

PREUVE DE L'UPA  
**DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE  
SERVICES D'ÉLECTRICITÉ ET FRAIS AFFÉRENTS – PROCÉDURE  
D'EXAMEN DES PLAINTES**

**R-3964-2016 – PHASE 2**

Le 31 mai 2018



Maison de l'UPA  
555, boul. Roland-Therrien  
Bureau 100  
Longueuil (Québec) J4H 3Y9  
450 679-0530  
[upa.qc.ca](http://upa.qc.ca)



# TABLE DES MATIÈRES

L'UNION DES PRODUCTEURS AGRICOLES .....	4
1. INTRODUCTION .....	5
2. RESSOURCE POUR LA CLIENTÈLE AGRICOLE .....	5
3. ABSENCE DE DÉCISION ÉCRITE DU DISTRIBUTEUR DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS .....	6

# L'Union des producteurs agricoles

Au fil de son histoire, l'Union des producteurs agricoles (UPA) a travaillé avec conviction à de nombreuses réalisations : le crédit agricole, le coopératisme agricole et forestier, l'électrification rurale, le développement éducatif des campagnes, la mise en marché collective, la reconnaissance de la profession agricole, la protection du territoire agricole, l'implantation de l'agriculture durable et même le développement de la presse québécoise avec son journal *La Terre de chez nous*, etc. Depuis sa fondation, l'UPA contribue donc au développement et à l'avancement du Québec.

L'action de l'UPA et de ses membres s'inscrit d'abord au cœur du tissu rural québécois. Elle façonne le visage des régions à la fois sur les plans géographique, communautaire et économique. Bien ancrés sur leur territoire, les 41 406 agriculteurs et agricultrices québécois exploitent 28 194 entreprises agricoles, majoritairement familiales, et procurent de l'emploi à 56 500 personnes. Chaque année, ils investissent 547 M\$ dans l'économie régionale du Québec.

En 2016, le secteur agricole québécois a généré 8,3 G\$ de recettes, ce qui en fait la plus importante activité du secteur primaire au Québec et un acteur économique de premier plan, particulièrement dans nos communautés rurales.

Les 30 000 producteurs forestiers, quant à eux, récoltent de la matière ligneuse pour une valeur annuelle de plus de 350 M\$ générant un chiffre d'affaires de 2,5 G\$ par la transformation de leur bois.

4

L'action de l'UPA trouve aussi des prolongements sur d'autres continents par ses interventions dans des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques pour défendre le principe de l'exception agricole dans les accords de commerce, ou en Afrique pour développer la mise en marché collective par l'entremise d'UPA Développement international. Maximisant toutes les forces vives du terroir québécois, l'ensemble des producteurs et productrices agricoles et forestiers a fait connaître l'agriculture et la forêt privée du Québec au Canada et au monde entier.

Aujourd'hui, l'UPA regroupe 12 fédérations régionales et 27 groupes spécialisés. Elle compte sur l'engagement direct de plus de 2 000 producteurs et productrices à titre d'administrateurs.

Pour l'UPA, POUVOIR NOURRIR, c'est nourrir la passion qui anime tous les producteurs; c'est faire grandir l'ambition d'offrir à tous des produits de très grande qualité. POUVOIR GRANDIR, c'est être l'union de forces résolument tournées vers l'avenir. **POUVOIR NOURRIR POUVOIR GRANDIR**, c'est la promesse de notre regroupement.

# 1. Introduction

---

L'UPA remercie la Régie de l'énergie (Régie) de lui avoir accordé l'opportunité d'exprimer les préoccupations des agriculteurs et des producteurs forestiers relativement à la procédure de traitement des plaintes concernant l'application d'une condition de service ou d'un tarif (la Procédure). L'UPA a activement participé à la séance de travail organisée par le Distributeur, tenue le 19 mars 2018, et salue cette initiative de collaboration avec les parties prenantes.

