



# Différends entre consommateurs et distributeurs d'énergie : Des recours à géométrie variable?

RAPPORT DE RECHERCHE

Rapport réalisé par Option consommateurs  
et présenté au Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement  
économique Canada

Juin 2016

Option consommateurs a reçu un financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement Économique Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction de ce rapport, en tout ou parties, est autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

Rédigé par : Olivier Bourgeois

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-89716-029-6

Option consommateurs

50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440

Montréal (Québec)

H2X 3V4

Téléphone : 514 598-7288

Télécopieur : 514 598-8511

Adresse électronique : [info@option-consommateurs.org](mailto:info@option-consommateurs.org)

Site Internet : [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org)

## Table des matières

Table des matières .....	3
Option consommateurs.....	5
Remerciements .....	6
Résumé .....	7
Chapitre 1 : Mise en contexte et méthodologie .....	8
Méthodologie .....	11
Chapitre 2 – Coup d’œil sur les principes directeurs qui sous-tendent les meilleures pratiques..13	
Du côté de la prévention et de règlement des différends... ..	13
Les différents modes de PRD.....	13
Des caractéristiques qui mènent à un idéal .....	14
Les PRD et les règlements des différends en matière d’énergie.....	17
Du côté de la normalisation .....	17
Les principes directeurs.....	18
Corrélation entre les modes de PRD et les normes ISO 10002 :2014 et ISO 10003 :2007 ....	20
Chapitre 3 : Obligations règlementaires en matière de traitement des plaintes .....	21
Au Québec .....	21
En Ontario.....	23
En Colombie-Britannique .....	23
Au Manitoba .....	24
En Alberta .....	25
Au Nouveau-Brunswick .....	26
En Saskatchewan .....	27
En Nouvelle-Écosse.....	28
À Terre-Neuve et Labrador.....	29
À l’Île-du-Prince-Édouard .....	30
Chapitre 3 : Résultats des entrevues auprès des consommateurs .....	31
Informations générales .....	33
Visibilité .....	33
Accessibilité .....	33
Réactivité .....	34
Objectivité.....	34

Frais .....	35
Confidentialité .....	35
Approche client.....	35
Amélioration continue .....	36
Importance relative des principes directeurs .....	36
Appréciation générale.....	37
Chapitre 4 : Caractéristiques transversales, conclusion et recommandations .....	39
1- Mandats limités des TCUP.....	39
2- Nature des entreprises.....	41
3- Possibilités d'appels des décisions .....	42
4- Mixité des compétences .....	43
5- Règlement des plaintes individuelles et amélioration des processus systémiques.....	44
6- Mandats de traitement des plaintes général ou spécifique .....	45
7- Diffusion et visibilité des mécanismes de règlement des différends.....	46
8- Frais associés aux processus de plaintes.....	47
Dernières réflexions .....	48
Considérations propices à l'inclusion de modes de PRD dans les différends en matière d'énergie.....	49
Considérations en lien avec le respect des droits des parties.....	49
Annexe A : Liste des organisations et de leurs représentants rencontrés.....	50
Annexe B : Questionnaire d'entrevue auprès des consommateurs.....	51

## Option consommateurs

### MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

### HISTORIQUE

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ), qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'elle.

### PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs aide les consommateurs qui vivent des difficultés, les reçoit en consultation budgétaire et donne des séances d'information sur le budget, l'endettement, le droit de la consommation et la protection de la vie privée.

Chaque année, nous réalisons des recherches sur des enjeux de consommation d'importance. Nous intervenons également auprès des décideurs et des médias pour dénoncer des situations inacceptables. Lorsque nécessaire, nous entreprenons des actions collectives contre des commerçants.

### MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, actions collectives et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org)

## Remerciements

Cette recherche a été réalisée et rédigée par M. Olivier Bourgeois. Elle a été supervisée par Mme Maryse Guénette, responsable du service de recherche et de représentation d'Option consommateurs, qui a aussi participé à la rédaction.

L'auteur remercie toutes les personnes qui lui ont accordé une entrevue dans le cadre de ce rapport. Il remercie également tous les organismes (associations de consommateurs et autres) qui ont collaboré à la recherche de consommateurs.

L'auteur remercie également M. Bruno Marien pour son soutien méthodologique durant la réalisation de ce rapport. M. Marien est sociologue ainsi que chargé de cours à la faculté de science politique et de droit de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Il enseigne la méthodologie de la recherche et les statistiques au sein de ce département depuis plus de quinze ans. Enfin, il remercie M. Jean-Pierre Beaud, professeur à la faculté de science politique et de droit de l'UQAM, qui a effectué l'évaluation du rapport.

Enfin, l'auteur remercie les employés et stagiaires d'Option consommateurs qui, de près ou de loin, ont collaboré à cette recherche.

## Résumé

Les Canadiens utilisent de plus en plus les recours mis à leur disposition pour manifester leur mécontentement et faire valoir leurs droits lorsqu'ils ont un litige avec leur fournisseur d'énergie. Toutefois, les consommateurs n'ont pas accès aux mêmes mécanismes de règlement des différends selon la province dans laquelle ils résident. En effet, si la plupart des provinces canadiennes peuvent compter sur un tribunal administratif ayant compétence en matière de distribution d'énergie, seules quelques-unes disposent d'un ombudsman indépendant pouvant recevoir les plaintes concernant les fournisseurs d'énergie.

Pour réaliser cette recherche, nous avons étudié la théorie de la prévention et du règlement des différends et de la justice participative, nous avons parcouru les réglementations provinciales encadrant les tribunaux d'utilité publique, les distributeurs d'énergie ainsi que les ombudsmans, et nous avons tiré du corpus normatif les normes traitant du règlement des différends. En utilisant les principes transversaux, nous avons fait ressortir les meilleures pratiques dans le règlement des différends en matière d'énergie. Enfin, nous avons effectué une série d'entrevues avec des consommateurs qui ont récemment expérimenté un mécanisme de règlement des différends offert par leur fournisseur d'énergie ou un tribunal d'utilité publique afin de connaître leur expérience et leurs impressions.

Cela nous a permis de constater que les plaintes des consommateurs ne sont pas toutes traitées de la même manière et que cela constitue un problème de taille, notamment en matière d'équité. Nous affirmons que la simplification et la déjudiciarisation des mécanismes devraient être des principes prépondérants dans toute réflexion visant à améliorer le traitement des plaintes. Les entreprises qui ont des mécanismes de règlement des différends devraient s'assurer que ceux-ci sont simples, connus et faciles d'accès. Au besoin, des organismes externes devraient être mis en place afin d'aider les consommateurs dans le traitement de leurs plaintes auprès de leur fournisseur d'énergie.

Les mécanismes de règlements des différends devraient être souples et facilement identifiables. Ils devraient traiter les consommateurs avec respect et équité. À cet effet, nous saluons la mise en place, en Nouvelle-Écosse, d'un *Dispute Resolution Officer* indépendant.

Il est également important que les consommateurs insatisfaits du règlement de leur différend par leur entreprise d'énergie puissent avoir accès à un mécanisme externe. Celui-ci doit aussi être connu, facile d'accès et efficace. Les plaignants pourraient y être accompagnés durant tout le processus de règlement de leurs différends et y obtenir des services de médiation. À cet égard, nous soulignons la mise en place, en Alberta, de l'*Utilities Consumer Advocate*, qui a pour mandat d'accompagner les consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs d'énergie en offrant des services de médiation complets et totalement indépendants, tant des fournisseurs d'énergie que des tribunaux d'utilité publique.

Enfin, nous rappelons que pour qu'ils soient réellement équitables, tous les mécanismes de règlement des différends doivent être abordables (même des frais minimes peuvent être un frein à leur utilisation) et prendre en considération les besoins des consommateurs.

« On ne connaît vraiment quelqu'un  
qu'après s'être disputé avec lui »  
Ana Maria FONTES

## Introduction

Les différends entre les distributeurs d'énergie et leurs clients sont en augmentation au Canada. L'exemple le plus médiatisé est celui d'Hydro One, en Ontario. Le 4 février 2014, l'Ombudsman de l'Ontario a lancé une enquête systémique sur Hydro One relativement à ses agissements en matière de facturation et de services à la clientèle<sup>1</sup>. De l'avis même de l'Ombudsman, M. André Martin, « when customers try to get answers from Hydro One, they are stymied, just as my office has often been stymied when we intervened ».<sup>2</sup> Quelques mois plus tard, soit en juin 2014, les plaintes relatives aux pratiques d'Hydro One continuaient d'abonder au bureau de l'Ombudsman.<sup>3</sup> Le 25 mai, ce dernier publiait son rapport intitulé « Dans le noir ». Dans ce document, il faisait état de son enquête à propos des problèmes systémiques de facturation et de services à la clientèle.<sup>4</sup>

Tout récemment, la privatisation d'une part importante du géant ontarien Hydro One, à la suite de la mise en vigueur de la Loi 91 découlant du budget 2015 de l'Ontario<sup>5,6</sup>, a soustrait les activités du distributeur d'énergie au regard de nombreux organismes publics de surveillance, dont l'Ombudsman de l'Ontario<sup>7</sup>. Dans une importante déclaration conjointe<sup>8</sup>, plusieurs officiers indépendants de l'assemblée législative de l'Ontario, dont l'Ombudsman, la Vérificatrice générale, le Commissaire à l'information et la protection de la vie privée, le Directeur de la responsabilité financière, le Commissaire à l'intégrité et le Commissaire aux services en français se sont dits inquiets de ne plus pouvoir évaluer Hydro One et ses filières.

Afin de répondre à ces préoccupations, le gouvernement ontarien a mis à jour son *Electricity Act*<sup>9</sup>, ce qui lui a permis de créer le bureau de l'Ombudsman d'Hydro One. Relevant directement

---

<sup>1</sup> <https://ombudsman.on.ca/Newsroom/Press-Release/2014/MEDIA-ADVISORY-Ombudsman-to-announce-new-investiga.aspx>

<sup>2</sup> <http://www.cbc.ca/news/canada/toronto/hydro-one-billing-customer-service-to-be-investigated-1.2522575>

<sup>3</sup> [http://www.thestar.com/news/canada/2014/06/23/ontario\\_government\\_mistake\\_shortchanged\\_hundreds\\_of\\_families\\_ombud\\_says.html](http://www.thestar.com/news/canada/2014/06/23/ontario_government_mistake_shortchanged_hundreds_of_families_ombud_says.html)

<sup>4</sup> [https://www.ombudsman.on.ca/Files/sitemedia/files/HydroOnefinal-FR-MAI-new-TOC\\_webready.pdf](https://www.ombudsman.on.ca/Files/sitemedia/files/HydroOnefinal-FR-MAI-new-TOC_webready.pdf)

<sup>5</sup> <http://ici.radio-canada.ca/regions/ontario/2015/05/14/006-privatisation-hydro-one-opposition-ombudsman-verificatrice.shtml>

<sup>6</sup> <https://news.ontario.ca/mof/en/2015/06/2015-ontario-budget-passes-in-legislature.html>

<sup>7</sup> <https://www.thestar.com/news/queenspark/2015/12/04/ombudsman-ends-probe-of-10500-complaints-into-hydro-one.html>

<sup>8</sup> <https://www.ombudsman.on.ca/Newsroom/Press-Release/2015/Ombudsman-no-longer-able-to-take-Hydro-One-complai.aspx?lang=fr-CA>

<sup>9</sup> Electricity Act, SO 1998, c 15, Sch A

du conseil d'administration d'Hydro One, cet ombudsman a pour mandat de permettre aux clients de l'entreprise et de ses filiales de soumettre leurs plaintes en dernier recours. La mise en place de ce nouvel ombudsman interne a été critiquée par l'ancien ombudsman de la province, M. André Marin, qui l'a qualifié d'« *ombuds-weenie* » avant même d'avoir commencé son mandat<sup>10</sup>.

