

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 7 JUIN 2018

VOLUME 12

CLAUDE MORIN
Sténographe officiel

COMPARUTIONS

Me ALEXANDRE DE REPENTIGNY
avocat de la Régie

DEMANDERESSE :

Me SIMON TURMEL
avocat d'Hydro-Québec Distribution (HQD)

INTERVENANTES :

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

Me ANDRÉ TURMEL
avocat de la Fédération canadienne de l'entreprise
indépendante (FCEI)

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

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

TABLE DES MATIÈRES

	<u>PAGE</u>
PRÉLIMINAIRES	4
PREUVE DE L'ACEF DE QUÉBEC	
JEAN-FRANÇOIS BLAIN	
INTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU	7
CONTRE-INTERROGÉ PAR Me SIMON TURMEL	41
INTERROGÉ PAR LA FORMATION	46
PLAIDOIRIE PAR Me SIMON TURMEL	56
PLAIDOIRIE PAR Me DENIS FALARDEAU	114
PLAIDOIRIE PAR Me ANDRÉ TURMEL	138
PLAIDOIRIE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN	159
PLAIDOIRIE PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE	191
RÉPLIQUE PAR Me SIMON TURMEL	210

1 L'AN DEUX MILLE DIX-HUIT (2018), ce septième (7e)
2 jour du mois de juin :

3

4 PRÉLIMINAIRES

5

6 LA GREFFIÈRE :

7 Protocole d'ouverture. Audience du sept (7) 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. Poursuite de
13 l'audience.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Merci, Madame la greffière. Alors, bonjour à vous
16 tous. Nous allons poursuivre cette audience avec la
17 preuve de l'ACEF de Québec, à moins qu'il y ait des
18 remarques préliminaires.

19 Me SIMON TURMEL :

20 Eh! Oui. Bonjour, Madame la Présidente, Messieurs
21 les Régisseurs. Effectivement, il y a une remarque
22 préliminaire, c'est-à-dire l'engagement numéro 3
23 qui se lit :

24 Fournir le délai moyen entre le dépôt
25 d'une plainte à la Régie et la

1 déclaration de règlement à l'amiable
2 confirmée par la Régie
3 et ça avait été demandé par la FCEI. Les
4 vérifications qui ont été faites relativement à la
5 possibilité de donner justement cette information,
6 en fait, les données ne peuvent être extraites, là.
7 Il n'y a pas un bouton magique qui permet
8 d'extraire les données telles que souhaitées. En
9 fait, il faudrait vraiment une analyse manuelle de
10 chaque dossier, repasser à travers l'ensemble des
11 notes, faire les calculs de délai puis arriver
12 justement à un résultat. Donc, c'est la réponse du
13 Distributeur par rapport à cet engagement. Merci.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Parfait. Maître Falardeau.

16 Me DENIS FALARDEAU :

17 Madame la Présidente, Messieurs les Régisseurs,
18 Denis Falardeau pour l'ACEF de Québec. Et avant de
19 passer la parole à monsieur Blain, je me dois
20 certaines explications concernant l'incident
21 d'hier. Ça va être rapide.

22 J'ai deux agendas, j'ai l'agenda du bureau
23 et mon agenda personnel. J'ai fait les corrections
24 dans l'agenda du bureau, je ne sais pas pourquoi ça
25 ne s'est pas transposé dans mon agenda personnel.

1 Et si vous me permettez une anecdote. Monsieur
2 Blain le matin même m'envoie des documents par
3 courriel. Je suis en route vers le bureau, je vois
4 ça. Je lui réponds : « C'est parfait et à demain. »
5 Il me répond du tac au tac : « C'est pas demain,
6 c'est ce matin. »

7 C'est la première fois de ma vie que j'ai
8 fait mes bagages aussi vite et le reste, bien vous
9 le connaissez. Donc, je vais passer la parole à
10 monsieur Blain, mais avant il y a la procédure
11 habituelle, c'est-à-dire l'assermentation.

12

13 PREUVE DE L'ACEF DE QUÉBEC

14

15 L'AN DEUX MILLE DIX-HUIT (2018), ce septième (7e)
16 jour du mois de juin, A COMPARU :

17

18 JEAN-FRANÇOIS BLAIN, analyste, ayant une place
19 d'affaires au 2267, boulevard Perrot, Notre-Dame-
20 de-l'île-Perrot (Québec);

21

22 LEQUEL, après avoir fait une affirmation
23 solennelle, dépose et dit :

24

25

1 INTERROGÉ PAR Me DENIS FALARDEAU :

2 Q. **[1]** Avant de continuer avec monsieur Blain, il y a
3 un détail très très important que j'ai oublié de
4 mentionner. Je remercie publiquement maître Turmel
5 de m'avoir donné un coup de main en mon absence.
6 Donc, ceci étant dit, Monsieur Blain, étant donné
7 que vous êtes quand même bien connu de la Régie, je
8 vais vous faire grâce de la présentation de votre
9 formation et de l'expérience que vous avez. Je vais
10 y aller dans le vif du sujet.

11 L'ACEF de Québec a déposé une DDR au
12 Distributeur et a déposé aussi une preuve, plus
13 précisément, la preuve, c'est le document C-ACEFQ-
14 0038. Je comprends que vous avez rédigé ce
15 document. Est-ce que vous êtes le seul qui avez
16 fait l'analyse et la rédaction à la fois de la
17 preuve et de la DDR?

18 M. JEAN-FRANÇOIS BLAIN :

19 R. Oui, en totalité.

20 Q. **[2]** Parfait. Est-ce qu'il y a des ajouts ou des
21 corrections que vous aimeriez faire avant votre
22 témoignage?

23 R. Non. Pas par rapport à la preuve écrite déposée,
24 non.

25 Q. **[3]** Parfait. Je vous cède la parole, Monsieur

1 Blain.

2 R. Merci, Maître Falardeau. Alors, je vais tenter
3 de... je dois prévenir quand même la formation que,
4 suite aux différents... différentes réponses
5 obtenues lors des contre-interrogatoires et
6 d'enjeux secondaires qui sont survenus ou qui sont
7 venus se greffer autour de certaines des
8 propositions du Distributeur, au gré des questions
9 notamment de votre procureur et de la formation
10 elle-même, ma présentation doit tenir compte de
11 certains ajouts de nuance, donc ça va s'étirer plus
12 autour de vingt (20), vingt-cinq (25) minutes que
13 de quinze (15) minutes, mais je vais tenter d'y
14 aller de façon systématique.

15 (9 h 05)

16 Quand on examine la procédure de traitement
17 des plaintes une fois au bout de presque vingt (20)
18 ans d'existence environ, bien, il faut bien définir
19 l'objet puis il faut aussi disposer de critères
20 d'appréciation. C'est deux exigences
21 malheureusement qui ont été satisfaites que
22 partiellement, il me semble, dans le cadre de ce
23 dossier-ci.

24 D'abord, la définition de l'objet, bien, ce
25 n'est pas une appréciation des mesures

1 d'amélioration qu'Hydro-Québec, pour des bonnes
2 raisons tout à fait valables, a apporté aux
3 services à la clientèle et aux modalités et à
4 l'encadrement des réponses données en première
5 ligne lorsque tout un chacun des différents clients
6 peut s'adresser pour signifier un désaccord, un
7 mécontentement, voire même tout simplement une
8 incompréhension.

9 C'est une évaluation qui doit porter sur un
10 contrat. En fait, les Conditions de service, la
11 Régie est placée un peu dans le rôle d'un notaire
12 initialement. Elle doit approuver une convention, à
13 défaut de la rédiger elle-même, elle doit approuver
14 une convention qui a force de contrat entre les
15 abonnés et un distributeur monopolistique.

16 Donc, apprécier au bout de vingt (20) ans
17 le résultat, en fait le respect des termes de ce
18 contrat-là dans son application, ça nécessite de
19 pouvoir juger aux différentes étapes du traitement
20 des plaintes, de l'avancement des représentations
21 que les clients peuvent faire face à leur
22 fournisseur de service dans les représentations de
23 leurs intérêts quand ils présentent ou sont
24 convaincus même qu'il y a une application non
25 conforme.

1 Et donc ce qu'il faut, d'un point de vue
2 qualitatif, être capable de juger, c'est la
3 conformité de l'exercice des droits et des
4 obligations des deux parties, le Distributeur et
5 les clients, au terme, au sens de la lettre et
6 l'esprit, du contrat des conventions de service.
7 Malheureusement, malgré tous les efforts, toutes
8 les DDR, tous les échanges en audience, je ne peux
9 pas arriver à des conclusions fermes quant à
10 l'efficacité de l'ensemble du processus ou quant au
11 fait que le processus de traitement des plaintes
12 dans son ensemble a permis à la partie client que
13 je représente de faire valoir leur droit de façon
14 adéquate avec un taux de succès qui apparaît à peu
15 près vraisemblable par rapport à ce qu'on pourrait
16 attendre initialement de plaintes, de désaccords,
17 d'insatisfactions fondées dans des proportions
18 raisonnables.

19 Alors, j'ai structuré ma présentation de
20 façon assez méthodique pour ne pas m'égarer, pour
21 ne pas m'en aller vers des considérations
22 anecdotiques pour m'en tenir à ce qui a été
23 l'essentiel des enjeux abordés par l'ACEF de
24 Québec. Et donc, je vous présente uniquement les
25 principaux constats et les demandes qui en

1 découlent de l'ACEF de Québec dans l'ordre des
2 différentes étapes de la procédure de traitement
3 des plaintes.

4 Alors donc on commence à l'étape 1. Donc,
5 j'ai tout ramassé les principaux constats et
6 demandes dans l'ordre du déroulement de la
7 procédure. À l'étape 1, il s'agit de la
8 communication initiale des clients avec les
9 services à la clientèle. Il y a un seul constat
10 important que je relève de la part de l'ACEFQ ici,
11 c'est qu'HQD n'a pas l'obligation d'informer les
12 clients de leur possibilité de porter plainte à
13 cette étape-là.

14 Alors, le Distributeur a mis en oeuvre
15 différentes mesures pour améliorer de façon
16 significative, là on le reconnaît, la façon
17 d'interagir avec les clients. Au point qu'il y a eu
18 une diminution des plaintes recensées par Hydro-
19 Québec d'au-delà de quarante-cinq pour cent (45 %)
20 au cours des trois dernières années seulement. Est-
21 ce que cette diminution-là des plaintes recensées
22 peut vraisemblablement témoigner d'une diminution
23 équivalente des cas où un client a des motifs
24 raisonnables de signifier un désaccord, de demander
25 réparation pour ce qui lui semble être un non-

1 respect de l'application des Conditions de service?

2 Je pense que c'est à toutes fins pratiques
3 difficilement concevable qu'il ait pu y avoir une
4 telle diminution dans les faits, dans les pratiques
5 du Distributeur des cas où un client est
6 susceptible de percevoir, à tort ou à raison, une
7 dérogation aux Conditions de service. Il y a eu une
8 amélioration nette du nombre de plaintes recensées.
9 Mais en toute logique, je suis obligé de conclure
10 que c'est plus, beaucoup plus vraisemblablement lié
11 à une meilleure façon d'interagir des services à la
12 clientèle. C'est d'ailleurs un des objectifs
13 principaux avoués du Distributeur, diminuer le
14 nombre de plaintes, que lié, il n'y a pas de
15 démonstration à cet effet-là, en tout cas, à une
16 diminution équivalente des cas qui justifieraient
17 une plainte en vertu de non-respect de
18 l'application des Conditions de service.

19 (9 h 10)

20 Alors, l'ACEFQ demande que l'obligation,
21 pour un représentant du Distributeur, d'informer
22 les clients dès l'étape 1 de la possibilité de
23 porter plainte, s'ils ne sont pas satisfaits des
24 explications données ou des corrections, de la
25 remédiation proposée, ou de l'interprétation qu'un

1 représentant... des Conditions de service qu'un
2 représentant fait valoir, qui n'est pas
3 nécessairement la bonne, on ne peut pas le savoir.
4 Donc, que cette obligation d'informer le client dès
5 l'étape 1 soit inscrite dans la procédure de
6 traitement des plaintes.

7 Pour terminer avec l'étape 1, je dois
8 mentionner qu'on n'a pas de données quant à la
9 répartition des appels des deux millions... plus ou
10 moins deux millions cinq cent mille (2 500 M)
11 appels téléphoniques logés au Service à la
12 clientèle par année, on n'a pas de données
13 produites en preuve par le Distributeur permettant
14 de différencier la nature des plaintes, selon
15 qu'elles sont liées ou pas aux Conditions de
16 service. On n'a pas de répartition, il nous
17 l'indique en réponse à une DDR, qu'il ne dispose
18 pas de ces données-là. Bon.

19 Alors donc, on ne peut pas évaluer, par
20 après, le nombre de plaintes relatives aux
21 Conditions de service au prorata des appels
22 initialement logés qui sont en lien avec les
23 Conditions de service. Déjà là, ça part mal pour
24 faire un suivi objectif du trajet poursuivi entre
25 l'insatisfaction ou l'incompréhension ou le

1 désaccord initial d'un client, et le résultat dans
2 le traitement des plaintes.

3 L'étape 2, bien, c'est tout ce qui démarre
4 à partir du dépôt d'une plainte du client auprès
5 d'Hydro-Québec, la réception de la plainte et le
6 traitement de la plainte par le client jusqu'à sa
7 décision à rendre. L'ACEFQ a dit qu'elle approuvait
8 la proposition d'Hydro-Québec, là, de réduire le
9 délai de soixante (60) à trente (30) jours mais...
10 pour nous, c'est bien, on est d'accord mais il y a
11 beaucoup d'autres considérations, à l'étape 2, qui
12 surgissent.

13 Le premier constat, constat 2.1, c'est
14 qu'au cours des cinq dernières années, de deux
15 mille treize (2013) à deux mille dix-sept (2017),
16 dans le processus régulier de traitement des
17 plaintes, il y a six mille cinq cent quinze (6515)
18 des sept mille trente-six (7036) plaintes verbales
19 recensées par HQD qui ont été privées de leur droit
20 d'appel. Autrement dit, toutes les plaintes
21 verbales, sauf celles logées en vertu du processus
22 de traitement accéléré. Et que HQD, dans le présent
23 dossier, propose de maintenir cette disposition-là.

24 Nous, on considère qu'il n'y a pas... il
25 n'y a aucun motif raisonnable de traiter de façon

1 différenciée les plaintes verbales des plaintes
2 écrites. Le procureur de la Régie a posé plusieurs
3 questions, maître André Turmel en relève de maître
4 Falardeau, hier, pour l'ACEF de Québec également,
5 la Formation aussi a posé des questions au sens des
6 constats qui surgissent des témoignages. De toute
7 façon, les notes, les motifs invoqués, l'objet
8 d'une plainte, même lorsque signifiée verbalement,
9 est consignée par écrit par les représentants du
10 Distributeur. Le Distributeur même se trouve
11 parfois devoir reformuler des plaintes écrites qui
12 sont soumises de façon illisible ou incohérente,
13 incompréhensible. C'est le même travail,
14 pourquoi... qu'est-ce qui justifierait un
15 traitement différent? Et qu'est-ce qui justifierait
16 même que le Distributeur, de ce seul fait là,
17 décide que le droit d'appel auprès de la Régie est
18 inexistant? Il n'y a pas de justification qui
19 m'apparaît soumise, là, au soutien d'une position
20 comme celle-là.

21 Donc, l'ACEFQ demande que le représentant
22 du Distributeur soit tenu de consigner l'objet et
23 les motifs d'une plainte verbale et de la formuler
24 par écrit. Pas qu'il le fasse mais qu'il en soit
25 tenu en vertu de la procédure à approuver. Que

1 cette obligation donc soit inscrite dans la
2 procédure de traitement des plaintes. Et que la
3 possibilité de formuler une plainte verbalement
4 auprès d'un représentant du Distributeur aussi soit
5 inscrite dans la procédure de traitement des
6 plaintes. Que ce soit explicite pour les clients.
7 Et donc, que la possibilité... qu'en pratique, même
8 à l'étape 1 du processus, que la possibilité de
9 déposer une plainte verbalement soit communiquée
10 par le représentant du Distributeur aux clients qui
11 appellent les Services à la clientèle. Pas
12 seulement la possibilité de déposer une plainte
13 mais y compris verbalement.

14 (9 h 15)

15 C'est important dans la mesure où... on ne
16 débattra pas des taux exacts, il y a, selon les
17 études, entre trente-trois pour cent (33 %) et près
18 de cinquante pour cent (50 %) de la population
19 québécoise qui éprouve des problèmes sérieux ou
20 carrément une incapacité à formuler par écrit, un
21 document qui serait les informations de base
22 présentées, colligées de façon articulée, efficace,
23 au soutien d'une plainte par écrit auprès d'un
24 distributeur comme Hydro-Québec. Alors c'est une
25 raison majeure de ne pas disqualifier dans le

1 processus ou si tôt dans le processus de traitement
2 des plaintes une telle proportion des plaignants
3 potentiels.

4 Concernant toujours cet enjeu, deux petites
5 mentions, je pense que c'est maître Hébert, comme
6 témoin d'Hydro-Québec, hier, qui disait, au soutien
7 de la position d'Hydro-Québec : « Bien, déposer une
8 plainte par écrit ça atteste du sérieux de la
9 démarche. » Pour ma part, là, ayant représenté des
10 petits clients résidentiels souvent à faible ou
11 modeste revenu comme analyste depuis des années, ça
12 atteste certainement d'une chose, en tout cas,
13 c'est de la capacité du plaignant de s'exprimer ou
14 pas par écrit correctement ou de façon complètement
15 déficiente ou inadéquate, ou voire même,
16 inutilisable.

17 Je l'ai mentionné un peu plus tôt, Hydro-
18 Québec elle-même, en réponse à une DDR d'UC au
19 document HQD-25, Document 4, pièce B-0264, là, page
20 5, confirmait qu'une plainte écrite est créée même
21 si elle est illisible ou incohérente. Alors, ce
22 n'est pas parce qu'une plainte... ce n'est pas
23 parce qu'un client, un plaignant n'a pas la
24 capacité de formuler une plainte par écrit qu'il a
25 nécessairement un moins bon motif de se plaindre.

1 Ce n'est pas non plus parce qu'une plainte est
2 formulée par écrit par quelqu'un qui en a les
3 moyens qu'elle a de meilleurs motifs. A priori,
4 elles sont toutes susceptibles d'avoir ou de ne pas
5 avoir des motifs suffisants. La plainte pourrait
6 provenir d'un médecin, si elle est illisible, ou
7 d'un illettré ou même des deux.

8 Le constat 2.2...

9 Q. **[4]** Monsieur Blain, je vous arrête. Il y a une
10 question de clarification que je voudrais vous
11 demander avant qu'on aborde 2.2. Quand vous dites,
12 là, qu'il y a une possibilité de déposer une
13 plainte verbalement et que celle-ci, par le
14 Distributeur, elle est inscrite, est-ce que je
15 comprends qu'à ce niveau-là on ne parle plus d'une
16 plainte verbale puisque étant donné qu'elle est
17 inscrite, on la considère comme inscrite, donc
18 comme étant valablement logée comme si c'était le
19 client qui l'avait lui-même écrite, c'est ça?

20 R. De ce moment-là, vu qu'il y a eu une consignation,
21 une formulation par écrit de la plainte et qu'un
22 représentant du Distributeur l'a assumée, elle est
23 traitée de façon équivalente et non distincte du
24 traitement de n'importe quelle autre plainte
25 écrite. C'est une plainte écrite qui a dû être

1 formulée avec l'assistance d'un représentant du
2 Distributeur.

3 Le deuxième constat concernant l'étape 2,
4 c'est le fait que l'article 94 de la Loi sur la
5 Régie de l'énergie prévoit l'extinction du droit
6 d'appel auprès de la Régie au-delà de trente (30)
7 jours suivant une décision rendue par le
8 Distributeur. L'ACEFQ demande, pour prévenir des
9 cas accidentels d'extension de l'exercice des
10 droits, un, qu'un accusé de réception soit transmis
11 au plaignant le jour même de la réception d'une
12 plainte. Ça, c'est acquis, le sens des propositions
13 du Distributeur vont dans ce sens-là. Que cet
14 accusé de réception, deuxièmement, fasse mention
15 des dispositions des articles 91 et 94 de la Loi
16 sur la Régie de l'énergie. Troisièmement, que
17 l'échéance du délai de réponse de trente (30) jours
18 du Distributeur, ainsi que l'échéance du délai
19 subséquent de recours devant la Régie advenant une
20 décision défavorable au plaignant soient
21 communiquées au plaignant par le Distributeur dans
22 cet accusé de réception dès le jour de la réception
23 d'une plainte en indiquant la date de réception de
24 la plainte, ça va de soi, par exemple le premier
25 (1er) septembre deux mille dix-huit (2018), la date

1 d'échéance du Distributeur pour en disposer, trente
2 (30) jours, le premier (1er) octobre deux mille
3 dix-huit (2018), la date d'échéance du droit de
4 recours du plaignant à partir du moment où la
5 décision est rendue ou, au-delà de l'échéance pour
6 que le Distributeur rende une décision, soit le
7 trente et un (31) octobre, si le Distributeur
8 utilise son délai en totalité. Dans le cas d'une
9 réponse défavorable, évidemment.

10 Le Distributeur a soumis que la
11 signification des dates d'échéance c'était en
12 réponse... c'était en réponse à une DDR d'UC
13 encore, pièce B-0264, page 15, ainsi que dans sa
14 preuve amendée, B-0255, HQD-021, Document 1.1.
15 Donc, le Distributeur a soumis que la signification
16 des dates d'échéance, plutôt que du terme de
17 l'échéance, requerrait des développements
18 informatiques possiblement importants dont il
19 n'avait pas quantifié les coûts.

20 (9 h 20)

21 Bon, écoutez, je pense que dans la mesure
22 où le Distributeur doit signifier par écrit, doit
23 transmettre par écrit un accusé de réception, c'est
24 assez simple de prévoir des cases vides pour
25 inscrire la date de l'accusé de réception, la date

1 qui correspond à l'échéance de trente (30) jours,
2 au terme de l'échéance de trente (30) jours dont
3 dispose le Distributeur, et la date advenant que le
4 Distributeur utilise pleinement son échéance, son
5 terme, à laquelle l'extinction du droit d'appel
6 surviendrait.

7 Ça ne requiert pas des développements
8 informatiques majeurs, ça, dans la mesure, en plus,
9 où de toute façon les représentants du Distributeur
10 le feront et que le Distributeur est d'accord avec
11 cette façon de traiter, au moment de la réception,
12 les plaintes reçues.

13 L'ACEF de Québec demande donc que l'article
14 91 de la Loi sur la Régie de l'énergie soit modifié
15 pour refléter les changements précédemment demandés
16 en lien avec le constat 2.2.

17 Le constat 2.3 c'est que le deuxième alinéa
18 de l'article 90 de la Loi sur la Régie de l'énergie
19 prévoit que, et je cite « Il... » au sens de le
20 transporteur d'électricité ou le distributeur :

21 Il rejette sommairement les plaintes
22 manifestement mal fondées ou
23 vexatoires.

24 Si une plainte est mal fondée quant à son objet ou
25 quant au motif invoqué, le Distributeur a toujours

1 la possibilité de le faire valoir. De toute façon,
2 il a une décision à rendre.

3 Et pour ce qui est du caractère vexatoire
4 d'une plainte, bien, c'est malheureux mais ça peut
5 survenir parce que, par définition, une plainte est
6 formulée par un client qui se sent lésé, qui a, à
7 tout le moins, un désaccord, qui pense être victime
8 d'une mauvaise application des Conditions de
9 service, voire d'une injustice, fort probablement
10 d'un client qui est peut-être même sous pression
11 financièrement et puis donc qui utilise des termes
12 ou exprime une agressivité indûment. Mais c'est un
13 contexte avec lequel les représentants du
14 Distributeur, j'en suis certain, sont formés, sont
15 préparés à interagir et ils le font de mieux en
16 mieux.

17 Et donc, c'est pas un motif pour permettre
18 le rejet sommaire d'une plainte à cette étape-là du
19 dossier. Conséquemment, on ne voit pas l'utilité de
20 ce deuxième alinéa, on ne voit pas la justification
21 de ce deuxième alinéa de l'article 90 de la Loi et
22 l'ACEF de Québec demande que ce deuxième alinéa de
23 l'article 90 soit abrogé.

24 Le constat 2.4 c'est que, en preuve au
25 dossier, il n'y a aucune compilation des décisions

1 rendues par HQD au terme de son examen des plaintes
2 à l'étape 2. Combien de décisions positives,
3 négatives au terme de l'examen des cinquante-cinq
4 mille six cent soixante et onze (55 671) plaintes
5 recensées par HQD au cours des dix (10) dernières
6 années, deux mille huit (2008) à deux mille dix-
7 sept (2017).

8 C'est la somme des plaintes verbales et
9 écrites, processus régulier ou processus accéléré,
10 recensées dans les bilans des plaintes des rapports
11 annuels du Distributeur de deux mille huit (2008) à
12 deux mille dix-sept (2017). Aucune compilation
13 distincte, donc, de la nature des plaintes. De la
14 nature, je devrais dire des décisions, pardon,
15 selon qu'elles sont rendues par Hydro-Québec à
16 l'étape 2, selon qu'elles sont positives ou
17 négatives.

18 Alors, comment savoir selon quel ratio,
19 dans quelle proportion les plaintes portées en
20 appel devant la Régie, certaines devant le
21 Distributeur, mais les plaintes portées en appel
22 évoluent par rapport au nombre de décisions
23 négatives ou positives rendues par le Distributeur
24 à l'étape 2? Impossible. On n'a pas les
25 informations quantitatives nous permettant de

1 porter un jugement objectif sur ce ratio-là.

2 Pourtant, ce ratio-là il est significatif
3 par rapport à l'efficacité du processus puis au
4 taux de représentation susceptible de succès des
5 clients qui sont des plaignants devant le
6 Distributeur.

7 Donc, l'ACEFQ soumet une demande
8 additionnelle face à ce constat-là, c'est que la
9 compilation des décisions rendues par HQD au terme
10 de son examen des plaintes, on parle de l'étape 2,
11 et leur répartition selon que ces décisions-là sont
12 favorables ou défavorables aux plaignants, soit
13 déposée au dossier pour les années, on avait
14 demandé les dix (10) dernières années, on va se
15 contenter de dire les sept dernières années, vu que
16 des témoignages d'Hydro-Québec elle-même, on sait
17 maintenant que ces informations-là sont non
18 seulement consignées mais conservées pour une
19 période de sept ans, alors que HQD dépose - même
20 tardivement, ça servira au délibéré de la formation
21 au moins - la répartition de ces décisions-là pour
22 les années deux mille onze (2011) à deux mille dix-
23 sept (2017). Et que cette répartition des décisions
24 rendues par HQD fasse l'objet, par la suite, d'un
25 dépôt pour chacune des années à venir dans le cadre

1 du rapport annuel du Distributeur.

2 (9 h 26)

3 Pour conclure l'évolution du traitement des
4 plaintes à l'étape 2, une mention. Dans tous les
5 rapports annuels du Distributeur depuis qu'un bilan
6 des plaintes est présenté, le nombre de plaintes
7 total reçues par HQD, tel qu'estimé par elle, tel
8 que, je devrais dire, recensées par elle, on ne
9 connaît pas les critères d'ailleurs, inclut
10 l'ensemble des plaintes, qu'elles soient ou non
11 reliées à l'application des Conditions de service
12 et tarifs. En réponse à une DDR de l'ACEFQ à la
13 pièce B-0261, le tableau R-4.3, on constate à
14 l'examen de cette ventilation-là qui est donnée
15 pour les cinq dernières années, deux mille treize
16 (2013) à deux mille dix-sept (2017), qu'il y a
17 entre trente-cinq (35 %) et trente-sept pour cent
18 (37 %) des plaintes compilées dans le bilan des
19 plaintes dans chaque rapport annuel du Distributeur
20 depuis que ça a cours, il y a trente-cinq (35 %) à
21 trente-sept pour cent (37 %) de ces plaintes-là
22 qui, selon le Distributeur, ne seraient pas en lien
23 avec les Conditions... avec l'application des
24 Conditions de service et tarifs.

25 Encore là, il y a peut-être une

1 différenciation claire à établir et du coup, si une
2 telle différenciation doit être établie, ça soulève
3 une question additionnelle : selon quels critères
4 le Distributeur, quand il compile ses décisions,
5 quand il examine à l'étape 2 les plaintes soumises
6 initialement par les clients, selon quels critères
7 il établit, lui, que ça a un lien ou pas avec
8 l'application des Conditions de services et tarifs?
9 En pratique, c'est impossible à la Régie de
10 vérifier cela. Cependant, c'est quand même... c'est
11 quand même un enjeu déterminant, là.

12 Est-ce que... est-ce que - et puis j'aurais
13 tendance à répondre « fort probablement » - est-ce
14 qu'une partie des plaintes recensées, selon
15 qu'elles sont catégorisées en lien ou sans lien
16 avec les Conditions de service, avec l'application
17 des Conditions de service, aurait quand même un
18 rapport indirect ou partiel avec l'interprétation
19 des Conditions de service? Probablement que oui.
20 Possiblement aussi que le Distributeur accepte
21 parfois de traiter des plaintes comme si elles
22 étaient en lien avec les Conditions de service,
23 alors que le véritable motif du plaignant n'a pas
24 rapport avec une interprétation incorrecte ou avec
25 une application incorrecte des Conditions de

1 service par le Distributeur. Cependant, d'un point
2 de vue de l'appréciation du caractère adéquat du
3 processus, il faut réfléchir à cette question-là et
4 la Régie, comme arbitre, comme notaire, doit se
5 demander : comment je peux m'assurer que les
6 parties respectent, effectivement, les droits et
7 obligations tels qu'ils sont définis au contrat que
8 j'ai approuvé?

9 On arrive à l'étape 3 qui concerne, selon
10 la nomenclature utilisée par Hydro-Québec,
11 l'exercice du droit d'appel. Il y a un premier
12 constat, notre constat 3.1, qui est à l'effet qu'au
13 cours des dix (10) dernières années, de deux mille
14 huit (2008) à deux mille dix-sept (2017), il y a
15 cent quatre-vingt-cinq (185) plaintes portées en
16 appel sur un total de mille huit cent vingt-neuf
17 (1829) qui ont été traitées par HQD, en appel, à
18 l'interne, plutôt que par la Régie.

19 Le Distributeur n'a pas répondu à la
20 question 2.1 de la Demande de renseignements de
21 l'ACEF de Québec, se contentant d'invoquer le
22 respect des dispositions de l'article 91 de la Loi
23 sur la Régie de l'énergie. L'ACEFQ lui demandait :
24 en vertu de quels critères HQD a examiné elle-même
25 près de deux cents (200) des mille huit cent vingt-

1 neuf (1829) plaintes portées en appel après,
2 évidemment, la décision rendue au terme de l'étape
3 2, plutôt que la Régie? Comment... comment,
4 pourquoi certains clients ont été informés? Est-ce
5 que tous les clients ont été informés de leur
6 possibilité de porter une décision en appel devant
7 la Régie? Est-ce qu'ils ont choisi d'en appeler
8 plutôt auprès d'Hydro-Québec pour des bons motifs?
9 On l'espère.

10 (9 h 31)

11 Au début, lors du contre-interrogatoire de
12 l'ACEFQ, j'avais comme une anticipation, puis j'ai
13 voulu la valider auprès des témoins d'Hydro-Québec,
14 on a posé la question : Est-ce que les décisions
15 initiales d'Hydro-Québec qui ont été portées en
16 appel auprès d'Hydro-Québec à l'interne - on parle
17 de la Vice-présidence clientèle ou de l'instance
18 supérieure, ça importe peu - l'ont été parce qu'il
19 s'agissait de plaintes sans lien avec l'application
20 des Conditions de service et tarifs? Puis la
21 réponse initiale, c'était : Oui, c'est ça. C'est
22 probablement ça le cas. En tout cas, c'est ce que
23 les témoins d'Hydro-Québec ont répondu.

24 Plus tard, Maître Rozon, comme présidente
25 du banc, vous avez soulevé la question : Les

1 clients d'Hydro-Québec - c'était votre préambule -
2 ont un droit de porter une décision d'Hydro-Québec
3 en appel, ils peuvent porter une décision d'Hydro-
4 Québec en appel devant la Régie, mais ils n'en ont
5 pas l'obligation. Évidemment, ça ouvre une boîte de
6 Pandore ou on essaie de la refermer avant qu'elle
7 soit trop grande ouverte. Mais les clients qui ont
8 choisi d'en appeler auprès d'Hydro-Québec plutôt
9 qu'auprès de la Régie de la décision initiale, est-
10 ce qu'ils le faisaient en connaissance de cause?
11 Est-ce qu'ils savaient, est-ce qu'ils connaissaient
12 leur droit d'appel auprès de la Régie?

13 Ça soulève plusieurs autres questions
14 aussi. Est-ce que... Et donc, en réponse à votre
15 question, Madame la Présidente, les témoins d'HQD,
16 là, contredisent, à tout le moins partiellement,
17 pour ne pas dire carrément, leur réponse précédente
18 fournie lors du contre-interrogatoire de l'ACEFQ.
19 Ils disent, oui, ça se pourrait. Non seulement que
20 ce soit déjà arrivé, mais que ça arrive dans le
21 futur que des plaignants qui ont reçu une décision
22 négative d'Hydro-Québec à l'étape 2, choisissent de
23 porter leur décision en appel auprès d'Hydro-
24 Québec, même quand il s'agit d'une décision
25 relative à l'application des Conditions de service

1 et tarifs.

2 Et, Maître Rozon, vous avez rajouté : La
3 Régie peut décider si elle a compétence pour
4 décider d'une plainte. Je ne commenterai pas une
5 affirmation de nature juridique. Je vais simplement
6 soulever une question dont notre procureur voudra
7 peut-être traiter en argumentation. Mais est-ce que
8 la Régie ne devrait pas plutôt décider... si elle
9 ne devrait pas plutôt décider si elle a compétence?
10 Et est-ce que ce n'est pas une tierce partie qui
11 pourrait disposer d'une question comme celle-là à
12 sa place? Surtout pas une tierce partie qui est
13 mise en cause dans un litige.

14 Les questions que ça soulève donc, je les
15 formule pour le débat en argumentation :

16 Est-ce que la Régie peut déléguer ses
17 pouvoirs en matière d'examen final ou est-ce qu'une
18 tierce partie peut usurper l'exercice de ces
19 pouvoirs-là d'arbitrage des décisions rendues par
20 le Distributeur lui-même à l'étape 2 concernant
21 l'exercice de l'appel sur la décision initiale
22 quand il s'agit d'une plainte relative aux
23 Conditions de service et tarifs?

