par exemple.

8 Q. **[395]** Je vous remercie, je n'ai pas d'autres
9 questions. Le témoin est prêt au contre-
10 interrogatoire.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Parfait. Merci, Maître Hotte. Est-ce qu'il y a des
13 intervenants qui aimeraient contre-interroger le
14 témoin de l'UPA? Maître Turmel? Non. Maître de
15 Repentigny? Pas de question. Oui, François Émond
16 pour la Régie.

17 (15 h 15)

18 INTERROGÉ PAR LA FORMATION

19 M. FRANÇOIS ÉMOND :

20 Q. **[396]** Vous parlez dans votre dernière recommandation
21 d'une période transitoire. Quelle serait, selon
22 vous, cette période transitoire là?

23 R. On n'a pas forcément exactement de bonne réponse.
24 C'est plus peut-être une question à la discrétion de
25 la Régie évidemment. Est-ce que c'est possible que

1 le Distributeur présente, lors du prochain dossier
2 tarifaire par exemple, un suivi pour dire : bien
3 cette année, notre délai de traitement a diminué, il
4 est de tant et puis on a eu tant de dossiers pour
5 lesquels il y a eu une réponse écrite en-deçà de
6 trente (30) jours ou au-delà de trente (30) jours.
7 Et si on se rend compte que c'est vraiment des cas
8 extrêmement exceptionnels qui sont au-delà de trente
9 (30) jours, bien à ce moment-là la Régie pourrait
10 éventuellement dire, lors d'un prochain dossier
11 tarifaire, de dire que maintenant ce délai de trente
12 (30) jours serait le délai qui prévaut au terme de
13 l'article 91.

14 On est aussi très conscient que la Régie ne
15 va pas refaire des dossiers sur les conditions de
16 service à tous les ans, donc il y a une question de
17 « timing » pour ça, pour lesquels on est... on est
18 conscient de cet enjeu-là. D'où notre suggestion :
19 est-ce que c'est quelque chose qui pourrait être
20 décidé lors d'un prochain dossier tarifaire, par
21 exemple?

22 Q. [397] Merci.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci.

25

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :

2 Q. [398] Oui, bonjour.

3 R. Bonjour.

4 Q. [399] J'avais une question par rapport... je fais du
5 pouce sur la question de mon collègue, mais je
6 voyais dans la preuve présentée par Hydro-Québec,
7 vous n'avez pas besoin de vous y rendre, mais juste
8 pour les fins des notes sténographiques c'est la
9 pièce B-0255. Hydro-Québec fait référence aux
10 différents délais. Et ce que je constatais, c'est
11 qu'à part le domaine énergétique, tout ce qui était
12 gouvernemental ou presque, on parle... voyez-vous,
13 Société d'habitation du Québec, vingt (20) jours
14 ouvrables, donc c'est à peu près trente (30) jours.
15 Ministère du Travail, de l'Emploi et de la
16 Solidarité social, vingt (20) jours ouvrables. Régie
17 du bâtiment du Québec, c'est vingt (20) jours
18 ouvrables. Protecteur du citoyen, dix (10) jours
19 ouvrables. Ministère ou organismes du gouvernement
20 du Québec, dix (10) jours ouvrables. C'est ce qu'il
21 donnait. Alors je me posais la question, il y avait
22 quelques exceptions au gouvernement du Québec qui
23 étaient soixante (60) jours, mais est-ce que c'est
24 pas plus plutôt la norme qui est à trente (30) au
25 lieu de soixante (60)?

1 R. Oui et on n'est pas du tout contre l'objectif du
2 Distributeur. On trouve que c'est une très bonne
3 chose qu'il souhaite diminuer ses délais de
4 traitement. Le seul... le seul enjeu est que s'il ne
5 répond pas dans un délai de trente (30) jours, le
6 client peut dire : j'ai le droit de porter plainte
7 devant la Régie. À ce moment-là, ça mobilise des
8 ressources importantes. Donc ça... notre
9 préoccupation c'est : il faut vraiment que le
10 Distributeur mette les moyens suffisants en oeuvre
11 pour ne pas se retrouver en bout de ligne avec une
12 hausse des dossiers devant la Régie, mais on est...
13 on est favorable en fait à la diminution du délai de
14 traitement, on veut juste s'assurer qu'il y ait des
15 ressources qui permettent d'atteindre cet objectif.