Au Québec, seul Hydro-Québec a la responsabilité de traiter les plaintes de ses clients. Les consommateurs peuvent se tourner vers la Régie de l'énergie seulement après y avoir déposé une plainte et seulement s'ils jugent être insatisfaits du traitement ou du résultat obtenu. Malgré cela, les consommateurs se tournent vers d'autres organismes comme le Protecteur du citoyen ou l'Office de protection des consommateurs.<sup>11</sup> En juin 2014, la Commission des institutions rencontrait le Protecteur du citoyen et Hydro-Québec afin d'étudier la possibilité d'étendre son pouvoir d'intervention aux activités de la société d'état. La Protectrice du citoyen demandait alors :

« Est-ce normal que ces personnes aient à se tourner vers la Cour des petites créances ou un tribunal de droit commun pour régler un différend qui, dans bien des cas, aurait pu se régler autrement et bien plus rapidement? »<sup>12</sup>

La Commission des institutions a rendu publiques ses observations, conclusions et recommandations en octobre 2014<sup>13</sup>. Elle recommandait notamment que le gouvernement du Québec envisage d'élargir le mandat du Protecteur du citoyen afin d'y assujettir Hydro-Québec.

Du côté de l'Alberta, les clients de certains distributeurs d'énergie démontrent aussi de plus en plus fréquemment leur mécontentement, notamment auprès de l'*Utilities consumer advocate*<sup>14</sup>, une branche de Services Alberta.<sup>15</sup> Le comportement de certaines entreprises a d'ailleurs suscité l'attention de nombreux médias<sup>16</sup>. Des élus provinciaux se sont engagés à travailler pour mettre en place une réglementation intelligente (*smart regulate*) encadrant davantage la distribution et la vente au détail d'électricité, actuellement fortement dérèglementées comparativement aux autres provinces canadiennes.

Ces quelques exemples permettent de constater que les Canadiens utilisent de plus en plus les recours mis à leur disposition pour manifester leur mécontentement et faire valoir leurs droits.

---

<sup>10</sup> [http://www.hamiltonnews.com/news-story/6436169-new-ontario-ombudsman-starts-today/?\\_unique=1](http://www.hamiltonnews.com/news-story/6436169-new-ontario-ombudsman-starts-today/?_unique=1)

<sup>11</sup> <http://affaires.lapresse.ca/economie/quebec/201211/06/01-4590725-des-plaintes-tous-azimuts-contre-hydro-quebec.php>

<sup>12</sup> <http://www.courrierparlementaire.com/article/12572>

<sup>13</sup> [https://www.google.ca/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjV2OLuupbNAhVDL1IKHalJBrEQFggvMAM&url=http%3A%2F%2Fwww.assnat.qc.ca%2FMedia%2FProcess.aspx%3FMediaId%3DANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique\\_85023%26process%3DDefault%26token%3DZyMoxNwUn8ikQ%2BTRKYwPCjWrKwg%2BvIv9rjij7p3xLGTZDmLVSmJLoqe%2FvG7%2FYWzz&usg=AFQjCNEGEAW6-t2VRXK9ZQI1mCo4bh1qnQ&sig2=LjAXPksfWWSC0VxvwRlqbg](https://www.google.ca/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjV2OLuupbNAhVDL1IKHalJBrEQFggvMAM&url=http%3A%2F%2Fwww.assnat.qc.ca%2FMedia%2FProcess.aspx%3FMediaId%3DANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_85023%26process%3DDefault%26token%3DZyMoxNwUn8ikQ%2BTRKYwPCjWrKwg%2BvIv9rjij7p3xLGTZDmLVSmJLoqe%2FvG7%2FYWzz&usg=AFQjCNEGEAW6-t2VRXK9ZQI1mCo4bh1qnQ&sig2=LjAXPksfWWSC0VxvwRlqbg)

<sup>14</sup> <http://www.ucahelps.alberta.ca/mediation-summary-reports.aspx>

<sup>15</sup> <http://www.servicealberta.gov.ab.ca/ConsumerTipsheets.cfm#housing>

<sup>16</sup> <http://calgaryherald.com/news/politics/alberta-electricity-policy-under-review-in-wake-of-complaints-says-energy-minister>

<http://calgaryherald.com/news/local-news/direct-energy-faces-mounting-consumer-complaints>

<http://www.cbc.ca/news/canada/calgary/energy-marketing-company-racks-up-half-of-all-utility-complaints-1.685602>

Toutefois, les consommateurs canadiens qui ont des différends avec leur fournisseur d'énergie (électricité ou gaz naturel) n'ont pas accès aux mêmes mécanismes de règlement des différends selon la province dans laquelle ils résident. En effet, si la plupart des provinces canadiennes peuvent compter sur un tribunal administratif<sup>17</sup> pour recevoir et traiter les plaintes des consommateurs, seules quelques provinces disposent d'un ombudsman indépendant ayant compétence pour recevoir leur plainte.

Quels sont actuellement les organismes canadiens qui peuvent recevoir et traiter les plaintes des consommateurs relativement à leur distributeur d'énergie? Quelles sont les principales différences entre les mécanismes de règlement des différends? Comment répondent-ils aux besoins des consommateurs? Est-ce que les plaignants sont satisfaits du traitement qu'ils reçoivent? Pour répondre à cette question, nous avons opté d'identifier les principes directeurs qui caractérisent les meilleures pratiques en matière de règlement des différends entre les consommateurs et les distributeurs d'énergie.

---

<sup>17</sup> <http://www.camput.org/fr/about-camput/members-of-camput/>

## Méthodologie

Pour réaliser cette recherche, nous avons étudié la théorie de la prévention et du règlement des différends. Pour ce faire, nous avons effectué une revue de la littérature ainsi que des entrevues avec des experts. Ces informations nous ont permis de mettre en perspective les pratiques actuelles en la matière.

Nous avons ensuite parcouru les réglementations provinciales encadrant les tribunaux d'utilité publique, les distributeurs d'énergie ainsi que les ombudsmans. Enfin, nous avons tiré du corpus normatif celles traitant du règlement des différends<sup>18</sup>. En combinant l'ensemble de ces informations, nous avons pu déterminer quelles sont les caractéristiques des meilleures pratiques.

Nous avons aussi contacté les principaux tribunaux et commission d'utilité publique (TCUP) et certains distributeurs d'énergie afin d'en savoir plus sur le fonctionnement de leur mécanisme de traitement des plaintes (la liste des organisations et personnes interviewées se trouve à l'annexe A).

Toutes ces démarches avaient un même but : nous permettre de découvrir les enjeux du règlement des différends dans le domaine de l'énergie ainsi que de savoir quelles sont les caractéristiques des meilleurs pratiques.

En dernier lieu, nous avons effectué une série d'entrevues avec des consommateurs qui, au cours des deux dernières années, avaient expérimenté le mécanisme de traitement des plaintes de leur fournisseur d'énergie ou d'un organisme externe (puisque'ils y avaient déposé une plainte et que celle-ci avait été traitée).

Pour trouver ces consommateurs, nous avons rédigé un avis de recherche que nous avons diffusé sur notre site web, dans notre bulletin ainsi qu'auprès d'une trentaine d'organisations canadiennes représentant les consommateurs, notamment ceux qui avaient un litige avec un distributeur d'énergie<sup>19</sup>. Puis, nous avons contacté ces mêmes organisations afin qu'elles collaborent avec nous. Ces démarches nous ont permis d'entrer en contact avec seulement 12 consommateurs du Québec. Nous avons alors dû nous rendre à l'évidence : nous parvenions difficilement à joindre les consommateurs des autres provinces par des moyens standards.

Nous avons alors confié ce mandat à une firme d'enquêtes et de sondage, le Bureau d'intervieweurs professionnel (BIP)<sup>20</sup>. Cette firme a communiqué directement avec son panel de consommateurs ainsi qu'avec celui de trois autres firmes<sup>21</sup>. Malheureusement, leurs démarches,

---

<sup>18</sup> Il s'agit des normes ISO 10003 : 2007 Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes et ISO 10002 :2014 Management de la qualité – Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes.

<sup>19</sup> Ces organisations avaient été prévenues au préalable et avaient accepté de diffuser notre avis. Parmi elles, mentionnons le réseau canadien des Better Business Bureau qui est présent dans l'ensemble du Canada.

<sup>20</sup> <http://www.bip-sondage.com/>

<sup>21</sup> Il s'agit des firmes Brookson Research (qui a fait des recherches dans les Maritimes, les Prairies, l'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique), NRG Research (qui a fait des recherches dans les Prairies, en Alberta et en Colombie-Britannique) et Corporate Research (qui a fait des recherches au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse).

qui se sont échelonnées sur deux mois, n'ont pas permis d'identifier des consommateurs hors-Québec qui avaient expérimenté le processus de plaintes et qui acceptaient de nous accorder une entrevue.

Pendant que BIP cherchait des consommateurs, de notre côté, nous nous sommes entendus avec le Better Business Bureau<sup>22</sup> pour qu'il diffuse notre avis de recherche dans l'ensemble de son réseau<sup>23</sup> canadien. Cela n'a pas non plus permis de trouver des consommateurs hors-Québec.

Les consommateurs qui ont accepté de nous parler avaient expérimenté le processus de plainte d'Hydro-Québec<sup>24</sup> (la plus importante société d'État canadienne; elle a pour mandat de fournir de l'électricité à plus de trois millions de clients), de la Régie de l'énergie<sup>25</sup> (un tribunal administratif) et d'Hydro-Joliette<sup>26</sup> (fournisseur municipal local de petite envergure). Nous avons pu découvrir leur expérience ainsi que discuter avec eux des caractéristiques les plus déterminantes de ces mécanismes et obtenir leurs points de vue sur cette question.