24 Est-ce qu'il revient au Distributeur de
25 décider dans quel cas les plaintes qui lui sont

1 soumises sont en lien ou pas avec l'application des
2 Conditions de service et tarifs?

3 Si la Régie considérait que le Distributeur
4 peut prendre de telles décisions, comment pourrait-
5 elle s'assurer qu'il applique correctement des
6 critères appropriés?

7 Troisième question. Si la Régie considérait
8 que le Distributeur peut disposer de l'appel d'une
9 décision rendue par lui, même dans les cas où ça
10 concerne une plainte relative à l'application des
11 Conditions de service, qu'advient-il du droit
12 d'appel du client auprès de la Régie advenant une
13 deuxième décision défavorable en appel par HQD
14 elle-même?

15 D'autre part, et là ça ne concerne plus
16 directement l'exercice du rôle de la Régie, mais
17 plus la façon dont Hydro-Québec pourrait considérer
18 d'interagir avec ses clients, pour les clients qui
19 portent plainte auprès d'Hydro-Québec, c'est
20 important de bien saisir que seules les décisions
21 d'HQD qui concernent une plainte relative à
22 l'application des Conditions de service et tarifs
23 peuvent faire l'objet d'un appel auprès de la
24 Régie. C'est important qu'ils le saisissent.

25 Et que, d'autre part, les décisions d'HQD

1 relatives à toute autre sorte de plainte, sans lien
2 avec les Conditions de service, peuvent, elles,
3 être portées en appel à une instance plus élevée
4 d'HQD si le client est insatisfait. Mais que cette
5 démarcation-là soit claire au niveau... et
6 explicite de la part du Distributeur dans ses
7 communications aux clients et qu'elles soient bien
8 comprises et compréhensibles pour les clients. Ça
9 m'apparaît important pour dissiper, au moins en
10 partie, les risques de dérive et de zones grises.
11 (9 h 36)

12 Donc, s'il y avait une recommandation
13 additionnelle à adresser mais à Hydro-Québec, c'est
14 qu'elle s'assure de bien départager, de façon
15 claire et explicite pour les clients, le mode de
16 traitement des plaintes, selon qu'elles sont en
17 lien avec les Conditions de service ou qu'elles ne
18 sont pas en lien avec les Conditions de service.

19 On arrive à ce que j'appelle l'étape 4, qui
20 n'est pas qualifiée d'un point de vue nominal par
21 Hydro-Québec, mais qui concerne, dans mon examen de
22 l'ensemble de la procédure de traitement des
23 plaintes, le traitement par la Régie des dossiers
24 qui sont portés en appel devant elle.

25 On l'a indiqué dans notre preuve écrite,

1 l'ACEF de Québec considérait que le traitement des
2 plaintes portées en appel par la Régie, lui aussi
3 souffre d'une déficience de qualification et de
4 détails dans les résultats tels qu'ils sont
5 produits. Pourquoi? Parce que le résultat des
6 plaintes portées en appel devant la Régie est
7 recensé par le Distributeur, puis ce n'est pas mal
8 intentionné, là, c'est un fait du calendrier
9 réglementaire, au moment où il dépose son rapport
10 annuel puis qu'il fait le bilan des plaintes pour
11 la dernière année historique. Alors, si, à titre
12 d'exemple, puis je donne des chiffres sans lien,
13 là, si, à titre d'exemple, en deux mille dix-sept
14 (2017), il y avait eu deux cents (200) plaintes
15 portées en appel devant la Régie et puis qu'il y en
16 a cent quarante (140) qui ont été réglées en date
17 du dépôt du rapport annuel du Distributeur, bien,
18 évidemment, il en reste soixante (60) qui sont
19 toujours pendantes, sur lesquelles il n'y a pas eu
20 de décision, d'entente à l'amiable ou quoi que ce
21 soit.

22 Et donc, d'année en année, le Distributeur
23 n'était pas tenu de le faire, mais personne n'a
24 fait de récapitulation rétroactive, pour dire :
25 « Bon, bien, il y a deux ou il y a trois années

1 historiques, là maintenant toutes les plaintes sont
2 réglées et voici donc le détail du résultat du
3 traitement par la Régie de ces plaintes-là. »

4 Donc, le résultat, c'est que, comme il n'y
5 a pas eu de mise à jour rétroactive pour les années
6 précédentes, bien, sur mille six cent cinquante et
7 un (1651) dossiers portés en appel auprès de la
8 Régie dans les dix (10) dernières années, on parle
9 de deux mille huit - deux mille dix-sept
10 (2008-2017), les rapports annuels du Distributeur,
11 par la force des choses, ne présentent le
12 dénouement que de mille quarante (1040) de ces
13 dossiers. Mille quarante (1040) sur mille six cent
14 cinquante et un (1651). Non pas qu'il y en a six
15 cent onze (611) qui n'auraient pas été réglés. Mais
16 parce qu'en deux mille... lors du dépôt du rapport
17 annuel de deux mille dix-huit (2018), on ne va pas
18 retourner... il n'y a pas d'obligation à cet effet-
19 là, le Distributeur ne va pas retourner en deux
20 mille quinze (2015) puis en deux mille seize (2016)
21 puis vérifier les dossiers qui n'étaient pas encore
22 réglés lors du dépôt du rapport annuel deux mille
23 dix-sept (2017) ou deux mille seize (2016), ils
24 ont-tu été tous réglés puis c'est quoi... Bon.
25 Alors donc, on ne peut pas juger, de façon

1 exhaustive et complète, du résultat du traitement
2 des dossiers par la Régie.

3 Le deuxième constat... puis je vais donc
4 mentionner les deux demandes liées au constat 4.1
5 et 4.2, là, qui concernent l'étape du traitement
6 par la Régie des dossiers portés en appel devant
7 elle. Le deuxième constat, c'est que la proportion
8 de dossiers de plaintes portés en appel devant la
9 Régie, qui ont donné lieu à une décision favorable
10 aux consommateurs, est très faible. D'abord, il y a
11 une très grande proportion de dossiers qui sont
12 réglés à l'amiable, je comprends que la Régie
13 incite les parties à se parler, qu'il y a peut-être
14 des motifs plus importants de faire des compromis
15 de part et d'autre rendu à cette étape-là du
16 dossier, pour des bonnes ou des mauvaises raisons,
17 je n'ai pas de constat qualitatif à formuler là-
18 dessus. Il y a une très forte proportion des
19 dossiers qui sont réglés au terme d'une... d'un
20 règlement à l'amiable, entériné par la Régie.

21 Mais dans les cas où la Régie rend
22 décision, rejette... donne raison, accueille, donc,
23 la plainte d'un consommateur ou accueille
24 partiellement, c'est des très faibles taux, même
25 quand on les met en proportion seulement des

1 dossiers où la Régie rend décision.

2 Alors, je peux juste évoquer différentes
3 raisons qui pourraient expliquer ça. La principale
4 étant un déficit des moyens dont disposent les
5 consommateurs pour se représenter individuellement
6 face à un Distributeur qui est beaucoup plus équipé
7 qu'eux. Non seulement en termes de connaissance des
8 Conditions de service, du contrat lui-même, mais en
9 termes de tous les droits et obligations des
10 parties qui y sont reliés.

11 (9 h 41)

12 Au total de l'examen de chacune de ces
13 étapes-là, si j'essaie de me convaincre, est-ce
14 que, d'après les données dont je dispose, le taux
15 de résultats favorables aux consommateurs qui sont
16 des plaignants, au terme de tout ce long et très
17 exigeant processus là, est vraisemblablement
18 raisonnable, compte tenu de la proportion des
19 plaintes initiales qu'on pourrait présumer, puis
20 vous voyez que j'utilise beaucoup de termes
21 hypothétiques, là, ou conditionnels, qu'on pourrait
22 présumer être fondées. Bien la réponse c'est non,
23 c'est invraisemblable qu'il y ait une si faible
24 proportion des plaintes initialement logées auprès
25 d'Hydro-Québec, des insatisfactions, des désaccords

1 initialement signifiés qui avaient un fondement
2 raisonnable. C'est invraisemblable.

3 Et donc, de deux choses l'une, ou deux
4 choses mises bout à bout. Soit que les
5 consommateurs ont une très faible capacité à
6 comprendre de quoi il en retourne à la lecture des
7 Conditions de service, ce que ça engage comme
8 droits et obligations des parties, peut-être qu'ils
9 font... peut-être que plusieurs d'entre eux en font
10 une mauvaise interprétation, donc se sentent lésés
11 à tort. Soit qu'ils n'ont vraiment pas la capacité,
12 pour la plupart, de comprendre de quoi il en
13 retourne et donc, pour cette raison-là, encore
14 moins de capacité, au départ, de représenter leurs
15 droits, s'il y a lieu, adéquatement et/ou, qu'en
16 plus, les moyens mis à leur disposition sont
17 inadéquats pour leur permettre d'aller jusqu'au
18 bout de ce processus-là avec une chance raisonnable
19 de faire valoir leurs droits à eux, comme partie au
20 contrat, en matière d'application des Conditions de
21 service et Tarifs.

22 Donc, malheureusement, il manque, comme je
23 vous l'ai dit, à trois des quatre étapes du
24 processus, des données pour porter un jugement
25 objectif complet sur la valeur du processus basé

1 objectivement, là, sur un examen de la progression
2 des plaintes. Mais la proportion de clients qui
3 sont des plaignants qui, au bout du processus,
4 finissent par avoir une décision favorable, de la
5 part du Distributeur on ne la connaît même pas, de
6 la part de la Régie c'est infinitésimal par rapport
7 aux plaintes initialement déposées, et ce, même en
8 présumant que l'ensemble de ce qui devrait être
9 consigné comme une plainte l'est véritablement par
10 le Distributeur, ce dont je ne peux pas attester
11 non plus.

12 Ça conclut, je pense, ma présentation. Pour
13 le délibéré de la Régie et pour le bénéfice des
14 autres parties, je pourrais mettre le plan de
15 présentation à la disposition déposé dans sa
16 version électronique.

17 Q. [5] J'aurais une question et un commentaire sur la
18 proposition de monsieur Blain, que monsieur Blain
19 vient de nous faire. Je reviens à l'étape 3,
20 Monsieur Blain, c'est-à-dire l'exercice du droit
21 d'appel. Bon, vous avez décrit, et même, je
22 pourrais dire vous avez coloré amplement, là, toute
23 la situation entourant la possibilité qu'un client
24 porte appel soit à la Régie ou que ce soit traité à
25 l'interne, comme vous dites, là, par le

1 Distributeur. Et là, ça a été très, très coloré,
2 vous avez donné des exemples et ainsi de suite.
3 Pour y aller plus simplement, là, et là, je fais
4 référence à la preuve de l'ACEF, là, à la page 10,
5 à son paragraphe 2 où l'ACEF y va tout simplement
6 en disant :

7 L'ACEF demande que les cas où les
8 clients peuvent en appeler auprès du
9 Distributeur de décisions rendues par
10 lui à l'étape 2 de la procédure
11 d'examen des plaintes, que tout ceci
12 soit défini et encadré par la Régie.

13 Parce que dans le fond, avec ce que vous dites,
14 c'est que ça se peut qu'il y ait des plaintes qui
15 mériteraient ou qui se prêteraient à être traitées
16 à l'interne. Mais l'assurance, la sécurité ça
17 serait que la Régie détermine le cadre dans lequel
18 la marge de manoeuvre du Distributeur pourrait
19 s'exercer. C'est ça?

20 R. Bien, vous faites bien de le mentionner, Maître
21 Falardeau, parce que c'est un des seuls passages de
22 ma présentation que je n'ai pas lu in texto, mais
23 cette demande-là, évidemment, est maintenue. La
24 demande étant que les cas où des clients peuvent en
25 appeler auprès du Distributeur de décisions rendues

1 par lui à l'étape 2 de la procédure de l'examen des
2 plaintes, soient définis et encadrés par la Régie
3 pour les raisons nombreuses que j'ai mentionnées
4 avec les conséquences multiples qu'une absence de
5 contrôle qui pourrait résulter d'un contrôle
6 déficient de ce... de l'exercice de ce droit-là à
7 cette étape-là. Effectivement, j'avais oublié de
8 lire in texto ce qui était, de toute façon, écrit
9 dans ma présentation. Alors évidemment, la demande
10 de l'ACEFQ, dans sa preuve écrite, est réitérée.

11 (9 h 46)

12 Q. **[6]** Et finalement, le commentaire, ou plutôt,
13 j'aurais pu dire, j'aurais dû dire la demande,
14 étant donné, je me rends compte qu'il y a quand
15 même soit des nuances ou des détails
16 supplémentaires qui mériteraient d'être considérés
17 comme étant un ajout à la preuve. Et je demande à
18 Madame la Présidente, c'est possible que monsieur
19 Blain dépose le document mais en le considérant
20 comme étant un addendum à notre preuve parce qu'il
21 est fait mention de constats et de demandes
22 additionnelles, donc qui ne sont pas présentes dans
23 le mémoire déposé.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 C'est déjà dans les notes sténographiques et c'est

1 déjà en preuve la présentation de monsieur Blain.

2 Je pense qu'il n'y a pas de difficulté. Si vous
3 voulez le déposer pour plus de clarté, vous voulez
4 déposer le document de façon additionnelle, il n'y
5 a pas d'objection à ça.

6 R. En fait, ça complète effectivement, de toute façon,
7 notre preuve. Il y a une demande additionnelle qui
8 résulte des échanges en audience et il y a
9 plusieurs considérations ou questions
10 additionnelles qui sont soumises à la Régie pour sa
11 réflexion et son délibéré. Et ces questions
12 additionnelles là, bien, elles surgissent au gré
13 des contre-interrogatoires depuis hier.

14 Me DENIS FALARDEAU :

15 Le témoin est disponible pour les contre-
16 interrogatoires.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Parfait, merci Maître Falardeau. Est-ce qu'il y a
19 des intervenants qui aimeraient contre-interroger
20 le témoin de l'ACEF de Québec? Non? Maître Turmel?

21 CONTRE-INTERROGÉ PAR Me SIMON TURMEL :

22 Oui, oui. Merci.

23 Q. [7] En fait, deux séries de questions. Première
24 série de questions, vous faites référence dans
25 votre mémoire, vous en avez parlé également dans

1 votre présentation, vous voulez apporter certains,
2 bon, par exemple, dans votre mémoire à la page 4,
3 c'est juste un exemple, vous dites que vous
4 demandez que l'article 91 de la Loi sur la Régie de
5 l'énergie soit modifié pour refléter certains
6 changements que vous souhaitez.

7 Est-ce que je comprends que vous souhaitez
8 que ce soit la Régie qui modifie les articles de la
9 Loi ou peut-être plus l'Assemblée nationale?

10 R. Évidemment, c'est au législateur d'amender la Loi
11 s'il y a lieu, mais la Régie a la discrétion de
12 soumettre des recommandations ou un avis sur les
13 sujets de son choix, y compris de sa propre
14 initiative en vertu de la LRÉ si elle le juge
15 opportun.

16 Q. [8] O.K. Dans ma seconde série de questions, puis
17 je vous paraphrase, bon, vous avez fait référence,
18 justement, dans votre présentation, à la compétence
19 de la Régie de décider si oui ou non elle a
20 compétence pour entendre une plainte, donc, si une
21 plainte concerne les Tarifs ou les Conditions de
22 service.

23 De ce que je comprends de votre témoignage,
24 vous avez également mentionné être d'avis que vous
25 êtes pas vraiment à l'aise avec le fait qu'Hydro-

1 Québec décide si oui ou non une plainte devrait
2 concerner les Tarifs ou Conditions de service
3 lorsqu'elle rend une décision. Est-ce que je vous
4 paraphrase correctement?

5 R. C'est correct.

6 Q. **[9]** Oui?

7 R. Puis vous faites bien... En fait, c'est une bonne
8 question parce que c'est une question effectivement
9 délicate. Le Distributeur a un lot de plaintes à
10 traiter puis il doit faire des arbitrages. Alors,
11 ce que je mentionnais c'est, est-ce que la Régie,
12 comme arbitre ultime, dispose des moyens pour
13 évaluer si ces arbitrages-là ont été faits
14 correctement, pour les bons motifs, par le
15 Distributeur?

16 Q. **[10]** Vous êtes conscient, par ailleurs, que
17 l'article 91 de la Loi prévoit que, bon, que la
18 décision du Distributeur doit être motivée, doit
19 également indiquer le recours à la Régie donc, dans
20 le fond, le Distributeur est tenu, suivant la Loi,
21 de faire mention du recours à la Régie, vous êtes
22 d'accord avec cet élément?

23 R. Oui. Oui.

24 Q. **[11]** Est-ce que votre proposition, puis je fais le
25 lien avec mes premières questions, est-ce que, dans

1 le fond, vous êtes en train de dire que pour
2 l'ensemble des plaintes, puisque c'est la Régie qui
3 devrait être, finalement, l'ultime juge pour
4 déterminer si une plainte concerne l'application
5 des Tarifs ou des Conditions, est-ce que l'ensemble
6 des décisions que le Distributeur, même celles qui
7 pourraient ne pas concerner à première vue les
8 Tarifs ou Conditions, devrait faire mention du
9 droit de recours à la Régie pour que la Régie
10 décide à la fin, est-ce que c'est ça votre
11 proposition?

12 R. Non.

13 Q. **[12]** Non?

14 (9 h 51)

15 R. C'est pas ça la proposition. Non. Le sens des
16 observations est à l'effet que, d'une part, les
17 décisions rendues par le Distributeur devraient
18 faire l'objet d'une compilation et d'un recensement
19 selon qu'elles sont favorables ou défavorables au
20 plaignant, à l'étape 2.

21 Le deuxième aspect, c'est départager la
22 nature des plaintes selon qu'elles sont en lien ou
23 pas avec les Conditions de service et tarifs. Il va
24 de soi que l'exercice des pouvoirs de la Régie en
25 matière de plainte est limité à l'application des

1 Conditions de service et tarifs. Ça, c'est pas
2 contredit d'aucune façon.

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

4 R. Et donc, non, il n'est pas suggéré que la Régie
5 étende sa juridiction sur les autres plaintes. Ce
6 qui est soulevé comme préoccupation, c'est comment
7 la Régie peut s'assurer que ce départage-là des
8 plaintes qui est fait par le Distributeur est
9 correct parce que, c'est pas parce que le
10 Distributeur est mal intentionné ou pas, là. La
11 préoccupation, c'est : est-ce qu'il y a des
12 critères objectifs qui sont appliqués? Est-ce que
13 ça peut être vérifié?

14 Et puis même je le mentionnais, il y a
15 peut-être une certaine proportion des plaintes dont
16 certains aspects pourraient être considérés comme
17 en lien avec les Conditions de service ou pas.

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

19 R. Et puis c'est pas toujours net.

20 Q. **[15]** O.K. Donc, vous n'êtes pas en train de dire
21 que, dans tous les cas, on devrait prévoir le droit
22 de recours à la Régie au cas où la plainte pourrait
23 concerner ou toucher les Tarifs et conditions de
24 service?

25 R. Non.

1 Q. **[16]** Non. O.K.

2 R. Je suis en train de dire que la Régie devrait tout
3 de même s'interroger sur sa capacité à vérifier
4 l'arbitrage qui est fait par le Distributeur.

5 Q. **[17]** O.K. Je vous remercie.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Merci, Maître Turmel. Est-ce que, Maître de
8 Repentigny, pour la Régie? Pas de question.
9 François? Pas de question. Maître Turmel pour la
10 Régie.

11 INTERROGÉ PAR LA FORMATION

12 Me SIMON TURMEL, régisseur :

13 Oui, une question.

14 Q. **[18]** Bonjour. Vous m'entendez? Oui. Bon. Bonjour
15 Monsieur Blain. Une seule question. C'était, parce
16 que je veux bien comprendre, à l'étape 1, vous
17 aimeriez qu'Hydro-Québec Distribution compile les
18 plaintes parce qu'il reçoit beaucoup d'appels, mais
19 compile les appels qui portent sur les plaintes
20 pour que ce soit ajouté au tableau de nombre de
21 plaintes traitées dans l'année. C'est bien ça?

22 R. Bien, pour être bien clair, pour suivre... pour
23 pouvoir suivre tout au long du processus la
24 progression du chemin parcouru par des clients qui
25 pensent initialement avoir des motifs raisonnables

1 de déposer plainte, il faut être capable de suivre
2 l'évolution du nombre de plaintes déposées à
3 l'étape 2 relatives aux Conditions de service et
4 tarifs en proportion des appels reçus initialement
5 à l'étape 1 qui étaient en lien avec les Conditions
6 de service et tarifs.

7 Q. [19] Je comprends.

8 R. Et de même que pour suivre la progression du taux
9 de plaintes portées en appel à la Régie aux termes,
10 rendu en étape 3, il faut avoir une idée non
11 seulement du nombre de plaintes relatives aux
12 Conditions de service qui sont reçues par Hydro-
13 Québec en étape 2, mais des décisions qu'elle a
14 rendues aux termes de son examen initial de ces
15 plaintes-là. Est-ce qu'il y a la moitié ou
16 seulement cinq pour cent (5 %) des plaintes reçues
17 par le Distributeur en étape 2 qui ont fait l'objet
18 d'une décision favorable? On n'en a aucune idée.
19 Peut-être qu'il y a la moitié des plaintes reçues
20 qui ont fait l'objet d'une entente jugée
21 satisfaisante par le client ou d'un compromis.
22 Peut-être que c'est un très, très, très faible
23 taux.

24 Et si c'est un très faible taux, supposons
25 qu'il y a quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des

1 plaintes traitées par Hydro-Québec à l'étape 2 qui
2 font l'objet d'une décision défavorable, d'un
3 refus, bien là le nombre de plaintes portées en
4 appel devant la Régie, le ratio par rapport aux
5 clients insatisfaits est encore plus faible. Il est
6 beaucoup plus faible. Et donc, il y a lieu de
7 s'interroger d'autant plus sur les raisons pour
8 lesquelles les clients n'exerceraient pas leur
9 droit de recours même face à une décision
10 favorable.

11 Donc, c'est au gré d'une quantification
12 d'un ratio de l'évolution des insatisfactions
13 initialement soumises, du taux de plaintes lié aux
14 Conditions de service par rapport aux appels liés
15 aux Conditions de service à l'étape 2 puis des
16 plaintes... des décisions portées en appel par
17 rapport au nombre de plaintes relatives aux
18 Conditions de service et au nombre de décisions
19 défavorables rendues qu'on peut juger si le taux
20 d'exercice des droits des consommateurs est probant
21 d'un processus approprié ou pas.

22 Q. **[20]** Merci, je n'ai pas d'autres questions.

23 (9 h 56)

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci, Maître Turmel.

1 Q. [21] J'aimerais peut-être mieux comprendre ce dont
2 vous avez fait mention, justement par rapport à la
3 page 10 de votre mémoire, que la Régie devrait
4 mieux encadrer les décisions rendues à l'étape 2,
5 en ce qui a trait au chemin qui est choisi. Est-ce
6 que... est-ce que ce que vous souhaitez c'est que
7 tous les clients d'Hydro qui reçoivent une décision
8 défavorable aient l'obligation de venir devant la
9 Régie? Est-ce que c'est ce que l'ACEF de Québec
10 souhaiterait? De ne pas leur donner le choix peut-
11 être de pas nécessairement retenir... déposer une
12 plainte à la Régie? Ou des fois c'est que le délai
13 pour déposer une plainte étant relativement court,
14 le client, s'il perd son droit de recours devant la
15 Régie, votre souhait c'est qu'il ne puisse pas
16 tenter d'obtenir gain de cause auprès du
17 Distributeur autrement? J'essaie de comprendre, là,
18 ce que vous souhaitez.

19 R. Bien à votre... à votre première question, je pense
20 que ce serait illusoire et probablement même, d'un
21 point de vue du droit, complètement anachronique,
22 là, que d'imposer une obligation d'exercer un droit
23 de recours. C'est un droit que... c'est toujours la
24 personne qui a un droit qui décide de l'exercer ou
25 pas, alors le client peut. Ce qui est important à

1 cet égard-là, c'est que le client soit informé de
2 sa possibilité...

3 Q. **[22]** Ça, c'est sûr.

4 R. ... de porter plainte dès l'étape 1. D'en appeler
5 d'une décision à l'étape 2. Et quand c'est une
6 décision qui lui est défavorable, qui concerne
7 l'application des Conditions de service, qu'il soit
8 correctement informé de sa possibilité d'en appeler
9 de la décision auprès de la Régie. Est-ce que...
10 alors le sens de la demande qui est formulée par
11 l'ACEFQ à la page 10 du mémoire, c'est que les cas
12 où les clients peuvent en appeler auprès du
13 Distributeur plutôt qu'auprès de la Régie soient
14 bien définis et encadrés, encadrés au sens où la
15 Régie peut, d'une façon raisonnable, s'assurer que
16 ces conditions-là sont respectées. Parce que les
17 réponses des témoins du Distributeur étaient non
18 seulement évolutives, mais contradictoires.

19 Initialement, ils nous ont dit : bien les
20 plaintes qui ont été portées en appel auprès du
21 Distributeur plutôt qu'auprès de la Régie, qu'on a
22 recensées dans nos rapports annuels, c'étaient pas
23 des plaintes relatives à l'application des
24 Conditions de service. Après coup, en réponse à une
25 de vos questions, ils ont dit : bien oui, ça a pu

1 arriver, ça pourrait encore arriver qu'un client
2 choisisse, en connaissance de cause, non pas d'en
3 appeler d'une de nos décisions auprès de la Régie,
4 une décision concernant les Conditions de service,
5 mais plutôt auprès d'une instance plus élevée à
6 l'interne chez Hydro-Québec.

7 Alors la demande de l'ACEFQ c'est que la
8 Régie définisse bien les cas où cette possibilité-
9 là peut être acceptable, peut s'exercer. On ne peut
10 pas interdire à un client de ne pas exercer son
11 droit d'appel devant la Régie et de décider de
12 procéder autrement. Mais qu'elle... non seulement
13 qu'elle définisse dans quel cas ça peut arriver,
14 mais aussi qu'elle encadre au sens d'avoir les
15 moyens d'exercer un suivi. Est-ce qu'il y a une
16 dérive telle, que finalement il y a une grande
17 proportion de cas qui devraient faire l'objet d'un
18 arbitrage par le notaire, mais qui sont décidés
19 entre les parties, entre elles?

20 Vous savez, quand le client... un client
21 qui décide d'en appeler auprès d'une instance
22 supérieure d'Hydro-Québec, probablement qu'il est
23 confiant en ses moyens, qu'il se dit : bien je vais
24 parler à ton « boss », moi, t'sais. Je vais appeler
25 à la... puis probablement, il y a peut-être plus de

1 moyens de faire valoir ses droits qu'un autre
2 client. Mais en général, on ne peut pas présumer de
3 cela. En général, l'arbitre il n'est pas neutre.
4 L'arbitre, il est absent. C'est les deux parties
5 qui discutent entre elles. Quand le dossier est
6 porté en appel devant la Régie, la Régie peut
7 accepter ou refuser d'entériner même un règlement à
8 l'amiable qui est intervenu entre les parties, si
9 elle juge que ce n'est pas conforme aux
10 dispositions des Conditions de service ou trop au
11 désavantage d'une des parties. Mais si la Régie
12 n'est pas là... Donc la demande c'est que la Régie
13 définisse et encadre au sens d'exercer une
14 surveillance d'une manière ou d'une autre.

15 Q. **[23]** Juste peut-être pour... vous avez mentionné,
16 bon, qu'il y a effectivement un taux de succès qui
17 n'est peut-être pas très élevé en ce qui a trait
18 aux décisions que la Régie rend, mais il y a quand
19 même un pourcentage très élevé de dossiers qui sont
20 réglés à la suite du service de conciliation
21 gratuit qui est offert par la Régie. Est-ce que
22 vous considérez que ce service-là n'est peut-être
23 pas nécessairement adéquat ou... Bon, c'est sûr
24 qu'on ne connaît pas les résultats, là, on
25 n'approuve pas les règlements qui sont conclus dans

1 le cadre d'un service de conciliation, là, c'est
2 peut-être une petite correction, là, mais nous, on
3 n'intervient pas après. Si le dossier est réglé, la
4 personne retire sa plainte et la Régie n'a plus de
5 rôle à jouer, mais juste pour comprendre votre
6 position, est-ce que vous considérez que c'est
7 négatif, c'est positif?

8 (10 h 01)

9 R. J'avais compris du terme « entériné par la Régie »
10 que les ententes au terme de l'exercice de
11 conciliation, de médiation étaient jugées. Bon,
12 c'est peut-être mon erreur. Mais je ne peux pas, je
13 ne connais pas la nature des ententes qui
14 interviennent même au terme d'une conciliation
15 offerte par la Régie entre le Distributeur et un
16 client. Et donc, si la Régie, en plus, me dit, on
17 ne juge pas de la valeur ou de la conformité des
18 ententes survenues, on ne fait que les constater,
19 les entériner, bien, ça fait juste conforter mon
20 impression générale qui est de l'ordre de
21 l'intuition. Il peut y avoir toutes sortes de
22 bonnes ou de mauvaises raisons pour lesquelles à
23 cette étape-là du processus, les parties décident
24 ou pas de faire des concessions. Ça peut être des
25 mauvaises raisons. Ça peut être juste des raisons

1 d'intérêt. Ça peut être des raisons qui ne sont pas
2 nécessairement en conformité avec l'esprit et la
3 lettre des Conditions de service. C'est un
4 compromis.

5 Q. **[24]** Je veux dire, la Régie n'entérine pas les
6 règlements.

7 R. C'est ce qui était en preuve.

8 Q. **[25]** Elle en prend acte.

9 R. Alors, je reprends les mots de la demanderesse à
10 tort.

11 Q. **[26]** C'est bon. L'autre petit questionnement. Dans
12 le cadre du traitement d'une plainte par la Régie,
13 est-ce que vous êtes conscient que la Régie a en
14 soi un devoir de s'assurer que les Conditions de
15 service et les tarifs ont été appliqués
16 correctement par le Distributeur, que ce n'est pas
17 que le rôle du demandeur que de faire cet exercice-
18 là? Donc vous êtes conscient de ça?

19 R. Non seulement j'en suis conscient, mais j'ai fait
20 l'exercice moi-même dans le relevé des résultats
21 devant la Régie. Le dernier plaignant unique dont
22 la plainte a été accueillie en totalité, c'est moi.
23 Je n'ai pas voulu être un témoin de faits. Je m'en
24 suis abstenu pour des raisons évidentes. Donc, j'ai
25 vécu cet exercice-là du premier appel au Service à

1 la clientèle jusqu'à l'aboutissement d'un appel
2 devant la Régie. Je peux vous dire s'il s'agit de
3 me métamorphoser en témoin de faits brièvement pour
4 fermer la parenthèse que c'est un exercice
5 extrêmement exigeant, même pour quelqu'un qui
6 connaît la loi, qui connaît la réglementation, qui
7 connaît les droits et obligations des parties en
8 matière de relève, de facturation. Il n'y a rien de
9 facile là-dedans. Donc, j'imagine, pour le commun
10 des mortels. Mais, oui, non seulement je suis
11 conscient, mais je sais que la Régie s'assure dans
12 l'examen d'une plainte, si elle doit rendre une
13 décision, que les deux parties sont en mesure de
14 faire valoir leurs motifs, l'objet de la plainte et
15 la remédiation qui est demandée.

16 Q. [27] Parfait. Je n'aurai pas d'autres questions.
17 Est-ce qu'il y a un réinterrogatoire, Maître
18 Falardeau? Non. C'est bon. Bien, Monsieur Blain,
19 merci beaucoup pour votre témoignage. Vous êtes
20 donc libéré.

21 Ça termine les preuves des intervenants. Est-ce que
22 vous aimeriez, Maître Turmel d'Hydro-Québec, avoir
23 une pause avant de débiter votre plaidoirie?

24 Me SIMON TURMEL :

25 Peut-être un petit dix minutes s'il vous plaît.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Parfait. Alors de retour à dix heures quinze
3 (10 h 15).

4 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

5 REPRISE DE L'AUDIENCE

6 (10 h 19)

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Maître Turmel, on vous écoute.

9 PLAIDOIRIE PAR Me SIMON TURMEL :

10 Oui. J'allais dire, je vais vous remettre un plan
11 d'argumentation, mais en réalité je vais vous
12 remettre un demi-plan d'argumentation. Je viens de
13 constater que les pages paires n'ont pas été
14 imprimées. J'avais fait recto verso, mais je n'ai
15 que la page 1 et 3. Donc, je vous invite à être
16 plus attentifs. Mais on déposera sur le SDÉ une
17 version complète. J'imagine que lorsqu'on parle
18 d'un bref plan d'argumentation, c'est à ça que ça
19 réfère.

20 Donc, oui, effectivement, je vais commencer
21 maintenant que les demi-plans sont distribués. Je
22 suis vraiment désolé pour... C'est moi-même qui les
23 ai imprimés. Et je dois admettre que, bon, notre
24 étage a des travaux, puis ce n'est pas la même
25 imprimante que d'habitude. Donc, je ne maîtrise pas

1 encore totalement la fonction recto verso, mais ça
2 va venir.

3 Donc, on est dans un contexte justement où
4 la procédure actuelle a été approuvée par la Régie
5 dans sa décision D-98-25, donc suivant les articles
6 87 et suivants de la Loi sur la Régie de l'énergie,
7 il y a déjà près de vingt (20) ans. Donc, peut-être
8 que quelques personnes dans la salle qui étaient là
9 il y a vingt (20) ans, je ne sais pas, lors de
10 l'adoption initiale, mais, moi, je n'y étais pas.
11 Je n'avais même pas commencé mon droit. Et je ne
12 savais même pas encore que je deviendrais avocat
13 pour la petite histoire.

14 Donc, le Distributeur rappelle le contexte
15 dans lequel justement peut-être la présente demande
16 s'inscrit, puis un contexte un petit peu plus large
17 que le simple contexte de la demande d'examen des
18 plaintes. On est quand même... Le Distributeur
19 rappelle justement le contexte du plan stratégique
20 alors que le client est devenu au coeur des
21 priorités du Distributeur.

