

## Dossier R-3964-2016 phase 2

Procédure de traitement des plaintes

Présentation orale de l'ACEFQ – 7 juin 2018

Présentation par Jean-François Blain , analyste externe

### Constats et demandes de l'ACEFQ

Classés par étape de la procédure de traitement des plaintes

#### **Étape 1** (communication avec les SALC)

##### Constat 1.1 :

HQD n'a pas l'obligation d'informer les clients de leur possibilité de porter plainte

##### Demande 1.1 :

L'ACEFQ demande que cette obligation soit inscrite dans la Procédure de traitement des plaintes

##### Mention :

Absence de recensement des appels aux SALC selon qu'ils sont en lien ou sans lien avec les Conditions de service et tarifs.

(B-0261, HQD-25 doc 1, page 5, réponse 2.3)

#### **Étape 2** (dépôt d'une plainte par un client, réception et traitement des plaintes par le Distributeur)

##### Constat 2.1 :

Au cours des 5 dernières années (2013 à 2017), 6 515 (processus régulier) des 7 036 plaintes verbales recensées par HQD ont été privées de droit d'appel (C-ACEFQ-0038, page 12); HQD propose de maintenir cette disposition.

##### Demande 2.1 :

L'ACEFQ demande que le représentant du Distributeur soit tenu de consigner l'objet et les motifs d'une plainte verbale et de la formuler par écrit

et

que cette obligation soit inscrite dans la Procédure de traitement des plaintes

et

que la possibilité de formuler une plainte verbalement auprès d'un représentant du Distributeur soit inscrite dans la Procédure de traitement des plaintes

et

que la possibilité de déposer une plainte verbalement soit communiquée aux clients par le représentant de HQD.

#### Mentions :

*« Déposer une plainte par écrit atteste du « sérieux » de la démarche. »* (témoignage de F. Hébert)

En tout cas, ça atteste certainement de la capacité du plaignant de s'exprimer par écrit, correctement ou pas.

*« Une plainte écrite est créée même si elle est illisible ou incohérente ... »* (B-0264, HQD-25 doc 4, page 5 lignes 18 à 20)

(elle pourrait provenir d'un médecin ... ou d'un illettré ...ou les deux)

#### Constat 2.2 :

L'article 94 de la LRÉ prévoit l'extinction du droit d'appel auprès de la Régie au-delà de 30 jours suivant une décision rendue par le Distributeur

#### Demande 2.2 :

L'ACEFQ demande

1. qu'un accusé de réception soit transmis au plaignant le jour de la réception d'une plainte;
2. que cet accusé de réception fasse mention des dispositions des articles 91 et 94 de la LRÉ;

3. que l'échéance du délai de réponse de 30 jours du distributeur ainsi que l'échéance du délai subséquent de recours devant la Régie soient communiquées aux plaignants par le Distributeur, dans cet accusé réception, dès le jour de la réception d'une plainte en indiquant:

- la date de réception de la plainte (par ex., le 1er septembre);
- la date d'échéance du Distributeur pour en disposer (soit le 1er octobre);
- la date d'échéance du droit de recours du plaignant auprès de la Régie (soit le 31 octobre) dans le cas d'une réponse défavorable du Distributeur ou en absence de réponse du Distributeur.

Mention : le Distributeur soumet que la signification des dates d'échéance (traitement de la plainte par le Distributeur et exercice du droit d'appel de cette décision) impliquerait des développements informatiques (B-0255, HQD-21 doc 1.1, page 17) mais n'a pas quantifié les coûts associés à de tels développements (B-0264, HQD-25 doc 4 page 15) ...

Et l'ACEFQ demande que l'article 91 de la LRÉ soit modifié pour refléter ces changements.

Constat 2.3:

Le deuxième alinéa de l'article 90 de la LRÉ prévoit que :

"Il (le transporteur d'électricité ou le distributeur) rejette sommairement les plaintes manifestement mal fondées ou vexatoires."

Demande 2.3 :

L'ACEFQ demande que le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 90 de la LRÉ soit abrogé.

Constat 2.4 :

En preuve au dossier, il n'y a aucune compilation des décisions rendues par HQD au terme de son examen des plaintes (étape 2). Combien de décisions positives, négatives, au terme de l'examen des 55 671 plaintes (verbales et écrites) reçues par HQD de 2008 à 2017 ?

Demande 2.4 : ADDITIONNELLE

L'ACEFQ demande que la compilation des décisions rendues par HQD au terme de son examen des plaintes (et leur répartition, positives, négatives) soit déposée au dossier (années 2011 -2017 puisque données conservées pour 7 ans), même tardivement, et qu'elle fasse l'objet d'un dépôt pour chacune des années à venir dans le cadre du Rapport annuel du Distributeur.

#### Mention :

Dans tous les rapports annuels du Distributeur depuis qu'un bilan des plaintes est présenté, le nombre de plaintes total reçues par HQD (tel que présenté) inclut l'ensemble des plaintes, qu'elles soient ou non reliées à l'application des Conditions de service et tarifs. Il y aurait peut-être lieu de présenter une compilation distincte de ces plaintes (voir le Tableau R-4.3, réponses aux DDR de l'ACEFQ, B-0261, HQD-25 doc 1, page 12).