Comme les entrevues n'ont été faites qu'avec des consommateurs du Québec, il est justifié de s'interroger sur la validité des résultats dans une perspective canadienne. Il est de notre avis que cette limite ne pose pas de préjudice quant à la projection sur l'ensemble du Canada puisque ce sont les problématiques au sens large qui ont été évaluées et non les celles spécifiques à chacune des régions. De plus, l'objectif des consultations auprès des consommateurs visait principalement à obtenir leur point de vue sur des enjeux qui avaient été identifiés au préalable et qui sont les mêmes partout au Canada.

---

<sup>22</sup> <http://www.bbb.org/>

<sup>23</sup> <http://www.consumerhandbook.ca/en/contacts/better-business-bureaus>

<sup>24</sup> <http://www.hydroquebec.com/residentiel/>

<sup>25</sup> <http://www.regie-energie.qc.ca/regie/mission.html>

<sup>26</sup> <http://www.ville.joliette.qc.ca/index.jsp?p=101>

## Chapitre 1 – Coup d'œil sur les principes directeurs qui sous-tendent les meilleures pratiques

En parcourant la théorie de la prévention et du règlement des différends (PRD) ainsi que les normes en matière de traitement des plaintes, nous remarquons que certains principes reviennent constamment. Ces principes sont à la base des meilleures pratiques. Nous les exposons ici.

### Du côté de la prévention et du règlement des différends...

Les modes de prévention et de règlement des différends (PRD)<sup>27</sup> sont des modes de régulation des comportements sociaux. Ils ont été créés pour répondre aux attentes des justiciables que le système judiciaire traditionnel et, plus largement, le droit, ne comblait pas. Ces attentes concernent notamment l'accessibilité à la justice, l'adaptation des solutions offertes et le besoin d'une justice basée sur les valeurs de chacun.

On associe beaucoup les modes de PRD et la justice participative. Cette dernière tire son origine des travaux de la commission du droit du Canada effectués en 2003<sup>28</sup>. Le professeur Jean-François Roberge la définit comme étant un cadre d'intervention fondé sur trois valeurs : le respect, qui se définit comme étant la considération portée à l'autre et qui s'actualise dans l'interaction; la créativité, qui se définit comme étant le pouvoir de création et d'invention et qui s'actualise dans le contenu ainsi que la proactivité, qui se définit comme étant la capacité d'anticiper les problèmes et de prendre des mesures pour y faire face et qui s'actualise dans les processus.

### Les différents modes de PRD

Les modes de PRD les plus connus sont la négociation, la médiation, la conciliation, et l'arbitrage. Ils s'appuient sur les valeurs identifiées ci-haut.

La négociation est un processus de communication ayant pour but de créer, de modifier ou de terminer une relation<sup>29</sup>. Il existe deux principales écoles : la négociation sur position, qui est le modèle classique basé sur une relation compétitive et visant un compromis (couper la poire en deux) ainsi que la négociation raisonnée, basée sur une relation collaborative et visant un consensus (intégration des aspirations).

La médiation est définie par le professeur Jean-François Roberge<sup>30</sup> comme étant un processus de décision qui se produit à la suite d'un dialogue et d'une négociation assistée ou facilitée par un tiers neutre et impartial. Qu'ils soient juristes ou non, ces derniers n'ont aucun pouvoir décisionnel; ils ont été librement choisis par les parties en vue de régler à l'amiable une

---

<sup>27</sup> Les termes « méthodes alternatives de règlement des conflits » (MARC) ou « méthodes extrajudiciaires de règlement des litiges » sont également utilisés dans différents milieux pour désigner les modes de prévention et de règlement des différends.

<sup>28</sup> Canada, commission du droit, transformation, 2003

<sup>29</sup> Jean H. Gagnon. *Mieux Négociateur*. Cowansville, Yvon Blais, 2005 pp. 13-14, 241-245. (Chapitre 1. Qu'est-ce que négocier?, Chapitre 13. Comment évaluer le succès d'une négociation.)

<sup>30</sup> Jean-François Roberge: *La justice participative: changer le milieu juridique pour une culture intégrative de règlement des différends*, Yvon Blais, 2015

situation. On s'attend à ce que le règlement soit mutuellement acceptable et, idéalement, qu'il permette de rétablir ou de bonifier la relation entre les parties. La médiation a pour objectif de régler un litige, mais aussi le conflit qui existait entre les parties.

La conciliation est définie par Me Pierre Claude Lafond<sup>31</sup> comme étant un processus informel par lequel les parties, avec l'aide ou non d'un tiers, tentent de rapprocher leurs points de vue afin de parvenir à trouver une solution à leur conflit. S'il peut formuler des recommandations, le tiers n'a aucun pouvoir décisionnel.

L'arbitrage est un processus de règlement des différends où un arbitre tranche le différend conformément à la convention d'arbitrage intervenue entre les parties. Il s'agit d'un processus similaire à un procès à la différence que les parties peuvent choisir le décideur-arbitre ainsi que les règles de procédure et de preuve. La décision lie les parties et il n'y a pas de processus d'appel.

### **Des caractéristiques qui mènent à un idéal**

Dans son livre intitulé « L'ombudsman au Québec. Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable »<sup>32</sup>, Me Jean-Claude Paquet décrit pour sa part les caractéristiques qu'un Ombudsman devrait avoir. Celles-ci constituent un idéal. Elles sont précieuses pour l'ensemble des administrateurs des mécanismes de règlement de différends. Voici ces caractéristiques.

#### L'indépendance

La première de ces caractéristiques est l'indépendance de l'unité administrative. Celle-ci est établie par la mise en place d'un ensemble de paramètres. D'abord, l'unité administrative doit être créée par l'instrument juridique le plus élevé de l'institution, et relever de lui. Par exemple, la création de l'ombudsman parlementaire ou législatif, au Québec, une province ne possédant pas de constitution écrite, se conforme au système législatif canadien qui s'y rapporte<sup>33</sup>, alors que la création d'un ombudsman dans une entreprise privée se fait sur la base de la norme hiérarchiquement la plus élevée, à savoir un règlement adopté par le conseil d'administration de cette entreprise.

Il faut aussi que la fonction de l'administration des différends relève directement de la plus haute autorité de l'organisation qui l'a créée, et ceci sans qu'elle n'ait de contrôle sur ses actions courantes. Par exemple, l'ombudsman municipal, sans y être soumis de quelque façon que ce soit, autre que par la nomination ou le renouvellement de son mandat, est nommé par le conseil municipal.<sup>34</sup>

Le troisième paramètre pour une indépendance accrue est un processus de nomination crédible faisant fi de toute partisanerie ou d'influence politique et permettant ainsi le choix d'un titulaire neutre.

---

<sup>31</sup> Pierre-Claude Lafond: Droit de la protection du consommateur : Théorie et pratique, Yvon Blais, 2015

<sup>32</sup> Jean-Claude Paquet: L'ombudsman au Québec : Agir selon ce qui est idéal, raisonnable et équitable, Éditions Yvon Blais, 2014.

<sup>33</sup> p.47

<sup>34</sup> p.49

Le paramètre suivant concerne la stabilité du poste au-delà de tout changement politique ou administratif durant la période du mandat. En effet, afin que des démarches crédibles d'envergure puissent être entreprises à long terme, il est crucial de s'assurer que le poste du titulaire du mécanisme de règlement des différends ne puisse être supprimé en cours de mandat et que sa rémunération lui permette d'être imperméable à toute pression éventuelle de ses interlocuteurs. Il faut aussi que sa rémunération ne puisse être affectée ou réduite à titre de représailles.<sup>35</sup>

Afin que l'administrateur d'un mécanisme de plainte puisse remplir son mandat de façon indépendante, il importe que l'organisation dont il relève mette à sa disposition des ressources financières adéquates. Par ailleurs, cet administrateur aura un contrôle total sur la gestion de son budget et l'allocation de ses ressources humaines. En contrepartie, l'institution pourra lui demander des comptes, mais uniquement « à posteriori » et par l'intermédiaire de ses obligations réglementaires.<sup>36</sup>

### L'impartialité

L'impartialité se décline dans des conditions de neutralité. La fonction de l'administration de règlements des différends ne doit pas être incompatible avec d'autres fonctions dont il aurait la charge; de plus, l'administrateur externe ne doit pencher ni du côté du plaignant ni du côté de l'institution ou de l'organisme.<sup>37</sup>

Dans ce contexte, le respect de l'équité procédurale est déterminant. Il n'est possible que lorsque les recommandations émises sont l'aboutissement d'un traitement équitable et qu'il y a eu respect systématique de la procédure.<sup>38</sup>

### L'accessibilité et l'efficacité

Trois dimensions principales favorisent l'accessibilité et l'efficacité de l'administrateur d'un mécanisme de règlement de différends.

### Un recours accessible, connu, gratuit et sans intermédiaire

Un mécanisme de traitement des plaintes joue pleinement son rôle si ses services sont aisément accessibles et connus de la clientèle ciblée. L'administrateur d'un mécanisme de traitement des différends se doit de faire activement la promotion de son rôle dans les divers médias (incluant internet et les réseaux sociaux). De plus, il doit être facile, pour les plaignants, de loger une plainte.