22 Je pense que les chiffres le démontrent,
23 les statistiques le démontrent, ce ne sont pas que
24 des mots, il y a quand même eu du concret ces
25 dernières années, il y a eu une baisse importante

1 du nombre de plaintes. Les améliorations au niveau
2 des services à la clientèle qui se sont traduits
3 par une... bon, déjà, les libres-services, donc le
4 client peut de lui-même, par son espace web, faire
5 de plus en plus de transactions, augmentation des
6 heures des centres de services à la clientèle.
7 Bref, il y a eu quand même un virage important ces
8 dernières années. En fait, le Distributeur
9 l'affirme clairement, il veut devenir une référence
10 en matière de services à la clientèle.

11 Bon. On a une procédure ici qui, oui, je
12 l'ai mentionné, date d'une vingtaine d'années, une
13 procédure qui peut-être, effectivement, mérite
14 d'être un peu... d'être mise à jour, d'être
15 actualisée. Je pense que c'est le terme.
16 Actualisée. Il y avait quand même certains concepts
17 dans la procédure actuelle qui ne sont plus. Le
18 chef Service à la clientèle, ce n'est plus à lui
19 qu'on adresse les plaintes. Il y a quand même une
20 certaine actualisation, mise à jour qui est
21 nécessaire à ce niveau-là.

22 Puis le Distributeur soumet justement que
23 sa demande vise, comme je le dis, actualisée et
24 simplifiée, le texte de la procédure d'examen des
25 plaintes; favoriser l'accessibilité du processus;

1 puis également favoriser justement sa pérennité.
2 Puis quand je dis « favoriser l'accessibilité », ça
3 implique notamment un texte clair. On l'a vu
4 justement au niveau des Conditions de service en
5 Phase 1, toute la façon que le texte est écrit ou
6 la formulation. On parle au « vous », on parle aux
7 clients. On est dans une nouvelle ère, dans un
8 nouveau mode. Donc, un texte plus clair, plus
9 facile d'accès, donc plus compréhensible.

10 Ceci étant, le Distributeur soumet
11 également justement que la présente demande ne vise
12 pas à modifier en profondeur la procédure puisque,
13 bon, celle-ci répond de manière quand même adéquate
14 aux besoins. Puis il n'y a eu aucune démonstration
15 ou preuve quant à un problème avec la procédure
16 actuelle.

17 (10 h 23)

18 Peut-être que le meilleur élément à ce
19 niveau-là ou le... c'est la baisse importante du
20 nombre de plaintes que je mentionnais d'entrée de
21 jeu, mais c'est une baisse qui a eu lieu mais dans
22 le cadre de la procédure actuelle, ne l'oublions
23 pas. Ça ne veut pas dire qu'on ne peut pas apporter
24 des améliorations, mais il n'y a pas lieu de revoir
25 en profondeur ou de révolutionner le tout.

1 Les améliorations proposées par le
2 Distributeur tiennent également compte du contexte
3 juridique applicable, je crois que c'est
4 nécessaire. Quand je parle du contexte juridique
5 applicable, je réfère au chapitre 7 de la Loi sur
6 la Régie de l'énergie. Le pouvoir de la Régie,
7 justement, d'approuver la procédure est prévu à ce
8 chapitre 7, qui concerne l'examen des plaintes, et
9 on parle de la procédure qui s'intègre, justement,
10 dans le cadre de ce chapitre 7.

11 Puis quand je mentionne, justement, le
12 contexte juridique applicable, j'ai posé tout à
13 l'heure une question en contre-interrogatoire à
14 monsieur Blain, on s'entend que ce n'est pas
15 l'Assemblée nationale ici, donc l'idée, c'est de
16 revoir la procédure mais ce n'est pas de réécrire
17 la Loi sur la Régie de l'énergie ou d'abroger
18 certains articles de la loi.

19 Au niveau des améliorations, puis c'est
20 probablement la plus notable proposée, il y a la
21 question du délai de trente (30) jours. Donc,
22 l'article 91 de la loi prévoit un délai de soixante
23 (60) jours ou tout autre délai approuvé par la
24 Régie. À cet effet, le Distributeur soumet que le
25 délai pourrait être réduit à trente (30) jours.

1 Puis il s'agit, pour le Distributeur, justement,
2 d'une proposition ambitieuse, oui, mais également
3 réaliste. Réaliste parce que le Distributeur a
4 quand même fait la démonstration, justement, que le
5 délai moyen de traitement des plaintes est
6 maintenant de quinze (15) jours à compter de sa
7 prise en charge.

8 Puis un délai de trente (30) jours permet
9 également... est également réaliste parce que
10 celui-ci va permettre de tenir compte des
11 différents aléas du calendrier. Puis, quand je
12 parle des aléas du calendrier, je fais référence,
13 par exemple, à la période des Fêtes ou à la période
14 des vacances estivales, des vacances de la
15 construction ou... oui, monsieur Potvin a dit :
16 « La "shop" est toujours ouverte », mais c'est vrai
17 qu'en même temps, il y a moins de monde durant ces
18 périodes-là. Il y a moins de plaintes, oui, mais il
19 y a moins de monde. Donc, le délai de trente (30)
20 jours proposé permet de tenir compte de ces aléas
21 du calendrier et laisse la marge de manoeuvre
22 nécessaire à cet effet.

23 Puis le délai, là, c'est également la marge
24 de manoeuvre nécessaire pour traiter certains
25 dossiers qui peuvent requérir davantage de temps.

1 Puis, à cet effet, il y a également la possibilité,
2 pour les dossiers qui peuvent requérir davantage de
3 temps, de convenir d'un délai supplémentaire avec
4 le client, et je reviendrai sur cette question.

5 Je mentionnais d'entrée de jeu la question
6 de favoriser la pérennité. Le Distributeur soumet
7 que le délai de trente (30) jours s'inscrit dans
8 cet objectif de pérennité - là je suis à la page 3,
9 c'est l'autre page que vous avez - en obligeant,
10 justement, le Distributeur à constamment mettre en
11 oeuvre les efforts nécessaires dans le traitement
12 des plaintes et au niveau du Service à la
13 clientèle. Donc, obliger, justement, le
14 Distributeur à toujours conserver cette priorité au
15 niveau de cette activité.

16 Autre amélioration notable, puis c'est
17 toujours en lien avec le délai de trente (30)
18 jours, le délai de trente (30) jours sera indiqué,
19 puis c'est un... je pense que c'est une question de
20 transparence aussi, puis ce délai va être... dans
21 la proposition du Distributeur, sera indiqué dans
22 l'accusé réception, alors que l'accusé réception
23 actuel ne fait mention d'aucun délai.

24 C'est intéressant, effectivement, durant
25 l'audience il a été souligné une certaine ambiguïté

1 par rapport à l'article 91, à savoir, bon, c'est
2 quoi le point de départ à 91, c'est quoi le point
3 de départ du délai de soixante (60) jours? On
4 mentionne :

5 La décision doit être rendue par écrit
6 et être notifiée au plaignant dans les
7 soixante (60) jours ou tout autre
8 délai approuvé par la Régie.

9 (10 h 28)

10 Mais, les soixante (60) jours de quoi? La
11 question... la question demeure entière et demeure
12 entière parce que je n'ai pas non plus souvenir de
13 dossiers de plaintes où cette question a pu être
14 débattue de façon plus particulière ou, à savoir,
15 oui, est-ce que oui ou non on est dans le soixante
16 (60) jours? Bon, il n'y a pas eu de débat par
17 rapport à ça dans... du moins, dans les dossiers de
18 plaintes où... et j'en ai quand même fait quelques-
19 uns, où j'ai occupé à titre de procureur.

20 La proposition du Distributeur est que le
21 délai de soixante (60) jours soit celui du... de
22 l'envoi de l'accusé de réception. C'est ma... c'est
23 ma... oui, ma... je bafouille, madame Robitaille
24 qui a mentionné, bon, il y a comme trois délais
25 possibles, on peut voir trois délais possibles. Il

1 y a trente (30) jours de l'accusé réception, trente
2 (30) jours de la date d'envoi de la plainte ou
3 trente (30) jours de la date de réception de la
4 plainte.

5 Il y a deux de ces dates-là qui peuvent
6 porter, de l'avis du Distributeur, qui peuvent
7 porter à controverse sur le début, justement, de
8 cette date-là. Date d'envoi de la plainte,
9 regardez, il faudrait aller voir, il faudrait aller
10 voir, justement, l'oblitération quand c'est une
11 plainte qui se fait par courrier, parce qu'il y en
12 a encore des plaintes qui se font par courrier, la
13 méthode traditionnelle, donc dans un tel cas, il
14 faudrait aller voir le timbre, l'oblitération du
15 timbre, donc on s'entend que ça demanderait quand
16 même certaines démarches supplémentaires.

17 Si c'est la date de réception par le
18 Distributeur, bon, c'est encore une date qui peut,
19 pour le client, être floue parce qu'on ne sait pas
20 nécessairement... le client ne saura... bon, on
21 peut compter, c'est deux, trois jours de poste,
22 mais le client ne saura pas nécessairement à quelle
23 date c'est.

24 L'idée, c'est d'avoir un délai facilement
25 calculable et clair, et qui, finalement, écarte

1 toute ambiguïté par rapport à celui-ci et c'est
2 pourquoi, justement, le Distributeur propose que le
3 délai ce soit le délai trente (30) jours de la date
4 mentionnée dans l'accusé réception.

5 Puis à cet effet, la preuve a quand même
6 démontré, justement, que l'accusé réception est
7 envoyé quasiment automatiquement au moment de la
8 réception de la plainte. Donc, dès que le
9 Distributeur reçoit la plainte, dans les heures
10 suivantes, l'accusé réception, qui est automatisé,
11 part, et soyons conscients qu'on a également de
12 plus en plus de plaintes web, faisant en sorte que
13 ce délai-là, entre la réception et l'accusé
14 réception, il n'y en a à peu près pas.

15 Donc, le Distributeur soumet que ce qui est
16 le plus simple, et qui va éviter également, on est
17 dans une question où il faut éviter des
18 développements informatiques qui pourraient être
19 coûteux, c'est le trente (30) jours de la date de
20 l'accusé réception.

21 Mais ce que je ferais remarquer, c'est que
22 même le trente (30) jours de la date de l'accusé
23 réception, même si, bon, on devait, pire des cas,
24 vingt-quatre (24), quarante-huit (48) heures de
25 plus que le trente (30) jours, on reste quand même

1 bien en deçà du délai de soixante (60) jours qui
2 est mentionné dans la Loi et c'est un élément assez
3 important à cet effet.

4 Je vais maintenant aborder quelques... tant
5 qu'à être encore dans la question du trente (30)
6 jours, certaines questions qui m'ont été adressées
7 hier qui concernent quand même encore justement la
8 question du délai de trente (30) jours. La première
9 question, puis je pense que c'est vous, Madame la
10 Présidente, qui me l'avez adressée, c'est, est-ce
11 que la procédure... parce que selon, dans une
12 situation, dans le fond, on demande l'approbation
13 d'une procédure suivant l'article 87 de la Loi,
14 est-ce que la procédure permettrait un délai
15 différent du délai prévu à la Loi, donc du délai
16 prévu à l'article 91? C'est de cette façon que
17 j'avais compris la question qui m'avait été
18 adressée hier.

19 En fait, c'est certain qu'on est en phase 2
20 du dossier des Conditions de service, c'est un
21 sujet qui s'est greffé dans le cadre du dossier,
22 donc ce n'était pas un sujet qui faisait partie ou
23 qui était mentionné, justement, dans la requête
24 initiale que le Distributeur avait déposée en phase
25 1 ou une requête qui fait mention des articles

1 suivant lesquels la demande est adressée et des
2 conclusions recherchées.

3 (10 h 33)

4 Donc c'est certain, on n'a pas eu de
5 requêtes dans le cadre de la présente phase,
6 appelons-la 2A, où on fait mention, par exemple, de
7 l'article... où on demande à la Régie d'approuver
8 une procédure suivant l'article 87 de la Loi. On
9 est plutôt dans un dossier ou dans une question que
10 je qualifierais d'importante mais périphérique
11 quand même au dossier des Conditions de service
12 mais qui s'est greffé dans ce cadre.

13 Oui, on est dans le cadre de l'article 87
14 mais je vous dirais que la demande du Distributeur
15 est également suivant l'article 91 de la Loi.
16 L'article 91 de la Loi permet à la Régie
17 d'approuver tout autre délai. Donc, c'est ce que
18 demande le Distributeur, c'est d'approuver un autre
19 délai.

20 Donc, finalement, je dirais qu'il y a deux
21 conclusions dans le cadre de cette phase 2A :
22 approuver le délai de trente (30) jours et
23 approuver la procédure qui viendra reproduire le
24 délai qui a été approuvé par la Régie suivant
25 l'article 91. Donc, c'est ma réponse à cette

1 première question.

2 Une autre question qui m'a été également
3 adressée, qui a peut-être été adressée au panel
4 mais que j'ai mentionné que je répondrais,
5 finalement, c'est la question du report convenu en
6 regard de l'article 99 de la Loi.

7 Tout d'abord, c'est important de rappeler
8 que l'article 99 donne discrétion à la Régie. C'est
9 pas automatique que puisque les faits à l'origine
10 de la plainte, que plus d'un an s'est écoulé depuis
11 la connaissance par le client des faits à l'origine
12 de la plainte, ce n'est pas automatique que la
13 Régie met fin à son intervention, cesse l'examen de
14 la plainte, ou pour reprendre finalement les
15 dispositifs, déclare la plainte irrecevable sur la
16 base de l'article 99. Ici, la Régie a une
17 discrétion, dans un premier temps.

18 Dans un deuxième temps, bon, les reports
19 convenus, dans quelles circonstances il va y en
20 avoir? En fait, je dirais, Madame la Présidente et
21 Monsieur le Régisseur Turmel, vous avez quand même
22 entendu plusieurs dossiers de plainte, Monsieur le
23 Régisseur Émond pas encore, mais ça peut être des
24 situations, justement, où on va avoir besoin de
25 prendre un rendez-vous avec le client pour faire un

1 test VCE, par exemple, faire un relevé des charges.
2 On va demander peut-être certaines informations
3 supplémentaires au client pour bien comprendre sa
4 plainte. Il peut y avoir peut-être un maître
5 électricien qui va voir les installations du
6 client.

7 Donc, ce sont des circonstances
8 généralement, il va y avoir des cas d'exception
9 mais, généralement, ça va être des circonstances ou
10 des éléments qui vont justifier le report qui
11 s'inscrit dans le cadre du traitement de la
12 plainte.

13 Donc, le Distributeur serait bien mal avisé
14 de déposer, si c'est parce que ça a pris plus de
15 temps pour réussir à s'entendre avec le client pour
16 prendre un rendez-vous pour examiner sa plainte,
17 finalement, ou pour tenter de trouver une solution
18 à la problématique du client, le Distributeur
19 serait bien mal avisé de soulever un moyen
20 d'irrecevabilité suivant l'article 99 de la Loi
21 dans une telle circonstance, dans la mesure où,
22 justement, le report convenu devait venir prolonger
23 quelque peu ou devait faire en sorte qu'on atteigne
24 le délai d'un an. Donc, de l'avis du Distributeur,
25 ce n'est pas ici une problématique par rapport à

1 l'article 99, la question du report convenu.

2 (10 h 38)

3 Ensuite, toujours par rapport à l'article
4 99, une autre question qui avait été adressée
5 c'est : est-ce que ce serait envisageable ou est-ce
6 que ça pourrait être, dans le fond, une bonne chose
7 que la décision qui sera rendue, pas par la Régie,
8 mais la décision qui sera rendue par le
9 Distributeur, lorsqu'il y a clairement plus d'un an
10 qui se soit écoulé depuis la connaissance des
11 faits, est-ce que la décision pourrait, d'une façon
12 ou d'une autre, aviser le client qu'il y a peut-
13 être un risque que l'article... aviser le client
14 que l'article 99 existe?

15 Je vais vous admettre que j'ai peut-être un
16 petit peu de difficulté avec cet élément-là parce
17 que, justement, la question de la connaissance des
18 faits des fois ça peut être une question... la
19 connaissance des faits, de l'élément fourni à la
20 plainte ça peut être des fois une question qui peut
21 être un petit peu différente de la question
22 purement de l'application des Conditions de
23 service. Ça peut être une question factuelle.

24 Puis également, quand on parle de l'article
25 99, là, on parle vraiment d'un moyen

1 d'irrecevabilité, là. On est vraiment dans le cadre
2 d'un argument juridique ou des arguments
3 juridiques. Donc, ce ne sont pas des avocats qui
4 traitent les plaintes au service des plaintes, donc
5 on viendrait peut-être... il y aurait peut-être
6 justement une problématique avec la Loi sur le
7 Barreau qui pourrait peut-être, sous toute réserve,
8 survenir pour cette raison-là parce que ce serait
9 davantage justement presque plaider un moyen
10 d'irrecevabilité avant.

11 Mais d'autre part, ça pourrait également
12 être... je vous dirais que ça pourrait être mal
13 perçu parce que ça pourrait donner l'impression
14 qu'Hydro-Québec essaye, dans sa lettre de plainte,
15 de décourager le client d'aller à la Régie,
16 d'autant que le client peut avoir des circonstances
17 exceptionnelles à faire valoir suivant l'article
18 99. Donc, j'ai l'impression des fois que c'est une
19 crainte que j'ai cru comprendre de la part de
20 certains intervenants, Hydro-Québec est juge et
21 partie, mais justement si Hydro-Québec devait, dans
22 cette lettre-là, soulever la question ou la
23 possibilité que l'article 99 puisse s'appliquer, ça
24 pourrait donner peut-être... ça pourrait être mal
25 perçu par les clients puis ça pourrait donner

1 l'impression qu'Hydro-Québec essaye de décourager
2 un client d'aller à la Régie.

3 Je mentionnais également plus tôt - c'est
4 terminé pour ce point-là - que la présente demande,
5 justement la présente procédure vise à favoriser
6 l'accessibilité. Parmi les propositions qui ont été
7 mises de l'avant à cet effet par le Distributeur,
8 bon, il y a quand même plusieurs propositions pour
9 favoriser l'accessibilité à la procédure, pour
10 favoriser l'accessibilité aux plaintes. Donc mieux
11 comprendre la procédure, que ce soit plus facile
12 justement de déposer une plainte. On peut penser à
13 l'encart dans les Conditions de service, la
14 proposition d'encart dans les Conditions de
15 service, donc une pochette.

16 La procédure est également présente sur le
17 site Web du Distributeur. Il y a le formulaire de
18 plainte en ligne, qui est un questionnaire par
19 étapes, qui aide justement le client à cheminer.
20 Les ajouts d'information au niveau de l'accusé de
21 réception. Puis également l'ajout de précisions
22 justement à l'étape 3 de la procédure suggérée, qui
23 concernent de façon plus précise la procédure une
24 fois rendue à la Régie. Donc le client va savoir
25 justement une fois... va être un petit peu plus

1 aiguillé une fois rendu à la Régie sur les
2 différentes étapes qu'il y aura.

3 Puis monsieur Potvin a fait un commentaire
4 à l'effet qu'il suffit, dans un moteur de recherche
5 efficace, de taper « Hydro-Québec » puis
6 « plainte », puis qu'on tombait déjà sur ce lien-
7 là. Puis je dois admettre que j'ai fait
8 l'expérience hier soir, non pas que je voulais me
9 plaindre d'Hydro-Québec, je n'oserais pas, mais
10 j'ai fait cette expérience. Puis effectivement,
11 « Hydro-Québec plainte », on arrive à la page... le
12 formulaire de plainte pour remplir sa plainte.

13 Donc ça illustre un petit peu un paradoxe,
14 c'est-à-dire que c'est peut-être de plus en plus
15 facile de déposer une plainte auprès du
16 Distributeur, mais en même temps, on le constate,
17 le nombre de plaintes diminue largement.

18 (10 h 43)

19 Autre élément, la question de la plainte
20 écrite. La proposition du Distributeur à cet effet
21 est de reconduire le principe que l'on retrouve
22 dans la procédure actuelle. C'est déjà un principe
23 qu'on retrouve dans la procédure actuelle suivant
24 lequel la plainte doit être écrite.

25 Comme je l'ai mentionné d'entrée de jeu, la

1 procédure dont on parle ce matin, c'est la
2 procédure que l'on retrouve au chapitre 7 de la Loi
3 sur la Régie de l'énergie. Donc, c'est une
4 procédure qui s'inscrit finalement, qui se trouve à
5 être la première étape qui peut mener jusqu'au
6 processus quasi judiciaire que se trouve à être une
7 audience ici à la Régie pour entendre la plainte.

8 Donc, on est dans le cadre d'un continuum
9 ici. La plainte qui est déposée jusqu'à la plainte
10 qui peut se retrouver à la Régie de l'énergie,
11 cette procédure-là, on se trouve dans le cadre d'un
12 continuum.

13 Donc, le Distributeur estime tout d'abord
14 que justement c'est important d'assurer une
15 cohérence notamment avec... pour les plaintes qui
16 sont dans le cadre de ce continuum, dans le cadre
17 de cette procédure qui peut mener jusqu'à la Régie,
18 c'est important d'assurer une cohérence notamment
19 avec l'article 95 de la Loi sur la Régie qui
20 prévoit expressément que la plainte qui doit être
21 déposée à la Régie doit être écrite, motivée et, le
22 cas échéant, accompagnée de la décision.

23 Puis je mentionne ça parce que, finalement,
24 c'est la décision du Distributeur qui donne
25 ouverture à un recours devant la Régie. Et la

1 décision du Distributeur, c'est sur la base de la
2 plainte qui a été déposée. Donc, c'est quand même
3 la même plainte, les mêmes circonstances que l'on
4 retrouve de A à Z, donc du départ... tout au long
5 du cheminement de cette procédure.

6 Donc, c'est important pour la Régie
7 justement, pour pouvoir vérifier justement si le
8 Distributeur a correctement bien appliqué les
9 Conditions de service. Et si la décision qui a été
10 rendue par le Distributeur respecte et applique les
11 Conditions de service, de voir quelle était la
12 plainte initiale, de voir, de comprendre la plainte
13 initiale, donc c'est cet écrit, c'est l'écrit qui
14 demeure, qui sert de base à l'analyse du dossier
15 tout au long de ce continuum.

16 Ceci étant, le Distributeur a précisé, a
17 rappelé qu'il accepte néanmoins de traiter les
18 plaintes verbales avec la même attention que les
19 plaintes écrites afin justement de favoriser
20 l'accessibilité aux services des plaintes.

21 Et le client qui fait une plainte verbale,
22 mais qui voudrait tenter éventuellement un
23 recours à la Régie, conserve toujours la
24 possibilité de faire une plainte écrite qui, elle,
25 suivrait l'ensemble des étapes de la procédure

1 suivant l'article 87.

2 Le Distributeur soumet que finalement la
3 seule exception justifiable à ce principe, c'est
4 vraiment les plaintes qui sont portées suivant la
5 procédure d'examen accéléré en cas d'interruption
6 ou d'avis d'interruption à cause notamment du délai
7 de quarante-huit (48) heures qui est un délai très,
8 très court, et du fait justement qu'il peut y
9 avoir... qu'il y a certainement peut-être un
10 caractère d'urgence beaucoup plus présent pour ces
11 plaintes-là parce que c'est quand même le service
12 d'électricité ici qui est au coeur... qui est au
13 coeur de cette plainte-là compte tenu qu'il y a un
14 risque ou une menace d'interruption ou bien il y a
15 déjà une interruption.

16 Autre sujet, les procédures d'examen
17 accélérées. Le Distributeur soumet qu'une procédure
18 d'examen accélérée doit demeurer l'exception plutôt
19 que la règle. Pour le Distributeur, toutes les
20 plaintes sont d'importance égale et la
21 prolifération de procédures d'examen accélérées des
22 plaintes impliquerait nécessairement une
23 hiérarchisation dans le traitement des plaintes.

24 La procédure d'examen accélérée de
25 quarante-huit (48) heures pour les interruptions ou

1 menant à une interruption se justifie par le fait
2 ou par la circonstance particulière que c'est
3 véritablement la livraison du service
4 d'électricité, donc finalement c'est la raison
5 d'être d'Hydro-Québec de livrer le service
6 d'électricité et c'est un bien essentiel. Donc,
7 c'est véritablement la livraison qui est en jeu
8 suite à un avis d'interruption.

9 (10 h 48)

10 Pour la procédure grand client, il y a
11 également une procédure grand client qui est une
12 procédure exceptionnelle, à cet effet, on en a
13 parlé un petit peu dans le cadre du présent
14 dossier, mais pour bien comprendre cette procédure,
15 je pense que c'est important de... bien comprendre
16 les circonstances dans lesquelles cette procédure a
17 été adoptée, c'est des circonstances quand même
18 également assez exceptionnelles qui ont été
19 exposées dans le cadre du dossier R-3733-2010.

20 Justement ce qui était en jeu, justement,
21 dans le cadre de ce dossier-là, c'était un contexte
22 justement où on discutait des règles pour se
23 prémunir des risques que peuvent représenter des
24 cas de défaut de clients, de clients de Grande
25 puissance. Mais on parle ici des dépenses de

1 mauvaises créances potentielles qui se comptent en
2 millions de dollars. C'est ce qu'on inscrit dans
3 notre preuve. C'est ce qu'on voit à la preuve dans
4 le R-3733-2010. Et ce sont des dépenses, ou des
5 dépenses de mauvaises créances potentielles qui
6 peuvent avoir un impact, puisqu'elles se comptent
7 en millions de dollars, peuvent avoir un impact
8 quand même important pour le Distributeur, mais
9 également pour sa clientèle dans le cadre des
10 tarifs.

11 Donc, c'est vraiment des circonstances très
12 exceptionnelles qui sont à la base de l'adoption de
13 cette procédure. Et je vais inviter justement
14 peut-être la Régie justement à jeter un coup d'oeil
15 sur la décision qui avait été rendue, la
16 D-2011-024, mais également sur la preuve du
17 Distributeur qui avait été faite dans le cadre de
18 ce dossier et qui vient véritablement expliquer les
19 circonstances qui ont mené justement à la
20 procédure, oui, mais également à différents
21 articles relatifs à l'évaluation du crédit pour ces
22 clients risqués ou très risqués. Donc, on parle
23 déjà des clients risqués ou très risqués.

24 D'abord, le Distributeur soutient qu'il n'y
25 a rien qui ne justifie la demande ici de SÉ-AQLPA

1 d'approuver une procédure d'examen accélérée en cas
2 de défaut ou refus par Hydro-Québec d'installer un
3 compteur non communicant ou en cas de retrait par
4 elle d'un tel compteur.

5 Ici, c'est une invitation que SÉ nous lance
6 à hiérarchiser les plaintes sur la base du fait
7 qu'un client serait prêt à payer pour un compteur
8 non communicant. C'est ce qui est ressorti du
9 témoignage de monsieur Fontaine hier. Si un client
10 est prêt à assumer les frais pour un compteur non
11 communicant, il pourrait peut-être y avoir une
12 « fast-track ».

13 Le Distributeur soutient respectueusement
14 qu'un tel motif n'est pas souhaitable, que ce n'est
15 pas souhaitable justement d'aller vers une telle
16 procédure, d'autant que certains des cas qui
17 seraient visés par la procédure souhaitée... Donc,
18 les cas où il y a un risque d'interruption ou une
19 interruption de service, donc il peut y avoir
20 justement... les questions de compteurs, il peut y
21 avoir certains cas justement quand c'est des refus
22 d'accès ou des éléments comme ça, ou la perte d'un
23 droit au compteur non communicant, parce que les
24 différents critères des Conditions de service ne
25 sont plus rencontrés, il peut y avoir certains cas

1 justement où il y a un risque d'interruption ou
2 d'avis d'interruption et, dans un tel cas, la
3 procédure accélérée existe déjà et trouve
4 application.

5 Également, il en est de même, le
6 Distributeur soutient que les motifs avancés pour
7 la procédure accélérée souhaitée par la FCEI ne
8 sont pas appuyés déjà par la preuve qu'a faite la
9 FCEI. La FCEI nous a... ou l'analyste de la FCEI
10 nous a parlé de certains cas, de certains dossiers,
11 certains qui sont même encore en traitement ou
12 d'impression. Mais ce n'est pas appuyé. Et encore
13 une fois, ce serait mener à une prolifération de
14 procédure de plaintes. Ce serait mener à une
15 hiérarchisation des différents cas, des différents
16 cas de plaintes ou des différents motifs de
17 plaintes, ce qui n'est pas souhaitable.

18 (10 h 53)

19 Autre question qui a été adressée hier :
20 médiation ou conciliation. C'est une excellente
21 question. C'est une question qu'on s'est posée.
22 C'est certain que la procédure... Effectivement,
23 c'est vrai que, dans la loi actuellement, il y a
24 différents articles qui sont en suspens, qui ne
25 sont pas encore entrés en application. Il y a un

1 règlement... de ma compréhension, un règlement sur
2 la médiation qui, un jour, lequel, je ne sais pas,
3 mais un jour sera en vigueur. De ma compréhension
4 également de la loi, c'est lorsque ce règlement
5 sera en vigueur, que certains des articles de la
6 loi sont censés entrer en vigueur, puis notamment
7 les articles qui vont venir modifier l'utilisation
8 du terme « conciliation » par le terme
9 « médiation ».

10 Je dois admettre qu'on a préparé notre
11 dossier en fonction du futur. C'est une
12 procédure... la dernière fois qu'on est venu, c'est
13 il y a vingt (20) ans. Donc, on a regardé le futur
14 et c'est dans l'optique que ce règlement-là
15 entrerait éventuellement en vigueur qu'on a utilisé
16 le terme « médiation » dans le cadre de notre
17 preuve et de notre proposition.

18 Également par souci d'allégement
19 réglementaire, on veut éviter de revenir dans trois
20 mois pour déjà remodifier la procédure parce que le
21 règlement devait entrer en vigueur soudainement
22 puis on voudrait que la cohérence soit assurée.

23 Tout ça pour vous dire que je ne sais pas
24 quoi répondre véritablement à votre question. Je
25 crois que ce serait souhaitable de conserver le mot

1 « médiation » si ce n'est parce que la procédure va
2 entrer en vigueur éventuellement. Pas la procédure
3 mais le règlement. Également, on ne sait pas non
4 plus quand la Régie rendra sa décision relativement
5 à la présente procédure. Donc, il y a, ici,
6 différentes questions de calendrier que nous ne
7 contrôlons pas et qui font en sorte que je n'ai pas
8 de réponse plus précise à vous donner sur cette
9 question. Bien que peut-être ce serait, pour
10 question d'allégement réglementaire, éviter de
11 revenir, le mot « médiation » pourrait être
12 opportun. Et je ne crois pas qu'en pratique, ça
13 créerait de problématique ou d'insatisfaction de la
14 part de la clientèle.

15 Autre élément sur lequel il a été... c'est
16 maître de Repentigny, il m'a demandé de revenir...
17 maître de Repentigny a fait référence à différentes
18 décisions. Là je parle d'entente de paiement. Il
19 fait référence à trois décisions. La D-2011-121,
20 qui est une décision de plainte; la D-2017-045, qui
21 est également une décision de plainte, et une autre
22 décision, la D-2001-259, qui est une décision qui
23 s'inscrivait lors du dernier dossier... pas dans le
24 présent dossier mais lors de la dernière révision
25 des Conditions de service, il y a déjà plusieurs

1 années.

2 Puis, dans le fond, ma compréhension,
3 justement... ma compréhension de la question de
4 maître de Repentigny, justement, c'est sur la
5 compétence de la Régie en matière d'entente de
6 paiement. Je vous dirais que le meilleur résumé...
7 le meilleur résumé pour bien éclaircir cette
8 situation, c'est véritablement le paragraphe 40 de
9 la décision D-2017-045. J'essaie juste de voir, par
10 curiosité, si c'est un de vous qui avez rendu cette
11 décision mais non. J'aurais souligné davantage que
12 c'est... et c'est une excellente décision, auquel
13 cas. Mais c'est une excellente décision quand même.

14 En fait, au paragraphe 40, je vous
15 dirais... puis tout ça pour dire que peut-être il
16 manquait une décision dans l'énumération de maître
17 de Repentigny, hier. Il manquait une référence à la
18 décision D-2002-261, qui vient un petit peu
19 compléter le « puzzle ». Et le paragraphe 40 que je
20 vais vous lire résume, à mon avis très bien l'état
21 de la situation par rapport à la juridiction de la
22 Régie. Donc, la Régie... et je cite :

23 La Régie a déjà statué qu'elle avait
24 compétence en matière d'entente de
25 paiement et qu'il s'agissait d'une

1 condition de service d'électricité
2 qu'elle avait le pouvoir de fixer en
3 vertu de la loi. De fait, les
4 Conditions de service fixées par la
5 Régie contiennent plusieurs
6 dispositions à ce sujet. Elle a
7 également tenu compte des commentaires
8 du Distributeur et du protocole qu'il
9 a proposé, énonçant ses engagements
10 relatifs au processus de recouvrement
11 dans sa décision de ne pas intervenir
12 sur le montant précis de chacune des
13 ententes de paiement que conclut le
14 Distributeur.

15 Puis quand je mentionnais qu'il manquait une
16 décision à la référence, c'est justement, c'est la
17 note 43, donc la décision D-2002-261.

18 (10 h 59)

19 Donc oui, les ententes de paiement font
20 partie... font partie intégrante du cadre des
21 Conditions de service, mais lorsque l'on réfère aux
22 modalités, c'est plus de négocier avec un client,
23 de venir dire cent vingt-deux dollars (122 \$)
24 versus cent vingt-quatre dollars (124 \$), une
25 négociation du montant en tant que tel. La Régie a

1 le pouvoir de... si le Distributeur doit donner,
2 proposer au client une entente de paiement suivant
3 les Conditions de service, la Régie a tout à fait
4 compétence si le Distributeur refuse de donner ou
5 d'offrir une entente de paiement alors qu'il doit
6 le faire, la Régie a amplement compétence. Là où
7 elle n'a pas compétence, ou elle a décidé de ne pas
8 co... puisqu'elle a décidé de ne pas venir codifier
9 les modalités en tant que telles, c'est pour une
10 négociation par rapport au montant, par exemple, ou
11 à ces modalités.

12 Donc c'est ce que... Puis également,
13 l'autre décision de plainte, en deux mille onze
14 (2011), les paragraphes 33 et 34 expriment...
15 expriment justement le même principe, c'est-à-dire,
16 et je les lis :

17 Il faut noter que cet article...
18 On réfère à 12.6.3 des anciennes Conditions de
19 service.

20 Il faut noter de cet article qu'il
21 n'est pas obligatoire que le
22 Distributeur parvienne à conclure une
23 entente de paiement avec le client. Il
24 suffit qu'il y ait eu, à la demande du
25 client, proposition d'une telle

1 entente qui permet d'acquitter la
2 dette et le coût de la consommation
3 prévu pour le terme de l'entente.
4 Ainsi, pour conclure que le
5 Distributeur ne s'est pas conformé à
6 cette Condition de service, il doit
7 avoir omis de proposer, à la suite
8 d'une demande du client, une telle
9 entente de paiement ou avoir fait une
10 offre si exorbitante qu'elle puisse
11 être assimilée à une telle omission.

