

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À
LA DEMANDE D'APPROBATION DES PROCÉDURES D'EXAMEN DES PLAINTES CONCERNANT
L'APPLICATION D'UN TARIF OU D'UNE CONDITION DE SERVICE DES RÉSEAUX MUNICIPAUX
ET DE LA COOPÉRATIVE RÉGIONALE D'ÉLECTRICITÉ DE SAINT-JEAN-BAPTISTE DE ROUVILLE
(LES DISTRIBUTEURS MUNICIPAUX)**

SERVICE À LA CLIENTÈLE

- 1. Références :**
- (i) [Loi sur la Régie de l'énergie \(la Loi\)](#), art. 90;
 - (ii) [Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec](#), p. 2;
 - (iii) Pièce [B-0026](#), p. 3 et 4.

Préambule :

(i) « 90. Sur demande, le transporteur d'électricité ou le distributeur assiste les plaignants dans la formulation de leur plainte. Il permet aux plaignants de présenter leurs observations. [...] »
[nous soulignons]

(ii) La procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec mentionne qu'« [a]u besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera à formuler votre plainte ». [nous soulignons]

(iii) « 2.1 Veillez fournir les motifs pour lesquels les procédures d'examen des plaintes des Distributeurs municipaux [...] ne prévoient pas de disposition équivalente à celle de la référence (i).

Réponse : Dans un premier temps, dans le contexte où les Distributeurs municipaux acceptent désormais de consigner les plaintes verbales, cette distinction nous apparaissait peu utile. D'ailleurs, pour limiter les risques d'écarts d'interprétation, certains Distributeurs municipaux pourraient procéder avec un enregistrement pour le traitement des plaintes verbales. Dans ce cas, les plaignants sont informés que leur conversation est enregistrée.

De plus, l'utilisation du terme « aider » peu avoir une portée très large. Par expérience, les Distributeurs municipaux remarquent que, souvent, l'aide demandée revient à une rédaction à la place du client et cela augmente le risque de biais ou d'erreur d'interprétation de la part des Distributeurs municipaux. » [nous soulignons]

Demandes :

- 1.1 Compte tenu de l'obligation pour le distributeur d'électricité d'assister le plaignant dans la formulation de leur plainte lorsqu'il en fait la demande, tel que prévu à la référence (i), veuillez commenter l'inclusion d'une disposition équivalente, par exemple en remplaçant le mot « aidera » par « assistera », à celle de la référence (ii) aux procédures d'examen des plaintes de chacun des Distributeurs municipaux.

Réponse :

Les Distributeurs municipaux sont disposés à ajouter une mention similaire à celle qui se retrouve dans la procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec. Voici un exemple proposé pour la procédure d'examen des plaintes d'Hydro-Sherbrooke :

« Au besoin, un employé du Service à la clientèle d'Hydro-Sherbrooke vous aidera à formuler votre plainte. »

Nous vous référons également à la procédure révisée pour Hydro-Sherbrooke, laquelle est jointe à la présente réponse sous la cote SHERBROOKE-1 révisée. Dans l'éventualité où la Régie acceptait cette modification, celle-ci serait intégrée telle quelle dans les procédures d'examen des plaintes des autres Distributeurs municipaux suivant la décision sur le fond de la Régie, et ce, en faisant les adaptations nécessaires, à savoir le nom du Distributeur municipal, et à l'intérieur d'un délai qui serait déterminé par la Régie.

Les Distributeurs municipaux réitèrent que chaque modification à la présente proposition implique une nouvelle présentation au conseil municipal de chaque Distributeur municipal afin de faire approuver les changements. Cette étape requière un certain délai qui varie d'une municipalité à une autre.

- 1.2 Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez déposer une proposition d'ajout à leur procédure d'examen des plaintes permettant de répondre à l'obligation prévue à l'article 90 de la Loi.

Réponse :

Voir la réponse 1.1.