---

<sup>35</sup> p.51

<sup>36</sup> p.52

<sup>37</sup> p.60

<sup>38</sup> p.61

### Une compétence étendue, sans restriction ni limite

Un mécanisme de traitement des plaintes doit pouvoir exercer ses compétences sur le personnel, les dirigeants ou l'organisme en cause, et cela, sans restriction ni limite. Dans la même logique, toute personne physique ou morale, tout groupe ou association de personnes doit pouvoir diriger ses plaintes directement et sans avoir à obtenir un consentement préalable de l'administration visée.<sup>39</sup>

### Le pouvoir d'agir de sa propre initiative

L'intervention de l'administrateur d'un mécanisme de règlement des différends ne doit pas se limiter au traitement des plaintes individuelles. Si cela s'avère opportun, il doit pouvoir prendre l'initiative pour régler, par exemple, un problème systémique.<sup>40</sup>

### La confidentialité

La confidentialité présente deux facettes. La première est celle de l'intervention, qui permet de protéger le plaignant d'éventuelles représailles. Dans cet esprit, l'administrateur est responsable de protéger la confidentialité de tous les aspects sensibles du dossier et de s'assurer qu'il n'y a pas de fuite d'information tant que les conclusions ne seront pas produites.<sup>41</sup> La deuxième concerne l'administrateur. Celui-ci ne doit être contraint ni à témoigner ni à communiquer des informations sur ses dossiers de surveillance ou d'enquêtes. L'ombudsman parlementaire du Québec jouit de ce droit de protection, qui lui est donné par le législateur. En ce qui concerne les ombudsmans des secteurs publics, parapublics ou privés, il incombe à leur entité constituante de mettre en place les outils équivalents permettant de les protéger.<sup>42</sup>

### La crédibilité

En plus de reposer sur les caractéristiques précédentes, la crédibilité d'un administrateur de mécanismes de règlement des différends dépendra grandement de ses qualités morales et professionnelles ainsi que de son expertise et de sa connaissance de l'environnement de sa pratique. De plus, s'il œuvre dans une organisation dont la structure est lourde et dans laquelle il y a beaucoup de personnel, on lui demandera des compétences de gestionnaire.<sup>43</sup> Une forte crédibilité aidera l'administrateur de mécanismes de règlement des différends à faire accepter ses avis et recommandations.<sup>44</sup> Finalement, la crédibilité repose sur la transparence. Cette dernière est nécessaire et peut se décliner de plusieurs façons, dont la reddition de comptes.<sup>45</sup>

---

<sup>39</sup> p.65

<sup>40</sup> p.68

<sup>41</sup> p.69

<sup>42</sup> p.71

<sup>43</sup> p.72

<sup>44</sup> p.74

<sup>45</sup> p.75

## Les PRD et les règlements des différends en matière d'énergie

Les valeurs qui sont à la base des modes de prévention et de règlement des différends ainsi que les caractéristiques de ces modes sont d'une importance capitale pour des règlements justes et équitables. Selon Me Lafond<sup>46</sup>, les modes de PRD conviennent aux dossiers dont l'enjeu est trop faible pour justifier un recours devant les tribunaux, ceux dans lesquels les parties sont appelées à continuer d'être en relation après la résolution du conflit, ceux dans lesquels le droit ne résoudra pas les aspects humains et sociaux et ceux qui doivent se régler rapidement et à peu de frais. Or, les différends entre les consommateurs et les distributeurs d'énergie s'inscrivent dans cette lignée.

Une des plus grandes forces des modes de PRD est qu'elles permettent l'internormativité – cela signifie que, dans le règlement de leur conflit, les parties peuvent choisir d'intégrer d'autres normativités que seulement la normativité juridique. Par exemple, dans le cadre d'un projet pilote de conciliation<sup>47</sup> de Gaz métro réalisé en partenariat avec Option consommateurs, on tient compte, lors de la négociation et de la conclusion de l'entente de paiement, du budget du consommateur, de l'ensemble de sa situation financière ainsi que de sa capacité de paiement. Ici, les parties ne prennent pas seulement en considération l'obligation de payer (normativité juridique); elles acceptent de considérer aussi une autre norme qu'on pourrait appeler «budgétaire», ce qui permet une négociation raisonnée parce qu'on intègre alors d'autres éléments à la solution pour créer une solution adaptée qui répond aux besoins des parties. Pour le consommateur, cela permet d'éviter une interruption de service et de payer selon sa capacité; pour le distributeur d'énergie, cela augmente les chances de se faire payer. Pour choisir la solution qui leur convient, les parties doivent savoir à quoi elles renoncent et ce qu'elles gagnent. C'est là un des défis qu'il faut relever quand on a affaire à une clientèle vulnérable comme c'est souvent le cas en matière de consommation. Les modes de PRD mis en place en matière d'énergie doivent permettre l'internormativité et ainsi assurer le respect des droits des parties les plus vulnérables.

## Du côté de la normalisation

Les organisations, qu'elles soient publiques ou privées, doivent se doter d'un mécanisme interne de traitement des plaintes. Or, les normes leur offrent une solution. En effet, l'organisation internationale de normalisation (ISO) a récemment mis à jour sa norme ISO 10002: 2014 Management de la qualité – Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes<sup>48</sup>(ISO 10002 :2014); cette norme vise particulièrement le traitement des réclamations, à savoir les plaintes traitées à l'intérieur de l'organisation. ISO a aussi produit une norme relative à la résolution externe de conflits, l'ISO 10003 :2007. Or, on y trouve les valeurs et les caractéristiques des modes de PRD.

---

<sup>46</sup> Jean-Claude Paquet: L'ombudsman au Québec : Agir selon ce qui est idéal, raisonnable et équitable. Éditions Yvon Blais, 2014. pp 402.

<sup>47</sup> Compte d'aide au soutien social, dont le rapport de suivi complet est disponible en ligne : [http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/343/DocPri/R-3951-2015-B-0038-DemAmend-Piece-2016\\_01\\_29.pdf](http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/343/DocPri/R-3951-2015-B-0038-DemAmend-Piece-2016_01_29.pdf)

<sup>48</sup> [http://www.iso.org/iso/fr/catalogue\\_detail?csnumber=65712](http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=65712)

## Les principes directeurs

Certains principes directeurs se trouvent dans les deux normes ISO identifiés précédemment. Il s'agit de l'accessibilité, de l'amélioration continue et de la confidentialité. La définition que chacune des normes donne de ces principes varie légèrement, comme le montre la figure 1.

**Figure 1 : Définitions des trois principes directeurs communs aux deux normes ISO.**

<b>Tableau 1 - Définition des trois principes directeurs communs aux deux normes</b>		
	ISO 10002	ISO 10003 : 2007
<b>Accessibilité</b>	Tous les réclamants reçoivent de l'information détaillée sur la manière d'effectuer leurs réclamations. Ils reçoivent également l'assistance nécessaire pour ce faire	Le fonctionnement du traitement interne des plaintes est facile d'accès
<b>Amélioration continue</b>	L'organisation a pour objectif permanent l'amélioration du processus de traitement des réclamations et de la qualité de ses produits et services.	L'organisation doit chercher à améliorer son code de conduite interne et ses pratiques d'affaires afin de permettre une meilleure satisfaction du client.
<b>Confidentialité</b>	L'information nominative concernant la plainte ne doit être demandée que lorsque cela est nécessaire et seulement dans l'objectif du traitement de la plainte	L'organisation doit maintenir la confidentialité du traitement de la plainte.

Les deux normes comportent aussi des principes similaires (voir figure 2). Ainsi, dans la norme ISO 10002 : 2014, il est question d'objectivité alors que dans la norme ISO 10003 :2007, il est question d'équité, ce qui, si on se fie aux définitions qui se trouvent dans les deux normes, est sensiblement la même chose. De même, dans la norme ISO 10002 : 2014, il est question de réactivité alors que dans la norme ISO 10003 :2007, il est question de rapidité; cette fois, en lisant les définitions, on se rend compte que la norme ISO 10002 :2014 traite plus largement de la réponse à donner aux consommateurs que ne le fait la norme ISO 10003 : 2007.

**Figure 2 : Définitions des principes similaires aux deux normes ISO.**

Tableau 3 - Définition des principes similaires aux deux normes	
ISO 10002 : 2014	ISO 10003 : 2007
Objectivité: Le traitement des réclamations est objectif et équitable pour tous	Équité: Le processus est équitable pour toutes les parties.
Réactivité: tous les réclamants sont traités avec courtoisie. Ils reçoivent rapidement un accusé de réception de leur réclamation, qui est traitée rapidement. Les réclamants sont tenus informés de l'avancement de leur réclamation tout au long du processus	Rapidité : L'organisation doit être en mesure de répondre en temps opportun aux réclamations.

Enfin, chacune des deux normes comporte des principes qui lui sont propres. Certains sont particulièrement intéressants dans un contexte de traitement des différends en matière d'énergie. Les voici<sup>49</sup>.

Pour la norme ISO 10002 : 2014, il s'agit :

- De la visibilité : L'information quant à la manière de formuler une réclamation et le moment pour le faire sont connus des employés et faciles à trouver par les clients
- Des frais : L'accès au traitement des plaintes devrait être sans frais
- De l'approche client : L'organisation doit démontrer son engagement à résoudre les réclamations à la satisfaction du client

Notons que la norme ISO 10002 : 2014 prévoit aussi que l'autorité responsable du processus de traitement des plaintes doit s'assurer que chaque cas soit traité avec sensibilité, selon son mérite, au-delà des modèles d'intervention de nature prescriptive.

Pour la norme ISO 10003 : 2007, il s'agit :

- De la volonté de participer : L'organisme est ouvert à la résolution externe des conflits avec ses clients
- De l'aptitude : La méthode utilisée pour la résolution du conflit doit être appropriée à la nature du conflit
- De la compétence : L'organisation doit avoir les ressources personnelles, le savoir-faire, la formation et l'expérience nécessaires pour exercer ses responsabilités adéquatement
- De la transparence : L'organisation doit faire preuve de transparence
- De la légalité : L'organisation doit tenir compte des contingences réglementaires et juridiques
- De la capacité : L'organisation doit avoir les ressources appropriées pour traiter les plaintes

<sup>49</sup> Les principes qui sont les plus facilement perceptibles ont été utilisés pour réaliser la grille utilisée lors des entrevues avec les plaignants.

Enfin, la norme ISO 10003 : 2007 prévoit aussi que la résolution du conflit doit être gratuite ou, du moins, que les frais demandés doivent être abordables.

### **Corrélation entre les modes de PRD et les normes ISO 10002 :2014 et ISO 10003 :2007**

On remarque que les valeurs qui sous-tendent la justice participative ne sont pas étrangères aux principes directeurs des normes ISO 10002 :2014 et ISO 10003 :2007.

La valeur de respect est présente dans le principe directeur d'objectivité (le traitement des plaintes doit se faire en respect des normes établies), dans l'approche client (l'inclusion des modes de PRD peut permettre de mieux répondre au besoin de simplification des processus de traitement des plaintes), et dans l'ouverture à rendre accessible le fonctionnement des mécanismes afin de s'assurer que même les consommateurs plus vulnérables puissent utiliser les recours en cas de besoin.

Pour sa part, la valeur de la créativité se trouve elle aussi à travers le principe directeur de l'approche client (elle permet de s'adapter au client pour résoudre son insatisfaction). Elle fait ainsi écho à la notion de sensibilité (elle permet de considérer chaque cas selon son mérite).

Quant à la valeur de la proactivité, elle s'intègre notamment dans le principe directeur de la visibilité (par l'incitation à une plus fréquente communication qui réduira l'intensité des conflits en amont en plus de réduire le nombre de conflits eux-mêmes), dans le principe directeur de l'amélioration continue (par la volonté d'intégrer les apprentissages réalisés dans la résolution des conflits individuels à travers l'ensemble des processus d'affaires des entreprises) et dans le principe directeur de la réactivité (par une réponse efficace des demandes faites par les consommateurs).

On le constate, les principes directeurs qui se trouvent au cœur des normes élaborées par ISO sont fortement inspirés des valeurs découlant de la justice participative, à la base des modes de PRD. Ces mêmes principes et valeurs se trouvent-ils dans l'encadrement du traitement des différends en matière d'énergie? C'est ce que nous verrons au chapitre suivant.