De façon générale, l'UPA estime que les propositions du Distributeur vont dans une direction favorable à la clientèle. Dans la présente preuve, l'UPA développe sa réflexion quant à deux sujets pour lesquels la proposition de procédure d'examen des plaintes présentée par le Distributeur au printemps 2018<sup>1</sup> suscite quelques commentaires :

- Ressource au sein du service à la clientèle ayant l'expertise spécifique pour répondre aux problématiques de la clientèle agricole;
- Éventuelle conséquence d'une absence de décision écrite du Distributeur à une plainte dans un délai de 30 jours.

## 2. Ressource pour la clientèle agricole

---

Selon la Procédure actuelle, il existe une distinction entre, d'une part, la clientèle résidentielle et d'affaires au sens large et, d'autre part, la clientèle de grande puissance à l'étape 1, soit celle du premier contact avec les services à la clientèle du Distributeur. La clientèle résidentielle et d'affaires doit joindre un représentant du service à la clientèle tandis que la clientèle de grande puissance dispose d'une ressource dédiée, soit le délégué commercial, pour traiter ses insatisfactions par rapport à l'application d'une condition de service ou de tarif<sup>2</sup>. La proposition du Distributeur au présent dossier n'apporte pas de modification à la Procédure actuelle par rapport à cet aspect.

Dans sa proposition, le Distributeur affirme ce qui suit :

*« Les représentants ont dorénavant accès à une aide technique ou particulière en temps réel venant des superviseurs et des représentants en soutien qui détiennent une expertise spécifique. À tout moment, les représentants qui ont des questions sur la demande du client ou son traitement peuvent communiquer, via une ligne dédiée, avec un superviseur ou un représentant en soutien qui leur fournira ou cherchera les réponses appropriées à la demande. »<sup>3</sup>*

Lors de la phase 1 du dossier R-3964-2016, l'UPA a salué le souhait du Distributeur d'être davantage proactif et de faciliter l'accès à l'information pour la clientèle, soulignant que ceci se traduisait ultimement par une diminution des plaintes.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1

<sup>2</sup> Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 7, lignes 1 à 8

<sup>3</sup> Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 10-11, lignes 29-33 et 1-2

<sup>4</sup> Dossier R-3964-2016, phase 1, pièce C-UPA-0020, p. 5

Dans cet esprit, lors de la rencontre du 9 novembre 2017 du Groupe de travail multipartite sur le développement d'indicateurs de performance et de satisfaction relatifs aux processus associés aux raccordements et aux prolongements de réseau de distribution, créé en suivi de la décision D-2017-022, le Distributeur a proposé d'explorer avec l'UPA « *les besoins et la faisabilité de créer un guichet unique pour les exploitants agricoles* » pour les demandes de travaux et d'alimentation.<sup>5</sup> Par les échanges avec ses membres et en raison des particularités de la clientèle agricole du Distributeur (abonnements multiples, accès à plusieurs tarifs, usages saisonniers, etc.), l'UPA a constaté un certain besoin au niveau de l'information et des services à la clientèle, spécifique à la clientèle agricole.

**S'inspirant de cette proposition du Distributeur, l'UPA demande au Distributeur :**

- ➔ d'étudier la possibilité de former au sein de son service à la clientèle des ressources ayant l'expertise spécifique requise pour répondre aux problématiques de la clientèle agricole.

### 3. Absence de décision écrite du Distributeur dans un délai de 30 jours

De façon générale, l'UPA salue les efforts déployés par le Distributeur au cours des dernières années afin d'améliorer son service à la clientèle, qui se traduisent par une diminution du nombre de plaintes et du délai de traitement des plaintes. L'UPA constate en particulier que le nombre de plaintes traitées dans un délai supérieur à 30 jours a diminué au cours des trois dernières années, passant de 3 312 en 2015 à 293 en 2017<sup>6</sup>.