16 Q. **[400]** Oui. Je vais poser une seconde question et je
17 me disais... c'est plus une réflexion. Le
18 Producteur, pardon, le Distributeur peut toujours,
19 même si le dossier est initié à la Régie, le régler
20 avant, c'est ça la question que je me posais.

21 R. Oui.

22 Q. **[401]** Mais vous, vous suggérez quand même un pilote
23 en attendant pour voir si ça fonctionne bien, c'est
24 ça?

25 R. C'est ça.

1 Q. **[402]** O.K. Merci.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Q. **[403]** Merci, Maître Turmel, pour la Régie. Une seule
4 question. Je suis à la page 13, je crois, ou la
5 planche 13 de votre présentation. Quand vous dites,
6 bon, l'accusé de réception, est-ce que le texte est
7 assez clair? Pour le moment, on n'a pas de texte de
8 l'avis de... de l'accusé de réception, mais dans la
9 procédure on précise qu'est-ce que doit comprendre
10 comme information cet avis et on devrait y
11 retrouver, entre autres, le délai pour rendre une
12 décision puisqu'on a déjà un indice qu'il serait
13 opportun de changer le traitement de la plainte pour
14 rendre une décision, sa décision. Et les délais liés
15 à un possible... à un recours devant la Régie. Donc,
16 est-ce que... j'essayais de comprendre pourquoi vous
17 aviez une préoccupation à cet égard-là. Vous pensez
18 que, dans le fond, les délais ne sont pas clairs?
19 Parce que ça c'est quelque chose quand même de
20 nouveau par rapport à la situation actuelle.

21 R. Oui, oui.

22 Q. **[404]** Donc, dès le dépôt de la plainte auprès du
23 Distributeur, un accusé de réception viendrait
24 informer de façon en tout cas plus claire
25 qu'actuellement, là, l'existence de ces délais-là,

1 dont celui d'une décision réputée défavorable, là.

2 R. C'est ça.

3 Q. **[405]** Oui.

4 R. On n'avait pas encore le... comme vous dites, de
5 libellé de l'accusé de réception. On voudrait savoir
6 si la formulation va être suffisamment
7 compréhensible pour les clients qui vont recevoir
8 cet accusé de réception, sachant que c'est pas ce
9 qui est actuellement en oeuvre.

10 Q. **[406]** O.K.

11 R. On veut juste que ce changement soit clair pour les
12 clients.

13 (15 h 20)

14 Q. **[407]** Puis est-ce que vous avez une demande
15 particulière que vous aimeriez être consultés au
16 préalable pour voir le texte, je le sais pas, non?

17 R. Oui, si le Distributeur est ouvert à ça, comme on
18 l'a déjà fait, par exemple, pour... dans le dossier
19 tarifaire précédent. Je pense que c'était sur la
20 mention de l'avis de confirmation d'abonnement, par
21 exemple, où on avait eu des échanges, je pense, avec
22 le Distributeur à ce sujet. C'est sûr qu'on...

23 Q. **[408]** O.K.

24 R. ... va être tout à fait ouverts à regarder ça avant.

25 Q. **[409]** Parfait. Ah, allez-y.

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :

2 Q. **[410]** Je voulais m'assurer, suite à la question, que
3 j'ai bien compris. Parmi vos préoccupations, vous
4 demandiez, dans l'accusé réception, que la date soit
5 indiquée.

6 R. Oui. Enfin, nous, on trouve ça plus facile à
7 comprendre une date qu'un trente (30) jours, par
8 exemple.

9 Q. **[411]** Est-ce que je peux donner l'exemple des cartes
10 de crédit? Je sais que c'est uniforme mais...

11 R. Oui.

12 Q. **[412]** ... c'est marqué dans les trente (30) jours
13 mais c'est marqué également « avant le quatre (4) ».

14 R. Oui, oui.

15 Q. **[413]** C'est une date précise, c'est ça?

16 R. Oui, par exemple.

17 Q. **[414]** Exemple. O.K. Merci.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Parfait. Donc la formation n'aura pas d'autres
20 questions. Est-ce que vous avez un réinterrogatoire,
21 Maître Hotte?

22 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

23 Pas d'autres questions, je vous remercie.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 C'est bon. Alors, cela termine la preuve de l'UPA.