12 Puis le Distributeur soutient, justement, puis je
13 sais qu'on n'est pas dans un dossier pour revoir
14 les Conditions de service ou pour revenir sur ces
15 questions-là, mais que le cadre, que ce cadre que
16 je viens d'exposer par ces résumés est toujours
17 applicable, est toujours valable puis je pense que
18 c'est important, justement, que le Distributeur
19 puisse avoir la marge de manoeuvre pour convenir
20 des ententes les plus adaptées pour chaque client,
21 ce qu'il n'aurait pas nécessairement si on devait
22 venir à avoir une codification stricte des
23 ententes. Mais ceci étant, on n'est pas dans un
24 dossier ici pour revoir cette question.

25 Un autre élément, puis ça, ce sera très,

1 très, très bref, mais simplement parce que, bon,
2 finalement on a parlé quand même beaucoup de Loi
3 sur les renseignements personnels dans le cadre du
4 dossier. Je suis loin d'être un expert en cette
5 matière, mais ce qu'on m'indique, c'est que la Loi
6 sur les renseignements perso... Puis je le
7 mentionne parce que c'est revenu dans le contre-
8 interrogatoire de la FCEI, donc déjà qui représente
9 des clients différents que des personnes physiques.
10 Donc la Loi sur les renseignements personnels
11 s'adresse aux personnes physiques, principalement,
12 et les personnes morales peuvent renoncer à la
13 confidentialité par courriel. Donc, il y a quand
14 même un contexte juridique, là, par rapport,
15 justement, à ces différents échanges là qui est
16 quand même assez complexe.

17 Si vous me permettez, je vais simplement me
18 retourner vers mes amis derrière pour voir si je
19 n'ai pas rien oublié et je reviens.

20 Je n'ai rien oublié, donc pour l'ensemble
21 de ces motifs, le Distributeur, justement, demande
22 à la Régie d'approuver, suivant l'article 91, le
23 délai de trente (30) jours et suivant l'article 87,
24 la proposition de procédure.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Parfait, merci Maître Turmel. La formation va
3 certainement avoir des questions pour vous. Maître
4 Simon Turmel pour la Régie, je pense que vous avez
5 des questions?

6 Me SIMON TURMEL, régisseur :

7 J'en avais mais j'en ai moins.

8 Me SIMON TURMEL :

9 C'est très bien, c'est positif.

10 (11 h 04)

11 Me SIMON TURMEL, régisseur :

12 Les personnes morales, vous dites, au niveau de la
13 Loi sur les renseignements personnels, peuvent
14 renoncer à la divulgation.

15 Me SIMON TURMEL :

16 Ce que je comprends. Je vais vous admettre, je suis
17 loin d'être un expert en cette matière mais c'est
18 effectivement ce qu'on m'a mentionné.

19 Me SIMON TURMEL, régisseur :

20 Donc, si quelqu'un coche une case, un citoyen peut
21 renoncer aussi, non?

22 Me SIMON TURMEL :

23 Non, je comprends que non.

24 Me SIMON TURMEL, régisseur :

25 O.K. Il ne peut pas. C'est uniquement...

1 Me SIMON TURMEL :

2 C'est ça, c'est ça, elle est là, la distinction. Ma
3 compréhension c'est ça.

4 Me SIMON TURMEL, régisseur :

5 O.K. Ça va aller, merci.

6 M. FRANÇOIS ÉMOND :

7 Finalement, oui, sous-question à mon collègue.

8 Me SIMON TURMEL :

9 Oui?

10 M. FRANÇOIS ÉMOND :

11 Je ne connais pas non plus la Loi sur les
12 renseignements personnels mais vous utilisez
13 l'espace client pour un client résidentiel ou
14 l'espace client pour un client affaires. Est-ce
15 qu'on pourrait penser dans l'avenir à utiliser cet
16 espace-là pour des correspondances touchant les
17 dossiers de plainte dans le dossier client?

18 Me SIMON TURMEL :

19 Bien, en fait de, je m'avance peut-être sur un
20 terrain que je connais moins, mais de ma
21 compréhension de ce qui a été dit, l'espace client
22 c'est un espace sécurisé. Donc, ce n'est pas comme
23 des communications par courriel, ce qui faisait
24 peut-être plus l'objet, justement, des différents
25 questionnements relatifs au fait : est-ce qu'on

1 peut envoyer un courriel pour formuler une plainte?
2 Puis c'est là que la réponse avait été donnée par
3 madame Robitaille.

4 L'espace client, là, on est dans le cadre
5 d'un espace sécurisé donc, effectivement, de ma
6 compréhension, effectivement, peut-être plus de
7 marge de manoeuvre à cet effet-là. Est-ce que ça
8 peut être utilisé pour formuler une plainte ou
9 pour...

10 M. FRANÇOIS ÉMOND :

11 En fait, pour qu'il y ait de la correspondance
12 entre le client et le Distributeur.

13 Me SIMON TURMEL :

14 Bien, sous réserve qu'il y ait peut-être des
15 développements informatiques qui seraient peut-être
16 nécessaires, j'imagine, effectivement, c'est
17 quelque chose qui pourrait être envisagé et
18 également sous réserve que peut-être des
19 vérifications juridiques supplémentaires quant au
20 cadre applicable soient faites mais, effectivement,
21 c'est peut-être quelque chose qui pourrait être
22 envisagé ou, à tout le moins, étudié.

23 M. FRANÇOIS ÉMOND :

24 Merci.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Moi j'ai quelques questions. Je comprends, quand
3 vous nous demandez d'approuver la procédure qui a
4 été proposée, c'est telle que modifiée par le
5 témoignage des témoins?

6 Me SIMON TURMEL :

7 Bien sûr, bien sûr, notamment les différents
8 ajustements au niveau du vocabulaire.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 O.K.

11 Me SIMON TURMEL :

12 Voilà.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Parfait. On a beaucoup parlé de...

15 Me SIMON TURMEL :

16 Et si peut-être je peux me permettre, également...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Oui.

19 Me SIMON TURMEL :

20 ... peut-être les... Surtout suivant l'étape 3 de
21 la procédure - puis on s'entend, l'étape 3 c'est
22 une étape qui concerne davantage le processus...

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Oui, à la Régie.

25

1 Me SIMON TURMEL :

2 ... une fois rendu à la Régie. Donc, ce n'est plus
3 vraiment un processus qui est du ressort ici du
4 Distributeur.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 C'est bon.

7 Me SIMON TURMEL :

8 Donc, ça serait également sous réserve peut-être
9 des ajustements que la Régie...

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Oui.

12 Me SIMON TURMEL :

13 ... verrait ou souhaiterait des précisions.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 On serait libre de modifier comme on veut notre
16 processus. En fait, de le rédiger correctement.

17 Me SIMON TURMEL :

18 Suivant la Loi.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Oui, oui.

21 Me SIMON TURMEL :

22 C'est ça.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 On a une liberté quand même limitée. On a beaucoup
25 parlé de l'accusé réception, de la date à partir de

1 laquelle le délai de trente (30) jours que vous
2 proposez commence. Le Distributeur fait un suivi
3 des plaintes dans le cadre de son rapport annuel.

4 Est-ce qu'il y aurait une possibilité de
5 faire état du délai entre la réception de la
6 plainte et la date à laquelle l'accusé réception a
7 été envoyé afin de, si on acceptait votre
8 proposition, afin de donner les moyens à la Régie
9 de s'assurer que le Distributeur fait ce qu'il nous
10 a dit qu'il ferait, c'est-à-dire envoyer l'accusé
11 réception dès le jour 1 où la plainte est reçue.
12 Est-ce que c'est une information qui pourrait être
13 transmise dans le cadre des suivis annuels?

14 Me SIMON TURMEL :

15 Je vous reviens.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 O.K. Merci.

18 Me SIMON TURMEL :

19 Oui.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci. Pour ce qui est de la possibilité de
22 convenir d'un report...

23 Me SIMON TURMEL :

24 Oui.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 ... la question qui était posée était, oui, en lien
3 avec l'article 99 et le délai d'un an mais aussi en
4 vertu de 91. Est-ce qu'en vertu de l'article 91,
5 vous êtes d'avis que la Régie peut, dans le fond,
6 convenir d'un délai autre qu'elle délègue au
7 Distributeur?

8 D'une certaine façon, 91 nous dit, bon, le
9 délai est soixante (60) jours, on peut convenir
10 d'un autre délai. Mais là, c'est comme si on
11 convenait d'un autre délai dont on n'est pas
12 maître...

13 (11 h 10)

14 Me SIMON TURMEL :

15 Mais 91 permet... quand on parle de tout autre
16 délai, ça implique la façon dont le délai doit être
17 calculé. Ici, donc ici on a trente (30) jours ou
18 délai convenu. Quand on parle du délai convenu avec
19 le client, ça fait partie de la notion de délai ou
20 de la façon dont on peut élaborer justement le
21 délai en tant que tel, donc ça fait partie des
22 modalités du délai, donc le Distributeur est d'avis
23 que, oui, la Régie suivant l'article 91 peut
24 effectivement approuver les modalités du délai.
25 Donc « tout autre délai », ça implique ces

1 modalités-là du délai.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 O.K. Puis dans les questions qui étaient posées par
4 maître De Repentigny, on allait un peu plus loin.

5 O.K. Présumons que la Régie peut convenir d'un...

6 en fait, peut accepter votre proposition à cet

7 égard-là, est-ce que vous convenez d'un délai

8 additionnel de trente (30) jours avec le client?

9 Donc on passe à soixante (60) jours. Vous rendez

10 une décision soixante (60) jours après. Est-ce que

11 vous allez envoyer un autre accusé de réception

12 avant pour dire : bon, on a pris une entente, une

13 nouvelle entente, voici le nouveau délai?

14 Évidemment, au moment de la décision vous allez

15 envoyer la lettre qui donne le recours à la Régie.

16 Me SIMON TURMEL :

17 Oui, ce sera indiqué en référence à l'article 94.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Peut-être, t'sais, dans le fond... est-ce qu'il y a

20 un nouvel accusé de réception qui serait envoyé ou

21 une confirmation que... que le délai... ce nouveau

22 délai est de trente... a été reporté de trente (30)

23 jours? Si on ne rend pas notre décision dans le

24 cadre de ce nouveau délai là, elle sera présumée

25 négative et vous avez un recours devant la Régie.

1 Me SIMON TURMEL :

2 De ma confirmation des témoi... de ma compréhension
3 des témoignages qui ont eu lieu hier, oui,
4 lorsqu'on convient d'un report il va y avoir une
5 confirmation dudit report qui va être envoyée au
6 client, là.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 O.K. Est-ce que cette procédure pourrait être
9 ajoutée et... dans la...

10 Me SIMON TURMEL :

11 La confirmation du report?

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Bien que dans le cadre d'un report, un nouvel avis
14 serait envoyé au client. C'est quasiment des
15 questions de fait, là, mais...

16 Me SIMON TURMEL :

17 En fait, voilà, il pourra y avoir une nouvelle
18 correspondance qui reprendrait un petit peu
19 justement le même principe que l'accusé réception
20 et qui viendrait indiquer qu'à l'échéance du délai
21 supplémentaire convenu, on pourra faire état
22 justement du... du droit de recours à la Régie dans
23 un tel cas.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Parfait. Autre question concernant les moyens

1 d'irrecevabilité.

2 Me SIMON TURMEL :

3 Oui.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Je ne suis pas certaine d'avoir nécessairement bien
6 compris. En fait, la problématique qu'on soulevait
7 c'est une problématique qui est réelle et qui
8 suscite une certaine forme d'insatisfaction de la
9 part des clients lorsque vous les informez qu'ils
10 ont un recours devant la Régie puis que le jour 1
11 du recours vous leur dites qu'ils n'ont pas de
12 recours devant la Régie parce que leur cause ne
13 porte pas sur les Conditions de service ou encore
14 ils sont hors délai, et caetera.

15 On essaie de voir comment... comment cette
16 situation-là pourrait être évitée et on comprend
17 très bien qu'on ne veut pas, là - puis je pense que
18 monsieur Blain l'a aussi souligné, là - c'est pas
19 un souhait de la part des intervenants qu'à tous
20 les clients qui portent plainte vous leur dites
21 qu'ils ont recours devant la Régie, alors que c'est
22 d'une évidence qu'on n'a pas de... qu'on n'a pas de
23 juridiction sur ces plaintes-là. Par contre, il y a
24 des zones grises.

25

1 Me SIMON TURMEL :

2 Voilà.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Il y a des zones grises où c'est pas nécessairement
5 clair et notre souhait c'est que dans le cadre de
6 ces zones grises là, que ce ne soit pas seul le
7 Distributeur qui décide si la Régie a juridiction
8 ou non.

9 Par contre, dans la façon de rédiger la
10 lettre, t'sais, quand vous dites : « Votre plainte
11 ne peut être retenue considérant tel article des
12 Conditions de service », puis qu'après vous dites :
13 « Les Conditions de service ne s'appliquent pas »,
14 c'est peut-être pas une bonne idée, t'sais. Donc
15 vous pouvez, t'sais... en fait c'est plus un
16 dialogue, là...

17 Me SIMON TURMEL :

18 Oui, oui.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 ... qu'une question, mais...

21 Me SIMON TURMEL :

22 Il y a beaucoup de choses dans votre...

23 (11 h 16)

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Quand vous êtes d'avis que les Conditions de

1 service ne s'appliquent pas, mais qu'il s'agit
2 d'une zone grise, vous pouvez, dans la réponse,
3 dans la décision, dire « voici pourquoi on ne
4 retient pas votre plainte » mais vous ne basez pas
5 votre décision sur la base d'un article des
6 Conditions de service. Vous dites « les Conditions
7 de service et les tarifs ne s'appliquent pas, selon
8 nous, à votre demande. Et voici pourquoi on ne la
9 retient pas. Par contre, si vous croyez, vous, que
10 les Conditions de service ou les tarifs
11 s'appliquent, bien vous avez un recours devant la
12 Régie. »

13 À ce moment-là, la personne, elle sait que
14 vous allez prétendre le contraire, mais si elle
15 croit que les Conditions de service s'appliquent et
16 qu'elle a... puis qu'à ce moment-là la Régie a un
17 recours, bien peut-être ça permettrait de clarifier
18 la situation sans nécessairement que le
19 Distributeur plaide à l'avance ses moyens
20 préliminaires, mais vous décidez de toute façon.
21 Vous décidez à l'avance que les Conditions de
22 service ne s'appliquent pas, donc dites-le.

23 Me SIMON TURMEL :

24 Il y a beaucoup de choses dans...

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Oui.

3 Me SIMON TURMEL :

4 ... dans ce que vous venez de mentionner. Bon. J'ai
5 quand même plaidé un certain nombre de dossiers
6 puis effectivement je suis sensibilisé à ce que
7 vous mentionnez. Bon. Plusieurs choses.

8 C'est sûr, hors délai, l'article 99, une
9 plainte peut très bien concerner les Conditions de
10 service, mais être hors délai. Hydro-Québec,
11 suivant la loi, même si c'est clairement hors
12 délai, même si le client se plaint de faits qui
13 remontent à il y a cinq ans n'a pas le choix
14 suivant la loi que d'indiquer le droit de recours à
15 la Régie et a la possibilité de plaider l'article
16 99 pour les délais.

17 Donc, ça, c'est une situation... ça, c'est
18 une situation qui me semble assez claire puis la
19 Régie pourra apprécier s'il y a des circonstances
20 exceptionnelles ou non.

21 Il y a des cas effectivement qui ne sont
22 clairement pas des conditions de service où le
23 Distributeur ne mentionne pas dans ce temps-là le
24 recours à la Régie et où certains clients viennent
25 quand même à la Régie. Ça, on a vu ça également des

1 dossiers de cette nature où le Distributeur, parce
2 qu'il n'a pas mentionné le droit de recours à la
3 Régie et que ça ne concerne pas les conditions de
4 service, mais le client vient quand même. Donc,
5 dans ces situations-là, le Distributeur est tout à
6 fait fondé de soulever l'absence de compétence de
7 la Régie.

8 Il y a d'autres situations où effectivement
9 la décision qui peut être rendue, appelons-la en
10 première instance, par le Distributeur, le dossier
11 peut évoluer et ça ne sera pas nécessairement les
12 mêmes motifs que le procureur du Distributeur va
13 plaider rendu à la Régie. Ce n'est pas idéal comme
14 situation, je l'ai déjà vécu, mais en même temps,
15 le Distributeur ou le procureur du Distributeur va
16 plaider les articles qui, à son avis, s'appliquent
17 et qui démontrent que les Conditions de service ont
18 été respectées ou bien que la plainte n'est peut-
19 être pas de la juridiction ou ne concerne pas les
20 Conditions de service.

21 Donc, oui, effectivement il y a des zones
22 grises. Un instant, on me... En fait, ce que je
23 voudrais, c'est que peut-être de plus en plus ce
24 qu'on voit aussi, peut-être pour certaines plaintes
25 que je qualifierais d'hybrides aussi, le

1 Distributeur va de plus en plus prévoir dans ses
2 lettres, une plainte peut des fois toucher des
3 aspects qui concernent les Conditions de service,
4 d'autres aspects qui ne les concernent pas.

5 Donc, on peut dire, je me plains
6 d'interruption puis je vous réclame X dollars.
7 Donc, dans un tel cas, ce que le Distributeur va
8 faire généralement, c'est prévoir les deux
9 situations dans sa lettre, c'est-à-dire il va
10 prévoir, pour l'aspect qui concerne les Conditions
11 de service, l'interruption, oui, vous avez le droit
12 de recours à la Régie suivant l'article 94, vous
13 avez trente (30) jours pour l'exercer, voici.

14 Par contre, pour la portion de votre
15 plainte qui est en réclamation, vous n'avez pas de
16 droit de recours devant la Régie. Ou bien si c'est
17 quelque chose d'autre, vous avez un droit de
18 recours à l'interne, ce sera prévu.

19 Ceci étant, j'ai... Oui?

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Je veux juste vous donner un cas bien concret, là,
22 qui est arrivé très très récemment. Quelqu'un
23 demande le déplacement d'un poteau aux frais du
24 Distributeur, un poteau situé sur un terrain vacant
25 qui n'est pas alimenté. Là la réponse du

1 Distributeur, en vertu de l'article 15 ou...

2 (11 h 22)

3 Me SIMON TURMEL :

4 15.5, oui.

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Vous devez payer pour le déplacement du poteau.

7 « Si vous n'êtes pas d'accord, allez à la Régie. »

8 Arrive à la Régie, la Régie n'a pas compétence
9 parce que ce n'est pas en tant que client qui vient
10 à la Régie, c'est en tant que propriétaire d'un
11 terrain qui n'est pas alimenté. Bon.

12 Dans ces cas-là, je ne sais pas, vous
13 pouvez dire...

14 Me SIMON TURMEL :

15 Mais dans une situation comme ça...

16 LA PRÉSIDENTE :

17 ... « Bien, selon nous, ce ne sont pas les
18 Conditions de service qui s'appliquent. Par contre,
19 si vous croyez que... vous êtes d'avis du
20 contraire, voici votre recours à la Régie. » C'est
21 dans... c'est juste... ce n'est pas sur les moyens
22 préliminaires, juste pour clarifier, là, ce n'est
23 pas les délais...

24 Me SIMON TURMEL :

25 Oui. Mais dans la situation que vous mentionnez...

1 en fait, je dirais, c'est peut-être un petit peu
2 différent, la question, parce que... c'est un
3 dossier qui me dit vaguement quelque chose, je ne
4 suis pas sûr que c'était moi le procureur mais je
5 l'ai vu. Mais, je pense, c'est peut-être... en
6 première instance, ils ne se sont peut-être pas
7 appuyés sur... ils n'auraient pas dû s'appuyer sur
8 15.5. C'est ça. Donc, elle est là...

9 LA PRÉSIDENTE :

10 « Juste rédiger comme il faut vos décisions. Voilà,
11 c'est mon message. » Mais sans nécessairement...

12 Me SIMON TURMEL :

13 C'est noté, c'est noté. C'est ça.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 ... fermer la porte automatiquement.

16 Me SIMON TURMEL :

17 Oui.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Vous comprenez la nuance, il y a des zones grises
20 puis on ne souhaiterait pas que vous soyez les
21 seuls à décider de ces zones grises là. On veut
22 maintenir notre droit de regard sur notre
23 juridiction et, parfois, on n'est pas du même avis
24 que le Distributeur sur la juridiction de la Régie
25 en matière de plaintes. Et cette juridiction peut

1 évoluer aussi dans le temps.

2 Me SIMON TURMEL :

3 Absolument.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Donc, c'est dans ce sens-là mon commentaire.

6 Me SIMON TURMEL :

7 Et je vous dirais également que peut-être,
8 justement, avec... regardez, avec les nouvelles
9 Conditions de service qui trouvent application...
10 quand même, la formation qui est donnée aux
11 différents employés, il y a beaucoup de formation
12 qui est donnée récemment, du « coaching »,
13 justement, pour... avec les nouvelles Conditions de
14 service qu'on a depuis le premier (1er) avril.
15 Donc, on est de plus en plus sensibilisé à ces
16 questions. Puis on comprend très bien votre point
17 de vue puis je pense que le Distributeur a
18 véritablement comme objectif de s'améliorer à ce
19 niveau-là et de faire les efforts nécessaires pour
20 réduire le plus possible, voire faire disparaître
21 toutes ces situations plus problématiques, qu'on
22 n'aime pas non plus.

23 Me SIMON TURMEL, régisseur :

24 Oui, je voulais juste ajouter un cas pratique,
25 parce qu'il est encore récent. Mais pour vous

1 démontrer... vous offrir de ne pas fermer la porte
2 nécessairement. J'ai un cas récent où est-ce qu'il
3 y a eu une décision rendue par Hydro-Québec et
4 c'est écrit, à la fin : « Vous avez un droit de
5 recours, si vous n'êtes pas content, adressez-vous
6 à la Régie. » La personne arrive à la Régie et elle
7 entreprend le processus de médiation plusieurs
8 mois. Pas plusieurs jours, plusieurs mois. Et ça ne
9 fonctionne pas. Et la première chose qu'on apprend
10 c'est qu'Hydro-Québec soulève l'irrecevabilité de
11 la plainte.

12 Donc, ils ont reçu une lettre pour dire :
13 « Va-t-en à la Régie », la Régie offre une
14 médiation, après on arrive ici puis : « Notre moyen
15 préliminaire est soulevé, la Régie n'a pas
16 compétence - ou - les délais sont dépassés » ou je
17 ne sais pas quoi. Comprenez-vous? Au niveau de
18 la...

19 Me SIMON TURMEL :

20 Oui, mais je vous répondrais...

21 Me SIMON TURMEL, régisseur :

22 Juste avant. Au niveau de la perception, qu'est-ce
23 que ça peut laisser paraître quant au
24 fonctionnement? Le citoyen doit se dire ou le
25 client doit se dire : « Coudon! c'est une maison de

1 fous ici ou quoi? » Il doit se poser une question
2 parce que... ça ne marche pas.

3 Me SIMON TURMEL :

4 Mais je vais vous répondre...

5 Me SIMON TURMEL, régisseur :

6 Ça ne marche pas.

7 Me SIMON TURMEL :

8 Je vais vous répondre juridiquement par rapport à
9 ça. C'est sûr que maintenant le règlement sur la
10 procédure nous oblige à soulever les moyens
11 préliminaires dès la transmission du dossier
12 d'examen interne. Le procureur doit s'assurer
13 que... bon, on espère régler tous les dossiers, on
14 espère ne pas devoir aller en audience. Mais si le
15 dossier devait aller en audience, le procureur, à
16 cause de l'article... je ne me souviens plus du
17 numéro de l'article, mais à cause de l'article dans
18 le règlement, se doit de soulever les moyens
19 d'irrecevabilité en temps opportun au cas où le
20 dossier aille jusqu'au bout.

21 Ceci étant, même... le Distributeur, je
22 pense que c'est une bonne chose, veut prendre tous
23 les efforts nécessaires pour être capable de régler
24 le dossier avant d'aller en audience, et ça peut
25 inclure d'aller en médiation.

1 Donc, je peux comprendre votre point, mais
2 en même temps le règlement nous oblige à les
3 soulever en temps opportun et, si on ne les soulève
4 pas en temps opportun, on pourrait se le faire
5 reprocher par la Régie si jamais le dossier devait
6 ne pas se régler en conciliation et aller jusqu'en
7 audience.

8 Me SIMON TURMEL, régisseur :

9 Dans ce cas-ci, ça n'a pas été fait. C'est ça que
10 je vous soulève. Ça n'a pas été fait avant la
11 médiation. C'est un exemple. Parce qu'il n'y a pas
12 de sanction, en fait, si vous ne le faites pas.

13 Me SIMON TURMEL :

14 Mais le règlement nous oblige à le faire et on aime
15 suivre le règlement. Voilà.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 C'est bon. S'il y a quelque chose d'autre, il y a
18 la réplique. Ah! Oui, allez-y.

19 (11 h 27)

20 Me SIMON TURMEL, régisseur :

21 Oui, parce que je voulais parler, faire du pouce
22 sur ce que Maître Rozon disait, mais j'ai pas été
23 convaincu encore, ça me titille. Vous avez vu
24 tantôt lorsque j'avais une question sur la question
25 de la transmission par courriel...

1 Me SIMON TURMEL :

2 Oui.

3 Me SIMON TURMEL, régisseur :

4 ... ou par voie électronique. Je ne suis pas un
5 expert moi non plus dans le domaine, puis j'ai
6 compris que vous ne l'étiez pas, mais j'ai resté
7 sur mon appétit.

8 Puis je suis allé voir la Loi en diagonale
9 puis les bulletins d'interprétation - mais
10 j'écoutais en même temps, faites-vous en pas - et
11 je ne vois pas, en fait, peut-être que je me
12 trompe, j'en ai fait beaucoup d'accès à
13 l'information et c'était dans les années quatre-
14 vingt-dix (90) et il n'y avait pas de courriel.

15 Mais là, je vois ici « modalités d'accès et
16 coût de votre dossier pour tous les organismes du
17 gouvernement » puis c'est indiqué « vous pouvez
18 consulter vos documents sur place ». C'était comme
19 ça à l'époque aussi. « Obtenir une copie, des
20 photocopies à un prix raisonnable, consulter par
21 voie électronique lorsque cela est possible » parce
22 que c'est pas... L'autorisation c'est lorsqu'on
23 veut divulguer à un tiers mais pas divulguer à la
24 personne qui fait la demande elle-même. Je veux
25 avoir copie de mon dossier médical puis je veux

1 l'avoir par voie électronique, c'est la question
2 que je me pose : est-ce qu'on peut?

3 Puis j'ai regardé dans certains de vos
4 dossiers de plainte qu'on avait récemment, j'en ai
5 trouvé un récent, récent, récent, où est-ce que
6 tout s'est fait par voie électronique. Je peux vous
7 donner le numéro si vous voulez mais c'est pas
8 vingt (20), vingt-cinq (25) courriels où est-ce
9 qu'on dit « Voici votre compte, votre numéro de
10 compte, votre numéro de ci, votre compte de banque,
11 votre ci... » parce que la personne l'a fait, l'a
12 demandé, il y a eu un accord, finalement, entre
13 l'agent - j'ai son nom, je ne le donnerai pas -
14 mais l'agent des plaintes, et c'est le citoyen qui
15 veut avoir ses informations puis il écrit puis on
16 se répond, je trouvais ça efficace.

17 Tellement efficace que je suis allé voir ma
18 collègue pour lui dire « Coudon! pourquoi on envoie
19 des lettres puis des... » parce que, finalement, on
20 reçoit par courriel, avant on le recevait par
21 télécopieur puis après on le recevait par la poste.
22 Ce qui faisait beaucoup de paperasse puis de papier
23 puis peu de rapidité puis la date de réception
24 pouvait être aussi un peu complexe, je l'ai reçu
25 plusieurs fois.

1 C'est un questionnement tout simplement à
2 savoir, vous n'avez pas plus, je sais que vous
3 n'êtes pas un expert, mais vous n'avez pas plus à
4 nous dire là-dessus?

5 Me SIMON TURMEL :

6 Je n'ai pas plus à... Je suis désolé mais non.

7 Me SIMON TURMEL, régisseur :

8 O.K.

9 Me SIMON TURMEL :

10 Je ne voudrais pas m'avancer sur, peut-être, des
11 explications qui ne seraient pas les bonnes par
12 rapport à cette question qui, bon, peut-être
13 dépasse un petit peu le cadre de la procédure en
14 tant que telle.

15 Me SIMON TURMEL, régisseur :

16 Mais je me pose, je ne suis pas sûr que ça
17 dépassait le cadre parce que c'était, vous savez,
18 on garde encore le télécopieur ici mais peut-être
19 dans vingt-cinq (25) ans on va se dire, on va
20 enlever le télécopieur. Et aussi, c'est une
21 question de rapidité, d'accessibilité et de sûreté
22 de réception des documents. Tous les documents que
23 je reçois dans une plainte, dans un autre cas, j'ai
24 un petit... ça vibre dans mon compte. Vous avez
25 reçu votre compte Bell, vous avez reçu votre compte

1 d'Hydro-Québec et là, je m'en vais sur ma page
2 sécurisée puis je le vois.

3 Me SIMON TURMEL :

4 Bien voilà.

5 Me SIMON TURMEL, régisseur :

6 Mais je l'ai reçu par courriel autrement.

7 Me SIMON TURMEL :

8 Mais ça mentionne vous avez reçu votre compte.

9 Me SIMON TURMEL, régisseur :

10 Oui.

11 Me SIMON TURMEL :

12 Mais vous n'avez pas le compte dans le courriel.

13 C'est ce que j'ai compris, c'est ça.

14 Me SIMON TURMEL, régisseur :

15 C'est un exemple que je donne.

16 Me SIMON TURMEL :

17 C'est ça.

18 Me SIMON TURMEL, régisseur :

19 Mais quand vous dites ça ne fait pas nécessairement
20 partie du dossier, le traitement d'une plainte, moi
21 je pense plutôt que ça peut être associé au
22 traitement d'une plainte parce que si vous me
23 disiez que vous allez garder la poste sur tout,
24 tout, tout, je suis pas sûr que ça serait de
25 l'efficacité. Je vois ça comme étant quelque chose

1 mais je fais comme ma collègue a dit, on jase.

2 Me SIMON TURMEL :

3 On jase.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Ah, j'ai pas fini de jaser.

6 Me SIMON TURMEL :

7 Bien regardez, on pourra peut-être vous revenir
8 peut-être en réplique avec peut-être plus de...

9 LA PRÉSIDENTE :

10 O.K. Bon, peut-être une question puis vous pourriez
11 nous revenir en réplique. En lien avec une demande
12 qui a été formulée par l'ACEF de Québec, est-ce
13 qu'il y aurait une possibilité d'améliorer la
14 qualité des informations qui sont données quand
15 vous déposez un bilan des plaintes, avoir une
16 meilleure répartition en amont de ces plaintes-là
17 et des résultats. Donc, je pense...

18 Me SIMON TURMEL :

19 Vous parlez au bilan au rapport annuel?

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Oui, c'est ça. Bon, il y a déjà un élément que je
22 vous ai mentionné tantôt, là, que vous avez déjà
23 dit oui, qu'on pourrait améliorer ce bilan-là
24 mais...

25

1 Me SIMON TURMEL :

2 Regardez, je n'ai pas de réponse, ce qu'on me dit,
3 c'est que le bouton magique n'existe pas
4 nécessairement, donc il suffit pas juste de... il y
5 a des questions de modification au système qui
6 peuvent entrer en ligne de compte par rapport à
7 cette information. Donc, c'est ce que je peux vous
8 indiquer pour l'instant par rapport à ça.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 O.K. Mais vous pourriez peut-être me donner plus de
11 précisions en réplique?

12 Me SIMON TURMEL :

13 Je vais faire mon possible.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Excellent. Donc, on va poursuivre avec maître
16 Falardeau de l'ACEF de Québec.

17 PLAIDOIRIE PAR Me DENIS FALARDEAU :

18 Denis Falardeau pour l'ACEF de Québec. Et Madame la
19 Présidente, je pense que je vais rentrer dans mon
20 temps annoncé parce que j'ai un signal d'alarme de
21 mon estomac qui me dit de faire ça, bien, pas de
22 faire ça vite mais, quand même, y aller rondement.

23 (11 h 33)

24 Bon, en guise d'introduction, simplement
25 une mention, Madame la Présidente. Concernant toute

1 la question à savoir les demandes, est-ce que la
2 Régie enlève, amende, rajoute des dispositions à la
3 Loi, on comprend très bien que selon votre
4 juridiction ou vos capacités, ça va aller du côté
5 de recommandations au Législateur et je pense que
6 tout le monde l'avait bien compris.

7 Donc, allons-y avec l'argumentation de
8 l'ACEF de Québec. Bien entendu, ce que vous avez
9 entre les mains, j'ai réuni l'essentiel de la
10 preuve, donc ce n'est pas, comment dire, la quasi
11 totalité, là, des constats et de... il y a d'autres
12 recommandations qui font partie de la preuve.

13 Donc allons-y avec l'article 90, c'est-à-
14 dire plus précisément le deuxième alinéa qui se
15 présente comme tel, c'est-à-dire le transporteur
16 d'électricité ou le distributeur a la capacité de
17 rejeter sommairement des plaintes qui sont
18 manifestement mal fondées ou vexatoires.

19 L'ACEF de Québec soumet au tribunal sa
20 crainte relative à la possibilité d'interprétation
21 soit mal fondée ou expéditive qu'un préposé
22 pourrait avoir à l'égard d'une plainte formulée par
23 le client. Plus précisément, on considère qu'il
24 faudrait vous porter à l'attention la double
25 position du préposé aux plaintes qui se trouve à la

1 fois acteur, c'est-à-dire une partie dans la
2 situation, et aussi un juge sur le déroulement de
3 la même situation.