**MOYENS DE COMMUNICATION
DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

2. **Références :**
- (i) Pièce [B-0002](#), par. 15 et 16;
 - (ii) [Loi sur la Régie de l'énergie](#), art. 89;
 - (iii) Pièce [B-0026](#), p. 12 et 13.

Préambule :

(i) « 15. Les Demanderesses continueront de communiquer une fois par année à leurs clients les nouvelles procédures en indiquant le recours possible devant la Régie et ce, tel que requis par l'article 89 de la LRÉ. Toutefois, les Demanderesses souhaiteraient pouvoir adopter des moyens de communication électronique pour ce faire. Elles demandent donc à la Régie de confirmer que les moyens proposés ci-après sont acceptables eu égard à l'obligation qui leur incombe en vertu de l'article 89 de la LRÉ;

16. À titre d'exemple, les Demanderesses proposent d'informer leurs clients quant au recours devant la Régie et quant à l'existence des procédures d'examen des plaintes directement sur les factures électroniques et/ou papiers en fournissant le lien Internet vers ces procédures, tout en invitant les clients souhaitant obtenir une copie papier desdites procédures d'en faire la demande auprès du service à la clientèle de leur réseau; » [nous soulignons]

(ii) « 89. Le transporteur d'électricité ou tout distributeur envoie une fois par année à ses clients un feuillet d'information décrivant la procédure et indiquant le recours à la Régie prévu à la section III. » [nous soulignons]

(iii) « 5.5.3. Veuillez expliquer la manière dont ces propositions permettront aux Distributeurs municipaux de répondre à l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.

Réponse : Nous croyons que l'idée principale derrière l'article 89 de la Loi est que la clientèle soit informée de l'existence et des particularités entourant les processus d'examen des plaintes afin de permettre aux clients de porter plainte en cas de différend avec un distributeur municipal.

Nous croyons qu'il faut adopter une interprétation évolutive de cet article et que conséquemment il est tout à fait raisonnable et actuel d'intégrer l'idée d'un « envoi électronique » à l'interprétation du mot « feuillet ». Le souhait des Distributeurs municipaux est d'évoluer avec leur clientèle et ainsi d'utiliser des moyens technologiques plus contemporains et répondant mieux à leurs besoins.

Enfin, en inscrivant l'indication sur les factures nous nous assurons que tous les clients soient informés adéquatement. » [nous soulignons]

Demandes :

2.1 Pour chacun des Distributeurs municipaux, veuillez déposer un modèle de facture sur lequel se retrouve la proposition visant à informer le client du recours devant la Régie et de l'existence de la procédure d'examen des plaintes de même que l'invitation faite au client souhaitant obtenir une copie papier de cette procédure.

Réponse :

Voir ci-joint le modèle de facture pour Hydro-Sherbrooke (SHERBROOKE-3-Exemple de facture) sur lequel la mention suivante se retrouve (au recto et au verso de la facture) :

« Hydro-Sherbrooke s'est doté d'une procédure de plainte formelle. Celle-ci prévoit qu'en dernier recours votre plainte pourrait être adressée à la Régie de l'énergie. Le détail de la procédure à suivre se trouve sur notre site Web au : sherbrooke.ca/plaintehydro. Une version papier demeure disponible sur demande. »

Pour plus de clarté, les demanderesses précisent que cette mention se retrouverait une fois par année dans la boîte « message » au recto de la facture, mais se retrouverait en permanence au verso de la facture, sous la section « Plaintes ». Les demanderesses précisent aussi que la facture papier est identique à la facture électronique au sein d'un Distributeur municipal, mais que les factures diffèrent d'un Distributeur municipal à l'autre. Dans l'éventualité où la Régie acceptait cette mention comme étant conforme à l'objectif de l'article 89 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, cette mention serait intégrée sur les factures de tous les autres Distributeurs municipaux, en faisant les adaptations nécessaires, à savoir le nom du Distributeur municipal et son adresse Web. Précisons d'ailleurs que, tout en gardant les éléments essentiels du contenu, il est possible que certains Distributeurs municipaux doivent adapter légèrement le message en fonction de l'espace disponible variable dans les boîtes messages.