## Chapitre 2 : Obligations réglementaires en matière de traitement des plaintes

Les consommateurs qui ont un différend avec leur entreprise d'énergie peuvent porter plainte en s'adressant à celle-ci, en se tournant vers un tribunal ou une commission d'utilité publique (TCUP), ou encore en s'adressant à un ombudsman ou à un protecteur du citoyen. Dans cette section, nous verrons quelles sont les dispositions réglementaires qui encadrent le traitement des plaintes dans chacune de ces organisations, et ce, dans toutes les provinces canadiennes. Notre objectif n'est pas de décrire l'ensemble de tous les processus de plainte au Canada. Il est plutôt de faire ressortir les principales obligations réglementaires des entreprises, des TCUP et des ombudsmans en matière de traitement des plaintes dans le secteur de l'énergie, cela afin de faire ressortir les caractéristiques des meilleures pratiques. Nous avons donc choisi d'identifier les dispositions réglementaires qui font référence ou qui s'apparentent aux valeurs de la justice participative ou aux principes directeurs issus de la normalisation<sup>50</sup>.

### Au Québec

#### Hydro-Québec<sup>51</sup>

La loi prévoit que, sur demande, « le distributeur assiste les plaignants dans la formulation de leur plainte »<sup>52</sup>. La procédure est établie par le distributeur et soumise à la Régie de l'énergie pour approbation<sup>53</sup>. Durant celle-ci, le distributeur peut rejeter « sommairement les plaintes manifestement mal fondées ou vexatoires »<sup>54</sup>. Lorsqu'il accepte de les traiter, il doit rendre sa décision par écrit et la notifier au plaignant<sup>55</sup>. Par ailleurs, le distributeur a le droit de réexaminer sa décision<sup>56</sup>.

#### Réseaux municipaux et privés<sup>57</sup> et Coopérative régionale d'électricité de Saint-Jean-Baptiste de Rouville<sup>58</sup>

Selon la *Loi sur la Régie de l'énergie*, les réseaux municipaux et privés d'électricité sont réputés procéder à l'examen des plaintes des consommateurs au même titre que les distributeurs d'énergie<sup>59</sup>. Par contre, la *Loi sur les systèmes municipaux* et les systèmes privés d'électricité<sup>60</sup>

---

<sup>50</sup> À noter : dans le texte qui suit, nous indiquons le nom des entreprises seulement lorsque la loi y fait nommément référence.

<sup>51</sup> <http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html>

<sup>52</sup> Art 90 Loi sur la Régie de l'énergie, RLRQ, c R-6.01

<sup>53</sup> Art 87 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>54</sup> Art 90 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>55</sup> Art 91 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>56</sup> Art 92 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>57</sup> <http://www.areq.org/>

<sup>58</sup> <http://www.coopsjb.com/services/>

<sup>59</sup> Art 2.1 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>60</sup> Loi sur les systèmes municipaux et les systèmes privés d'électricité, RLRQ, c S-41

ne prévoit pas de mesures spécifiques par rapport au processus interne de traitement des plaintes.

#### Distributeurs de gaz naturel

La procédure est régie par les mêmes articles et de la même façon que pour les entreprises d'électricité.

#### Régie de l'énergie<sup>61</sup>

Elle a compétence exclusive pour examiner toute plainte d'un consommateur à l'égard du distributeur d'électricité (Hydro-Québec) et des autres distributeurs d'électricité<sup>62</sup>. Elle a la même compétence en matière de gaz naturel<sup>63</sup>. Ces distributeurs ont l'obligation de lui soumettre leur mécanisme d'examen des plaintes pour approbation<sup>64</sup>. La décision D-98-25<sup>65</sup> de la Régie de l'énergie procure une description des procédures<sup>66</sup> d'examen des plaintes des clients.

La Régie examine uniquement les plaintes portant sur l'application d'un tarif ou sur une condition de transport ou de distribution<sup>67</sup>. Elle « assure la conciliation entre l'intérêt public, la protection des consommateurs et un traitement équitable du transporteur d'électricité et des distributeurs »<sup>68</sup>.

Avant de recourir à la Régie de l'énergie, le plaignant doit déposer une plainte auprès de son distributeur<sup>69</sup>. La Régie demande des frais de 30 \$ par demande<sup>70</sup>.

La Régie favorise le recours à la conciliation<sup>71</sup>. Elle doit prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer le déroulement simple, rapide et équitable de la procédure<sup>72</sup>.

#### Le Protecteur du citoyen

Il ne traite pas les plaintes envers Hydro-Québec<sup>73</sup>. Sur le site Internet du Protecteur du citoyen, les consommateurs sont dirigés vers le service à la clientèle d'Hydro-Québec<sup>74</sup>.

---

<sup>61</sup> <http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html>

<sup>62</sup> Art 31.4 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>63</sup> Art 31.4.1 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>64</sup> Art 87 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>65</sup> <http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/decisions/d-98-25.pdf>

<sup>66</sup> <http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/ProcedParticu/D-98-25ANNEXESA-M.pdf>

<sup>67</sup> Art 31.4 et 31.4.1 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>68</sup> Art 5 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>69</sup> Art 94 Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>70</sup> Art 1 Règlement sur les frais payables à la Régie de l'énergie, RLRQ, c R-6.01, r 3

<sup>71</sup> Art 47 Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie, RLRQ, c R-6.01, r 4.1

<sup>72</sup> Art 3 Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie

<sup>73</sup> FAQ du Protecteur du citoyen : <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/conseils/faq#283>

<sup>74</sup> Ibid.

## En Ontario

### Hydro One

Les Conditions de services d'électricité de Hydro One<sup>75</sup>, approuvées par la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO), stipulent brièvement la procédure de traitement des plaintes. On y mentionne que le client doit d'abord contacter Hydro One. Puis, si sa plainte ne peut être réglée lors de ce premier contact, il doit consulter le Centre des relations clientèle d'Hydro One.

Lorsque la situation ne peut pas être résolue par ce canal, elle peut être signalée « à un service indépendant de résolution des plaintes »<sup>76</sup> approuvé par la CEO.

Hydro One est aussi doté d'un ombudsman interne<sup>77</sup> qui agit comme intermédiaire auprès des clients ayant déjà contacté le Centre de relation avec la clientèle et n'ayant pas été satisfaits du traitement de leur plainte.

### Commission de l'énergie de l'Ontario<sup>78</sup>

Elle peut exercer un rôle dans le traitement des plaintes en énergie<sup>79</sup>. Elle peut recevoir des plaintes et les traiter.

### Ombudsman de l'Ontario

Depuis la privatisation partielle d'Hydro One en 2016, cet organisme n'a plus de pouvoir de surveillance sur Hydro One. Par contre, il détient toujours ce pouvoir sur d'autres distributeurs publics<sup>80</sup>.

## En Colombie-Britannique

### Fournisseurs d'énergie

Les lois encadrant la distribution d'énergie en Colombie Britannique, dont l'*Utilities Commission Act*<sup>81</sup>, ne font pas mention des processus internes de traitement des plaintes chez les fournisseurs d'énergie de la province.

---

<sup>75</sup> Hydro One Networks Inc. Clients du réseau de distribution – Conditions de service  
[http://www.hydroone.com/MyHome/MyAccount/ConditionsofService/Documents/HydroOne\\_Conditions\\_of\\_Service\\_2015\\_FRENCH.pdf](http://www.hydroone.com/MyHome/MyAccount/ConditionsofService/Documents/HydroOne_Conditions_of_Service_2015_FRENCH.pdf)

<sup>76</sup> Art 1.8 Hydro One Networks Inc. Clients du réseau de distribution – Conditions de service

<sup>77</sup> <http://www.hydrooneombudsman.com/>

<sup>78</sup> [http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Consumers/Contact+Consumer+Relations/Contact+Consumer+Relations\\_fr](http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Consumers/Contact+Consumer+Relations/Contact+Consumer+Relations_fr)

<sup>79</sup> Art 105 Loi de 1988 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario, LO 1998, c 15, ann B

<sup>80</sup> <https://www.ombudsman.on.ca/Make-a-Complaint/Who-We-Oversee.aspx>;  
<https://www.ombudsman.on.ca/Investigations/SORT-Investigations/Completed/Hydro-One.aspx?lang=fr-CA>

<sup>81</sup> Utilities Commission Act, RSBC 1996, c 473

### British Columbia Utilities Commission<sup>82</sup>

Elle bénéficie d'un pouvoir général de supervision sur toutes les entreprises d'utilités publiques<sup>83</sup>, dont les distributeurs d'énergie. De plus, elle a compétence spécifique en matière de plainte (elle a même publié un guide<sup>84</sup> pour aider les consommateurs qui s'adressent à elle à formuler une plainte).

### Office of the Ombudsperson<sup>85</sup>

Il traite les plaintes concernant les corporations provinciales, dont BC Hydro<sup>86</sup>. Ses responsabilités sont prévues dans l'*Ombudsperson Act*<sup>87</sup>. En consultant le site de l'Office of the Ombudsperson, on remarque qu'un processus de résolution rapide<sup>88</sup> est offert pour résoudre les plaintes qui ne nécessitent pas d'enquête formelle. Enfin notons que l'Office of the Ombudsperson s'est doté d'un code<sup>89</sup> qui fait état de divers principes devant guider ses interventions.

## **Au Manitoba**

### Manitoba Hydro

Ni l'*Electric Power Terms and Conditions of Supply Regulation*<sup>90</sup>, ni la *Loi sur l'Hydro-Manitoba*<sup>91</sup>, n'encadrent le traitement des plaintes par Manitoba Hydro, le seul fournisseur d'électricité de la province. Manitoba Hydro possède toutefois des pouvoirs spécifiques en matière de recouvrement ; ainsi, ses droits de perception sur les sommes qui lui sont dues priment sur ceux d'autres créanciers tels qu'un locateur<sup>92</sup>.

### Régie des services publics<sup>93</sup>

Elle reçoit les plaintes à l'égard des distributeurs de gaz, mais pas celles à l'égard du principal distributeur d'énergie de la province, Manitoba Hydro<sup>94</sup>. Elle peut faire enquête à la suite d'une plainte écrite<sup>95</sup>.