4 En effet, le préposé aux plaintes peut se
5 prononcer erronément sur le bien-fondé d'une
6 plainte ou la qualifier subjectivement de
7 vexatoire. Dans les deux cas, nous retrouvons la
8 possibilité que le préposé se retrouve, entre
9 guillemets, contre le client, juge et partie. En
10 enlevant le deuxième alinéa de 90, on aura pour
11 conséquence d'obliger le préposé à donner au client
12 le motif du rejet de sa plainte, la raison pour
13 laquelle il la considère mal fondée ou vexatoire.

14 Du côté du caractère soit insulte ou ainsi
15 de suite, c'est sûr que c'est un peu délicat. Ce
16 qu'il faudrait peut-être rappeler dans le motif du
17 préposé sur le rejet de sa plainte, parce qu'il la
18 considère une insulte ou ainsi de suite, lui
19 mentionner que le délai court quand même, parce que
20 ça serait quand même un peu particulier. En tout
21 cas, à mon humble avis, qu'il y aurait une
22 suspension du délai parce que le client aurait
23 insulté le préposé aux plaintes, ou quelque chose
24 comme ça. Voyez-vous? Mais ça sera à étudier par ce
25 tribunal.

1 Donc, par conséquent, la recommandation à
2 laquelle on en vient, ce serait que, pour ces
3 motifs, nous demandons au Tribunal d'enlever le
4 deuxième alinéa de l'article 90.

5 Allons-y concernant la question de
6 préserver le droit d'appel devant la Régie. 91 de
7 la Loi prévoit que la décision doit être faite par
8 écrit, dans un délai précis, motivée et indiquer le
9 recours à la Régie qui sont prévus à la section
10 III. L'ACEF est d'avis que 91 doit être complété
11 par l'émission d'un accusé de réception le jour de
12 la réception d'une plainte par un client. Cet
13 accusé de réception doit faire mention des
14 dispositions de 91 et 94 de la Loi. Ce même accusé
15 de réception doit indiquer l'échéance du délai de
16 réponse, qui est de trente (30) jours, ainsi que
17 l'échéance du délai subséquent de recours devant la
18 Régie.

19 Il faudrait aussi que les dates d'ouverture
20 et d'extinction d'un recours soient non seulement
21 indiquées dans l'accusé de réception en termes de
22 délais, mais aussi précisées en ce qui concerne la
23 situation particulière du client. C'est ce que
24 monsieur Blain expliquait tout à l'heure dans son
25 témoignage, c'est-à-dire d'indiquer la date de

1 départ et de fin de ce délai pour que ce soit
2 vraiment intelligible par le client.

3 Par conséquent, l'ACEF de Québec demande
4 que l'article 91 de la Loi soit amendé afin
5 d'inclure les recommandations qui sont ci-haut
6 mentionnées.

7 Concernant l'indication à l'étape 2 des
8 moyens dont dispose un client afin de transmettre
9 par écrit une plainte. L'ACEF est d'avis qu'une
10 partie importante de la population du Québec
11 éprouve de la difficulté à rédiger une
12 communication par écrit.

13 Et si vous me permettez de me transformer
14 en témoin des faits pour quelques secondes, là.
15 J'ai participé bénévolement, j'ai donné des cours
16 d'initiation au droit, toute la sécurité du revenu,
17 l'aide sociale, l'assurance chômage, la Loi sur les
18 normes du travail à des personnes qui sont en
19 situation d'analphabétisme. Mais par après, là, des
20 analphabètes fonctionnels. Et à ma grande surprise,
21 même si ces personnes-là étaient en mesure de
22 comprendre les écrits que je leur avais donnés, de
23 comprendre les problèmes que je leur avais donnés à
24 résoudre, il y avait vraiment une distance entre le
25 fait de lire et la compréhension de ce même texte-

1 là.

2 C'est pour cette raison-là que nous en
3 arrivons à la recommandation suivante. C'est pour
4 ce motif que nous demandons qu'il soit indiqué au
5 client, à l'étape 2 de la procédure d'examen des
6 plaintes, qu'il soit possible de communiquer par
7 téléphone avec le Service des plaintes afin
8 d'obtenir l'assistance permettant la formulation
9 d'une plainte par écrit.

10 (11 h 39)

11 Allons-y maintenant au point 8 concernant
12 la proposition 3 du Distributeur de reproduire,
13 dans le document des Conditions de service, la
14 procédure normale d'examen des plaintes pour les
15 clients de grandes puissances et les autres
16 clients, ainsi que les procédures accélérées. Là on
17 fait référence à notre preuve aux pages 5,
18 troisième paragraphe.

19 On demande que la procédure normale
20 d'examen des plaintes qui concerne l'ensemble des
21 clients, sauf les grandes puissances, soit
22 présentée de façon prépondérante dans le document
23 des Conditions de service. « Prépondérante », je
24 pense qu'on va se comprendre, là, ça ne veut pas
25 dire de mettre de côté les intérêts des clients de

1 grandes puissances, ainsi de suite, mais faire en
2 sorte qu'il y ait une distinction permettant au
3 client de comprendre que les indications concernant
4 tel type de clients, ça lui concerne lui. Et en ce
5 qui concerne les grandes puissances, bien, c'est
6 dans un autre paragraphe ou dans une section qui
7 est visiblement facilement distinguée.

8 Allons-y maintenant concernant des
9 commentaires et des propositions additionnelles. Et
10 là je fais référence aux pages 5 et suivantes de
11 notre preuve. L'ACEF de Québec a effectué un examen
12 sommaire des documents relatifs aux plaintes des
13 consommateurs produits par le Distributeur lors du
14 dépôt de ses rapports annuels. Et là on fait
15 référence aux années deux mille sept (2007) à seize
16 (16). Et là c'est dans notre preuve aux pages 6 et
17 suivantes.

18 Il y a une première constatation, c'est
19 l'imprécision... ce sont l'imprécision des données.
20 Il n'existe pas de compilation permettant de
21 connaître le nombre d'appels relatifs à
22 l'application des Conditions de service et tarifs
23 reçus par année pour l'étape 1. Soit l'étape où le
24 consommateur présente sa position aux Services à la
25 clientèle. Et là on fait référence à notre preuve,

1 à la page 6.

2 Ce manque de données permettant d'appuyer
3 une conclusion est aussi présent à l'étape 2. Il
4 est impossible d'avoir l'assurance d'expliquer
5 concrètement une diminution des plaintes à l'étape
6 2. Et là je fais encore référence à notre preuve, à
7 la page 6.

8 Ce même constat d'impossibilité
9 d'interpréter les données se manifeste aussi pour
10 connaître la raison pour laquelle un certain nombre
11 de clients s'adressent à la vice-présidence
12 Services à la clientèle plutôt qu'auprès de la
13 Régie pour loger leur appel.

14 L'ACEF de Québec a demandé au Distributeur
15 de lui donner, pour chacune des cinq dernières
16 années, c'est-à-dire deux mille treize (2013) à
17 dix-sept (17), une série d'informations. Et je vous
18 fais grâce de les nommer, vous pouvez les voir, là,
19 ce sont les paragraphes a) à f).

20 Encore une fois, cette même difficulté
21 d'avoir des données précises s'est manifestée. Le
22 Distributeur a affirmé qu'il ne connaissait pas le
23 nombre d'appels traités par les Services à la
24 clientèle qui concernent les Conditions de service
25 et tarifs - et là on fait référence à la question

1 2.3 de notre DDR - et a refusé de fournir la
2 répartition des plaintes portées en appel auprès du
3 Distributeur, et ça, selon leur issue - et là on
4 fait référence à notre réponse à la question de la
5 DDR 2.6 - et ceci au motif que, selon le
6 Distributeur, cette demande dépasse le cadre du
7 présent dossier, et là on fait référence à notre
8 preuve aux pages 7 et 8.

9 Cette même imprécision se constate aussi
10 dans la réponse que le Distributeur nous donne à la
11 question 3.3 de l'ACEF de Québec sur le ou les
12 facteurs expliquant la diminution du nombre de
13 plaintes verbales ou par écrit, et là on fait
14 référence à notre preuve page 8, quatrième
15 paragraphe et à la réponse 3.3 de notre DDR. Et
16 là... qui est le document HQD-25, doc 1 à sa page
17 8.

18 Bien entendu, je pense qu'on ne peut pas y
19 aller et se poser la question : Est-ce qu'il y a
20 quelque chose de pourri dans le royaume du
21 Distributeur? Hein. La question n'est pas là. Et
22 même du côté du Distributeur, quand il tente
23 d'expliquer les lacunes pour lesquelles il y a des
24 manques d'information, ainsi de suite, ce qui
25 revient toujours c'est qu'il y a un manque de

1 moyens, il y a un manque de moyens techniques, il y
2 a... ça prendrait trop de temps à colliger telle
3 information, ainsi de suite. Parce que, et le
4 Distributeur nous l'a dit plusieurs fois, les
5 informations existent, c'est un problème de... pour
6 les colliger, ces informations-là. C'est un
7 problème technique. Peut-être financier, mais j'ai
8 comme l'impression que c'est plus un problème
9 technique. Puis, forcément, ça implique aussi un
10 investissement.

11 (11 h 44)

12 C'est pour cette raison-là... et je viens
13 de me rendre compte que la conclusion, la demande
14 recherchée n'a pas été inscrite dans le document.
15 Je vais vous la lire verbalement et je vais
16 l'inclure comme ajout à notre preuve. Concernant ce
17 phénomène-là d'imprécision, nous vous
18 recommandons... L'ACEF de Québec demande que la
19 Régie ordonne au Distributeur d'appliquer les
20 mesures nécessaires afin de pouvoir recenser les
21 données permettant une meilleure compréhension de
22 la qualité et de l'efficience de son service de
23 traitement des plaintes. À mon avis, autant pour
24 vous que pour tous les intervenants, ce sont des
25 mesures essentielles pour comprendre vraiment

1 qu'est-ce qui se passe dans le royaume du
2 Distributeur.

3 Allons-y au paragraphe 14. L'ACEF de Québec
4 porte à l'attention du Tribunal une affirmation du
5 Distributeur très discutable sur ses obligations
6 d'aider et d'informer le client à l'étape 1. Plus
7 précisément, le Distributeur est d'avis qu'il n'a
8 pas l'obligation d'informer le client dès l'étape 1
9 des divers recours à sa disposition si la réponse
10 ou la solution proposée ne satisfait pas le client.

11 Et de mémoire, là, si je me souviens bien,
12 la réponse du Distributeur à notre question c'est à
13 l'effet, bon, si le client n'est pas satisfait, on
14 ne lui dit pas les possibilités de recours. Par
15 contre, s'il nous annonce qu'il a l'intention de
16 contester notre décision, alors là on l'informe de
17 ses recours possibles. À notre avis, ça devrait
18 être fait systématiquement tout le temps, ce devoir
19 d'information. Donc ce qui nous amène à proposer à
20 ce que l'obligation d'aider et d'informer le client
21 sur ses recours soit inscrite dans la procédure
22 d'examen des plaintes.

23 Allons-y maintenant concernant le
24 traitement par le Distributeur de plaintes portées
25 en appel par des clients. 15 : L'ACEF de Québec

1 porte à l'attention du Tribunal le refus de
2 répondre aux questions - 2.5 et 2.6. - sur le fait
3 que certains clients s'adressent à lui au lieu de
4 loger leur appel à la Régie. Et là, on fait
5 référence à HQD-025, Document 1, à sa page 7, et
6 notre preuve à la page 9, au troisième paragraphe.

7 Le Tribunal ne peut ainsi savoir comment
8 ces clients ont été informés de la possibilité de
9 s'adresser au Distributeur plutôt qu'à la Régie
10 pour contester une décision rendue à l'étape 2.
11 Est-ce que c'est par manque d'informations et
12 d'aide de la part du Distributeur? Est-ce à cause
13 de mauvaises interprétations de la procédure par le
14 client? Est-ce que certaines décisions se prêtent
15 naturellement à un recours vers le Distributeur au
16 lieu de la Régie? On ne le sait pas, on l'ignore.
17 Encore une fois, c'est de l'imprécision, c'est la
18 boîte noire.

19 C'est pour ces motifs que l'ACEF demande
20 que les cas où les clients peuvent en appeler
21 auprès du Distributeur de décisions rendues par lui
22 à l'étape 2 de la procédure de ces plaintes soient
23 bel et bien définis et encadrés par la Régie. Et
24 que, par conséquent, son droit d'appel à la Régie
25 se maintienne, cependant, parce que là, sinon, on

1 se retrouve dans une situation où le Distributeur
2 se place à la fois juge et partie encore une fois.
3 Il peut y avoir des situations où ça peut être
4 possible que le Régisseur... que le Distributeur
5 aille en révision, si vous me permettez
6 l'expression, pour faire des parallèles avec
7 d'autres procédures légales, mais le client
8 devrait, à mon avis, maintenir son droit d'aller
9 devant vous par la suite.

10 Concernant les plaintes verbales et le
11 droit d'appel, 17. L'ACEF considère que les
12 dispositions de la procédure de traitement des
13 plaintes actuellement en vigueur à l'effet que la
14 décision du Distributeur relative à une plainte
15 déposée verbalement ne peut pas faire l'objet d'un
16 appel auprès de la Régie prive un nombre
17 significatif de plaignants de leur droit de
18 recours.

19 La proposition du Distributeur est à
20 l'effet que seules les plaintes verbales déposées
21 en vertu de procédures d'examen accélérées
22 pourraient faire l'objet d'un appel devant la
23 Régie.

24 L'ACEF de Québec a recensé, pour les cinq
25 dernières années, 7036 plaintes verbales.

1 En d'autres termes, 7036 clients ayant déposé leur
2 plainte verbalement ont été privés de la
3 possibilité d'en appeler d'une décision devant
4 vous. Et là, on fait référence à notre preuve à la
5 page 12, deuxième paragraphe.

6 Selon la proposition faite par le
7 Distributeur, dans le présent dossier, qui consiste
8 à accorder un droit d'appel uniquement aux plaintes
9 verbales déposées dans le cadre du processus
10 d'examen accéléré, seulement cinq cent vingt et une
11 (521) de ces plaintes verbales auraient pu faire
12 l'objet d'un appel. C'est quand même peu lorsqu'on
13 considère l'ensemble de toutes ces plaintes.

14 C'est pour cette raison que l'ACEF de
15 Québec demande que la procédure de traitement des
16 plaintes impose au représentant du Distributeur
17 l'obligation de consigner l'objet et les motifs
18 d'une plainte verbale et de la formuler par écrit.
19 Par conséquent, nous nous retrouvions non plus
20 devant une plainte verbale mais la plainte verbale
21 serait transformée, en quelque sorte, en plainte
22 écrite en bonne et due forme et qui, elle, pourrait
23 par la suite être appelable devant vous.

24 (11 h 49)

25 Allons-y maintenant concernant les plaintes

1 portées en appel devant la Régie. Et là, on est en
2 20. L'ACEF de Québec a effectué un recensement des
3 plaintes portées devant la Régie ainsi que des
4 plaintes réglées et de leur dénouement pour les dix
5 (10) dernières années. Et là, plus précisément, on
6 parle de huit (2008) à dix-sept (2017) et c'est
7 dans notre preuve aux pages 12 et suivantes.

8 Sur les mille quarante et un (1041)
9 plaintes portées en appel et réglées par la Régie
10 en date des dépôts des rapports annuels, plus de
11 soixante-dix pour cent (70 %) - on parle de sept
12 cent vingt (720) plaintes - ont fait l'objet d'un
13 règlement à l'amiable. Et là, on vient d'apprendre
14 ce matin que ce sont des plaintes à l'amiable qui
15 n'ont pas été entérinées par vous.

16 Personnellement, je trouve ça encore pire,
17 parce que là on se retrouve devant une boîte noire,
18 une nébuleuse. Parce que si ces plaintes-là avaient
19 été entérinées par vous, elles auraient été au
20 moins examinées par vous. Il y aurait eu, comment
21 dire, un test pour voir si l'équité ou l'équilibre
22 entre les parties aurait été respecté, ainsi de
23 suite. Alors que là, nous sommes devant une
24 nébuleuse.

25 Est-ce que... Parce que là, je suis obligé

1 d'y aller par des hypothèses. Et même, si vous me
2 permettez, peut-être que je vais fabuler mais il y
3 a mille quelques plaintes qui sont portées en appel
4 et il y a un grand nombre d'appels qui sont réglés
5 par règlement à l'amiable. Pourquoi? Parce qu'être
6 du côté du Distributeur, je me dirais j'ai le gros
7 bout du bâton, je me rends jusque-là et je sais que
8 je vais gagner.

9 Pourquoi je vais régler à l'amiable et je
10 vais consentir un règlement qui vient en quelque
11 sorte révéler que mon opinion n'était pas si bonne
12 que ça? Pourquoi consentir à un règlement à
13 l'amiable alors que, dans son for intérieur, le
14 Distributeur est convaincu du bien-fondé de sa
15 décision?

16 Est-ce que c'est aussi pour éviter des
17 jurisprudences, des jugements qui pourraient faire
18 mal à l'avenir pour les procédures de traitement
19 des plaintes du Distributeur? Là, je fabule. Je
20 suis dans les hypothèses mais nous sommes devant
21 une boîte noire.

22 Ce recensement indique que deux cent
23 quarante-cinq (245) plaintes ont fait l'objet d'une
24 décision de la Régie, c'est-à-dire cent quatre-
25 vingt-une (181) de ces décisions étaient à l'effet

1 de rejeter l'appel.

2 Selon l'ACEF de Québec, ce résultat repose
3 sur l'absence de moyens mis à la disposition du
4 client pour mener ultimement ses recours dans le
5 cadre de la procédure de traitement des plaintes.

6 Selon l'ACEF, la correction de ce déficit
7 de moyen des consommateurs pour assurer
8 adéquatement leur représentation dans le processus
9 de plainte pourrait passer par l'implantation au
10 Québec d'un service de « public advisor », tel
11 qu'il en existe dans diverses juridictions
12 réglementaires et que monsieur Blain vous a
13 mentionné ce matin, tout à l'heure.

14 Considérant les résultats des dossiers de
15 plainte des consommateurs portés en appel devant la
16 Régie au cours de ces dix (10) dernières années,
17 l'ACEF demande respectueusement à la Régie :
18 premièrement, de considérer l'opportunité de
19 produire un bilan complet des dossiers de plainte
20 des consommateurs qu'elle a encadrés et réglés au
21 cours des dernières années; deuxièmement, de
22 considérer l'opportunité d'effectuer ou de faire
23 effectuer une étude portant sur les services
24 d'assistance et de représentation offerts aux
25 consommateurs dans d'autres juridictions

1 réglementaires dans le cadre du traitement des
2 plaintes.

3 Et ce qui m'oblige aussi à apporter une
4 troisième recommandation, étant donné que nous
5 venons d'apprendre que les règlements ne sont pas
6 entérinés par vous, de recenser la cause de la
7 plainte en appel ayant fait l'objet d'un règlement
8 à l'amiable.

9 Le tout respectueusement soumis, Madame la
10 Présidente.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci beaucoup, Maître Falardeau. Maître Simon
13 Turmel pour la Régie?

14 Me SIMON TURMEL, régisseur :

15 Bonjour Maître Falardeau.

16 Me DENIS FALARDEAU :

17 Bonjour.

18 Me SIMON TURMEL, régisseur :

19 Dites-moi, vous demandez que l'article 90 de la
20 Loi, paragraphe 2, soit modifié afin qu'on retire
21 la possibilité du Distributeur de rejeter une
22 plainte mal fondée ou de nature vexatoire.

23 Me DENIS FALARDEAU :

24 Sans motivation, c'est surtout ça, là.

25

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :

2 Sans motivation?

3 Me DENIS FALARDEAU :

4 Oui.

5 Me SIMON TURMEL, régisseur :

6 O.K. Puis je vous ferais remarquer qu'à l'article
7 90 c'est marqué « manifestement mal fondée ».

8 Me DENIS FALARDEAU :

9 Hum, hum.

10 (11 h 55)

11 Me SIMON TURMEL, régisseur :

12 Donc, c'est manifestement. Mais si le Distributeur
13 recensait à l'étape 2 les motifs de rejet, style
14 rejeté pour question de... vexatoire ou
15 manifestement mal fondé et que ça démontrait qu'il
16 y en ait très peu ou à peu près pas, ou à l'inverse
17 il y en a beaucoup, est-ce que ça peut satisfaire
18 votre demande ou ça doit absolument passer par un
19 amendement législatif?

20 Me DENIS FALARDEAU :

21 Non. Peut-être que vous allez... vous allez juger
22 que je veux, selon l'expression, là, une ceinture
23 et des bretelles, là.

24 Me SIMON TURMEL, régisseur :

25 Oui.

1 Me DENIS FALARDEAU :

2 Mais j'aurais... j'ai une crainte que, malgré tout,
3 il y ait des clients qui passent au travers du
4 crible et qui se voient dénier un droit d'appel.
5 Parce que le vexatoire, là, encore une fois, il y a
6 le jeu de juge et partie, voyez-vous?

7 Me SIMON TURMEL, régisseur :

8 Et si elles sont recensées dans un rapport, par
9 exemple : nous avons eu mille (1000) appels, il y
10 en a trente (30) qui ont été rejetés pour le motif
11 de l'article 91... 90.2. Est-ce que ça, ça peut
12 vous éclairer? Ou peut-être zéro, s'il y en a zéro
13 peut-être que là votre demande d'adresser une
14 demande auprès du gouvernement de modifier la loi
15 devient inutile. Dans ce sens-là.

16 Me DENIS FALARDEAU :

17 Hum, hum. Allons-y avec la mécanique que vous
18 proposez.

19 Me SIMON TURMEL, régisseur :

20 C'est pas que je veux y aller, c'est que je
21 discute.

22 Me DENIS FALARDEAU :

23 Oui, oui. Non, c'est ça, mais la crainte que
24 j'aurais c'est que, bon, O.K., peut-être qu'en bout
25 d'année on pourrait savoir qu'il y a eu, par

1 exemple, dix (10) plaintes rejetées parce que mal
2 fondées vraiment de façon... à sa face même, là. Et
3 il y en a cinq qui ont été rejetées parce que
4 c'était carrément des insultes, c'était vexatoire.
5 Mais encore une fois, parmi les dix (10)
6 considérées comme étant à sa face même mal fondées,
7 combien... y en aurait-il que peut-être que, malgré
8 tout, c'était le... c'était le... comment dire, le
9 jugement erroné ou de bonne foi du préposé qui a
10 fait en sorte qu'un droit a été renié? C'est
11 surtout... c'est ma crainte, c'est ça.

12 Me SIMON TURMEL, régisseur :

13 Merci bien.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Maître Falardeau, en lien avec cette question est-
16 ce que, selon votre compréhension, en vertu de
17 l'article 90 lorsque le Distributeur rejette
18 sommairement une plainte qui est manifestement mal
19 fondée ou vexatoire, il ne doit pas rendre une
20 décision écrite et motivée? C'est ce que vous
21 comprenez de ça, lorsqu'il décide de rejeter une
22 plainte sur cette base-là.

23 Me DENIS FALARDEAU :

24 C'est... comment dire, c'est le... la même médecine
25 pour tout le monde : il devrait y avoir un écrit.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K. Mais selon vous, à la lumière des articles 90,
3 91, il n'y aurait pas l'obligation de rendre une
4 décision écrite? Puis ma question s'adresse peut-
5 être à vous aussi, Maître Turmel, pour Hydro. Vous
6 pourrez nous revenir en réplique, pour savoir
7 qu'est-ce... comment le Distributeur traite ce type
8 de plaintes là lorsqu'il juge qu'elles sont
9 manifestement mal fondées? Est-ce qu'il y a une
10 décision écrite et motivée dans ce cas-là, ce
11 cadre-là?

12 Me DENIS FALARDEAU :

13 Mais à mon avis, étant donné que le deuxième alinéa
14 saute, bien c'est la règle générale qui s'applique,
15 donc un écrit doit être envoyé.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Mais si, même sans le faire sauter, il y a un écrit
18 qui est fait. Bon. En tout cas. C'est pas grave.

19 L'autre question que j'avais pour vous. O.K.

20 Pourquoi vous demandez que l'article 91 soit
21 modifié pour prévoir l'émission d'un accusé
22 réception, alors que la procédure le prévoit?

23 Pourquoi vous jugez que ça devrait être dans la loi
24 et non pas seulement dans la procédure? Je... je ne
25 comprenais pas, dans le fond, pourquoi.

1 Me DENIS FALARDEAU :

2 Ça peut être vu comme étant, comment dire...

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Des bretelles.

5 Me DENIS FALARDEAU :

6 ... des mesures d'assurance plus que... que
7 demandé, mais c'est pour être sûr que, dans le
8 fond, tous les dossiers puissent avoir la même
9 information. D'ailleurs, je ne sais pas s'il y a
10 une espèce de... comment dire, de code de bonnes
11 pratiques qui encadre le travail des préposés, mais
12 c'est dans cette optique-là, pour être sûr que
13 toutes ces informations-là soient vraiment
14 respectées, là, lors de l'émission de la décision.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 O.K. Mais vous ne jugez pas suffisant que ces
17 étapes-là que vous proposez, soit que l'émission
18 d'un accusé réception soit envoyée le jour même de
19 la réception d'une plainte, qu'on indique les
20 recours, bon. Il y a des éléments, là, qui sont
21 déjà prévus dans la procédure qui est proposée,
22 vous... c'est comme mettons subsidiairement, ces
23 recommandations-là pourraient amener des
24 modifications à la procédure qui est proposée...

25 (11 h 59)

1 Me DENIS FALARDEAU :

2 Hum, hum.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 ... mais vous demandez un changement législatif?

5 Me DENIS FALARDEAU :

6 Oui.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Bon. O.K. Je pense que... O.K. Non, c'est bon. Le
9 reste c'est clair. Donc, merci beaucoup, Maître
10 Falardeau.

11 Me DENIS FALARDEAU :

12 Merci et bonne journée.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Cela termine votre plaidoirie. Merci. On est
15 l'heure... On pensait terminer ce matin, mais
16 visiblement on va se revoir après le lunch. Donc,
17 on va prendre une pause jusqu'à treize heures
18 (13 h) et on va revenir avec la plaidoirie de la
19 FCEI, maître Turmel. Merci.

20 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

21 REPRISE DE L'AUDIENCE

22 (13 h 01)

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Maître André Turmel pour la FCEI.

25

1 PLAIDOIRIE PAR Me ANDRÉ TURMEL :

2 Bonjour, Maître Louise Rozon. Bonjour donc... Oui.
3 Bonjour aux membres du Panel. Alors, je salue mes
4 collègues et homonymes, maîtres Simon Turmel avec
5 des « s ». Donc, c'est le temps pour la FCEI de
6 faire sa plaidoirie cet après-midi. Et je blaguais
7 avec le procureur d'HQ qui a déposé une demie... un
8 demi plan d'argumentation.

9 Moi, bien comme il m'a montré la voie, je
10 n'en dépose pas. Alors, j'ai mon plan ici, mais
11 vous m'excuserez, j'ai connu moi aussi d'autres,
12 pour d'autres raisons, des difficultés techniques,
13 mais j'ai quand même un plan que je veux aborder
14 avec vous cet après-midi.

15 J'ai déposé une seule autorité dans les
16 faits qui est... cette autorité représente les
17 tarifs actuels, à jour, au premier (1er) avril deux
18 mille dix-huit (2018). On a parlé des articles 4.32
19 et suivants. Je veux quand même vous les déposer.
20 On va brièvement les examiner puisqu'on en a parlé,
21 mais vous ne les aviez pas devant vous, simplement
22 pour que ce soit au dossier et fraîchement prêt à
23 être discuté.

24 Donc, comme première remarque préliminaire,
25 j'aimerais quand même, et c'est bien de se rappeler

1 parfois des grands principes qui sont dans la loi,
2 notamment celui qui est là depuis deux mille (2000)
3 et on prend toujours l'occasion, quand un nouveau
4 régisseur se joint à l'équipe, de rappeler que,
5 dans le cadre de l'article 52.1 de la Loi sur la
6 Régie, comme vous le savez, puis je vous invite à
7 le lire, quatrième paragraphe. La Loi consacre,
8 puis je vais vous laisser le temps d'y aller, si
9 vous voulez. Parfait. On va prendre le temps.
10 Écoutez... Mais, je pense quand même, par votre
11 parcours, Monsieur Émond, je pense que la notion de
12 l'interfinancement, je pense que vous avez déjà
13 entendu parler de cette question-là.

14 La loi consacre ou vient cristalliser, est
15 venue cristalliser en deux mille... à l'été deux
16 mille (2000), à l'époque du fameux projet 116,
17 l'interfinancement par lequel les consommateurs
18 commerciaux, que je représente, et institutionnels,
19 mais surtout commerciaux, interfinancent à hauteur
20 de, et là ça peut varier, entre cent vingt et cent
21 trente pour cent (120 %-130 %) le coût réel de
22 distribution qui leur sont propre.

23 Donc, c'est une mise en bouche pour nous
24 rappeler que les consommateurs commerciaux,
25 contrairement, et ce n'est pas une critique à

1 l'égard du résidentiel, contrairement aux
2 résidentiels qui vont peut-être payer quatre-vingts
3 pour cent (80 %), bien, les consommateurs
4 commerciaux doivent vivre avec cette
5 cristallisation de l'interfinancement.

6 Et contrairement à d'autres, je ne vous
7 demanderai pas ce matin de modifier la loi, mais
8 simplement c'est un rappel pour nous dire que,
9 parce qu'on vit avec cet... un peu cette épée de
10 Damoclès ou cet, comment dire, cet encadrement très
11 rigide, bien les clients que je représente, la FCEI
12 qui représente les PME est très très hypersensible
13 à la question des coûts, comme tout le monde, mais
14 encore plus à la question des services qu'on lui
15 rend pour « l'argent », qu'est-ce qu'il obtient
16 pour... le service qu'il obtient pour le coût réel.

17 Et donc, depuis... Moi, ça fait quand même
18 plusieurs années que je suis devant la Régie, la
19 FCEI évidemment peut faire des représentations
20 devant la Régie, peut en faire devant... auprès du
21 législateur, du gouvernement, mais puisqu'on vit
22 avec cette réalité législative, je pense que ça
23 vous permet de mieux comprendre pourquoi on est
24 hypersensible au fait, et je vais arriver à mon
25 point, au fait que quand le Distributeur affirme

1 que, dans certains cas où la santé financière d'une
2 entreprise est mise en péril, le Distributeur sera
3 très très soucieux de bien traiter les grandes
4 entreprises. Bravo! Tant mieux pour elles.

5 Mais, quand vient le temps de parler de la
6 santé financière des PME, ça ne semble pas être un
7 problème pour HQ, qu'il semble soit minimiser, soit
8 par manque d'informations. J'ai été un peu sidéré
9 par madame la témoin d'HQ qui disait « oui » puis
10 que ultimement, puis on fait référence aux notes,
11 elle va reconnaître que, oui, il peut y avoir un
12 impact et... Mais, puis là elle nous parle du
13 risque. Mais là, pourtant la notion de risque est
14 au coeur d'un autre principe cher à HQ quand vient
15 le temps de mettre la politique de dépôt, c'est
16 l'analyse du risque des entreprises que l'on fait.
17 (13 h 06)

18 Alors, mon but n'est pas de vous faire, de
19 faire pleurer dans les chaumières, mais c'est de
20 vous rappeler que c'est pas pour rien qu'on
21 s'attache à ce qui peut sembler une mesure
22 accessoire. Mais, pour nous, quand on a vu la
23 réponse d'HQ à l'égard de nous dire qu'en matière
24 de procédures accélérées, il y en a bien sûr pour
25 préserver les lieux physiques. Tout le monde est

1 d'accord avec ça. Et on a appris... Bien, pas qu'on
2 a appris, mais les lieux physiques, ça couvre tous
3 les consommateurs. Et honnêtement je n'avais pas
4 réalisé que, quand elle parlait de la santé
5 financière, ça ne vise que les Grandes entreprises.

6 Alors, je vous demande pourquoi la notion
7 de santé financière ne serait pas aussi importante
8 pour les consommateurs qui sont tout aussi
9 importants. On a dit, il n'y a pas lieu de
10 catégoriser, des catégories de consommateurs. Mais,
11 là, vous avez... Et Dieu sait, entre guillemets,
12 que les grands consommateurs parfois bénéficient
13 aussi d'autres allègements tarifaires, que ce
14 soit... bien, que le coût de... pas de la molécule,
15 mais de l'électron est... l'augmentation est
16 toujours un peu différenciée.

17 Donc, comme remarque préliminaire, je vous
18 dis que, ça, ça nous a passablement heurté
19 d'apprendre et de voir comment HQ semble aborder
20 l'impact financier des PME. Et je vais vous dire
21 qu'on va revenir là-dessus ici ou ailleurs dans
22 d'autres forums. Mais pour nous, c'est tellement
23 important.

24 Parce que la réalité des clients
25 commerciaux, c'est qu'ils ont les mêmes contraintes

1 financières en matière de coûts de production, donc
2 leur rentabilité, mais quand un tarif L, on parle
3 de dizaines de millions, mais on enlève juste des
4 zéros. Quand une PME de six employés ou de dix
5 employés ou de vingt-huit (28) employés, bien,
6 l'impact sur la santé financière, le tarif dont il
7 ne pourra pas bénéficier, et là on parle du tarif
8 M, n'est pas moins important. Pourquoi ce serait
9 moins important pour mes clients et plus importants
10 pour les grands clients de grande consommation?

11 Mais contrairement donc aux clients Grandes
12 entreprises à qui, je comprends, ont le service un
13 peu cinq étoiles, t'sais, ils ont... On peut
14 comprendre. Les grands, grands clients, les grands
15 portefeuilles ont des délégués commerciaux
16 spécifiques. Et ils ont en conséquence le
17 traitement royal, traitement accéléré, on s'occupe
18 de vous. Quelqu'un me disait à la blague : « C'est
19 presque si on n'envoie pas une carte de souhaits
20 pour l'anniversaire de la personne. » Bref.
21 Traitement cinq étoiles.

22 Ce que mes clients n'ont pas. On ne vous
23 demande pas un traitement cinq étoiles. On vous
24 demande là où les tarifs... Et, là, on n'invente
25 pas quelque chose qu'on aimerait voir, un tarif

1 qui... Non. Dans les tarifs d'HQD qui ont été
2 autorisés par la Régie, il y a des tarifs qui
3 permettent à mes clients de bénéficier de
4 réduction. Et si elles ne sont pas appliquées en
5 temps très opportun, parce que les délais sont
6 importants, mes clients perdent ce bénéfice-là et
7 on y voit la logique d'un impact économique et de
8 santé financière.