Les demanderesses ajoutent qu'elles ne sont pas en mesure, dans le délai imparti, de produire un tel modèle pour chaque Distributeur municipal, puisque l'ajout de cette mention au recto et au verso de la facture, ou toute autre modification aux factures, nécessite du travail que certains Distributeurs municipaux ne peuvent réaliser à l'interne. À tout événement, et à titre d'exemple additionnel, les demanderesses sont en mesure de déposer dans le délai imparti le modèle de facture pour la Ville de Westmount. En fonction de la décision sur le fond de la Régie, les demanderesses pourraient déposer au dossier de la Régie un exemplaire de facture pour chaque Distributeur municipal reflétant cette modification, et ce, à l'intérieur d'un délai qui serait fixé par la Régie.

Enfin, il faut savoir que pour certains distributeurs municipaux, le verso des factures est pré imprimé. Pour cette raison et pour rejoindre les objectifs initiaux de la demande (réduction de l'empreinte environnementale et réduction des coûts), la mention proposée au verso des factures serait intégrée dans les prochaines séries d'impression seulement. Les Distributeurs municipaux se trouvant dans cette situation pourraient néanmoins transmettre un feuillet d'information décrivant la procédure d'ici à ce qu'ils écoulent les verso pré imprimés.

- 2.2 Veuillez indiquer si les Distributeurs municipaux ont envisagé d'inclure annuellement sur les factures électroniques et/ou papier un résumé de la procédure d'examen des plaintes en plus du lien internet vers cette procédure.

Réponse :

Les demanderesses comprennent que la proposition de la Régie consiste à ce qu'un court résumé de la procédure d'examen des plaintes soit présent sur la facture (autant électronique que papier). Toutefois, en raison de l'espace restreint sur la facture (voir les modèles joints en réponse à la question 2.1), il n'est pas possible d'insérer davantage de texte dans la boîte message ou au verso de la facture. Soulignons également que les options de police ou de couleur sont limitées dans la boîte message. Par ailleurs, en ce qui concerne les factures papiers, les Distributeurs municipaux souhaitent réduire l'utilisation du papier et donc l'empreinte environnementale liée à cette utilisation et les coûts y étant associés (voir aussi la réponse à la question 5.4.1 de la demande de renseignements numéro 1 de la Régie (B-0026)). Ce faisant, l'idée d'ajouter une feuille additionnelle à la facture afin d'y inclure un résumé de la procédure d'examen des plaintes irait à l'encontre de ces deux objectifs.

Par ailleurs, considérant que le lien Web vers la procédure d'examen des plaintes sera clairement identifié sur chacune des factures (papiers et électroniques), les demanderesses ne voient pas l'utilité d'inclure un court résumé de la procédure sur leurs factures. En effet, pour la clientèle abonnée à la facturation en ligne, le lien Web mènera vers le texte complet de la procédure. Pour les clients recevant une facture papier, le lien Web vers la procédure complète se retrouvera en tout temps au verso de la facture et une fois par année dans la boîte « message ». La procédure papier pourra également être facilement obtenue sur demande en communiquant avec le service à la clientèle des Distributeurs municipaux.

Pour les Distributeurs municipaux disposant d'un portail Web, il est également proposé de publier, minimalement une fois par année, une image dans un carrousel qui réfère à la procédure des plaintes (voir l'exemple ci-dessous tiré du portail Web d'Hydro-Sherbrooke).