---

<sup>82</sup> <http://www.bcuc.com/Complaint.aspx>

<sup>83</sup> Art 23 Utilities Commission Act

<sup>84</sup> <http://www.bcuc.com/Documents/Complaints/BCUC-Customer-Complaints-Guide-April2013.pdf>

<sup>85</sup> <https://www.bcombudsperson.ca/>

<sup>86</sup> <https://www.bcombudsperson.ca/complaints/what-we-investigate>

<sup>87</sup> Ombudsperson Act, RSBC 1996, c 340

<sup>88</sup> <https://www.bcombudsperson.ca/complaints/how-we-handle-complaints>

<sup>89</sup> Code of Administrative Justice 2003

<https://www.bcombudsperson.ca/sites/default/files/Public%20Report%20No%20-%2042%20Code%20of%20Administrative%20Justice.pdf>

<sup>90</sup> Electric Power Terms and Conditions of Supply Regulation, Man Reg 186/90

<sup>91</sup> Loi sur l'Hydro-Manitoba, CPLM, c H190

<sup>92</sup> Art 27(1) Loi sur l'Hydro-Manitoba

<sup>93</sup> <http://www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html>

<sup>94</sup> Art 2(5) Loi sur la Régie des services publics, CPLM, c P280

<sup>95</sup> Art 76 a) Loi sur la Régie des services publics

### Manitoba Ombudsman<sup>96</sup>

Il peut enquêter sur les décisions prises par un organisme du gouvernement, incluant les sociétés de la Couronne, dont Manitoba Hydro<sup>97</sup>. Les consommateurs doivent y déposer une plainte écrite<sup>98</sup>, mais seulement après avoir tenté de négocier avec leur fournisseur d'énergie. Si le plaignant peut s'adresser à une autre instance pour une demande de révision ou un appel ou encore s'il dispose d'autres recours dont il ne s'est pas prévalu, l'Ombudsman peut refuser de traiter la plainte<sup>99</sup>.

## **En Alberta**

Dans cette province, les distributeurs d'énergie sont propriétaires des équipements qui assurent l'approvisionnement énergétique sur l'ensemble du réseau. Par contre, de nombreux détaillants (*retailers*) font affaire directement avec les consommateurs et servent d'entremetteurs entre ces derniers et les distributeurs<sup>100</sup>.

### Distributeurs d'énergie

Ils doivent diriger les plaintes au sujet de la facturation ou du mesurage vers les détaillants avec lesquels les consommateurs font affaire pour leur service<sup>101</sup>, et ce, de façon prompte et efficace<sup>102</sup>. Il n'existe pas de dispositions additionnelles concernant les mécanismes de plaintes pour les distributeurs d'énergie.

### Détaillants d'énergie

Ils doivent répondre aux demandes et aux plaintes des consommateurs portant sur les services de vente au détail de l'électricité<sup>103</sup>. Par contre, lorsqu'une demande est du ressort d'un distributeur régional, ils doivent diriger le client vers celui-ci<sup>104</sup>.

### Alberta Utilities Commission<sup>105</sup>

Nous n'avons pas trouvé d'obligations réglementaires spécifiques qui prévoient des responsabilités pour l'Alberta Utilities Commission en matière de traitement des plaintes des consommateurs. Toutefois, son site Internet nous informe qu'elle réglemente les marchés de

---

<sup>96</sup> <https://www.ombudsman.mb.ca/>

<sup>97</sup> <https://www.ombudsman.mb.ca/>

<sup>98</sup> Art 21 Loi sur l'ombudsman, CPLM, c O45

<sup>99</sup> <https://www.ombudsman.mb.ca/faqs/foire-aux-questions.html>

<sup>100</sup> [http://www.ucahelps.alberta.ca/documents/Albertas\\_Electricity\\_Regulatory\\_System.pdf](http://www.ucahelps.alberta.ca/documents/Albertas_Electricity_Regulatory_System.pdf)

<sup>101</sup> Art 2(1) Roles, Relationships and Responsibilities Regulation, Alta Reg 169/2003

<sup>102</sup> Art 2(3) Roles, Relationships and Responsibilities Regulation

<sup>103</sup> Art 111(1)(e) Electric Utilities Act, SA 2003, c E-5.1

<sup>104</sup> Art 2(2)(a) Roles, Relationships and Responsibilities Regulation

<sup>105</sup> <http://www.auc.ab.ca/Pages/Default.aspx>

l'électricité et du gaz naturel<sup>106</sup>, mais qu'elle peut recevoir les plaintes des consommateurs concernant les détaillants réglementés (*regulated retailers*) dont elle détermine les tarifs et les conditions de services. Elle ne peut pas recevoir les plaintes concernant les détaillants compétitifs (*competitive retailers*)<sup>107</sup>.

#### Utilities Consumer Advocate<sup>108</sup>

Il offre des services de médiation aux consommateurs qui souhaitent être accompagnés durant le processus de règlement des différends de leur fournisseur d'énergie<sup>109</sup>. Elle prévient l'interruption des services de l'électricité ou du gaz naturel et facilite le rebranchement<sup>110</sup>. Elle accompagne les consommateurs dans le traitement de leur plainte et la résolution de leurs différends<sup>111</sup>.

#### Alberta Ombudsman

En Alberta, les fournisseurs d'énergie ne sont pas des sociétés gouvernementales<sup>112</sup>. Ainsi, l'Ombudsman de l'Alberta ne traite pas les demandes concernant les distributeurs d'énergie.

## **Au Nouveau-Brunswick**

#### Énergie NB

Il s'agit de la principale entreprise de distribution d'électricité de la province. La loi qui l'encadre<sup>113</sup> ne fait pas mention de processus interne de traitement des plaintes.

#### Saint-John Energy

Cette entreprise est le fournisseur d'énergie de la ville de Saint-John. Elle s'est dotée d'une politique interne<sup>114</sup> qui encadre certaines plaintes des consommateurs, notamment celles concernant le mesurage de leur consommation. On y prévoit des frais pour certaines demandes.

---

<sup>106</sup> <http://www.auc.ab.ca/about-the-auc/what-we-do/Pages/default.aspx>

<sup>107</sup> <http://www.auc.ab.ca/about-the-auc/who-we-regulate/Pages/default.aspx>

<sup>108</sup> <https://ucahelps.alberta.ca/default.aspx>

<sup>109</sup> <https://ucahelps.alberta.ca/contact-a-mediation-officer.aspx>

<sup>110</sup> Art 2(a) Utilities Consumer Advocate Regulation, Alta Reg 190/2014

<sup>111</sup> Art 2(b) Utilities Consumer Advocate Regulation

<sup>112</sup> <http://www.energy.alberta.ca/OurBusiness/electricity.asp>

<sup>113</sup> Loi sur l'électricité, LN-B 2013, c 7

<sup>114</sup> Customer Policy and Rates manual

[http://www.sjenergy.com/uploads/Customer\\_Policy\\_and\\_Rates\\_Manual\\_February\\_25\\_2016.pdf](http://www.sjenergy.com/uploads/Customer_Policy_and_Rates_Manual_February_25_2016.pdf)

## Enbridge

Il s'agit du principal distributeur de gaz naturel qui couvre la province. La Loi de 1999 sur la distribution du gaz<sup>115</sup> ne mentionne pas de processus interne de traitement des plaintes concernant l'ensemble des distributeurs de gaz de la province.

## Commission de l'énergie et des services publics<sup>116</sup>

Elle a un pouvoir de surveillance générale sur les entreprises de service public<sup>117</sup>. Elle a également des pouvoirs d'enquête<sup>118</sup>. En matière de gaz, elle supervise notamment les activités des distributeurs, des agents de commercialisation et des clients<sup>119</sup>. À la suite d'une plainte, elle peut faire des enquêtes et trancher toute question qui relève de sa compétence<sup>120</sup>.

## Ombudsman du Nouveau-Brunswick<sup>121</sup>

La *Loi sur l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick*<sup>122</sup> prévoit que cet organisme peut recevoir et traiter des plaintes relatives aux corporations de la couronne, dont Énergie NB<sup>123</sup>. Il est possible d'y déposer une plainte de plusieurs façons : en ligne, par téléphone, par courriel ou en personne<sup>124</sup>.

## **En Saskatchewan**

### Distributeurs d'énergie

Bien qu'il n'existe aucune mention dans la législation de la Saskatchewan au sujet des processus interne de traitement des plaintes des entreprises de distribution d'énergie. Certaines, comme SaskEnergy, se sont dotées d'un code de conduite<sup>125</sup> ainsi que de conditions de services<sup>126</sup>. Ces documents font état des grands principes du traitement des plaintes, tels que l'intégrité et l'équité. Des frais relatifs au dépôt de plaintes y sont mentionnés.

---

<sup>115</sup> Loi de 1999 sur la distribution du gaz, LN-B 1999, c G-2.11, en ligne :

<http://www.canlii.org/fr/nb/legis/lois/lb-1999-c-g-2.11/derniere/lb-1999-c-g-2.11.html>

<sup>116</sup> <http://www.nbeub.ca/index.php/fr/>

<sup>117</sup> Art 54(1) Loi sur la Commission de l'énergie et des services publics, LN-B 2006, c E-9.18

<sup>118</sup> Art 129 Loi sur l'électricité

<sup>119</sup> Art 71(1) Loi de 1999 sur la distribution du gaz

<sup>120</sup> Art 129 Loi sur l'électricité

<sup>121</sup> <https://www.ombudnb.ca/site/fr/>

<sup>122</sup> Art 12(1) Loi sur l'Ombudsman, LRN-B 1973, c O-5

<sup>123</sup> Ann A Loi sur l'Ombudsman, LRN-B 1973, c O-5

<sup>124</sup> <https://www.ombudnb.ca/site/fr/comment-porter-plainte>

<sup>125</sup> Code of Business Conduct and Ethics

Policy [http://www.saskenergy.com/about\\_saskenergy/attachments/BusinessConductPolicy.pdf](http://www.saskenergy.com/about_saskenergy/attachments/BusinessConductPolicy.pdf);

[http://www.saskenergy.com/about\\_saskenergy/corevalues.asp#code](http://www.saskenergy.com/about_saskenergy/corevalues.asp#code)

<sup>126</sup> Terms & Conditions of Service Schedule

[http://www.saskenergy.com/About\\_SaskEnergy/Terms%20and%20Conditions%20Schedule.pdf](http://www.saskenergy.com/About_SaskEnergy/Terms%20and%20Conditions%20Schedule.pdf)

### Rate and Review Panel<sup>127</sup>

Il est le tribunal administratif responsable de la fixation des tarifs des entreprises de distribution de gaz naturel et d'électricité. À la différence de ses homologues des autres provinces, il n'a aucune compétence dans le traitement des plaintes des consommateurs relativement à leurs services de distribution d'électricité ou de gaz naturel.

### Ombudsman Saskatchewan<sup>128</sup>

Il a un pouvoir d'enquête à la suite du dépôt d'une plainte en regard des activités de SaskEnergy et de SaskPower<sup>129</sup>. Sur son site, on trouve un diagramme clair du processus de traitement des plaintes<sup>130</sup>. Comme ses homologues, cet organisme ne peut traiter une plainte que lorsque tous les recours auprès des entreprises ont été utilisés.