9 Regardez ce que je vous ai déposé. Si vous
10 voulez bien prendre les tarifs. Donc, c'est un
11 extrait des tarifs d'Hydro-Québec au premier (1er)
12 avril deux mille dix-huit (2018) que j'ai donc
13 téléchargé ce midi sur Internet. C'est encore
14 chaud. Je ne veux pas vous les lire. On vous avait
15 mentionné... Donc l'article 4.32. Donc, dans ce
16 cas-ci ça vise la clientèle moyenne. Hein! Les gens
17 que je représente, moi, ce sont les G, tarif G,
18 commercial, petites PME, dépanneur, nettoyeur,
19 centre d'achats, magasin. Et M, c'est les petites
20 entreprises manufacturières légères. Bon. Alors,
21 nous représentons les G et beaucoup de M.

22 Donc, la Régie de l'énergie a autorisé à la
23 demande d'HQD il y a quelques années ce tarif-là,
24 le tarif 4.32, un tarif de rodage, quand
25 l'entreprise achète de nouveaux équipements. Quand

1 elle achète de nouveaux équipements, on le sait,
2 bien, il y a du rodage, il peut y avoir... De
3 mauvais rodages peuvent entraîner de mauvaises
4 prises de charge ou de mauvaises consommations si
5 ce n'est pas bien réglé, entre guillemets. Et c'est
6 ce que, quand on lit l'article, sous-tend l'article
7 4.32. Quand on nous dit :

8 Les modalités relatives au rodage
9 décrites dans la présente section
10 s'appliquent à un abonnement annuel au
11 tarif M détenu par un client désirant
12 mettre au point, pour les exploiter
13 régulièrement par la suite, un ou des
14 nouveaux équipements qui seront
15 alimentés par Hydro-Québec.

16 Petit aparté ici. Quatre-vingt-quinze pour cent
17 (95 %), et là je n'ai pas la statistique, elle est
18 générale, mais quatre-vingt-quinze pour cent (95 %)
19 des emplois créés au Québec le sont par des PME,
20 des PME qui investissent, des PME qui achètent de
21 l'« outillerie », des machines. Et, là, on... Et,
22 là, je pense que... C'est bien, le tarif d'HQ vient
23 reconnaître que, oh, quand cela arrive, il faut
24 donner une chance au client. Et cette chance-là se
25 répercute en matière de réduction.

1 (13 h 11)

2 On dit, si vous tournez la page, et là on
3 établit la période, on dit : « Pour bénéficiaire de
4 ces modalités... » Et là, clairement, ce qu'on a
5 c'est une réduction tarifaire sur une période. On
6 n'a pas à aller dans les montants, mais c'est le
7 principe, c'est bel et bien d'un bénéfice. Alors ce
8 que je vous dis, c'est que si ce n'est pas appliqué
9 en temps réel, le bénéfice il est perdu et ainsi de
10 suite. Alors, ça prend un mois, deux mois, trois
11 mois, quatre mois, il est perdu.

12 Là, on va me dire : « Oui, mais vous pouvez
13 toujours, comment dire, faire une plainte. » Mais
14 parfois, il y a des plaintes qui ne sont pas...
15 comment dire... ce que je veux dire c'est que si la
16 plainte elle est faite mais tardivement, on est
17 dans le réel, là, l'entreprise qui travaille, la
18 plainte arrive, ça prend six mois, huit mois, neuf
19 mois, la machine qui ne fonctionne pas bien,
20 écoutez, ça peut mettre en déroute une entreprise,
21 là. Alors, il me semble que ça m'apparaît assez
22 clair et les articles suivants également ont
23 trait...

24 À 4.37, cette fois-ci c'est l'essai
25 d'équipements par la clientèle de moindre

1 puissance. Vous avez, encore là, un peu le même
2 principe où on dit qu'il y a des bénéfices... Pour
3 bénéficié de ces modalités-là, ceci doit être fait
4 dans les... dans des temps assez réduits et si
5 Hydro-Québec ne... comment dire, ne répond pas en
6 temps utile, bien il y a perte de ces bénéfices.
7 Même chose, enfin, et j'arrêterai là-dessus, pour
8 l'article, pardon, 4.40 et suivants, qui est, et je
9 pense que c'est assez récent, c'est l'option de
10 l'électricité interruptible pour la clientèle de
11 moindre puissance qui, de mémoire, a été ajoutée
12 relativement récemment.

13 Alors, je quitte le tarif et je vous envoie
14 maintenant au... dans la preuve d'Hydro-Québec à la
15 pièce H... vous n'avez pas à y aller, je vais vous
16 le relater, mais seulement aux fins des notes
17 sténos, dans la preuve HQD-0021, Document 1.1, qui
18 était les réponses aux suggestions des
19 intervenants.

20 HQ mentionnait, et c'est là-dessus que j'ai
21 interrogé madame la témoin d'HQ hier, mentionnait
22 que finalement, bien, pour les raisons qu'on ne
23 voit pas vraiment d'intérêt à allonger la procédure
24 accélérée, parce qu'on mentionnait nommément le
25 fait que c'était une demande de SÉ-AQLPA et de la

1 FCEI, preuve HQD-0021, Document 1.1, page 24, on
2 indiquait qu'à moins que ça soit pour une
3 considération de sécurité des lieux, je pense, là,
4 sûreté des lieux, ou de sécurité financière, me
5 semble-t-il que c'était le mot qui était utilisé,
6 bien on ne le fera pas.

7 Alors, quand on a interrogé madame la
8 témoin d'HQ, je pense que, et je vous invite à lire
9 les pages 39, 40 et suivantes des notes sténos
10 d'hier, je pense qu'elle a quand même fini par...
11 comment dire... par être d'accord avec nous que les
12 PME pouvaient être impactées par ce type de... par
13 ce non-bénéfice de tels tarifs. Et là, elle s'est
14 mise à nous dire : « Oui, mais les paiements c'est
15 différent parce que les grandes entreprises c'est
16 le risque qu'on regarde. » Écoutez, il faut avoir
17 été dans les derniers dossiers tarifaires où on a
18 beaucoup parlé du risque, de politique d'évaluation
19 de risque d'HQD auprès des PME parce que depuis
20 plusieurs années, HQD ne cesse de nous dire que :
21 « Ah, quand on crée une PME au Québec, PME une sur
22 quatre qui est créée aujourd'hui n'existe pas dans
23 quatre ou cinq ans. » On vous dit ça.

24 Alors, c'est pour ça qu'ils ont établi une
25 politique de dépôt basée sur l'évaluation du risque

1 puis on a travaillé, nous, avec HQ, d'ailleurs,
2 hors les murs de la Régie, pour tenter de resserrer
3 tout ça, de moderniser avec un succès certain, un
4 succès relatif.

5 Mais quand on se fait dire aujourd'hui que
6 le risque c'est différent entre les grands
7 consommateurs et les petits consommateurs que je
8 représente, petits consommateurs commerciaux, ça
9 nous heurte profondément au niveau réglementaire.
10 Et non pas dans notre coeur, mais dans le coeur
11 réglementaire. On est un petit peu étonné
12 d'entendre de tels propos.

13 Donc, je vous invite à regarder, là, ma
14 madame, c'est madame Robitaille, nous dit : « Oui,
15 ce n'est pas la même analyse de risque qui est
16 faite. » Je m'excuse, l'analyse de risque est une
17 analyse de risque, qu'il y ait une grande
18 entreprise qui a dix millions (10 M) à risque ou
19 cent petites entreprises qui ont cent mille dollars
20 (100 000 \$) à risque. Bref, on peut arriver dans
21 les mêmes eaux monétaires.

22 (13 h 16)

23 Donc, deuxième... Et c'est pour cette
24 raison qu'on vous demande... ce n'est pas une
25 demande farfelue, ce n'est pas une demande

1 déraisonnable, c'est une demande qui part des
2 tarifs de HQ, c'est une demande qui souhaite que
3 donc la politique de traitement des plaintes en
4 matière accélérée soit... mon confrère, ce matin,
5 parlait de l'ouvrir à tout venant, non, soit
6 simplement élargie à ceux qui pourraient perdre un
7 bénéfice tarifaire autrement. Je pense que vous
8 avez compris notre demande.

9 Le deuxième point qu'on veut... que je veux
10 mettre en exergue cet après-midi auprès de vous,
11 c'est la qualité et la quantité de l'information
12 relative à ce que HQ nous a données puis, d'une
13 certaine manière, à ce que la Régie a entre les
14 mains en matière de plaintes.

15 Je pense, là-dessus, l'ACEF de Québec a
16 fait un bon travail pour démontrer que... même
17 nous, notre analyse, on cherchait, il a fallu
18 colliger, aller dans les rapports annuels. Ce n'est
19 pas normal qu'une entreprise de la qualité, de la
20 sophistication d'Hydro-Québec, nous fournisse des
21 informations incomplètes quant à tout le
22 séquençage... Tu sais, dans une plainte, il peut se
23 passer plusieurs carrefours, plusieurs aiguillages,
24 mais ce n'est pas normal qu'on ne soit pas capable
25 de mesurer ça. Et qu'on nous dise aujourd'hui :

1 « Ah! maître Turmel, à l'égard des règlements à
2 l'amiable, il faut faire ça à la main. » Écoutez,
3 c'est bien ça que j'ai compris, là. Donc, c'est que
4 l'outil technique n'existait. Je les invite, à la
5 prochaine tarifaire, à dire qu'ils vont s'en doter,
6 de mesures, puis on va être les premiers à trouver
7 que c'est une dépense juste et raisonnable.

8 Mais, bref, il y a un déficit
9 d'informations quant à la quantité et à la qualité
10 qui nous a empêchés, je pense, de faire... on
11 aurait pu faire un meilleur travail. On fait un
12 travail correct mais... Et surtout quand on vient
13 nous dire : « Bien, on a fait... à l'égard de la
14 satisfaction, on a fait un sondage pour les
15 clientèles résidentielles mais, pour vous, les PME,
16 on s'est contenté d'un indice, d'un indicateur. »
17 Encore là, ce n'est pas qu'on l'a pris personnel
18 mais on trouve que le traitement que nos clients
19 reçoivent est à des années lumière du traitement
20 royal cinq étoiles, tapis rouge, des grandes
21 entreprises et ça donne ce que ça donne.

22 Alors donc, ils sont très contents, HQD, de
23 nous dire : « Vous savez, ça va très bien, nos
24 chiffres descendent, le nombre de plaintes descend,
25 les résidentiels sont très contents » puis à

1 l'égard des PME, c'est plus flou. On ne sait pas
2 trop, il faut aller chercher des chiffres des
3 rapports annuels d'il y a quelques années pour
4 tenter d'obtenir de l'information.

5 Donc, ce déficit d'informations là, quant à
6 la qualité et à la quantité, vous allez me dire :
7 « C'est dur, c'est difficile, dans le cadre du
8 présent dossier... », écoutez, vous, vous devez...
9 comment dire, formaliser dans les textes qu'est-ce
10 que vous allez mettre dans la procédure de
11 plaintes. Je pense que... je pense plusieurs l'ont
12 noté, à l'égard de cette qualité d'informations là,
13 si ça ne peut pas être remis d'une manière ou
14 l'autre dans les textes, il faut que la décision
15 consacre ce fait dans la preuve et qu'on puisse,
16 dans d'autres forums, lire, dans une prochaine
17 tarifaire, le cas échéant, que, d'une manière ou
18 l'autre, on puisse récupérer... tu sais, on n'a pas
19 fait cette audience-là pour rien. Je pense qu'on le
20 constate.

21 Je ne dirais pas que HQD est d'accord avec
22 nous mais, manifestement, il pourrait y avoir...
23 Parce que, dans d'autres champs d'informations, il
24 nous en donne de l'information jusqu'à plus soif.
25 On l'a, tricotée serrée, à l'envers, à l'endroit,

1 en haut en bas. En matière de plaintes,
2 étonnamment... puis, en plus, on a de moins en
3 moins... plus ça va, moins on a des plaintes mais
4 moins on a d'informations. Pourtant ça devrait être
5 plus facile à colliger.

6 Sur les règlements à l'amiable. Donc, un
7 exemple, à moins que quelqu'un... que ça apparait
8 dans la preuve, mais on ne l'a pas vu. On a dit,
9 soixante-deux pour cent (62 %) des dossiers qui
10 arrivent dans le giron de la Régie vont se régler à
11 l'amiable. Mais on ne sait pas si, dans ceux qui
12 sont réglés à l'amiable, combien se sont réellement
13 réglés à l'amiable versus d'autres qui se sont
14 réglés à l'amiable avec l'aide d'un amiable
15 compositeur, un médiateur ou un conciliateur.

16 Je ne sais pas si la Régie le sait mais
17 nous... à moins... je ne pense pas que ça
18 apparaisse dans le rapport annuel de la Régie. Mais
19 il me semble que ça serait bien de savoir que...
20 est-ce que c'est six pour cent (10 %) qui est...
21 que c'est quatre-vingt-dix pour cent (90 %) qui est
22 réglé à l'aide du médiateur ou dix pour cent
23 (10 %)? Peut-être que la Régie me corrigera, mais
24 on n'a pas cette information-là. Maître Rozon? Ah!,
25 je pensais que vous alliez dire quelque chose.

1 (13 h 21)

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Elle est dans le rapport annuel.

4 Me ANDRÉ TURMEL :

5 Parfait.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 En fait, cette distinction que vous faites.

8 Me ANDRÉ TURMEL :

9 Dans le rapport annuel de...

10 LA PRÉSIDENTE :

11 De la Régie.

12 Me ANDRÉ TURMEL :

13 De la Régie. O.K. O.K. Parfait.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 On prend note qu'on pourrait peut-être mettre plus
16 d'informations aussi.

17 Me ANDRÉ TURMEL :

18 Oui, bien en tout cas tant qu'à faire ça. En autant
19 que vous ayez l'information aussi qui émane de HQ.
20 Alors quant au... quant au reste, je vous invite à
21 relire donc la preuve... la preuve de la FCEI dans
22 ce dossier-ci a voulu surtout, je pense qu'on l'a
23 dit, de manière générale une fois qu'on a... qu'on
24 a mis en lumière ce qui n'allait pas, il y a quand
25 même des améliorations, on le constate, on voit

1 assez clair, là, quand même. Mais évidemment on met
2 l'emphase ou l'accent... je ne sais plus qu'est-ce
3 qui est l'anglicisme, en tout cas. On met en
4 lumière le fait que les points qui sont... qui
5 demandent... qui demandent plus de soin.

6 Un mot, deux mots quand même sur... bien je
7 l'ai dit, là, mais quand même... on a trouvé quand
8 même que dans... face à la preuve déposée de HQ et
9 en audience, et ça je pense que le témoin de l'ACEF
10 l'a bien mentionné, ACEF Québec, elle était quand
11 même un petit peu évolutive, là, et à géométrie
12 variable. C'est assez rare qu'un client... un
13 témoin répond A à un procureur et dans la même
14 journée réponde B à la présidente de la Régie à
15 l'égard... à la présidente de la Formation,
16 excusez-moi. Je ne veux pas vous prêter
17 d'intention. Il n'y a pas de coup d'État.

18 LA PRÉSIDENTE:

19 Peut-être que je n'étais pas au courant de quelque
20 chose.

21 Me ANDRÉ TURMEL :

22 Non, c'est ça. Oui, c'est ça. Alors donc je pense
23 que donc moi aussi ça m'a... quand j'ai entendu ça,
24 la réponse de madame Robitaille... c'est madame
25 Robitaille? Oui. À votre question, qui était

1 complètement en contradiction avec ce qu'elle
2 m'avait répondu le matin même, nous force peut-être
3 à prendre un peu de recul en disant : donc il y
4 a...

5 Toute l'information relative aux plaintes
6 donc a besoin, je dirais d'amour, a besoin
7 d'encadrement. Parce qu'autrement, on va toujours
8 être un peu dans le flou. Et en souhaitant que la
9 prochaine fois qu'on se remette là-dessus, bien ça
10 ne sera pas dans... ce ne sera pas dans quinze (15)
11 ans, bref qu'on règle les questions une fois pour
12 toute.

13 Je veux quand même donc souligner que la
14 FCEI appuie - puis je le dis, parce que c'est assez
15 rare - appuie l'ACEF de Québec dans l'entièreté de
16 ses conclusions, sauf à l'égard de l'article 91,
17 pour les raisons que... Bien parce qu'on trouve
18 qu'ils ont fait un travail très ciblé. Vraiment le
19 témoignage de monsieur Blain a été très, très, très
20 éclairant pour nous. Bien la preuve, mais également
21 trouve qu'ils ont touché à des points qui, pour
22 nous, est aussi bon pour les clients qu'on
23 représente. Alors, Madame la Présidente, Monsieur
24 le Régisseur, ça conclut nos recommandations.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Merci beaucoup, Maître Turmel. Je ne dirai pas son
3 nom.

4 Me SIMON TURMEL, régisseur :

5 Une question de clarification. La procédure de
6 traitement accélérée que vous désirez que vous
7 clients bénéficient... dont vous désirez que vos
8 clients bénéficient, c'est... est-ce que c'est
9 uniquement pour la question de la perte du bénéfice
10 d'une des dispositions que vous avez énumérée?

11 Me ANDRÉ TURMEL :

12 Oui.

13 Me SIMON TURMEL, régisseur :

14 4.32 et suivants?

15 Me ANDRÉ TURMEL :

16 Oui, tout à fait.

17 Me SIMON TURMEL, régisseur :

18 Ou c'est également pour l'évaluation du crédit, la
19 question du crédit? Vous avez parlé de ça beaucoup.

20 Me ANDRÉ TURMEL :

21 Ah non, c'est une bonne question. Non, c'était une
22 analogie que je faisais.

23 Me SIMON TURMEL, régisseur :

24 Une analogie, point.

25

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 C'était... c'est limité, puis j'ai bien compris que
3 le procédure accélérée, ça doit être exceptionnel.

4 Me SIMON TURMEL, régisseur :

5 O.K.

6 Me ANDRÉ TURMEL :

7 Avec ce qu'on propose, ça va demeurer exceptionnel,
8 réduit, mais on s'est limité, en tout cas pour ce
9 qu'on en a vu, à ces trois articles-là.

10 Me SIMON TURMEL, régisseur :

11 À ces trois articles.

12 Me ANDRÉ TURMEL :

13 À la conséquence de... voilà. C'est ça.

14 Me SIMON TURMEL, régisseur :

15 Et donc ce que vous voulez, c'est vous vous rendez
16 compte qu'il n'y a pas de réaction, qu'il n'y a pas
17 de réponse. Le dépôt d'une plainte, vous voulez que
18 ça se fasse vite parce qu'actuellement il n'y aura
19 pas... il n'y a pas de retour nécessairement.

20 Me ANDRÉ TURMEL :

21 Oui, parce que la PME, là, à Montréal-Est ou dans
22 la Beauce, qui a une machine de trois millions
23 (3 M\$) ou de huit millions (8 M\$) qui est
24 installée, puis que ça... qui produit des effets
25 non désirés avec, t'sais, c'est technique, c'est

1 compliqué. HQ qui peut, parfois qu'ils répondent
2 bien, mais parfois qu'ils ne peuvent pas répondre,
3 si ça prend six mois, c'est ça le problème, là.

4 Me SIMON TURMEL, régisseur :

5 Merci.

6 Me ANDRÉ TURMEL :

7 O.K.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 C'est bon.

10 Me ANDRÉ TURMEL :

11 C'est bon, parfait.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Merci beaucoup, Maître Turmel.

14 Me ANDRÉ TURMEL :

15 Je vous remercie. Au revoir.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Pour la FCEI. Alors nous allons poursuivre avec
18 maître Neuman de SÉ/AQLPA.

19 (13 h 25)

20 PLAIDOIRIE PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

21 Bonjour, Madame la Présidente, messieurs les
22 régisseurs. Dominique Neuman pour Stratégies
23 énergétiques et l'Association québécoise de lutte
24 contre la pollution atmosphérique. Nous avons
25 déposé à la fois sur le SDÉ et nous avons la

1 version papier, notre argumentation.

2 Donc, dans notre argumentation, nous avons
3 repris les mêmes numéros de recommandations qui se
4 trouvent dans le mémoire. Mais dans certains cas,
5 tel qu'indiqué, nous y avons apporté des
6 modifications. Et les modifications sont
7 soulignées, parfois soulignées en caractères gras.
8 Donc, je vous amène tout de suite à notre page 3 où
9 se trouve notre recommandation principales, notre
10 proposition principale, qui vise l'institution
11 d'une troisième procédure accélérée de plainte
12 visant les cas de non-installation ou de retrait
13 d'un compteur non communicant.

14 Donc, tel qu'indiqué dans cette
15 recommandation, qui se trouve dans l'encadré de la
16 page 3, donc nous recommandons à la Régie de
17 l'énergie de requérir qu'Hydro-Québec Distribution
18 ajoute à sa procédure d'examen des plaintes, une
19 troisième procédure accélérée. Le délai maximal de
20 traitement d'une telle plainte serait alors réduit
21 à sept jours. Et nous adressons dans la partie
22 soulignée de la suite de cet encadré la question de
23 l'extension de délai si jamais il était applicable
24 à ce délai de sept jours.

25 Nous soumettons que, comme tout délai de

1 réponse de HQD à une plainte, ce délai est d'ordre
2 public, mais il s'agit d'un ordre public de
3 protection, de sorte que le bénéficiaire de ce
4 délai, le client, peut valablement y renoncer, en
5 demandant ou acceptant une extension de délai, en
6 autant qu'il n'ait pas renoncé à ce délai dans des
7 conditions indues.

8 La procédure accélérée que nous proposons
9 pourrait donc contenir une clause rendant possible
10 une convention d'extension de délai pour une courte
11 période, tel que sept jours, renouvelable. Et si
12 nous mentionnons sept jours ici, c'est parce que le
13 délai initial que nous proposons est lui-même de
14 sept jours. Mais j'ai entendu les commentaires qui
15 ont été faits au cours de l'audience où il a été
16 proposé que, pour la procédure régulière de trente
17 (30) jours, que l'extension de délai, elle, soit de
18 trente (30) jours.

19 Donc, en autant que le client soit
20 clairement informé qu'il a le droit de refuser
21 cette extension de délai et d'exiger une décision
22 de HQD dans le délai prescrit. De plus, HQD devra
23 transmettre par écrit un avis au client faisant
24 état de la convention d'extension de délai et de
25 l'effet correspondant de son droit de recours

1 auprès de la Régie, dont son délai de trente (30)
2 jours de l'article 94 de la Loi et son délai d'un
3 an de l'art 99 de la Loi.

4 Le personnel de HQD devrait, par ailleurs,
5 être formé à cet effet afin d'éviter de faire
6 pression sur un client pour qu'il accepte une
7 extension de délai. Parce que c'est ça un peu notre
8 crainte, que dans une conversation téléphonique,
9 par exemple, avec un représentant du Service à la
10 clientèle qu'il ne faudrait pas que,
11 systématiquement, le représentant d'Hydro-Québec
12 invite ou encourage fortement une extension de
13 délai, qu'il dise qu'il aurait besoin de plus de
14 temps, et que le client a juste besoin de dire
15 O.K., puis ça y est, son délai prévu dans la
16 procédure est automatiquement étendu.

17 Donc, on voudrait que, au niveau de
18 l'interaction avec le client que cette extension de
19 délai, que ce soit pour notre procédure accélérée
20 de sept jours, mais la même chose vaudrait pour la
21 procédure générale, que ce soit exceptionnel. Si on
22 a mis un délai dans la procédure, on la choisit
23 parce qu'on pense qu'il est réaliste dans la quasi
24 totalité des cas.

25 (13 h 31)

1 Je vous amène à la page 4. Donc, quant à
2 notre recommandation 2.1, nous avons reproduit les
3 articles principaux des conditions de service qui
4 sont susceptibles d'être visés par cette procédure
5 accélérée de plainte. Donc ce sont les articles
6 3.2.1 des Conditions de service et 3.2.2. Vous
7 voyez, je ne vais pas la lire au... je ne vais pas
8 la lire, mais vous voyez qu'il peut y avoir...
9 qu'il y a des conditions d'admissibilité à un
10 compteur non communicant ou des conditions qui, si
11 elles se réalisent, font en sorte que le client
12 perd son droit au compteur non communicant. Il y a
13 différentes situations qui peuvent donner lieu à
14 des ambiguïtés, des interprétations, donc qui
15 peuvent donner lieu à des litiges.

16 On ne croit pas que, et les statistiques
17 sur les plaintes montrent que les litiges relatifs
18 aux compteurs non communicants sont en décroissance
19 nette et au point où il n'y en a plus durant la
20 dernière année. Mais il pourrait y en avoir, donc
21 on ne va pas... donc la procédure accélérée que
22 nous proposons ne va pas inonder Hydro-Québec
23 Distribution de plaintes qui nécessitent un
24 traitement accéléré. Nous pensons que dans les cas
25 qui pourraient survenir, puisque la procédure est

1 là, c'est ça, on verra dans les années pendant
2 lesquelles elle sera en vigueur, si des cas se
3 présenteront, que lorsque de tels cas se
4 présenteront, que le client pourra avoir droit à un
5 traitement plus rapide pour ce type de plainte.

6 Je vous amène à la page 6. Comme il est
7 déjà argumenté dans le mémoire, nous soumettons
8 respectueusement qu'un délai de réponse de trente
9 (30) jours à la plainte du client en de tels cas
10 pourrait s'avérer trop long puisque par définition,
11 un client qui, à tort ou à raison, est prêt à payer
12 un supplément pour que soit installé et utilisé un
13 tel compteur non communicant, le fait parce que la
14 chose lui est subjectivement importante. C'est pour
15 les clients qui se trouvent... qui trouvent de tels
16 compteurs importants que ce service a été institué
17 et il n'entrerait donc pas dans la logique de
18 l'offre d'un tel service par Hydro-Québec que le
19 client qui trouve ce service subjectivement
20 important pour lui, soit contraint d'attendre
21 jusqu'à un mois supplémentaire pour que son droit à
22 ce compteur lui soit reconnu et appliqué.

23 J'attire votre attention sur l'encadré qui
24 constitue le paragraphe 7. À cela nous ajoutons que
25 les plaintes pour non-installation ou

1 désinstallation d'un compteur non communicant se
2 différencie de la quasi totalité des autres
3 plaintes en ce qu'elles ont pour caractéristique de
4 porter sur des conditions non monétaires et
5 simultanément, de porter sur une situation de durée
6 continue et non pas pour des situations ponctuelles
7 telles que des travaux.

8 Or, la Régie a déjà accepté une procédure
9 accélérée dans un autre cas de plainte non
10 monétaire, à savoir la procédure d'examen accéléré
11 en cas d'interruption ou d'avis d'interruption. La
12 Régie a même accepté une procédure d'examen
13 accéléré relativement à l'établissement du niveau
14 de risque d'un abonnement de grande puissance fait
15 par Hydro-Québec, ce qui constitue essentiellement
16 une plainte monétaire, mais qui peut, nous le
17 reconnaissons, avoir un effet sur la non-obtention
18 du service par le client.

19 Les plaintes pour non-installation ou
20 désinstallation d'un compteur non communicant se
21 différencient également des plaintes pour travaux,
22 par exemple déplacer un poteau, en ce que les
23 démarches pour effectuer des travaux surviennent
24 habituellement dans le cours d'un abonnement et, ou
25 à tout le moins, le client alléguera rarement qu'un

1 délai d'attente de trente (30) jours, quant à sa
2 plainte, lui causerait un préjudice tellement grand
3 qu'il deviendrait justifié de réduire ce délai à
4 sept jours.

5 Les plaintes pour travaux visent par
6 ailleurs un événement ponctuel. À l'inverse, les
7 plaintes pour non-installation ou désinstallation
8 d'un compteur non communicant visent une situation
9 de durée continue et non pas un événement ponctuel.

10 Et en réponse aux propos de ce matin de mon
11 collègue d'Hydro-Québec, nous soulignons que ce
12 n'est pas parce que le client est prêt à payer pour
13 le service que nous plaidons qu'une procédure
14 accélérée pour installation ou désinstallation d'un
15 compteur est justifiée. C'est parce que ce fait,
16 que cela... c'est parce que cela fait partie d'un
17 ensemble d'indications qui révèlent que pour ces
18 clients, l'installation d'un compteur non
19 communicant est une chose qui leur est
20 subjectivement importante, mais que la Régie a
21 accepté de reconnaître cette importance subjective
22 pour ces clients au dossier R-3788-2012, donc en
23 créant ce droit d'option de compteur non
24 communicant, malgré qu'elle eut également jugé dans
25 un autre dossier, le R-3770-2011, que le choix de

1 ces clients d'obtenir un compteur non communicant
2 serait sans fondement sanitaire ou autre.

3 Donc, la Régie a déjà reconnu qu'en raison
4 de l'importance subjective qu'ont ces compteurs non
5 communicants pour ces clients, qu'il y avait lieu
6 de créer cette option. Donc c'est dans la lignée de
7 la création de cette option que s'il a été logique
8 de créer l'option, la même logique veut qu'il y ait
9 un certain niveau de célérité ou d'urgence qui soit
10 requis par ces clients s'ils jugent opportun de se
11 prévaloir de l'option.

12 (13 h 36)

13 Donc, comme il est déjà argumenté dans
14 notre mémoire, il serait donc logique que le délai
15 de réponse par HQD à la plainte du client soit plus
16 court que trente (30) jours et nous suggérons à cet
17 égard un délai de réponse maximal de sept jours par
18 HQD, par analogie avec l'une des autres procédures
19 accélérées déjà prévues, celle sur le niveau de
20 risque.

21 Mais nous n'allons pas jusqu'à proposer,
22 pour la procédure accélérée que nous proposons, le
23 même délai de réponse urgente de quarante-huit (48)
24 heures que l'on retrouve à la procédure d'examen
25 accélérée en cas d'interruption ou d'avis

1 d'interruption.

2 Et comme il est déjà argumenté dans notre
3 mémoire, nous sommes bien conscients que le délai
4 maximal de trente (30) jours énoncé dans la
5 proposition de procédure générale de HQD constitue
6 un maximum. Nous sommes conscients que ce maximum
7 de trente (30) jours constitue déjà une réduction
8 significative par rapport au maximum actuel de
9 soixante (60) jours énoncé dans la Loi, ce dont
10 nous avons félicité Hydro-Québec Distribution.

11 Et nous sommes aussi conscients qu'Hydro-
12 Québec Distribution poursuivra ses efforts pour
13 traiter toutes ses plaintes sur tous les sujets
14 dans un délai inférieur à ce délai maximal, sur
15 quoi nous la félicitons également.

16 Mais ceci étant dit, si Hydro-Québec
17 Distribution et la Régie de l'énergie ont, dans le
18 passé, jugé que certains sujets de plainte
19 méritaient un traitement accéléré, donc, pour
20 reprendre une expression de mon collègue d'Hydro-
21 Québec, une hiérarchisation des plaintes, c'est
22 qu'elles ont jugé opportun de codifier dans le
23 texte de la procédure le besoin de ces plaintes
24 spécifiques d'être traitées plus rapidement en
25 raison de leur nature.

1 Et nous soumettons donc respectueusement
2 que les plaintes relatives au défaut ou au refus
3 par Hydro-Québec d'installer un compteur non
4 communicant ou un retrait par elle d'un tel
5 compteur, constituent des cas méritant
6 simultanément de voir codifier leur traitement
7 accéléré de par la nature de ces plaintes.

8 Au paragraphe 10, j'aborde la question de
9 l'extension de délai que j'ai déjà couverte lorsque
10 j'ai présenté l'encadré de la recommandation. Je
11 vous amène à la page 10 où nous vous invitons à
12 accepter nos recommandations 2-2 et 2-4 qui ont été
13 modifiées, tel que souligné au texte du mémoire.

14 Donc, d'abord sur la possibilité d'une
15 plainte verbale, nous recommandons à la Régie de
16 l'énergie de requérir qu'HQD inscrive que la
17 plainte puisse être valablement logée verbalement
18 dans le cadre de la procédure accélérée de plaintes
19 relatives à une non-installation ou un retrait de
20 compteur non communicant que nous proposons.

21 Subsidiairement, cette procédure pourrait
22 contenir, donc si vous n'acceptez pas la règle de
23 la plainte verbale, cette procédure pourrait malgré
24 tout contenir la clause suivante, qui est inspirée
25 d'un texte qu'on retrouve dans la procédure

1 générale. Donc :

2 Au besoin, un représentant des
3 Services à la clientèle d'Hydro-Québec
4 vous aidera à formuler votre plainte,
5 y compris à la transcrire par écrit si
6 elle est verbale.

7 Et ça rejoint les représentants de l'ACEF de Québec
8 là-dessus parce que c'est la règle selon laquelle
9 les services à la clientèle peuvent aider à
10 formuler la plainte peut simplement être étendue
11 pour aider en la transcrivant par écrit, ce que le
12 service à la clientèle va faire de toute façon.

13 Et je vous amène à la page 11, à la
14 recommandation numéro 2-4 qui touche l'effet d'une
15 plainte verbale sur le droit de recours ultérieur
16 auprès de la Régie.

17 Donc, nous recommandons à la Régie de
18 requérir que la procédure accélérée de plaintes
19 relatives aux compteurs non communicants que nous
20 proposons n'énonce pas que le plaignant verbal perd
21 son droit au recours à la Régie.

22 En effet, en réalité, même en cas de
23 plainte verbale validement ou non transmise au
24 service des plaintes d'Hydro-Québec Distribution,
25 selon le droit existant, le client conserve

1 toujours son droit subséquent de loger sa plainte
2 auprès de la Régie en autant qu'il reçoive une
3 décision écrite du service des plaintes d'Hydro-
4 Québec Distribution sur cette plainte.

5 La question de la validité de la plainte
6 verbale ne se pose qu'en cas d'absence de réponse
7 de ce service afin de déterminer s'il y a une
8 décision réputée négative sur cette plainte.

9 Et nous notons qu'Hydro-Québec Distribution
10 a déjà accepté, dans une réponse à l'ACEF de
11 Québec, de retirer un tel énoncé dans sa procédure
12 d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis
13 d'interruption.

14 (13 h 41)

15 J'élabore sur ce que je viens de vous
16 mentionner dans l'encadré au paragraphe suivant.
17 Donc, je vous reproduis les textes des articles 91,
18 93 et 94 de la loi, qui indiquent clairement que le
19 déclencheur du droit d'appel, c'est l'existence
20 d'une réponse d'une décision écrite du Service des
21 plaintes. En fait, du Distributeur. Donc, même si
22 la plainte verbale était totalement invalide, selon
23 la procédure accélérée ou n'importe quelle autre
24 procédure, même si elle était totalement invalide,
25 si le Distributeur y répond en rendant une décision

1 par écrit, cela déclenche le droit de recours à la
2 Régie.

