

Pour de plus amples renseignements,  
communiquez avec le  
Greffé de la Régie de l'énergie  
([greffe@regie-energie.qc.ca](mailto:greffe@regie-energie.qc.ca))

Régie de l'énergie  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
5e étage, bureau 5.100  
Case postale 43  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone: 514 873-2452  
Télécopie: 514 873-2070  
Sans frais: 1 888 873-2452  
Courriel : [greffe@regie-energie.qc.ca](mailto:greffe@regie-energie.qc.ca)



## Service de médiation de la Régie de l'énergie

*Un service gratuit et une démarche simple*

LA MÉDIATION EST UN SERVICE GRATUIT, SIMPLE ET RAPIDE QUI VOUS AIDE, PAR LE DIALOGUE, À RECHERCHER AVEC LE DISTRIBUTEUR D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ NATUREL, UNE SOLUTION À VOTRE DIFFÉREND.

LES ÉCHANGES ONT LIEU SELON UNE DÉMARCHE PLUS SOUPLE QUE CELLE DE L'AUDIENCE.

#### UNE EXIGENCE PRÉALABLE

LE PROCESSUS QUI VOUS EST OFFERT NE COMPORTE QU'UNE EXIGENCE PRÉALABLE : LA VOLONTÉ DES PARTIES DE TROUVER, ENSEMBLE, UNE SOLUTION SATISFAISANTE POUR TOUS.

#### QUI EST LE MÉDIATEUR ?

Le médiateur est un tiers neutre et impartial qui connaît les lois applicables à votre différend et aide les parties à mieux communiquer entre elles.

Il aide les parties à **trouver** et à **évaluer des solutions** qui peuvent conduire à un **règlement à l'amiable pour tous**, dans le respect de la loi.

Il est désigné par la Régie, est membre du Barreau du Québec et a été formé pour agir à titre de médiateur.

#### COMMENT S'INSCRIRE AU SERVICE DE MÉDIATION ?

Vous devez nous faire part de votre accord dans les 10 jours suivant la réception de la lettre d'ouverture de votre dossier à laquelle est jointe cette brochure.

Pour ce faire, vous pouvez remplir le formulaire situé à l'endos de cette brochure ou communiquer avec nous au numéro suivant : (514) 873-2452, poste 7241 ou 1-888-873-2452.

#### COMMENT SE DÉROULE LA MÉDIATION ?

Dès le début de la séance, le médiateur invite chacune des parties à présenter son dossier et à commenter tous les faits qui selon elle, sont déterminants.

En échangeant, les parties peuvent préciser, valider ou éclaircir certains faits, en divulguer d'autres, modifier certaines perceptions et, finalement, donner un nouvel éclairage au dossier. Cette nouvelle compréhension du dossier permet aux parties la possibilité de parvenir à un accord qui leur est satisfaisant.

Lors de la séance, vous pouvez être accompagné(e) de toute personne dont la présence serait utile à faire valoir votre point de vue.

Selon la *Loi de la Régie de l'énergie*, les parties ont 30 jours pour parvenir à un accord.

#### CONFIDENTIALITÉ

Rien de ce qui a été dit ou écrit au cours d'une séance de médiation ne peut être invoqué devant un tribunal judiciaire ou devant la Régie, à moins que les parties n'y consentent.

Le médiateur ne peut également être contraint de divulguer ce qui lui a été révélé ou ce dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions, ni de produire un document élaboré ou obtenu dans le cadre de cet exercice.

Enfin, personne n'a droit d'accès à un document déposé ou présenté dans le cadre du processus de médiation.

#### ADVENANT UN ACCORD, QUE SE PASSE-T-IL ?

Tout accord est constaté par écrit et signé par le plaignant, le distributeur d'électricité ou de gaz naturel et le médiateur.

#### LE RÔLE DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

La Régie favorise le processus de médiation donnant aux parties la possibilité de décider du sort de leur différend. Elle constate l'accord et procède à la fermeture du dossier.

Si toutefois aucun accord n'intervient, votre plainte sera traitée par un régisseur qui verra à rendre une décision après avoir entendu les parties.

EN TOUT TEMPS, CHAQUE PARTIE EST LIBRE DE SE RETIRER ET DE DEMANDER QU'UNE AUDIENCE SOIT TENUE.