

POLITIQUE : Politique relative au traitement d'une plainte alléguant une non-conformité à une norme de fiabilité du transport d'électricité du Québec

Numéro de la politique : 36

Responsable de l'application : Secrétariat et DGPR¹

Approuvé par : Jocelin Dumas

Date d'approbation : 23 novembre 2021

Destinataire : DGPR

Date de révision : 23 novembre 2021

Remplace les politiques suivantes :

1. CONTEXTE DE LA POLITIQUE ET CADRE LÉGAL

La [Loi sur la Régie de l'énergie](#) (chapitre R-6.01) (la Loi) prévoit, à la section I du chapitre VI.1, le cadre du régime obligatoire de normes de fiabilité applicable au Québec. Ainsi, il revient à la Régie de l'énergie (la Régie) de s'assurer que le transport d'électricité au Québec s'effectue conformément aux normes de fiabilité du transport d'électricité au Québec (normes de fiabilité) qu'elle adopte et met en vigueur.

La présente politique porte sur le traitement d'une plainte alléguant une non-conformité à une norme de fiabilité par une entité visée par les normes (la Plainte). Les plaintes des consommateurs déposées à la Régie en vertu du chapitre VII de la Loi sont exclues de la présente politique.

2. PRINCIPES GÉNÉRAUX

2.1 Encadrement

Afin d'encadrer adéquatement ses activités relatives au régime obligatoire de normes de fiabilité en matière de transport d'électricité, la Régie a recours à plusieurs outils.

Conformément à l'article 85.4 de la Loi, la Régie a conclu une entente avec la North American Electric Reliability Corporation (la NERC) et le Northeast Power Coordinating Council Inc. (le NPCC) et s'est dotée d'un [Programme de surveillance de la conformité et d'application des normes de fiabilité du Québec](#) (le PSCAQ), précisant les rôles de chacun.

¹ Direction générale, planification et réglementation.

Conformément à l'article 3.8 du PSCAQ toute Plainte alléguant une contravention à une norme de fiabilité par une entité visée doit être déposée auprès de la Régie.

3. BUT

La présente politique, sous la responsabilité du Secrétariat de la Régie et de la Direction générale, planification et réglementation (la DGPR), décrit les outils et les processus mis en place afin de traiter de façon confidentielle toute Plainte.

4. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

4.1 Réception de la Plainte

La personne désirant déposer une Plainte (le Plaignant), peut le faire de façon anonyme en complétant le [Formulaire de plainte alléguant une non-conformité](#) (le Formulaire); ce dernier est disponible sur le site Internet de la Régie.

La transmission du Formulaire se fait par courriel, transmis à l'adresse plaintes-PSCAQ@regie-energie.qc.ca qui est la boîte courriel dédiée exclusivement à la réception des Plaintes. La seule personne ayant accès à cette boîte courriel est l'adjointe de la DGPR qui informe immédiatement le Secrétaire ou le Secrétaire adjoint de la Régie de la réception d'une plainte. Ces derniers attribuent un numéro de référence à cette Plainte et sont les seuls à communiquer avec le Plaignant, afin d'assurer la séparation fonctionnelle entre le personnel travaillant dans les dossiers d'adoption et d'application des normes applicable à de telles plaintes.

Dans le cas exceptionnel où un Formulaire soit transmis par courriel à l'adresse secretariat-PSCAQ@regie-energie.qc.ca qui est la boîte courriel dédiée aux communications entre la Régie et les personnes-ressources des entités visées par les normes de fiabilité, les personnes responsables de la gestion de cette boîte courriel transmettent le tout au Secrétaire ou au Secrétaire adjoint de la Régie qui communique par courriel avec le Plaignant et l'informe que le moyen privilégié pour le dépôt de la Plainte est la transmission du Formulaire à la boîte plaintes-PSCAQ@regie-energie.qc.ca.

Dans l'éventualité d'une Plainte transmise verbalement par téléphone au Secrétaire ou au Secrétaire adjoint de la Régie ou à toute autre personne, le Plaignant est informé qu'il doit transmettre le Formulaire à l'adresse courriel plaintes-PSCAQ@regie-energie.qc.ca.

Une fois le Formulaire reçu, le Secrétaire ou le Secrétaire adjoint de la Régie le dépose de façon sécuritaire dans un dossier informatique dédié à accès restreint. Le Secrétaire ou le Secrétaire adjoint de la Régie en informe les gestionnaires concernés (Direction des services juridiques (DSJ), DGPR et Direction chargée de la surveillance²). Les

² Référer à l'[organigramme](#) à jour de la Régie.

gestionnaires concernés désignent un comité chargé d'évaluer la Plainte (le Comité d'évaluation). Les membres du Comité d'évaluation pourront consulter le Formulaire.

Le Comité d'évaluation confirme que la Plainte est bien liée au régime obligatoire de normes de fiabilité. Sinon, le Comité d'évaluation recommandera la fermeture du dossier. La Régie peut, le cas échéant, transmettre la Plainte à l'autorité compétente à laquelle elle aurait dû être transmise et en informe le Plaignant.

4.2 Demande d'informations supplémentaires

Aux fins du traitement de la Plainte, le Comité d'évaluation peut demander conseil au NPCC ou à la NERC dans le respect du caractère confidentiel de l'information.

Lorsque le Comité d'évaluation requiert des informations supplémentaires il demande au Secrétaire ou au Secrétaire adjoint de la Régie de communiquer avec le Plaignant, par courriel via la boîte dédiée. Il incombe au Plaignant de compléter sa Plainte au meilleur de ses connaissances en fournissant, le cas échéant, des pièces justificatives. Il peut également être appelé à déposer un nouveau Formulaire.

Lorsque le Comité d'évaluation est ou demeure d'avis que l'information est incomplète il peut refuser de tenir une enquête. La Régie, par son Secrétaire ou le Secrétaire adjoint, informe alors le Plaignant par écrit de cette décision du Comité d'évaluation (tenue ou non d'une enquête).

4.3 Démarrage de l'enquête à la suite d'une Plainte

Lorsque le Comité d'évaluation, selon les informations préliminaires fournies par le Plaignant, juge l'information suffisante pour démarrer une enquête, il procède à celle-ci et il voit à ce que le Plaignant en soit informé. À la demande de la DGPR, l'enquête menée auprès de l'entité en cause dans la Plainte pourrait être effectuée par le NPCC. Les informations relatives à cette Plainte sont alors transmises de façon non nominative au NPCC. Ce dernier optera pour le processus qu'il juge approprié parmi ceux qui sont décrits au PSCAQ, et démarrera l'enquête.

En tout temps, l'identité du Plaignant sera confidentielle et traitée comme telle. Dans ce contexte, la Régie ou le NPCC ne sont pas tenus d'informer l'entité en cause qu'il s'agit d'une enquête à la suite d'une Plainte.

4.4 Résultats de l'enquête à la suite d'une Plainte

Les résultats de l'enquête peuvent mener à l'identification de non-conformités à une ou plusieurs normes de fiabilité. La Régie et le NPCC traiteront alors ces non-conformités possibles conformément au PSCAQ. Le Secrétaire ou le Secrétaire adjoint de la Régie informe le Plaignant du résultat de l'enquête et lui transmet le rapport du Comité d'évaluation.

À la fin de l'enquête, le Formulaire, les documents de travail et les communications relatifs à la Plainte sont traités selon les règles prévues au Calendrier de conservation de la Régie.

5. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement à la Régie de l'énergie.

APPROUVÉ PAR :



Jocelin Dumas, président

Le 23 novembre 2021

Date