35 à 37 % des plaintes compilées par le Distributeur dans ses bilans des plaintes des cinq dernières années (Rapports annuels de 2013 à 2017) étaient sans lien avec les Conditions de service et tarifs.

### **Étape 3** (exercice du droit d'appel)

#### Constat 3.1 :

Au cours des 10 dernières années (2008-2017) 185 plaintes portées en appel (sur un total de 1 829) ont été traitées par HQD à l'interne plutôt que par la Régie. Le Distributeur n'a pas répondu à la question 2.5 de la DDR de l'ACEFQ (se contentant d'invoquer le respect des dispositions de l'art. 91 de la LRÉ) lui demandant en vertu de quels critères HQD examinait elle-même (plutôt que la Régie) un appel d'une décision sur une plainte qu'elle a rendue.

#### Demande 3.1 :

L'ACEFQ demande que les cas où des clients peuvent en appeler auprès du Distributeur de décisions rendues par lui à l'étape 2 de la procédure d'examen des plaintes soient définis et encadrés par la Régie.

Note : les témoins de HQD ont d'abord répondu que seules des décisions relatives à des dossiers sans lien avec les Conditions de service et tarifs peuvent faire l'objet d'un appel auprès de HQD. Ensuite, en réponse à une question soulevée par Me Louise Rozon, ils ont confirmé qu'un consommateur ayant déposé une plainte relative à l'application des Conditions de service rejetée par HQD peut porter la décision de HQD en appel devant la Régie mais n'en a pas l'obligation ... ça pourrait arriver que ce client choisisse plutôt de porter la décision de HQD en appel auprès d'une instance supérieure de HQD ...

Témoins de HQD : « ***ça ne sera pas impossible*** » (de porter en appel une décision rendue par HQD concernant une plainte relative aux Conditions de service et tarifs devant la V-P clientèle ... !)

Me Rozon : « ... ***la Régie peut décider si elle a compétence pour décider d'une plainte*** »

JF B : est-ce que la Régie ne devrait pas décider si elle a compétence ? une tierce partie peut-elle disposer de cette question à sa place ? ... une tierce partie mise en cause dans un litige ?

Cela soulève plusieurs questions :

- Est-ce que la Régie peut déléguer l'exercice de ses pouvoirs en matière d'examen final et d'arbitrage des décisions rendues par le Distributeur concernant les plaintes relatives aux Conditions de service et tarifs ?
- Est-ce qu'il revient au Distributeur de décider dans quels cas les plaintes qui lui sont soumises sont en lien, ou pas, avec l'application des Conditions de service et tarifs ? Et si la Régie considérait que le Distributeur peut prendre de telles décisions, comment pourrait-elle s'assurer qu'il applique correctement les critères appropriés ?
- Si la Régie considérait que le Distributeur peut disposer de l'appel d'une décision rendue par lui concernant une plainte relative à l'application des Conditions de service, qu'advierait-il du droit d'appel du client auprès de la Régie advenant une deuxième décision défavorable de HQD en appel de la première ?

D'autre part, pour les clients qui portent plainte auprès d'Hydro-Québec, il est important de bien saisir que seules les décisions de HQD concernant une plainte relative à l'application des Conditions de service et tarifs peuvent faire l'objet d'un appel auprès de la Régie et que, d'autre part, les décisions de HQD relatives à toute autre plainte peuvent être portées en appel auprès de la Vice-présidence clientèle de HQD. Il s'agit donc d'une recommandation qui s'adresse à Hydro-Québec à l'effet de départager, de façon claire pour les clients, le mode de traitement des plaintes en lien avec les Conditions de service et tarifs de celui applicable aux autres plaintes.

#### **Étape 4** (traitement des dossiers portés en appel à la Régie)

##### Constat 4.1:

Les bilans des plaintes déposés par le Distributeur dans le cadre de ses Rapports annuels mentionnent l'ensemble des plaintes portées en appel auprès de la Régie pendant la dernière année historique mais, en ce qui concerne l'issue du traitement de ces

appels par la Régie, il n'y a toujours qu'une partie des dossiers portés en appel qui sont réglés. Comme il n'y a pas de mise à jour rétroactive pour les années antérieures, sur 1 651 dossiers portés en appel auprès de la Régie dans les 10 dernières années (2008-2017), les rapports annuels du Distributeur ne présentent le dénouement que de 1 040 de ces dossiers.

Constat 4.2 :

La proportion de dossiers de plaintes portés en appel devant la Régie donnant lieu à une décision favorable aux consommateurs est particulièrement faible.

Demandes 4.1 et 4.2:

L'ACEFQ demande respectueusement à la Régie :

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

### Traitement des plaintes de HQD 2008-2017

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	totaux
Plaintes adressées à HQD	8 883	5 511	5 270	5 913	5 996	5 538	6 038	5 768	3 840	2 914	<b>55 671</b>
dont relatives aux Conditions de service						3 462	3 955	3 701	2 489	1 898	
dont Autres						2 076	2 083	2 067	1 351	1 016	
Décisions de HQD											
positives											
négatives											
Plaintes portées en appel	204	276	216	191	176	160	193	185	139	89	<b>1 829</b>
en %	2,3 %	5,0 %	4,1 %	3,2 %	2,9 %	2,9 %	3,2 %	3,2 %	3,6 %	3,1 %	<b>3,3 %</b>