## **En Nouvelle-Écosse**

### Nova Scotia Power

Le *Public Utilities Act*<sup>131</sup> ne mentionne pas d'obligations relativement aux processus interne de traitement des plaintes. Toutefois, le TCUP de la province (Nova Scotia Utility and Review Board) a approuvé l'ensemble des considérations relatives au traitement des plaintes telles que publiées dans un document intitulé « *Regulations* »<sup>132</sup>. Il est prévu que les clients de Nova Scotia Power puissent contacter un *Dispute Resolution Officer* indépendant<sup>133</sup>. Celui-ci n'est ni un employé du distributeur d'énergie, ni un employé du tribunal administratif. Il doit considérer le point de vue des deux parties lors de ses interventions ; il doit aussi rendre rapidement sa décision<sup>134</sup>. Cette dernière peut être révisée par le Nova Scotia Utility and Review Board<sup>135</sup>.

### Nova Scotia Utility and Review Board<sup>136</sup>

Il peut faire tous les examens et les enquêtes nécessaires pour assurer la conformité des pratiques avec la législation<sup>137</sup>. Toute personne peut y déposer une plainte à l'égard des

---

<sup>127</sup> <http://www.saskratereview.ca/>

<sup>128</sup> <https://www.ombudsman.sk.ca/>

<sup>129</sup> <https://www.ombudsman.sk.ca/info/utilities>

<sup>130</sup> [https://www.ombudsman.sk.ca/documents\\_and\\_files/complaint-process](https://www.ombudsman.sk.ca/documents_and_files/complaint-process)

<sup>131</sup> Public Utilities Act, RSNS 1989, c 380

<sup>132</sup> Regulations – January 1, 2016 <http://www.nspower.ca/site/media/Parent/Regulations%20-%20January%201%202016.pdf>

<sup>133</sup> <http://www.nspower.ca/en/home/contact-us/default.aspx>

<sup>134</sup> Art 6.4(4) Regulations – January 1, 2016

<sup>135</sup> Art 6.1(c)(3) Regulations – January 1, 2016

<sup>136</sup> <https://nsuarb.novascotia.ca/>

<sup>137</sup> Art 18 Public Utilities Act, RSNS 1989, c 380

pratiques d'un distributeur de gaz naturel<sup>138</sup>. Il peut tenir une audience publique ou débiter une enquête s'il juge que cela sert l'intérêt public<sup>139</sup>.

#### Office of the Ombudsman<sup>140</sup>

Depuis que Nova Scotia Power, le principal fournisseur d'énergie en Nouvelle-Écosse, a été privatisé (en 1992)<sup>141</sup>, cet organisme ne peut plus recevoir de demandes concernant cette entreprise.

## À Terre-Neuve et Labrador

### Distributeurs d'énergie

La Newfoundland & Labrador Hydro est une corporation appartenant à la Couronne. Il n'y a pas de références aux plaintes dans le *Hydro Corporation Act*<sup>142</sup>, qui l'encadre. En ce qui concerne le Newfoundland Power, une corporation privée distributrice de l'électricité, aucune loi n'y encadre le traitement des plaintes.

#### Board of Commissioners of Public Utilities<sup>143</sup>

Il a un pouvoir de supervision générale sur toutes les entreprises d'utilités publiques pour assurer la conformité de leurs activités à la loi<sup>144</sup>. Il peut recevoir les plaintes des consommateurs concernant les entreprises de distribution d'énergie de la province. Seules Les questions portant sur la juridiction ou les questions de droit peuvent faire l'objet d'un appel<sup>145</sup>.

#### Office of the Citizens' Representative<sup>146</sup>

Cet organisme a juridiction seulement sur Newfoundland & Labrador Hydro car cette dernière est une corporation de la couronne<sup>147</sup>. Elle peut recevoir des plaintes sous forme écrite et lancer des enquêtes sous sa propre initiative.

---

<sup>138</sup> Art 35(1) Gas Distribution Act, SNS 1997, c 4

<sup>139</sup> Art 35(2) Gas Distribution Act

<sup>140</sup> <http://www.novascotia.ca/ombu/>

<sup>141</sup> <http://www.nspower.ca/en/home/about-us/who-we-are/our-history.aspx>

<sup>142</sup> Hydro Corporation Act, SNL 2007, c H-17

<sup>143</sup> <http://www.pub.nf.ca/>

<sup>144</sup> Art 16 Public Utilities Act, RSNL 1990, c P-47

<sup>145</sup> Art 99(1) Public Utilities Act

<sup>146</sup> <http://www.citizensrep.nf.ca/>

<sup>147</sup> <http://www.nr.gov.nl.ca/nr/energy/electricity/index.html#lurb>

## À l'Île-du-Prince-Édouard

### Maritime Electric<sup>148</sup>

Il s'agit de la plus importante entreprise de distribution d'électricité de la province. Elle est réglementée par la Island Regulatory and Appeal Commission en vertu de l'*Electric Power Act*<sup>149</sup> et le *Renewable Energy Act*<sup>150</sup>. Ces lois ne font pas référence au processus interne de traitement des plaintes. Le site web<sup>151</sup> de l'entreprise invite les consommateurs à présenter leur plainte à l'Island Regulatory and Appeal Commission.

### Island Regulatory and Appeals Commission<sup>152</sup>

Elle a un pouvoir général de supervision des entreprises d'utilités publique<sup>153</sup>, ce qui lui permet de recevoir et de traiter les plaintes des clients de ces entreprises. Elle a aussi le pouvoir de mettre en place des modes alternatifs de règlement des différends<sup>154</sup>.

---

<sup>148</sup> [http://www.maritimeelectric.com/about\\_us/about\\_us\\_corporate\\_profile.aspx](http://www.maritimeelectric.com/about_us/about_us_corporate_profile.aspx)

<sup>149</sup> Electric Power Act, RSPEI 1988, c E-4

<sup>150</sup> Renewable Energy Act, RSPEI 1988, c R-12.1

<sup>151</sup>

[http://www.maritimeelectric.com/about\\_us/regulation/reg\\_irac\\_regulations\\_det.aspx?id=633&pagenumber=90&sview=AP](http://www.maritimeelectric.com/about_us/regulation/reg_irac_regulations_det.aspx?id=633&pagenumber=90&sview=AP)

<sup>152</sup> <http://www.irac.pe.ca/>

<sup>153</sup> Art 26(1) Electric Power Act

<sup>154</sup> Art 11.0.1(b) Rules of Practice & Procedure for Hearings

<http://www.irac.pe.ca/document.aspx?file=rules/rulesofpracticeandprocedure-hearings.htm>

## Chapitre 3 : Résultats des entrevues auprès des consommateurs

Tel que mentionné précédemment, nous voulions obtenir l'opinion des consommateurs ayant fait l'expérience récente de mécanismes de règlement des différends dans le secteur de l'énergie. Nous avons été en mesure de faire des entrevues téléphoniques avec 12 consommateurs québécois dans cette situation. Comme certains d'entre eux avaient déposé des plaintes auprès de plus d'une organisation, cela nous a permis d'obtenir des commentaires concernant 15 expériences de plaintes distinctes<sup>155</sup>.

Nous sommes conscients que cet échantillonnage est relativement petit. Par contre, comme les consommateurs qui pouvaient répondre à nos questions étaient relativement peu nombreux, que certaines des personnes que nous avons interviewées ont traversé un large éventail d'expériences, que notre analyse est purement qualitative et que nous n'effectuons pas d'analyse différentielle entre les provinces, nous croyons que, d'un point de vue d'une démarche qualitative, le nombre de consommateurs interviewés est suffisant pour nous faire découvrir les éléments qui caractérisent le point de vue des plaignants à l'égard du processus de traitement des différends.

Lors des entrevues, nous demandions aux consommateurs de nous parler de leur expérience ainsi que des étapes clés du traitement de leur plainte.

Pour que nous puissions traiter de l'ensemble des éléments encadrant les mécanismes de règlement des différends, nous avons structuré nos entrevues autour de principes directeurs<sup>156</sup> extraits des normes ISO 10002 :2012 et 10003 : 2007.<sup>157</sup>

Ces principes directeurs sont les suivants :

- Visibilité
- Accessibilité
- Réactivité
- Objectivité
- Frais
- Confidentialité
- Amélioration continue

Ainsi, pour chaque principe directeur, nous avons élaboré une série de questions. Le participant pouvait répondre dans ses mots à certaines questions alors qu'il devait répondre à d'autres en donnant un chiffre de 1 à 10 (échelle de Likert)<sup>158</sup>. À noter que les participants étaient invités à commenter de leur propre expérience chacune des réponses fournies. Afin de mesurer les tendances, nous avons produit une moyenne des réponses fournies pour chaque question et

---

<sup>155</sup> Dans le premier chapitre du présent rapport traitant de la méthodologie, vous trouverez les détails concernant la sélection des consommateurs.

<sup>156</sup> Nous avons utilisé ces principes directeurs car nous voulions éviter les biais.

<sup>157</sup> Nous tenons à rappeler que chaque norme ISO est élaborée à travers l'obtention d'un consensus d'experts provenant d'entreprises, du gouvernement et de la société civile.

<sup>158</sup> Le guide d'entrevue se trouve à l'annexe 2.

pour chaque principe directeur. Nous avons regroupé ces moyennes dans le tableau de la figure 3

**Figure 3 : Moyennes des notes données par les consommateurs**

Principe directeur	Question	Moyenne de chaque question	Moyenne du principe directeur
Visibilité			4,7
	2c	3,7	
	2d	5,7	
Accessibilité			4,9
	3b	4,6	
	3c	3,5	
	3x	5,5	
	3e	6,3	
	3g	4,3	
Réactivité			5,2
	4a	5,9	
	4c	4,8	
	4x	6	
	4d	4	
Objectivité			2,8
	5a	2,9	
	5b	2,7	
	5d	2,9	
Frais			3,7
	6b	3,7	
Confidentialité			5,7
	7a	5,9	
	7b	5	
	7c	6,1	
Approche client			2,8
	8a	3	
	8b	2,5	
Amélioration continue			4,2
	9x	3,4	
	9a	5	

## Informations générales

Des 15 plaintes dont il a été question lors des suivis, 8 ont été effectuées auprès d'un tribunal administratif, 6 auprès d'un distributeur d'énergie public, et 1 auprès d'un petit distributeur municipal. Six des 12 consommateurs contactés en étaient à leur première expérience de plainte formelle auprès d'une entreprise. Lorsque nous leur avons demandé de combien était, sur une échelle de 1 à 10, le niveau d'importance ou d'urgence de leur requête<sup>159</sup>, ils ont donné une note moyenne de 7,5; cela indique qu'à leurs yeux, leur requête était significativement importante ou urgente.