3 Donc, je viens de vous dire... vous
4 exprimer en d'autres mots le paragraphe 12. Et, au
5 paragraphe 13, nous notons qu'en audience, aux
6 pages 145 à 51 des notes sténographiques du six (6)
7 juin, le procureur de la Régie a exprimé une
8 préoccupation rejoignant la nôtre par une voie
9 différente. De même que monsieur le régisseur
10 Turmel, le six (6) juin, aux pages 163 à 166. Et de
11 même que l'ACEF de Québec dans sa preuve et dans sa
12 plaidoirie.

13 Je vous amène à la page 13. Simplement pour
14 mentionner très rapidement qu'une de nos
15 recommandations, la recommandation 2-3, a déjà été
16 acceptée verbalement à l'audience du six (6) juin,
17 en page 105 des notes sténographiques. C'était
18 simplement pour spécifier que les mots « service de
19 plaintes » de les remplacer par les mots « service
20 des plaintes d'Hydro-Québec ». Puisqu'on dit déjà
21 ça quant au Service à la clientèle, on dit que
22 c'est d'Hydro-Québec, puis on... donc, c'est plus
23 clair pour le client.

24 À partir de la page 14, je traite d'autres
25 informations sur le droit d'appel dans la procédure

1 accélérée de plaintes pour la non-installation ou
2 le retrait d'un compteur non communicant. Suivant
3 l'article 91 de la Loi sur la Régie de l'énergie,
4 une procédure de plainte doit informer le client
5 sur son droit d'appel auprès de la Régie mais ne
6 peut modifier les règles déjà existantes à cet
7 égard, contrairement aux étapes antérieures auprès
8 du Distributeur lui-même, que la procédure a pour
9 objet de décrire et éventuellement modifier dans le
10 respect de la loi.

11 Donc, à la page 15, je traite d'abord de
12 l'obligation ou non d'utiliser la formule de
13 plainte auprès de la Régie. Nous avons, dans notre
14 recommandation 2.5, nous avons recommandé à la
15 Régie de refuser que la procédure accélérée de
16 plaintes relatives aux compteurs non communicants
17 stipule que le client ne peut loger sa plainte
18 auprès de la Régie qu'au moyen d'un formulaire. En
19 réalité, le formulaire de plainte est optionnel et
20 toute plainte écrite comportant certains
21 renseignements de base, conformément au règlement
22 sur la procédure, peut valablement être logée auprès
23 de la Régie.

24 Nous proposons plutôt d'insérer le texte
25 suivant, dans l'étape sur le recours auprès de la

1 Régie de la nouvelle procédure accélérée que nous
2 proposons, donc plutôt que de dire « pour ce faire,
3 vous devez compléter » ça serait simplement de dire
4 « vous pouvez choisir de le faire en complétant le
5 formulaire ».

6 Et, à l'audience d'hier, le six (6) juin,
7 en page 127 des notes sténographiques, le procureur
8 de la Régie a soulevé une préoccupation similaire.
9 Et, à moins d'erreur, je ne crois pas qu'Hydro-
10 Québec Distribution y a répondu dans sa plaidoirie.
11 Mais j'ai peut-être manqué un bout, là. Mais
12 j'attendais qu'il en parle mais je n'ai pas
13 remarqué qu'il en a parlé.

14 Je suis à la page 15, donc j'ai reproduit
15 les règles de la loi et du règlement, qui stipulent
16 que la plainte doit être écrite et motivée, et
17 c'est la seule exigence dans la loi et le règlement
18 mentionne quelques renseignements de base qui
19 doivent être contenus dans la plainte. Et, en plus,
20 on peut, selon l'article 57 du règlement, remédier
21 à toute irrégularité de procédure si la plainte
22 était mal... mal ou insuffisamment rédigée. Mais il
23 n'y a aucune exigence d'utiliser le formulaire.

24 (13 h 46)

25 J'arrive maintenant, en page 17, à une

1 recommandation qui est devenue un peu plus longue
2 qu'initialement puisqu'on a fait quelques ajouts
3 par rapport au texte qui se trouvait dans le
4 mémoire. Et j'ai pas de texte qui suit l'encadré,
5 donc je vais passer avec vous à travers les
6 différentes... les différentes composantes. Il
7 s'agit de s'assurer qu'on donne une bonne
8 information aux clients sur les modalités du droit
9 d'appel auprès de la Régie dans le cadre de la
10 procédure accélérée que nous proposons.

11 D'abord Hydro-Québec, suite à nos... suite
12 à la séance de travail, suite à nos positionnements
13 écrits, a accepté - et on la remercie, on la
14 félicite - de spécifier l'existence des frais de
15 trente dollars (30 \$) et la possibilité d'avoir une
16 médiation... médiation et/ou conciliation, selon...
17 selon l'état de la loi lorsque la procédure entrera
18 en vigueur.

19 Et ce qu'on veut c'est expliqué en fait au
20 début de la page 18. Ce qu'on cherche c'est à la
21 fois bien informer le client de ce qu'il doit
22 faire, de ses possibilités d'appel, mais aussi
23 d'éviter de mauvaises surprises au client, qui
24 pourraient même... et donc en l'encourageant à
25 tenter davantage de régler la situation directement

1 plainte, peut refuser ou cesser de
2 l'examiner si elle a des motifs [...]
3 de croire qu'elle est mal fondée,
4 vexatoire ou faite de mauvaise foi ou
5 que son intervention n'est
6 manifestement pas utile; ou s'il s'est
7 écoulé plus d'un an depuis que le
8 plaignant a eu connaissance des faits
9 qui fondent sa plainte, à moins que le
10 retard ne soit justifié par des
11 circonstances exceptionnelles.

12 Et on propose d'ajouter, et c'est la partie
13 soulignée au bas de la page 17, une phrase simple
14 qui explique un petit peu ce à quoi le client doit
15 s'attendre et donc les limites de ce qui peut lui
16 arriver à la Régie. La phrase se lirait comme
17 suit :

18 Au soutien de votre plainte, vous
19 devrez convaincre la Régie qu'Hydro-
20 Québec n'a pas respecté ses Conditions
21 de service ou ses tarifs ou indiquer
22 ce qui devrait être fait, selon vous,
23 pour que ceux-ci soient respectés.

24 C'est une phrase simple, ça encadre... encadre un
25 peu aux yeux du client, qu'il aura un certain

1 fardeau auprès de la Régie. On sait que, des fois,
2 des plaintes qui peuvent être réglées par
3 discussion avec Hydro-Québec ou par médiation-
4 conciliation risqueraient de ne pas passer le test,
5 s'ils allaient formellement devant la Régie. On
6 veut un peu sensibiliser le client à ça, qu'il aura
7 ce fardeau de convaincre... bien qu'il y a des
8 conditions de service et c'est lesquelles qu'Hydro-
9 Québec n'a pas respectées? C'est ça qu'on attendra
10 de lui.

11 Et j'indique à la toute fin de la page 17
12 que cette spécification additionnelle provient
13 de... bien pour ce qui est des cas de refus
14 d'examiner la plainte, ça provient de l'article 99
15 de la Loi sur la Régie de l'énergie.

16 Je passe... je retourne à la page 18, donc
17 pour les... quant aux deuxième et troisième
18 paragraphes. Donc dans le même sens, il serait
19 souhaitable que la Régie, dans sa décision au
20 présent dossier, donne instructions à HQD
21 d'indiquer, dans sa décision sur la plainte, le cas
22 échéant, qu'elle contesterait le droit du client de
23 recours à la Régie sur cette plainte - ça va dans
24 le sens des discussions d'aujourd'hui - en
25 spécifiant pour quel motif, mais en indiquant qu'il

1 est toujours loisible au client de loger sa plainte
2 auprès de la Régie, auquel cas elle décidera. Ceci
3 étant dit, nous ne proposons pas d'indiquer de
4 façon certaine, dans la Procédure accélérée ou dans
5 la décision de HQD, la liste des cas qui seraient
6 appelables ou non devant la Régie, considérant le
7 caractère potentiellement changeant de la
8 jurisprudence à cet égard, comme ça a été mentionné
9 par la formation un peu plus tôt.

10 (13 h 51)

11 Et pour les mêmes raisons, nous ne
12 proposons pas d'indiquer, dans la procédure
13 accélérée, que le client disposerait de l'option de
14 loger, au lieu d'une plainte à la Régie, une
15 demande devant un tribunal judiciaire dans un délai
16 de trois ans de la naissance de son droit tel qu'il
17 résulte du jugement controversé de la Cour d'appel
18 dans Produits Suncor Énergie c. Hydro-Québec, ce
19 qui contredit vingt-trois (23) ans de jurisprudence
20 systématique de la Cour suprême du Canada depuis
21 l'arrêt VBR c. Ontario Hydro, jurisprudence que la
22 Régie est toujours tenue de respecter. Ce serait,
23 si je peux exprimer, un champ très incertain de
24 lancer le client dans ce... d'exprimer que le
25 client pourrait loger ses recours devant des

1 tribunaux judiciaires, on ne s'en sortirait pas, il
2 faudrait faire attention à la formulation et la
3 formulation risquerait de changer si ce jugement de
4 la Cour d'appel, un jour, est renversé comme il le
5 sera peut-être.

6 J'arrive à la page 19 où nous logeons une
7 recommandation qui touche à la fois l'information
8 qui serait fournie au client sur la possibilité de
9 réexamen par Hydro-Québec Distribution de sa
10 décision et aussi la possibilité, pour le client,
11 d'obtenir des mesures provisoires dans la procédure
12 accélérée. Si on a mis cette recommandation dans un
13 seul bloc, c'est parce qu'on propose un paragraphe
14 unique qui traiterait des deux situations plutôt
15 que de multiplier les paragraphes et de le dire
16 séparément.

17 Donc ça serait d'insérer, après l'étape 3,
18 et quand je dis l'étape 3, ce serait... si on
19 calque ça sur une autre procédure accélérée, donc
20 il y a déjà une étape 3 dans les autres procédures
21 accélérées, donc après cette étape 3, dans la
22 nouvelle procédure accélérée de plaintes relatives
23 à la non-installation ou retrait de compteurs non
24 communicants que nous proposons, nous proposons
25 d'ajouter, donc le paragraphe qui s'intitulerait

1 « Reconsidération par le service des plaintes
2 d'Hydro-Québec ou mesures provisoires », donc qui
3 dit que :

4 En tout temps, que vous ayez ou non
5 demandé à la Régie de l'énergie
6 d'examiner votre plainte, vous pouvez
7 également communiquer de nouveau avec
8 le service des plaintes d'Hydro-Québec
9 afin de demander de réexaminer la
10 décision qui a été initialement rendue
11 par écrit par ce service au sujet de
12 votre plainte ou lorsque aucune
13 décision écrite n'a été rendue par ce
14 service dans le délai de sept jours.
15 Vous pouvez également demander au
16 service des plaintes d'Hydro-Québec de
17 prendre une mesure provisoire tant
18 qu'une décision écrite n'est pas
19 rendue par ce service sur votre
20 plainte. Suite à cette demande de
21 réexamen ou de mesure provisoire, le
22 service des plaintes d'Hydro-Québec
23 rendra une nouvelle décision écrite.
24 Si vous êtes insatisfait de cette
25 nouvelle décision écrite du service

1 des plaintes d'Hydro-Québec, vous
2 pourrez vous adresser, dans les 30
3 jours de celle-ci, à la Régie de
4 l'énergie de la manière décrite à
5 l'étape 3, mais il n'est pas
6 nécessaire de s'adresser de nouveau à
7 la Régie si vous l'avez déjà fait à la
8 suite de la décision initiale du
9 service des plaintes d'Hydro-Québec ou
10 à la suite de l'absence de décision
11 écrite de ce service des plaintes dans
12 le délai prescrit et que la Régie de
13 l'énergie n'a pas encore rendu de
14 décision à son sujet.

15 Vous pouvez aussi, dans le cas d'une
16 plainte déjà soumise par vous auprès
17 de la Régie de l'énergie, lui demander
18 également de prendre une mesure
19 provisoire tant qu'une décision finale
20 n'est pas rendue par la Régie sur
21 votre plainte.

22 Le droit de réexaminer la décision par
23 Hydro-Québec existe déjà dans la Loi, c'est
24 spécifiquement mentionné. Le droit de prendre une
25 mesure provisoire, il nous semble, existe déjà

1 implicitement et Hydro-Québec elle-même, comme
2 c'est mentionné dans notre mémoire, elle mentionne
3 que lorsqu'il y a une plainte sur un avis de
4 désinstallation d'un compteur non communicant, elle
5 va s'abstenir de le désinstaller tant que la
6 plainte n'est pas réglée.

7 Donc ça existe déjà implicitement, mais il
8 y a différentes situations où ça peut être utile de
9 le dire pour que le client sache. Si certaines
10 choses ne se font pas automatiquement, qu'il peut
11 demander la mesure provisoire ou qu'il peut
12 demander de réexaminer la décision d'Hydro-Québec,
13 donc qu'il le sache. Et de la même manière, qu'il
14 sache qu'il peut demander une mesure provisoire à
15 la Régie elle-même en attendant que sa plainte soit
16 décidée de façon finale.

17 Et simplement, au paragraphe 20, je vous ai
18 indiqué que notre interprétation c'est que le fait
19 que même une décision réputée négative par le
20 silence du service des plaintes de HQD selon
21 l'article 93 de la Loi sur la Régie soit rendue, ça
22 permet toujours à la Régie de réexaminer cette
23 décision réputée négative. Donc, elle pourrait, si
24 elle est restée silencieuse pendant le délai
25 prescrit, peut quand même plus tard être... je ne

1 sais pas comment dire... soit se réveiller elle-
2 même, soit être réveillée par le client et modifier
3 sa décision réputée négative et peut-être dans un
4 sens qui plaira au client.

5 (13 h 56)

6 Et finalement, au paragraphe 7, nous
7 indiquons qu'évidemment, la procédure accélérée que
8 nous proposons, il serait souhaitable qu'elle soit
9 annexée aux Conditions de service au même titre que
10 les autres. Donc, ça complète nos représentations.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci, Maître Neuman. François Émond pour la Régie?

13 M. FRANÇOIS ÉMOND :

14 Bonjour Maître Neuman. Je reviendrais à la page 10
15 de votre argumentation sur les plaintes verbales.
16 C'est, comme vous l'avez dit, une préoccupation que
17 nous avons eue au cours de la journée d'hier et ce
18 matin. Est-ce que, selon votre compréhension,
19 actuellement, quand le service à la clientèle
20 reçoit une plainte, décide d'aider le client à
21 remplir sa plainte et fournit l'information au
22 service des plaintes, cette plainte-là est
23 considérée écrite ou elle demeure verbale?

24 Me DOMINIQUE NEUMAN :

25 Cela pourrait peut-être, juridiquement, être déjà

1 considéré comme une plainte écrite. Il faudrait, à
2 un moment donné, que le client en ait une copie,
3 là, quelque part dans la procédure, que quelqu'un
4 lui envoie en disant : « C'est ça votre plainte,
5 c'est comme ça qu'on a compris. » Mais
6 juridiquement, ça pourrait peut-être être considéré
7 comme étant déjà une plainte écrite. Mais en
8 spécifiant les choses dans la procédure, on
9 clarifie simplement en disant : « On peut vous
10 aider à formuler votre plainte, y compris la mettre
11 par écrit. » Comme ça, c'est clair, il n'y aura pas
12 d'ambiguïté.

13 M. FRANÇOIS ÉMOND :

14 Merci.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Maître Neuman, je reviendrais à l'article 91 où il
17 est précisé, bon, pour le moment, là, que... bien
18 pour le moment! pour toujours aussi, là, mais que
19 la décision doit être rendue par écrit et être
20 notifiée au plaignant dans les soixante (60) jours
21 ou tout autre délai approuvé par la Régie. Est-ce
22 que la Régie peut déléguer son pouvoir de fixer le
23 délai? Et la possibilité, la question que je posais
24 à maître Turmel, le fait d'accepter un report, là,
25 vous faites le lien avec le fait que c'est une

1 protection qui est accordée au client et le client
2 peut y renoncer, j'aimerais ça juste vous entendre
3 un peu plus sur cette question-là.

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 O.K. Bon, d'abord sur l'article 91, c'est clair que
6 la Régie va décider de réduire le délai de base de
7 soixante (60) à trente (30) jours. C'est selon
8 l'article 91 qu'elle va faire ça.

9 Pour ce qui est de l'extension de délai,
10 nous serions un peu mal à l'aise à ce qu'il y ait
11 une délégation complète de pouvoir, c'est-à-dire
12 dénoncer simplement la possibilité d'une extension
13 de délai sans fixer de nombre de jours. Parce que
14 là, ça serait... la Régie se serait complètement
15 délestée de son pouvoir sur l'article 91 et c'est
16 Hydro-Québec qui suffirait... en fait, il suffirait
17 qu'un client ait été un peu distrait lors d'une
18 conversation téléphonique et se retrouverait avec
19 un délai énorme qui... auquel il regretterait
20 d'avoir peut-être dit oui rapidement lors d'une
21 conversation.

22 (14 h)

23 Donc, c'est pour ça que nous proposons dans
24 notre procédure accélérée, j'imagine que la Régie
25 peut-être voudra le faire pour la procédure

1 générale, de fixer un délai qui serait identique au
2 délai de base. Nous proposons de le limiter à sept
3 jours, mais d'indiquer qu'il pourrait être
4 renouvelable. Donc, théoriquement, tous les sept
5 jours, Hydro-Québec pourrait parler au client en
6 disant : C'est toujours pas fini, est-ce que vous
7 êtes d'accord d'attendre un autre sept jours?
8 Théoriquement, mais en balisant le délai de sept
9 jours, ça oblige Hydro-Québec à revenir.

10 Et si Hydro-Québec fait ce qu'elle est
11 censée de faire, c'est-à-dire qu'elle dit à chaque
12 fois au client qu'il n'est pas obligé d'accepter,
13 donc s'il veut tout de suite une décision, bien,
14 peut-être que la décision sera négative parce que
15 Hydro-Québec n'a pas les informations dont elle a
16 besoin. Mais s'il veut sa décision tout de suite,
17 il l'aura et, là, il ira à la Régie éventuellement
18 s'il veut y aller ou en reconsidération d'une
19 décision par Hydro-Québec.

20 Donc, il semble que, en balisant avec un
21 délai maximal... Enfin on le propose. Est-ce que ce
22 serait une délégation illégale que de laisser... En
23 fait, ce n'est pas laissé à la discrétion d'Hydro-
24 Québec puisqu'il faut que le client y consente.
25 Même s'il n'y avait aucune clause d'extension de

1 délai, le client pourrait toujours renoncer. Mais
2 ce qu'on veut, et c'est les règles, je n'ai pas
3 sorti la doctrine là-dessus, mais l'ordre public de
4 protection stipule qu'on peut renoncer à une règle
5 d'ordre public de protection, mais on ne peut pas
6 le faire dans des conditions indues puis, la
7 doctrine donne différents exemples, on ne peut pas
8 le faire sous pression, on ne peut pas le faire
9 d'avance.

10 Donc, ce droit de renoncer existe déjà.
11 Donc, même si on n'en parlait pas, le client
12 pourrait toujours dire qu'il est d'accord. Mais en
13 balisant ça, ça balise Hydro-Québec. Elle ne peut
14 pas se mettre à proposer un long délai d'extension
15 que le client pourrait traiter. Donc, elle est
16 obligée de le faire au moins même si, ultimement,
17 l'extension était très longue, elle serait obligée
18 de revenir plusieurs fois. Et on mettrait dans le
19 texte, soit de la décision, soit dans la procédure,
20 en tout cas vous déciderez où est-ce qu'il convient
21 de le mettre, que le client à chaque fois doit être
22 informé des conséquences sur son droit, sur son
23 droit d'appel.

24 Donc, s'il y a une extension, il est
25 informé que son droit d'appel n'existera qu'après

1 la décision à venir d'Hydro-Québec, mais aussi
2 qu'il soit toujours resensibilisé à la question du
3 délai d'un an. C'est peut-être très théorique,
4 parce qu'il faudrait beaucoup d'extension pour
5 qu'on arrive à... En fait, le délai d'un an, c'est
6 à partir de la connaissance des faits par le
7 client. Ce n'est pas à partir du moment où il a
8 logé sa plainte.

9 Mais dans notre cas, une situation de non-
10 installation de compteur ou d'avis de
11 désinstallation, logiquement, le client va réagir
12 assez rapidement puisque son type de situation est
13 tel qu'il ne va pas attendre un an avant de dire,
14 finalement je n'aurais pas dû... j'avais droit à
15 mon compteur. Mais il faut que le client soit
16 toujours informé qu'il y a un délai d'un an qui
17 pointe au bout, un délai. Et je suis parfaitement
18 conscient de ce que mon confrère d'Hydro-Québec a
19 dit. La Régie a une discrétion d'accorder plus
20 qu'un an. Mais au moins qu'il ait cette conscience,
21 cette conscience de délai, qu'un délai possible
22 existe.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Parfait. Une dernière question. Est-ce que, selon
25 votre compréhension, à l'heure actuelle, en

1 fonction du droit qui est en vigueur, Hydro a
2 l'obligation de rendre une décision écrite
3 lorsqu'un client fait une plainte verbale?

4 Me DOMINIQUE NEUMAN :

5 Si on dit dans le texte de la procédure que le
6 client peut faire une plainte verbale, oui. Si on
7 ne le dit pas, alors, là, ça revient à la question
8 que monsieur Émond m'a posée. Est-ce que,
9 juridiquement, une plainte verbale qui aurait été
10 dans les dossiers d'Hydro-Québec transcrite, par
11 écrit, en vertu du devoir d'accompagnement du
12 Service à la clientèle, est-ce qu'elle serait
13 devenue une plainte écrite? C'est une question
14 d'interprétation.

15 (14 h 05)

16 Et je vous ramène à la première... enfin la
17 décision du dossier... c'est quoi, R-3392-98, la
18 première décision que la Régie avait rendue sur les
19 plaintes. À l'époque, la Régie semblait très
20 satisfaite du fait d'exiger une plainte écrite, que
21 la plainte soit écrite, sauf dans les cas
22 d'exception qu'on a abordés. D'abord, c'était
23 l'interruption puis ensuite est venue la... plus
24 tard, beaucoup plus tard est venue la question
25 de... Mais, effectivement, quelqu'un pourrait

1 juridiquement dire qu'Hydro-Québec a l'obligation
2 de rendre une décision écrite, sauf qu'il serait
3 souhaitable que, ce client, qu'il ait une copie de
4 sa plainte transcrite par écrit par le Service,
5 qui... je n'ai pas recommandé de clause là-dessus
6 mais s'il y a une transcription, ce serait bien
7 qu'il en ait une copie, qu'il sache comment on a
8 compris sa plainte. Ou on l'a mal comprise, mais en
9 tout cas.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Parfait. On n'aura pas d'autres questions. Merci
12 beaucoup, Maître Neuman.

13 Me DOMINIQUE NEUMAN :

14 Je vous remercie.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Nous allons donc poursuivre avec la plaidoirie de
17 maître Hotte de l'UPA.

18 PLAIDOIRIE PAR Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

19 Alors, bonjour. Marie-Andrée Hotte pour l'Union des
20 producteurs agricoles. Je n'ai malheureusement pas
21 de plan de plaidoirie écrit, alors ce sera verbal.
22 Et ça ne devrait pas être tellement long, j'en ai
23 pour environ dix (10) minutes.

24 Alors, la première demande qui vous était
25 faite dans notre mémoire, dans notre preuve et dans

1 notre présentation PowerPoint était la suivante :
2 c'était d'étudier la possibilité de former, au sein
3 de son Service à la clientèle, des ressources ayant
4 l'expertise spécifique requise pour répondre aux
5 problématiques de la clientèle agricole.

6 Alors, écoutez, le témoin, monsieur
7 Michaud, a témoigné hier à l'effet qu'il y avait
8 effectivement, puis on le sait, ça fait partie de
9 la preuve du Distributeur, qu'il y a une
10 distinction entre le Service à la clientèle
11 résidentielle et d'affaires, d'une part, et la
12 clientèle de grandes puissances. Et on vous a
13 également mentionné le fait que le Distributeur
14 avait lui-même proposé, dans le cadre d'un groupe
15 de travail multipartite sur les indicateurs de
16 performance, d'explorer la possibilité, la
17 faisabilité et les besoins de créer un guichet
18 unique pour les exploitants agricoles en ce qui a
19 trait, on en est conscient, aux demandes de travaux
20 et d'alimentation.

21 Alors, pour nous, c'est une indication que
22 le Distributeur reconnaît, d'une certaine façon,
23 les particularités de la clientèle agricole et le
24 fait qu'il puisse être opportun de pouvoir servir
25 cette clientèle-là, de façon optimale, par le biais

1 d'un guichet unique.

2 Dans le présent cas, pour le Service à la
3 clientèle, de façon générale, donc pour toutes les
4 autres questions qui... pour lesquelles les
5 producteurs agricoles pourraient avoir des
6 problématiques concernant les tarifs ou les
7 conditions de service, bien, écoutez, on ne vous
8 fait pas cette demande-là. On ne demande pas qu'une
9 ressource soit dédiée aux producteurs agricoles. On
10 ne demande pas un guichet unique. Mais on considère
11 qu'il devrait y avoir, au sein du Service à la
12 clientèle d'Hydro-Québec, des gens... soit au
13 premier, soit au deuxième niveau, des gens qui
14 soient peut-être un petit peu plus informés sur les
15 particularités de la clientèle agricole.

16 Vous le savez, la clientèle agricole, oui,
17 bénéficie du tarif D mais peut bénéficier de
18 certaines autres tarifs. Le cadre de référence
19 qu'on a déposé dans la présentation PowerPoint fait
20 référence aussi à toutes les particularités, les
21 compteurs multiples, et caetera. Et certaines
22 particularités qui, si elles ne sont pas bien
23 enseignées aux gens, bien que ça puisse sembler
24 simple, il y a une finesse dans l'information qui
25 doit être bien compris par les gens du

1 Distributeur.

2 Et, en contre-interrogatoire, on a bien

3 compris que... ce qu'on nous a dit, c'est :

4 « Écoutez, tout le monde est capable de répondre à
5 toutes les demandes de toutes les clientèles. »

6 Alors, la formation, au sein du Service à la
7 clientèle, c'est une formation générale, qui est
8 égale, qui semble être dispensée de la même façon
9 pour toutes les clientèles au sein du département
10 du Service à la clientèle mais également au premier
11 et au deuxième niveau.

12 Quand j'ai demandé si on en avait, là, au
13 niveau technique, qui avaient forcément plus une
14 connaissance fine, on m'a dit : « Non, écoutez,
15 tout le monde est capable de répondre. » Ainsi que
16 quand j'ai demandé : « Est-ce que les superviseurs,
17 quant à eux, ont plus d'informations? - Non. »
18 Donc, c'est vraiment une formation générale.

19 (14 h 10)

20 Et, pour nous, on considère qu'on devrait,
21 on devrait pouvoir bénéficier de certaines
22 aptitudes peut-être plus pointues qui seraient
23 données et pour lesquelles des individus, au
24 Service à la clientèle, pourraient être formés pour
25 répondre, en première ligne, dès qu'on parle à

1 quelqu'un du Service à la clientèle, que les
2 producteurs agricoles puissent avoir une réponse
3 complète et, honnêtement, on se serait attendu à ce
4 qu'il y en ait peut-être quelques-uns qui soient
5 peut-être plus champions dans les problématiques
6 liées par rapport aux producteurs agricoles.

7 Et, évidemment, quand on vous dit ça, on
8 est en amont des plaintes. La plainte pourrait
9 survenir après mais, bon an mal an, monsieur
10 Michaud a témoigné sur le fait qu'à tous les mois
11 on en a des appels. Les gens appellent au Service à
12 la clientèle, ils sont plus ou moins contents de la
13 réponse qu'on leur a donnée. Et souvent, la réponse
14 n'est pas toujours complète, on n'a pas toujours
15 fait les nuances.

16 Les gens ne sont pas toujours conscients du
17 fait qu'il y a peut-être un autre tarif qui
18 pourrait être plus optimal. Et quand on se fait
19 dire « écoutez, vous bénéficiez, l'UPA, d'un comité
20 de liaison UPA-Hydro-Québec » évidemment on nous
21 sert cet argument-là à peu près à tous les
22 dossiers. C'est vrai, mais le comité de liaison UPA
23 - Hydro-Québec n'est pas là pour régler des
24 problématiques particulières concernant des
25 dossiers et nous ne disons pas, et je ne suis pas

1 Distributeur ait fait de gros efforts. On est
2 contents que le Distributeur soit en mesure de
3 répondre aux plaintes de façon beaucoup plus
4 diligente et quand on a posé la question à mon
5 témoin « Oui, mais est-ce que vous êtes d'accord? »
6 oui, oui, on est d'accord.

7 Et la raison pour laquelle on avait une
8 préoccupation, puis monsieur Michaud vous l'a
9 exprimée, on avait peut-être mal compris comment le
10 Service à la clientèle s'occupait de la clientèle
11 qui avait des plaintes et on s'est aperçus, dans le
12 cadre du contre-interrogatoire des témoins d'Hydro-
13 Québec, que même si on passe le délai -
14 actuellement il est de soixante (60) jours - même
15 si on passe ce délai-là, dans les faits, le
16 Distributeur, même s'il y a une décision réputée
17 négative, puis c'est une bonne nouvelle, le
18 Distributeur continue d'accompagner, de tenter de
19 régler, de tenter de résoudre.

20 Et honnêtement, on était dans l'erreur. On
21 pensait que le jour où on avait atteint le délai,
22 compte tenu du fait qu'il y avait une décision
23 négative réputée en vertu de la Loi, c'était
24 d'envoyer un drôle de signal que de continuer à
25 jaser avec le client. Mais c'est une bonne

1 nouvelle, on en est fort heureux. On pense que
2 c'est excellent. Mais comprenez que notre
3 préoccupation c'était ça.

4 Et la préoccupation on l'avait parce que la
5 donnée qu'on avait en deux mille dix-sept (2017),
6 la statistique était de deux cent quatre-vingt-
7 treize (293) dossiers traités ou décisions rendues
8 après le délai de trente (30) jours. Mais comme le
9 délai maximal c'est soixante (60) actuellement, il
10 n'y avait pas d'impact. Vous comprenez?

11 Alors, il y avait quand même deux cent
12 quatre-vingt-treize (293) dossiers pour lesquels il
13 y avait eu une expiration du délai de trente (30)
14 jours. Et notre préoccupation c'était ça, c'était
15 de dire, bien, si on réduit le délai à soixante
16 (60) (sic) - il y avait deux cent quatre-vingt-
17 treize (293) dossiers l'année dernière - et que la
18 Loi prévoit qu'il y a une décision réputée
19 négative, dans notre esprit, on avait un risque
20 potentiel réel qu'on puisse augmenter le nombre de
21 dossiers qui se présentent devant la Régie de
22 l'énergie.

23 C'est pas le cas, il semble que... C'est
24 magnifique. Alors, on en est fort heureux mais ça
25 amène une autre... Et je vous dirais que si on

1 avait su ça avant, probablement qu'on n'aurait pas
2 formulé notre demande de cette façon-là.

3 (14 h 15)

4 Alors notre préoccupation, par contre, il y
5 en a une deuxième accolée à ça, à partir du moment
6 où le délai de trente (30) jours, le nouveau délai
7 qui sera de trente (30) jours sera expiré, bien il
8 faut éviter de faire perdre un droit d'appel à un
9 client. Alors, il faut absolument que le client qui
10 continue à tenter de régler son différend avec
11 Hydro-Québec, sache clairement qu'il a dès lors un
12 droit d'appel qu'il a le droit d'exercer et il
13 pourrait très bien dire : « Bien moi, écoutez,
14 j'arrête de vous jaser, je préfère m'adresser
15 devant la Régie de l'énergie. » Et ça, ça prend un
16 processus serré, là.

17 Et je pense que tout est dans le devoir
18 d'information du Distributeur, dans la
19 transparence. Je ne vous dis pas qu'il n'y en a
20 pas, mais je pense qu'il faut l'améliorer et ça
21 passe, selon nous, par un contenu, un accusé de
22 réception qui va être clair et qui va faire état du
23 droit d'appel dès l'expiration du délai de trente
24 (30) jours.

25 Et je me suis amusée à vouloir, parce que

1 malheureusement, on n'a pas... on n'avait pas... je
2 ne pense pas que d'intervenant ait déposé de modèle
3 de l'accusé de réception actuel, là, à moins que je
4 me trompe, là, on me dit que non, et je me suis
5 amusée sur l'heure du midi à... Je ne vous dis pas
6 d'approuver ce texte-là, mais il faudrait que ça
7 soit simple.

8 Alors qu'est-ce qu'on dit? Vous avez déposé
9 une plainte... là je vous fais ça schématiquement.
10 Hydro-Québec a trente (30) jours, donc jusqu'au X
11 date pour rendre une décision écrite et motivée sur
12 cette plainte. Si Hydro-Québec ne répond pas dans
13 ce délai, vous avez un droit de recours devant la
14 Régie et devez l'exercer dans un délai de... et là,
15 il faudrait mettre une date, dans un délai de
16 trente (30) jours, donc au plus tard le.

17 Il faut indiquer également que s'il n'y a
18 pas de décision, la décision est réputée négative,
19 et je pense qu'aussi, dans l'accusé réception, il
20 faudrait indiquer que le Distributeur peut aussi
21 convenir d'une extension de délai avec vous. Et là,
22 évidemment, si on continue, là, s'il y a une
23 extension de délai, le délai s'en suit. Bon.

