

Me Éric David
Ligne directe : (514) 987-6681
Courriel : edavid@belleaulapointe.com

Le 5 avril 2016

PAR DÉPÔT ÉLECTRONIQUE (SDE) ET PAR POSTE

Me Véronique Dubois, secrétaire
RÉGIE DE L'ÉNERGIE
Tour de la Bourse, C.P. 001
800, Place Victoria, 2^e étage
Bureau 255
Montréal, Québec
H4Z 1A2

Objet : Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec
R-3964-2016
Notre dossier : 2474.035

Chère consœur,

Option consommateurs (OC) a pris connaissance des commentaires d'Hydro-Québec Distribution (HQD) dans sa lettre du 1^{er} avril 2016 portant sur les demandes d'intervention dans le dossier mentionné en rubrique. OC souhaite brièvement répliquer à 3 commentaires apportés par HQD.

Regroupement d'intervenants

Quant au regroupement proposé par HQD, OC tient à souligner que bien qu'elle puisse partager des intérêts communs avec d'autres intervenants, il demeure possible que les positions qu'elle développe divergent de manière importante de celles adoptées par ces autres intervenants. OC est d'avis que cette diversité est utile aux délibérations de la Régie. Ceci étant dit, OC a l'habitude de coordonner ses démarches avec d'autres intervenants lorsqu'elle le juge approprié comme en font foi, entre autres, sa participation au regroupement dans le dossier R-3842-2013 ainsi que l'alliance qu'elle avait formée avec l'AQCIE et EBM concernant une expertise commune dans le dossier R-3897-2014. En somme, OC estime que les intervenants

doivent demeurer maîtres de leur preuve, notamment parce qu'ils assument l'entièreté des risques reliés au frais d'intervention.

Exclusion du sujet du processus de plaintes

Le Distributeur questionne la pertinence de discuter dans le cadre du présent dossier des dispositions relatives au processus de plaintes, tel que proposé par OC au paragraphe 14 de sa Demande d'intervention. À cet égard, OC est surprise d'apprendre que le Distributeur est d'avis que le rôle de la Régie relativement au processus de plainte reste à être précisé alors qu'il est balisé par les articles 86 et s. de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

OC précise qu'elle n'entend pas discuter des tenants et aboutissant du processus de plaintes et qu'elle souhaite plutôt préciser à l'intérieur des Conditions de service la possibilité pour les clients de recourir au processus ainsi que les responsabilités du Distributeur à cet égard, comme le font d'ailleurs les Conditions de service et Tarif de Gaz Métro.

Expertise proposée par OC

Dans sa lettre HQD s'oppose à l'expertise proposée par OC. Pour justifier sa position, HQD semble mettre en opposition la simplicité et la lisibilité des Conditions de services, d'une part, et leur caractère légal et exécutoire, d'autre part. OC est surprise par cet argument puisque le premier but annoncé par le Distributeur à l'égard de la refonte des Conditions de services est la simplification et l'amélioration de la compréhension¹.

OC est d'avis que la Régie ne doit pas endosser cette vision du dossier et qu'au contraire la simplicité et la lisibilité des CSÉ détermineront la qualité du consentement et la force obligatoire d'un contrat d'adhésion affectant la quasi-totalité des résidents du Québec.²

Pour justifier sa position, HQD invoque le fait qu'elle a suivi le guide du Barreau du Québec sur *Le langage clair* et qu'elle a consulté des membres de *l'Ordre des traducteurs terminologues et interprètes agréés du Québec*. Or, à la p. 7 dudit guide, on peut lire ceci :

Le langage clair est un langage facile à comprendre. On le désigne souvent aussi comme étant clair et simple, ce qui correspond à la notion anglaise de *plain*. Il faut du temps et des efforts pour communiquer simplement. Cette technique fait appel à plusieurs disciplines :

¹ Voir, entre autres, par. 4 et 16.2 de la Demande et HQD-1 doc. 1, p. 5, ligne 12

² Voir, entre autres, l'art. 1436 C.c.Q.

- La communication (p. ex., s'adapter à son public, élaborer les messages à transmettre en fonction des besoins du public);
- La psychologie (p. ex., comprendre le langage non verbal de son client, les perceptions derrière les mots);
- La linguistique (p. ex., cerner les niveaux de langage, savoir quels termes sont désuets ou ont plusieurs sens).

Bien que HQD dit avoir fait appel au service de réviseurs membres de l'Ordre susmentionné, elle ne semble pas avoir consulté d'expert en communication. L'expertise que propose OC porte précisément sur la stratégie et l'efficacité communicationnelle.

De surcroît, HQD nous annonce que « le Distributeur utilisera également d'autres formes que le contrat le liant à ses clients pour les informer des modalités des conditions de services, et ce, dans un langage plus accessible », réitérant ainsi l'importance de la compréhension par le client et de l'accessibilité des Conditions de services. OC estime qu'il est essentiel de s'assurer de la cohésion entre les différentes formes de communication qu'entend utiliser le Distributeur et estime que pour ce faire il est nécessaire pour la Régie d'être éclairée par un expert indépendant en matière de communication, tel que le propose OC.

OC pourra élaborer davantage sur les compétences précises et les expériences pertinentes du professeur Kavanagh dans une éventuelle Demande de reconnaissance du statut d'expert.

Nous vous prions d'agréer, chère consœur, nos cordiales salutations.

BELLEAU LAPOINTE, S.E.N.C.R.L.

(s) Éric David

Éric David
ED/cc

c. c. Me Jean-Olivier Tremblay, *Hydro-Québec Distribution*