The screenshot displays the 'MON COMPTE HYDRO' interface. At the top, there is a header with the logo and the text 'Ville de Sherbrooke Hydro-Sherbrooke'. Below this, a navigation bar includes 'Mes abonnements', 'Formulaires en ligne', 'English', 'Modifier le profil', and 'Se déconnecter'. A section for 'Accès au Service à la clientèle' contains input fields for 'Entrez le nom d'utilisateur' and 'ou numéro d'abonnement', with a 'Changer d'utilisateur ou d'abonnement' button. Below this, a section for 'Vous visionnez présentement l'abonnement' shows a blurred subscription name and a 'Changer d'abonnement' button. A summary section lists 'Adresse', 'Nom', and 'Plan de paiement: Régulier', with a 'Solde' field. A navigation menu includes 'Tableau de bord', 'Factures et paiements', 'Transactions', 'Consommation', 'Comparer votre consommation', and 'Mon profil'. The main content area is split into two sections: 'Ma facture courante' on the left, showing a blurred 'Solde' and buttons for 'Ma facture courante' and 'Payer ma facture'; and 'Transactions récentes sur mon abonnement' on the right, featuring a table of recent transactions.

Date	Description	Montant	Solde
2 avr. 2022	CONSOMMATION	447,37 \$	(89,14 \$)
18 mars 2022	PAIEMENT	(210,00 \$)	(536,51 \$)
16 févr. 2022	PAIEMENT	(210,00 \$)	(326,51 \$)
5 févr. 2022	CONSOMMATION	562,24 \$	(116,51 \$)
24 janv. 2022	PAIEMENT	(200,00 \$)	(678,75 \$)

At the bottom of the page, there is a banner for 'Comment porter plainte' with a 'Hydro' logo.

Enfin, les demanderesse réitèrent que l'article 89 de la *Loi sur la Régie de l'énergie* devrait être interprété de manière évolutive et contemporaine et que, ce faisant, l'application de cet article devrait permettre l'utilisation de nouveaux moyens technologiques à la disposition des Distributeurs municipaux. De l'avis des demanderesse, l'objectif sous-jacent à l'article 89 est de permettre à la clientèle des Distributeurs d'électricité de connaître l'existence de la procédure d'examen des plaintes, la possibilité de pouvoir déposer une plainte formelle auprès de la Régie de l'énergie ainsi que de rendre facilement accessible la documentation en lien avec ces recours. Les demanderesse sont d'avis que les moyens qu'elles proposent pour informer leur clientèle respective de ces recours et pour leur permettre d'avoir facilement accès à l'information pertinente rencontrent l'objectif de l'article 89.

À cet égard, les demanderesse soumettent respectueusement à la Régie que la seule obligation des distributeurs à l'égard de l'article 89 est de faire connaître à leurs clients le recours à la procédure de plainte par l'envoi d'un feuillet d'information, et ce, une seule fois par année (voir la D-2013-202; P-210-109, par. 84). Les demanderesse sont d'avis que les moyens qu'elles proposent vont bien au-delà de ce qui est prévu à l'article 89. En effet, les moyens proposés par les Distributeurs municipaux permettront à leurs clients de connaître l'existence de la procédure d'examen de plaintes ainsi que le recours

possible devant la Régie lors de l'envoi de chacune des factures (papiers et électroniques). Les procédures d'examen des plaintes seront également facilement accessibles via la facture, en entrant l'adresse Web dans son navigateur Internet, ou sur demande en appelant le service à la clientèle. Les procédures seront également publiées en tout temps sur les sites Web des Distributeurs municipaux de manière évidente et facilement accessible. Qui plus est, pour les Distributeurs municipaux disposant d'un portail Web, les clients verront une image dans un carrousel qui réfère à la procédure d'examen des plaintes. Pour l'ensemble de ces motifs, les demanderesses soumettent à la Régie que ce qu'elles proposent respectent amplement l'article 89 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*.

2.2.1. Veuillez commenter la faisabilité et l'opportunité de procéder à cet ajout compte tenu de l'obligation prévue à l'article 89 de la Loi.

Réponse :

Voir la réponse 2.2.

2.2.2. Veuillez commenter l'opportunité d'informer les clients quant au recours devant la Régie et quant à l'existence des procédures d'examen des plaintes directement sur chacune des factures électroniques et/ou papier transmises aux clients.

Réponse :

Voir la réponse 2.2.