24 Mais au-delà de ça, quand le client dépose
25 sa plainte au Distributeur, on est rendu au vingt-

1 neuvième (29e) jour, ce n'est toujours pas réglé,
2 il a déjà reçu son accusé réception qui dit ça, il
3 continue à discuter avec le Distributeur, moi,
4 verbalement, j'ose espérer que les gens lèvent
5 le... excusez l'anglicisme, lèvent le flag et
6 disent au client : « Écoutez Monsieur, notre
7 trentième (30e) jour expire demain, là, on vous a
8 envoyé un accusé réception, c'est ce que ça
9 disait. »

10 J'ose espérer aussi que verbalement on va
11 l'indiquer parce que la personne qui continue à
12 discuter avec Hydro-Québec, tente de régler ça, il
13 est bien content, « On veut vous proposer ci, on
14 veut vous proposer ça », il n'a pas son accusé
15 réception à côté de lui, là. Alors moi, je pense
16 qu'au-delà de l'accusé réception clair, ça prend
17 aussi, verbalement, quand on est rendu à la fin du
18 délai, « Monsieur vous avez... notre délai expire
19 demain, vous aurez trente (30) jours à compter de
20 demain pour exercer votre recours devant la Régie
21 si c'est ce que vous souhaitez. »

22 Je fais un parallèle parce que... et je
23 n'ai pas eu la réponse hier, j'aurais peut-être dû
24 la poser en contre-interrogatoire, est-ce que, dans
25 la majorité des cas où on se rapproche du délai,

1 est-ce que le Distributeur, systématiquement,
2 s'entend pour une prolongation de délai?

3 Évidemment, si on s'entend pour une
4 prolongation de délai, là on embarque dans un
5 autre... Et là, à ce moment-là, et là j'abonde dans
6 le même sens que le procureur de la Régie, en
7 contre-interrogatoire, où il faut absolument, une
8 fois qu'on s'entend avec le client pour dire :
9 « Écoutez, notre délai expire, êtes-vous d'accord à
10 ce qu'on le prolonge de dix (10) jours, vingt (20)
11 jours, trente (30) jours? » Bien là, il faut
12 absolument qu'un écrit soit envoyé un client puis
13 qu'il lui expose ça de façon claire. Encore une
14 fois, pour éviter que le client soit induit en
15 erreur.

16 Et le Distributeur est de bonne foi dans
17 tout ça, là, mais on peut penser que le client ne
18 fasse pas toutes ces nuances-là, alors il faut
19 absolument que quand il y a une prolongation du
20 délai, que l'on fasse également attention que le
21 même processus s'applique pour la prolongation de
22 délai, qu'un avis, ce n'est pas un autre accusé de
23 réception, à ce moment-là, c'est un avis comme quoi
24 le délai est prolongé et pour lequel on s'est
25 entendu avec le client.

1 (14 h 20)

2 L'autre élément, et là je parle de
3 processus parce que tout ça, ça fait partie d'un
4 processus gagnant qui fait en sorte qu'en bout de
5 ligne on va avoir moins de plaintes devant... moins
6 de recours devant la Régie de l'énergie,
7 ultimement.

8 Et l'autre élément c'est l'amélioration du
9 texte de la procédure d'examen pour clarifier, par
10 un vocabulaire plus clair, la procédure d'examen
11 des plaintes des clients d'Hydro-Québec. Et je ne
12 veux pas revenir sur le contre-interrogatoire de
13 maître De Repentigny, mais je vous dirais qu'à
14 chaque question adressée au Distributeur, les
15 commentaires étaient fort intéressants, puis je
16 pense que le Distributeur les a presque tous
17 intégrés, sauf erreur, à peu de chose près.

18 Mais j'abonde dans le même sens et je pense
19 que les suggestions faites par maître De Repentigny
20 pour améliorer le texte de la procédure d'examen
21 devraient être intégrées dans cette procédure
22 d'examen-là de façon à s'assurer que quand on la
23 lit, il n'y ait pas d'ambiguïté possible pour le
24 client qui s'embarque dans un processus de plainte
25 avec... avec le Distributeur.

1 Donc notre demande c'était de définir une
2 période transitoire. Je vous dirais que, quand on y
3 a repensé, on s'est dit : bien écoutez, peut-être
4 que non, mais ce qu'on aimerait et la demande qu'on
5 vous fait c'est peut-être pas de définir une
6 période transitoire, mais c'est de faire...
7 demander à Hydro-Québec de faire un suivi.

8 Alors si vous êtes prête et si vous
9 considérez, Régie, que le délai de trente (30)
10 jours vous semble convenable compte tenu des
11 statistiques qu'Hydro-Québec vous a présentées dans
12 le présent dossier, mais nous ce qu'on vous dit
13 c'est qu'on aimerait quand même avoir un suivi sur
14 le nombre, pour l'année deux mille dix-huit (2018),
15 sur le nombre de dossiers pour lesquels il n'y a
16 pas de réponse écrite dans le délai de trente (30)
17 jours. Et là, le nombre de dossiers pour lesquels
18 Hydro-Québec continue, après le trente (30) jours,
19 les discussions avec le client. Et je continue, le
20 nombre de dossiers où le délai de trente (30) jours
21 a été prolongé.

22 Alors je pense que ça, ça pourrait être des
23 statistiques fort intéressantes, qui permettraient
24 de donner une valeur ajoutée à nos discussions et à
25 nos réflexions. Et si la tendance se maintient,

1 bien écoutez on aura probablement des bonnes
2 statistiques, nous le souhaitons.

3 Et ça m'amène également, je terminerais en
4 vous disant ce qui suit. J'entendais maître Turmel
5 féliciter...

6 Me SIMON TURMEL régisseur :

7 Lequel?

8 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

9 Oui lequel, effectivement, il y en a trois. Mon
10 Dieu! Il y a bien du monde! J'entendais maître
11 André Turmel de la FCEI revenir sur les propos qui
12 ont été tenus par le témoin de l'ACEF de Québec et
13 effectivement j'ai pris beaucoup de notes, j'ai
14 trouvé ça fort instructif, fort intéressant et je
15 suis d'accord avec les propos de l'ACEF et de la
16 FCEI quant au déficit d'informations, tant sur la
17 quantité que sur la qualité d'informations. Et on a
18 été obligé d'aller voir dans certains chiffres qui
19 étaient tirés des rapports annuels et je pense
20 qu'effectivement, ça mérite une amélioration. Et à
21 cet effet-là on est... on est somme toute d'accord
22 avec les propos de la FCEI et de l'ACEF de Québec.

23 Et je rajouterais un dernier élément. J'ai
24 trouvé ça fort intéressant, sur toute la question
25 des plaintes verbales. Et quand on va devant les

1 tribunaux de droit commun maintenant, on a le droit
2 de faire une défense orale. Et je fais le
3 parallèle, la défense orale qui est faite... parce
4 qu'il y a des règles maintenant, on ne peut pas
5 faire une défense écrite tout le temps, on peut
6 faire... dans la plupart des cas c'est une défense
7 orale, à moins qu'il y ait de la complexité, etc.,
8 etc.

9 Et la défense orale, quand une personne se
10 présente seule devant la Cour, là, le juge dit :
11 « Monsieur, c'est quoi vos moyens de défense? »
12 Bien il prend le micro, il dit : « Écoutez, moi,
13 j'ai telle chose, telle chose, telle chose » Il
14 prend ça par écrit, prend des notes. Et là, le juge
15 répète : « Est-ce que j'ai bien compris que votre
16 défense par rapport à l'allégué 1 c'est ça? Par
17 rapport à l'allégué 2, c'est ça. » Etc., etc.
18 Alors la défense orale, elle est tout à fait
19 valide, elle est prise verbalement, elle est
20 consignée par un tribunal et ça suit son processus.

21 Alors la plainte verbale, c'est la même
22 chose. Elle devrait... elle est consignée, il y a
23 des statistiques. La plainte verbale devrait, à
24 notre avis, et je partage les propos de l'ACEF de
25 Québec là-dessus, la plainte verbale devrait

1 pouvoir faire l'objet d'un recours devant la... il
2 n'y a aucune raison pour lesquelles on n'est pas
3 capable de bien compiler ça et faire en sorte que
4 ces gens-là puissent avoir également un recours
5 devant... devant la Régie de l'énergie, s'ils sont
6 insatisfaits d'une décision rendue par le
7 Distributeur. Alors, voilà! Ça termine le sens de
8 mes propos.

9 (14 h 25)

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci beaucoup, Maître Hotte. C'est bon. J'ai peut-
12 être une question, en fait. Une question pour vous
13 que j'aurais peut-être dû poser aussi aux autres
14 intervenants, mais... Vous avez parlé d'un petit
15 essai d'avis de réception. Évidemment, dans le
16 cadre de la procédure, il sera éventuellement
17 précisé quel type d'informations on devrait
18 retrouver sur l'accusé réception.

19 Si on demandait au Distributeur, avant de
20 finaliser le texte, de consulter les intervenants?
21 Évidemment, une consultation simplement, là, qui
22 respecterait le cadre de la procédure où on ne dit
23 pas exactement mot pour mot qu'est-ce qu'on devrait
24 retrouver dans cet accusé réception, est-ce que ce
25 serait quelque chose avec lequel vous pourriez être

1 ouverte?

2 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

3 Je suis contente que vous me posiez la question
4 parce que je voulais vous le demander puis je
5 l'avais oublié. Alors, oui, absolument. Monsieur
6 Michaud l'a dit hier effectivement. Je pense que le
7 contenu ou un projet d'accusé de réception devrait
8 être soumis à tous les intervenants qui pourraient
9 donner leurs commentaires, essayer de l'améliorer.
10 Puis il ne s'agit pas de tout mettre là-dedans puis
11 complexifier ça. Mais, il y a moyen de le mettre
12 simplement là, t'sais. J'ai fait une tentative sur
13 l'heure du midi là, de rendre ça très simple.

14 Mais, oui, je pense et c'est une demande,
15 j'aurais dû vous la faire, je suis contente que
16 vous me posiez la question. C'est une demande que
17 l'on vous fait. Monsieur Michaud l'a dit hier, on
18 aimerait que le Distributeur et on aimerait que la
19 Régie demande au Distributeur de soumettre un
20 projet d'accusé réception aux intervenants qui
21 pourraient, dans un délai X, fournir leurs
22 commentaires pour l'améliorer.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Parfait. Je n'ai pas d'autres questions. Merci
25 beaucoup, Maître Hotte.

1 Me MARIE-ANDRÉE HOTTE :

2 Merci.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Cela termine les plaidoiries des intervenants.

5 Maître Turmel, avez-vous besoin d'un petit...

6 Me SIMON TURMEL :

7 Oui, je prendrais peut-être un petit vingt (20)
8 minutes, s'il vous plaît.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Oui, puis nous autres aussi, hein, peut-être!

11 Me SIMON TURMEL :

12 Oui. Bon.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 O.K. Donc, vingt (20) minutes?

15 Me SIMON TURMEL :

16 Oui.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Deux heures cinquante (14 h 50).

19 Me SIMON TURMEL :

20 Parfait.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 C'est bon ça?

23 Me SIMON TURMEL :

24 Merci.

25 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

1 REPRISE DE L'AUDIENCE

2 (14 h 49)

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Maître Turmel.

5 Me SIMON TURMEL :

6 Oui.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 On vous écoute.

9 RÉPLIQUE PAR Me SIMON TURMEL :

10 Merci. Et je tenterai d'être bref. Donc c'est une
11 réplique. Donc, de par la nature de l'exercice,
12 c'est un petit peu désordonné. Ça va un petit peu
13 dans tous les sens, mais commençons.

14 Tout d'abord avec certains commentaires en
15 réplique à l'ACEF de Québec sur la question des
16 règlements à l'amiable. Le procureur de l'ACEF de
17 Québec a parlé de nébuleuse... a sorti beaucoup de
18 grands termes, nébuleuse le royaume d'Hydro-Québec.
19 Bon. Je vais admettre que je suis un petit peu
20 surpris de ces commentaires-là où le procureur de
21 l'ACEF de Québec semblait remettre presque en
22 question, justement, la pertinence de convenir de
23 règlements avec les clients, semblait remettre
24 presque en question, justement, le processus de
25 conciliation, parce que ça fait en sorte qu'on n'a

1 pas l'information sur la teneur de ces plaintes-là,
2 sur le résultat de ces plaintes-là, donc Hydro-
3 Québec nous cache quelque chose.

4 C'était un petit peu ça que j'ai compris de
5 la plaidoirie de mon confrère de l'ACEF de Québec.
6 Mais je voudrais juste rappeler que, je vais
7 rarement devant les tribunaux civils, mais j'ai
8 quand même lu mon Code de procédure civile, je lis
9 le Journal du Barreau. Puis devant les tribunaux,
10 les règlements alternatifs, c'est rendu quelque
11 chose qui est préconisé, c'est quelque chose qui
12 est mis de l'avant, qui est favorisé. Puis ce n'est
13 pas différent ici. C'est quelque chose qui est
14 favorisé, qui est souhaitable.

15 Mon confrère voulait également peut-être,
16 de ma compréhension, voulait qu'il y ait une sorte
17 de bilan des... dans le fond, de ce qui ressort,
18 justement, de ces règlements-là faits en
19 conciliation ou quoi que ce soit. Mais je rappelle
20 à cet effet-là qu'il y a quand même l'article 100.2
21 de la Loi sur la Régie qui prévoit également que ce
22 qui se dit, et ça implique également, justement, le
23 règlement. Donc, c'est le règlement, la teneur du
24 règlement, bien, c'est protégé par la Loi puis
25 c'est correct comme ça. C'est un bon forum pour que

1 les parties puissent s'entendre dans un cadre
2 beaucoup plus souple qu'une audience, dans un cadre
3 beaucoup plus facile également d'en arriver à des
4 compromis qu'une audience.

5 Une audience, bien, c'est, est-ce que les
6 conditions de service ont été respectées, oui ou
7 non? Alors que dans un cadre de conciliation ou de
8 médiation, on s'y perd, on ne sait plus c'est quoi
9 le terme. Bien, c'est beaucoup plus approprié puis
10 ça permet d'en arriver à différentes ententes au
11 bénéfice de tous, du Distributeur et des clients,
12 de tous.

13 Donc, je m'inscris en faux par rapport,
14 justement, à ce que mon collègue disait, justement,
15 où il remettait presque en question le bienfait.
16 Puis on tentait de dire que c'est parce qu'Hydro
17 cache des choses qu'il règle autant en
18 conciliation. Non, c'est parce que c'est un bon
19 processus. C'est un bon mécanisme. Puis c'est
20 quelque chose d'approprié.

21 La question des plaintes manifestement mal
22 fondées. Je vais admettre, j'ai quand même fait...
23 ça fait quand même quelques années que je suis
24 impliqué dans les plaintes, puis je n'avais jamais
25 lu l'article sur les plaintes manifestement mal

1 fondées, peut-être parce que ce n'est pas
2 véritablement un enjeu ou peut-être, justement,
3 parce qu'il n'y en a pas tant que ça, puis ça n'a
4 jamais « popé », si je peux utiliser une expression
5 qui n'existait pas lorsque la première procédure a
6 été approuvée il y a vingt (20) ans.

7 La question était de savoir, est-ce que
8 lorsqu'une plainte est manifestement mal fondée, le
9 Distributeur envoie une réponse écrite ou non?
10 Alors voici la réponse. S'il n'y a que des insultes
11 et rien d'autre, il n'y aura pas de réponse. Par
12 contre, si les insultes sont accompagnées d'une
13 insatisfaction, il y aura une réponse. Donc, pour
14 dire ça autrement, si c'est « bip, bip, bip », pas
15 de réponse. Mais si c'est « ça coûte cher ma gang
16 de bip, bip, bip », il va y avoir une réponse.
17 C'est ça. Donc, c'est ça la réponse.

18 (14 h 54)

19 Le droit de recours, on a parlé de la
20 question du droit de recours puis de l'indication
21 du droit de recours à la Régie pour des fois les
22 dossiers ou les plaintes où on est plus... ce n'est
23 pas tout à fait clair, est-ce que c'est régissable,
24 ce n'est pas régissable des fois. On est à la
25 frontière du régissable, non régissable, c'est une

1 question qui peut être une question
2 d'interprétation. Le Distributeur va examiner la
3 possibilité d'avoir un libellé, justement, à la fin
4 des lettres qui... va examiner, justement, qu'est-
5 ce qui peut être fait comme possibilités pour avoir
6 un libellé qui permettrait de... dans le fond, de
7 tenir compte des... du fait que ça pourrait être
8 interprété autrement que régissable par le client
9 ou du fait que le client pourrait interpréter ça
10 comme étant régissable alors que le Distributeur,
11 lui, est d'avis que ça ne serait pas régissable. Le
12 Distributeur va examiner, justement, un libellé
13 pour préciser les droits de recours à cet effet.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 Vous voulez dire que... régissable, c'est bizarre
16 comme...

17 Me SIMON TURMEL :

18 Régissable...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Dans le fond, que ça relève de la compétence.

21 Me SIMON TURMEL :

22 Le tout va venir à la Régie. C'est ça, de la
23 compétence de la Régie.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Ça relève de la compétence ou non de la Régie.

1 Me SIMON TURMEL :

2 Oui, c'est ça. C'est ça. Régissable, dans le
3 sens...

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Dans le sens de régisseur.

6 Me SIMON TURMEL :

7 Au sens de Régie, voilà, c'est ça. C'est ça. On est
8 bien à la Régie ici, oui? C'est ça. O.K. O.K. J'ai
9 eu un doute soudainement. O.K.

10 Bilan, rapport annuel dans le bilan au
11 niveau des plaintes. Le Distributeur va voir
12 également, justement, à voir quelle est la
13 possibilité. Peut-être ça pourrait être l'année
14 subséquente où il y aurait une forme de mise à jour
15 de l'année suivante... ou de l'année précédente
16 pour tenir compte du fait qu'on peut considérer,
17 finalement, que... au rapport deux mille dix-sept
18 (2017), par exemple, en deux mille dix-neuf (2019),
19 l'ensemble des dossiers de deux mille dix-sept
20 (2017) devrait être réglé ou peut-être, à la
21 limite, un, deux. Mais on va avoir un portrait
22 beaucoup plus précis. Donc, le Distributeur va voir
23 la possibilité que, dans le rapport subséquent,
24 justement, les informations soient complétées.

25 FCEI, quelques commentaires par rapport à

1 la FCEI. Bon, j'ai entendu mon confrère parler
2 d'interfinancement puis ajouter la question
3 d'interfinancement quasiment au niveau des motifs
4 pour la procédure accélérée qu'il suggère. Puis mon
5 confrère référait également beaucoup à la procédure
6 pour grands clients, mais je ne reviendrai pas sur
7 tout ce que j'ai dit ce matin. Mais cette
8 procédure-là, les grands clients, a une portée
9 très, très limitée. Ce n'est pas pour l'ensemble
10 des... c'est vraiment pour les situations de...
11 question de gestion de risques pour les clients
12 risqués et très risqués. Mais surtout, puis je
13 répète ce que j'ai dit ce matin, ces clients
14 risqués, très risqués, advenant une faillite ou
15 quoi que ce soit, on peut avoir une dépense de
16 mauvaise créance très importante, plusieurs
17 millions, qui, elle, va avoir un impact sur les
18 tarifs, incluant les clients de la FCEI.

19 Donc, ça fait partie du contexte, c'est le
20 contexte qu'on retrouve exposé dans le dossier qui
21 avait approuvé les différentes modalités des
22 Conditions de service par rapport au risque de
23 crédit pour ces clients-là mais qui avait également
24 approuvé la procédure pour les grands clients.
25 Puis, par ailleurs, le Distributeur réitère qu'il

1 n'y a eu aucune démonstration à l'effet qu'il y
2 avait un problème particulier par rapport aux
3 différents articles qui ont été mentionnés dans les
4 Tarifs par mon confrère de la FCEI.

5 Puis j'invite également la Régie peut-être
6 à aller relire la page 237 des notes
7 sténographiques d'hier, les lignes 18 à 23, où il
8 demeure qu'une correction de facture sera toujours
9 possible comme correctif s'il y a un problème ou
10 quoi que ce soit. Donc, la procédure normale à cet
11 effet va pouvoir faire l'affaire.

12 L'accusé réception. J'ai entendu l'échange
13 que vous avez eu avec ma consœur de l'UPA tout à
14 l'heure par rapport à l'accusé réception et, dans
15 le fond, au texte de l'accusé réception. Le
16 Distributeur propose à cet effet ce qui suit, peut-
17 être comme processus, puis c'est un peu le
18 processus qu'il avait utilisé lors de la phase 1 du
19 présent dossier. On se souvient, la phase 1 du
20 présent dossier, la Régie avait rendu une première
21 décision sur les principes. Ensuite le Distributeur
22 a ajusté le texte de ses Tarifs suivant la première
23 décision.

24 (14 h 59)

25 Puis un délai avait été donné, si on se souvient,

1 un délai avait été donné aux intervenants pour
2 consulter le nouveau texte soumis et formuler les
3 commentaires pour dire si oui ou non ils sont
4 d'accord, ou sinon, des commentaires par rapport à
5 l'adéquation entre le texte soumis et la décision
6 sur le fond. Donc, le Distributeur pense qu'on
7 pourrait peut-être, par rapport à l'accusé
8 réception, peut-être reprendre ce processus-là qui
9 avait été suivi en première phase, donc il y aurait
10 la décision, justement, de la Régie sur ce... dans
11 le fond, sur le fond de cette phase 2A. Ensuite,
12 suite aux indications que la Régie pourra donner,
13 bien l'accusé réception pourra être préparé et
14 soumis et la Régie pourra, à ce moment-là, donner
15 un délai aux intervenants pour dire : « Est-ce que
16 l'accusé réception correspond oui ou non aux
17 indications de la Régie dans sa décision? » Donc,
18 ça pourrait être une suggestion de fonctionnement
19 pour l'accusé réception.

20 UPA, toujours, ma consœur a fait référence
21 à la défense orale qu'on retrouve de plus en plus
22 devant les dossiers à la cour devant les tribunaux
23 civils. Mais il ne faut juste pas oublier ici,
24 c'est l'inverse, c'est le Distributeur qui est en
25 défense.

1 Ici, la plainte, c'est plus l'équivalent de
2 la mise en demeure ou peut-être de la demande
3 introductive d'instance parce que c'est à cette
4 plainte-là que le Distributeur doit répondre, c'est
5 cette plainte-là qui fait étalage ou qui fait état
6 de l'insatisfaction, donc c'est à elle que le
7 Distributeur doit répondre. Et la demande
8 introductive d'instance, elle, elle est toujours
9 écrite parce que c'est nécessaire, justement,
10 d'avoir cet écrit afin d'être en mesure de
11 répondre, bon, de façon verbale ou avec une défense
12 écrite, mais ce qui initie le processus demeure,
13 devant le tribunal, une demande introductive
14 d'instance écrite.

15 Puis je prends mon téléphone parce que la
16 dernière réponse, ou le dernier élément de
17 réplique, ce sera afin de répondre, justement, aux
18 interrogations qui ont été posées par rapport,
19 justement, à la question de la protection des
20 renseignements personnels et des courriels. Et je
21 vais vous lire la réponse. Donc :

22 Les renseignements...

23 Puis en fait, c'est la position du Distributeur à
24 l'effet que les renseignements qui sont contenus au
25 dossier d'un client personnel physique sont des

1 renseignements personnels au sens de la LADOPPRP,
2 donc la Loi... oui, la Loi d'accès, c'est ça, on va
3 l'appeler comme ça, l'article 54. Donc :

4 Une plainte d'un client où son
5 traitement fait partie du dossier
6 personnel de ce client et nécessite
7 l'échange de renseignements personnels
8 entre celui-ci et le Distributeur...

9 Naturellement. Donc le Distributeur, conformément à
10 la Loi sur l'accès, l'article 63.1, attribue un
11 niveau de sensibilité à chaque renseignement
12 personnel qu'il détient, incluant ceux relatifs à
13 une plainte. Les renseignements personnels relatifs
14 à une plainte d'un client sont généralement
15 considérés comme étant sensibles, voire très
16 sensibles dans certaines situations. Donc par
17 exemple dans des situations de recouvrement, on
18 peut penser.

19 Donc, en vertu de l'article 63.1 de la Loi
20 sur l'accès, le Distributeur a l'obligation de
21 prendre les mesures de sécurité propres à assurer
22 la protection des renseignements personnels
23 collectés, utilisés, communiqués, conservés ou
24 détruits et qui sont raisonnables compte tenu,
25 notamment, de leur sensibilité.

1 Donc, le Distributeur est d'avis que des
2 services de messagerie personnelle utilisée par les
3 clients comme Hotmail, Gmail, donc des services
4 comme ça, n'offrent pas nécessairement un niveau de
5 sécurité adéquat pour l'échange de renseignements
6 personnels sensibles. Donc dans ce contexte, le
7 Distributeur pourrait mettre en péril la sécurité
8 des renseignements personnels sensibles ou très
9 sensibles relatifs à une plainte d'un client s'ils
10 devaient être échangés par l'intermédiaire d'un
11 service de messagerie électronique personnel qui
12 n'est pas adéquatement sécurisé et dont les données
13 pourraient être stockées sur des serveurs
14 d'entreprises privées situées dans des endroits qui
15 sont indéterminés à travers le Monde. Donc, on
16 réfère ici à l'article 70.1 de la Loi sur l'accès.
17 (15 h 04)

18 Donc, ayant à coeur la sécurité et la
19 confidentialité des renseignements personnels
20 sensibles ou très sensibles concernant ses clients
21 et plus généralement le respect de leur vie privée,
22 le Distributeur est d'avis qu'il ne serait pas
23 opportun, dans l'état actuel du droit, de mettre en
24 place un processus de traitement des plaintes par
25 courriel.

1 Me SIMON TURMEL, régisseur :

2 Merci.

3 Me SIMON TURMEL :

4 Oui, j'ai... voilà. Donc, sauf erreur... sauf
5 erreur et je vais me retourner pour voir s'il n'y a
6 pas d'erreur.

7 Juste un petit erratum, la correction des factures.
8 Tout à l'heure je faisais référence à la page 237,
9 mais ça, c'était pour un extrait de monsieur
10 Minville, mais la correction des factures c'est
11 pages 42 et 43 des notes sténographiques d'hier.
12 Donc ça fait le tour... ça fait le tour. Merci.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Merci beaucoup, Maître Turmel. Peut-être quelques
15 petites précisions.

16 Me SIMON TURMEL :

17 Oui.

18 LA PRÉSIDENTE :

19 Je comprends que vous êtes d'accord pour bonifier
20 éventuellement le bilan qui est fait...

21 Me SIMON TURMEL :

22 Le rapport annuel.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 ... au niveau du traitement des plaintes dans le
25 rapport annuel. En ce qui a trait à une meilleure

1 répartition des plaintes, tel que demandé par
2 l'ACEF de Québec...

3 Me SIMON TURMEL :

4 Toujours dans... toujours dans le rapport annuel?

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Bien de faire un bilan un peu plus précis des
7 plaintes que vous recevez. Il y avait... vas-y,
8 allez-y.

9 Me SIMON TURMEL :

10 En fait, c'est ça. Voilà. Pour... je ne sais pas si
11 ça répond à la question, mais pour les plaintes en
12 première instance, l'information nous ne l'avons
13 pas selon l'état actuel des systèmes, puis, bon,
14 malgré que certains peut-être intervenants pensent
15 qu'il suffit de peser sur un piton pour avoir
16 toutes les informations qu'on veut, c'est pas
17 toujours malheureusement le cas, puis des fois ça
18 implique un certain nombre de développements
19 informatiques, là. Donc par rapport à ces éléments-
20 là, on ne les a... de ma compréhension, on n'a pas
21 effectivement cette information-là.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 En ce qui a trait au... à la possibilité de
24 reporter le délai de trente (30) jours.

25

1 Me SIMON TURMEL :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Si on limitait à un seul report de trente (30)
5 jours et qu'après ça, bien le recours peut être...
6 devra être déposé à la Régie, ce qui n'empêche pas
7 les négociations avec le Distributeur, que ces
8 négociations-là peuvent se poursuivre. De toute
9 façon, en tout temps le Distributeur peut rendre
10 une autre décision.

11 Me SIMON TURMEL :

12 Oui.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Mais est-ce que c'est quelque chose avec lequel le
15 Distributeur serait capable...

16 Me SIMON TURMEL :

17 Le Distributeur serait...

18 LA PRÉSIDENTE :

19 ... capable de fonctionner?

20 Me SIMON TURMEL :

21 Bien c'est ça, en fait c'est... je comprends ce que
22 vous dites, mais c'est pas... le délai... le délai
23 c'est pas nécessairement à cause du Distributeur.
24 Ça peut être à cause de la difficulté de prendre un
25 rendez-vous avec le client. Si le client travaille

1 de neuf (9 h) à cinq (5 h), donc prendre un rendez-
2 vous pour aller tester son compteur ça peut être
3 plus difficile. Ça peut être parce que le client va
4 être en vacances trois semaines au moment où il
5 dépose sa plainte. Il part en vacances, donc ça
6 rend plus difficile la prise de rendez-vous. Ou la
7 collecte d'informations, ça peut être juste la
8 question de collecte d'informations. Ça peut
9 prendre un certain temps avant que le client
10 rappelle pour... rappelle la personne qui traite
11 son dossier, donc pour fournir peut-être les
12 renseignements qui sont nécessaires pour pouvoir
13 rendre une décision éclairée.

14 Donc, elle peut être là un petit peu
15 justement la difficulté, c'est que dans le fond
16 c'est un délai qui est nécessaire pour pouvoir
17 avoir des informations qui sont utiles au
18 traitement de la plainte, donc...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Je comprends. Peut-être me rafraîchir la mémoire.
21 Dans... par rapport aux statistiques que vous nous
22 avez déposées...

23 Me SIMON TURMEL :

24 Oui.

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 ... sur le délai, bon, on parle d'un délai moyen de
3 quinze (15) jours actuellement.

4 (15 h 09)

5 Me SIMON TURMEL :

6 Quinze (15) jours, oui.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Il y aurait un peu plus de deux cents (200) cas en
9 deux mille dix-sept (2017) où la plainte n'a pas
10 été... la décision n'a pas été rendue dans un délai
11 de trente (30) jours.

12 Mais, combien de cas vous n'êtes pas
13 capable de rendre une décision dans un délai de
14 soixante (60) jours? Est-ce que c'est très
15 nombreux? Mettons si on regarde l'historique, c'est
16 peut-être très, très exceptionnel.

17 Me SIMON TURMEL :

18 Je dois admettre que je n'ai pas les chiffres...

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Oui, de mémoire. Mais, en fait, je pense qu'on les
21 a aussi.

22 Me SIMON TURMEL :

23 Mais, je pense qu'effectivement il me semble qu'il
24 y a un tableau...

25

1 LA PRÉSIDENTE :

2 Oui.

3 Me SIMON TURMEL :

4 ... dans la preuve...

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Il y a peut-être trois cas, là.

7 Me SIMON TURMEL :

8 ... ou probablement peut-être dans les DDR...

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Oui.

11 Me SIMON TURMEL :

12 ... qui montre l'évolution d'année en année...

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Oui.

15 Me SIMON TURMEL :

16 ... puis qui voit justement que...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 C'est... c'est...

19 Me SIMON TURMEL :

20 Voilà!

21 LA PRÉSIDENTE :

22 O.K. Juste pour comprendre le processus que vous
23 nous proposez. Pour la procédure de traitement des
24 plaintes...

25

1 Me SIMON TURMEL :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 ... je comprends très bien. On pourrait procéder
5 comme on a fait dans le cadre des Conditions de
6 service, c'est-à-dire « bien, voici, la Régie vous
7 demande de modifier tel, tel aspect et de déposer
8 une nouvelle procédure conformément à la
9 décision. »

10 Pour ce qui est du texte de l'accusé de
11 réception, c'est pas un texte que, nous, on a à
12 approuver, hein?

13 Me SIMON TURMEL :

14 En fait, non, exactement. Ce serait peut-être
15 davantage pour des commentaires, pour des
16 commentaires de la part des...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Oui. À ce moment-là, peut-être le texte pourrait
19 être déposé seulement pour y recevoir des
20 commentaires.

21 Me SIMON TURMEL :

22 On pourrait aussi.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Ou ça peut être fait en dehors de notre processus,
25 là. Mais, vous préféreriez que ce soit inclus, donc

1 de déposer en même temps un texte...

2 Me SIMON TURMEL :

3 Ce serait plus transparent, donc il pourra...

4 LA PRÉSIDENTE :

5 ... à des fins de consultation tout simplement, là.

6 Me SIMON TURMEL :

7 C'est ça. Ou pour des commentaires, puis

8 effectivement si on voit que les commentaires sont

9 intéressants puis qu'il y a peut-être quelque chose

10 qui a été oublié...

11 LA PRÉSIDENTE :

12 C'est ça.

13 Me SIMON TURMEL :

14 ... bien là à ce moment-là, on peut faire les

15 ajustements. Mais, effectivement, votre remarque

16 est bonne. On ne demande pas l'approbation...

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Non, c'est ça. On n'est pas...

19 Me SIMON TURMEL :

20 ... de l'accusé réception. L'approbation, c'est

21 vraiment à la procédure...

22 LA PRÉSIDENTE :

23 La procédure.

24 Me SIMON TURMEL :

25 ... suivant l'article 87.

1 LA PRÉSIDENTE :

2 O.K. Et qu'on pourrait permettre un délai pour que
3 les intervenants puissent faire des commentaires
4 que vous pourrez retenir ou pas, le cas échéant...

5 Me SIMON TURMEL :

6 Voilà! C'est ça.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 ... en respectant la procédure que nous aurons
9 approuvée. C'est beau ça?

10 Me SIMON TURMEL :

11 C'est exact.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Excellent.

14 Me SIMON TURMEL :

15 C'est exact.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 C'est bon. Alors, chers collègues, c'est bon? Bien,
18 merci beaucoup, Maître Turmel.

19 Me SIMON TURMEL :

20 Ah! C'est nous qui vous remercions.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Ça termine la phase 2A de ce dossier 3964. On vous
23 remercie, on va tenter de rendre notre décision
24 dans les meilleurs délais. Et peut-être que
25 certains d'entre vous, nous allons vous voir demain

1 matin. Oui. Peut-être pas. Non, mais en fait,
2 demain la Régie a une rencontre...

3 Me SIMON TURMEL :

4 Ah! Oui!

5 LA PRÉSIDENTE :

6 ... avec tous les participants à ses travaux,
7 donc... Voilà! Peut-être que t'es pas invité.

8 Me SIMON TURMEL :

9 Oui. Je ne suis pas invité.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Désolée. Alors, on vous remercie. À bientôt.

12 Me SIMON TURMEL :

13 À bientôt. Merci.

14 AJOURNEMENT DE L'AUDIENCE

15

16

1

2

3

4

5

6

SERMENT D'OFFICE :

7

8

Je, soussigné, Claude Morin, sténographe officiel,

9

certifie sous mon serment d'office que les pages

10

qui précèdent sont et contiennent la transcription

11

exacte et fidèle des notes recueillies au moyen du

12

sténomasque, le tout conformément à la Loi.

13

14

ET J'AI SIGNÉ:

15

16

17

18

19

CLAUDE MORIN (200569-7)