Dans sa proposition, le Distributeur indique qu'il croit être en mesure de réduire à 30 jours le délai maximal nécessaire pour communiquer une décision par écrit aux clients à l'égard d'une plainte<sup>7</sup>. En conséquence :

*« Il demande donc à la Régie de fixer cette échéance comme nouveau délai maximal de traitement, et ce, conformément à l'article 91 de la LRÉ. »<sup>8</sup>*

Le Distributeur considère que le délai maximal de 30 jours proposé n'aura pas d'impact significatif sur le nombre de plaintes portées en appel à la Régie étant donné qu'il rend déjà sa décision dans un délai inférieur à 30 jours dans la grande majorité des dossiers<sup>9</sup>. Néanmoins, tel

<sup>5</sup> Groupe de travail multipartite sur le développement d'indicateurs de performance et de satisfaction relatifs aux processus associés aux raccordements et aux prolongements de réseau de distribution, rencontre du 9 novembre 2017, *Formulaire de positionnement*, p. 6

<sup>6</sup> Pièce B-0263, HQD-25, doc. 3, Tableau R-2.1 intitulé *Nombre de plaintes dont le délai de traitement est supérieur à 15 et 30 jours* selon la cause.

<sup>7</sup> Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 13, lignes 4 à 6

<sup>8</sup> Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 13, lignes 6 et 7

<sup>9</sup> Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 14, lignes 12 à 15

qu'indiqué plus haut, en 2017, 293 décisions ont fait l'objet d'un délai de traitement supérieur à 30 jours<sup>10</sup>.

Le Distributeur propose aussi d'ajouter, à l'étape 2 de la Procédure, une mention à l'effet qu'une fois la plainte reçue, il transmet systématiquement au client un accusé de réception. Il s'agit d'une proposition exprimée par l'UPA à la suite de l'atelier tenue le 19 mars 2018<sup>11</sup> et l'UPA remercie le Distributeur d'en avoir tenu compte. Il précise ainsi ce qui suit :

*« L'accusé de réception précisera au client que le Distributeur dispose d'un délai maximal de traitement de la plainte de 30 jours débutant à la date de l'accusé de réception émis par le Distributeur. Ainsi, le délai d'envoi de l'accusé de réception n'aura aucun impact sur le client. Si la plainte concerne l'application d'un tarif ou d'une condition de service, il indiquera également le délai pour entamer, le cas échéant, un recours à la Régie si le client n'est pas satisfait de la décision rendue par le Service des plaintes ou si la décision du Service des plaintes n'est pas rendue à l'intérieur du délai maximal de 30 jours, à moins d'un report convenu avec le client. »<sup>12</sup> (nos soulignés)*

Cependant, dans sa proposition, le Distributeur spécifie :

*« À moins d'un rapport convenu avec vous, si le service des plaintes ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les 30 jours suivants la date de l'accusé de réception, la décision est réputée être négative. »<sup>13</sup> (nos soulignés)*

Selon l'UPA, l'effet combiné de la présomption de réponse négative après le délai prescrit et de la réduction du délai de traitement sera d'augmenter le bassin de dossiers qui pourraient faire l'objet d'un appel devant la Régie. L'UPA est donc préoccupée par l'impact potentiel de cette augmentation de dossiers sur les ressources de la Régie, du Distributeur ainsi que des clients qui souhaiteraient porter appel et s'engager dans un processus plus long et coûteux devant la Régie.

De façon générale, l'UPA réitère son appréciation des efforts du Distributeur, qui vont dans le sens de l'amélioration du service à la clientèle. Elle salue à nouveau la proposition du Distributeur, mais souligne que celle-ci s'appuie sur une tendance très récente d'amélioration du service à la clientèle. Le Distributeur devra faire preuve d'une grande diligence afin de rendre une décision écrite dans le délai de 30 jours pour éviter d'augmenter le nombre de dossiers pouvant être porté en appel devant la Régie.

**Pour ces raisons, l'UPA demande à la Régie :**

- ➔ De définir une période transitoire permettant d'observer les impacts de la proposition du Distributeur avant de fixer à 30 jours le délai maximal de traitement des plaintes par le Distributeur, conformément à l'article 91 de la Loi sur la Régie de l'énergie.

<sup>10</sup> Pièce B-0263, HQD-25, doc. 3, Tableau R-2.1 intitulé *Nombre de plaintes dont le délai de traitement est supérieur à 15 et 30 jours*, selon la cause.

<sup>11</sup> Pièce B-0257, HQD-22, doc. 2, p. 36

<sup>12</sup> Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 17, lignes 5 à 12

<sup>13</sup> Pièce B-0255, HQD-21, doc. 1.1, p. 19