### Visibilité

Lorsque les participants ont eu à se prononcer sur la visibilité du processus de plainte qu'ils avaient expérimenté – en répondant à la question « *Est-ce que vous jugez que la visibilité du processus de plainte que vous avez utilisé est adéquate ?* »<sup>160</sup>, ils ont donné une note de 3,7. Nous pouvons donc affirmer qu'ils n'étaient pas vraiment satisfaits de la situation. D'ailleurs, seulement 2 participants sur les 12 connaissaient l'existence du mécanisme de plainte qu'ils ont utilisé avant de songer à entreprendre une procédure<sup>161</sup>. Un participant avait été informé du processus de plainte par le Protecteur du citoyen du Québec alors qu'un autre en avait entendu parler durant les informations. Un autre a dit : « C'est pas le genre d'affaire qu'on sait, mais il y a fallu que je fouille pour trouver où appeler ».

### Accessibilité

Les questions posées relativement à l'accessibilité ont reçu une note moyenne de 4,9<sup>162</sup>. On peut donc dire que les consommateurs sont moyennement satisfaits de l'accessibilité des mécanismes de règlement des différends. La question « *Est-ce que le fonctionnement du processus de plainte est simple ou complexe?* »<sup>163</sup> a reçu la plus faible note (3,5) parmi les questions concernant l'accessibilité. Il apparaît donc que les consommateurs interviewés auraient préférer utiliser un processus de plainte davantage convivial.

Les participants ont pour la plupart évoqué la complexité et la rigidité des procédures. Ceux qui ont eu recours à un tribunal administratif ont déploré qu'il n'y avait pas de représentants disponibles pour les aider, alors que les avocats des entreprises étaient extrêmement à l'aise avec les procédures. Un participant a dit : « C'est pas clair pour les gens en général, pour ceux qui n'ont pas accès à un avocat. » Un autre a fait savoir qu'il n'avait pas confiance au processus en disant : « Sur la forme, ils sont là, mais sur le fond du problème, il n'y a rien à faire. Toutes les

---

<sup>159</sup> Question 1c) du questionnaire, qui se trouve à l'annexe 2.

<sup>160</sup> Question 2c)

<sup>161</sup> Réponses à la question 2b)

<sup>162</sup> Questions 3a) à 3g)

<sup>163</sup> Question 3c)

décisions sont déjà prises d'avance. » Il nous apparaît que les consommateurs percevaient une certaine iniquité engendrée par le niveau de complexité du processus de plainte.

La question « *Est-ce facile pour vous d'entrer en communication avec un représentant de l'organisation au sujet de votre plainte?* »<sup>164</sup> est celle qui a obtenu la meilleure note (6,3) concernant l'accessibilité. Ceci nous porte à croire que les consommateurs étaient relativement satisfaits de leur capacité à entrer en contact avec une personne susceptible de pouvoir répondre à leurs questions. Toutefois, comme le démontrent les réponses des consommateurs aux questions relatives à l'approche client (voir plus bas à la sous-section Approche client), il semble que la simple disponibilité du personnel ne soit pas suffisante pour satisfaire les consommateurs.

### Réactivité

Le principe de réactivité fait référence aux communications entre les plaignants et les représentants des mécanismes de plainte. À ce sujet, la note moyenne accordée a été de 5,2. Ici, les réactions des participants ont été plutôt polarisées. Certains ont déploré les longs délais de réponses (alors que, selon eux, leurs questions nécessitaient une réponse rapide) et l'attitude méprisante de certains représentants. Ils ont dit : « ... quand on ne répond pas à la question que tu poses, moi, je trouve que c'est un manque de respect » ou encore « Les avocats se connaissent, ils riaient presque de moi entre eux. »

À l'opposé, d'autres participants ont mentionné avoir toujours été traités avec courtoisie, avoir pu effectuer le suivi de leur démarches efficacement et n'avoir pas souffert des délais relatifs au traitement de leur plainte. Bien que la perception puisse varier d'une personne à l'autre, nous croyons que les expériences vécues par nos participants ont été très diverses, ce qui explique cette grande variété de réponses.

### Objectivité

Avec une note de 2,8, l'objectivité est, *exæquo* avec l'approche client, l'élément ayant reçu l'appréciation moyenne la plus basse. Dix des réponses données à la question – « *Est-ce que vous jugez que l'organisation qui traite votre requête est en mesure de la faire en toute objectivité?* »<sup>165</sup> et dix des réponses à la question « *Est-ce que vous jugez que l'organisation qui traite votre requête est en mesure de le faire de façon équitable?* »<sup>166</sup> ont obtenu la note 1, soit la note la plus basse possible. De toute évidence, les participants n'ont pas eu l'impression d'avoir obtenu un traitement équitable et objectif de leur plainte. D'ailleurs, certains ont dit : « C'est déjà tout décidé d'avance » ou « Ils sont souverains de leur décision, ils décident ce qu'ils veulent et nous, on doit suivre. Ils font tout pour te décourager ».

---

<sup>164</sup> Question 3e)

<sup>165</sup> Question 5a)

<sup>166</sup> Question 5b)

À la lecture de ces commentaires, on remarque que le manque de flexibilité des processus entraîne de la frustration chez le plaignant ou lui donne l'impression qu'il n'est pas pris en considération. On peut penser que la complexité juridique ou procédurale de certaines étapes tend à influencer les perceptions du plaignant, qui peut alors réagir fortement ou perdre confiance au processus judiciaire.

On remarque que les participants qui ont pu recevoir les services d'un médiateur durant le processus étaient tous très satisfaits, et cela, même si la décision finale n'a pas été en leur faveur. Cela nous porte à penser que l'utilisation d'un intermédiaire réduit le sentiment d'injustice associé aux interactions avec des organisations complexes.

### **Frais**

Les frais demandés préalablement au dépôt de certains types de plaintes ne sont pas de nature à empêcher les participants à utiliser les recours. Toutefois, plusieurs ont mentionné que ces frais auraient probablement un impact négatif pour les personnes à faible revenu. L'obtention de la note de 3,7 reflète cette préoccupation<sup>167</sup>. Un participant a mentionné que l'imposition d'un frais de 30 \$ l'avait amené à hésiter avant de déposer une plainte. Un autre a dit : « Je voulais que la justice soit rendue, alors j'ai payé »

### **Confidentialité**

Les questions relatives à la confidentialité sont celles qui ont reçu les meilleures notes de la part des participants, pour une moyenne de 5,7. Par ailleurs, elles ont suscité peu de réactions chez les participants. Ces derniers semblaient assez confiants quant au respect de la confidentialité de leurs données personnelles et à l'absence de risque de représailles de la part de leur fournisseur d'énergie. Enfin, d'autres participants ont répondu ne pas être informés des questions de confidentialité. « Ils doivent en parler à l'interne, mais ça reste dans les murs », a dit l'un d'eux.

### **Approche client**

L'approche client fait référence à la capacité d'un mécanisme de règlement des différends de répondre directement aux besoins des consommateurs et de résoudre leurs insatisfactions. À cet égard, les participants ont octroyé une note moyenne de 2,8, ce qui constitue la note la plus basse (exæquo avec l'objectivité). L'un d'eux a dit : « Il y a un mur, après on ne peut pas aller plus loin, il faut remonter plus loin avec notre plainte » alors qu'un autre a ajouté « Je n'ai pas eu le sentiment qu'on me disait pourquoi le problème était de mon côté, on me gardait dans le noir ».

---

<sup>167</sup> Question 6b)

Vraisemblablement, les participants n'avaient pas l'impression que les administrateurs de mécanismes de règlement des différends faisaient tout en leur pouvoir pour répondre à leurs besoins. Leurs commentaires font état d'un manque de sensibilité, d'ouverture et de flexibilité de la part des institutions.

### **Amélioration continue**

L'amélioration continue fait référence aux efforts déployés par les entreprises afin de trouver des solutions à long terme aux problèmes systémiques qui génèrent des insatisfactions chez les consommateurs. Lorsque nous avons demandé aux participants s'ils avaient « l'impression que l'entreprise se préoccupe réellement des plaintes de ses clients et des moyens à mettre en œuvre pour en réduire le nombre?<sup>168</sup>, leurs perceptions étaient plutôt négatives. Cette question a obtenu la note de 4,2. Parmi les répondants, 7 ont donné la plus faible possible, soit la note 1. Ceci démontre que, pour plusieurs, les administrateurs de mécanismes de règlement de différends ne sont pas du tout intéressés à prendre en compte leur point de vue.

Lorsque l'on a demandé aux participants si quelqu'un leur avait demandé leur avis sur le processus de plainte lui-même, tous ont dit non. Une seule personne a répondu positivement à la question « *Avez-vous l'impression que le processus de plainte que vous avez vécu améliore ou détériore votre perception de l'entreprise?* »<sup>169</sup>. Un participant a dit : « L'avocat avait plein de dossiers à régler, j'étais juste un numéro. Je suis pas mal certain qu'il s'en foutait pas mal de mon point de vue » alors qu'un autre a ajouté « Ils sont tellement rigides... J'ai plus l'impression qu'ils veulent décourager les gens à déposer une plainte parce que ça paraît mal »

### **Importance relative des principes directeurs**

En fin de chaque bloc de question, nous demandions aux participants de donner une appréciation de l'importance relative de chacun des principes directeurs. La question était la suivante : « *Selon vous, quel est le niveau d'importance de [insérer le principe directeur] sur une échelle de 1 à 10?* », 1 étant pas du tout important, 10 étant très important.

Dans le but d'évaluer s'il y avait un lien entre l'insatisfaction des consommateurs et la perception du niveau d'importance des principes directeurs, nous avons réunis ces données et les avons produites dans un tableau à la figure 4.

---

<sup>168</sup> Question 9x)

<sup>169</sup> Question 9c)

**Figure 4 : importance relative (sur une échelle de 1 à 10) et évaluations moyennes de chacun des principes directeurs par les consommateurs**

Principes directeurs	Importances relatives	Évaluations moyennes
Objectivité	8,5	2,8
Amélioration continue	7,1	4,2
Approche client	6,6	2,8
Accessibilité	6,4	4,9
Réactivité	5,9	5,2
Confidentialité	4,9	5,7
Visibilité	3,9	4,7
Frais	3,1	3,7

Dans la colonne de gauche, on trouve chacun des principes directeurs, disposé en ordre descendant d'importance relative; cette dernière est affichée dans la colonne du centre. Dans la colonne de droite, on observe la moyenne des notes attribuées par les consommateurs pour chaque principe directeur.

À la lecture de la figure 4, on remarque que les principes directeurs évoqués avec les participants ont pour la plupart été évalués comme ayant une importance relative élevée – ce n'était cependant pas le cas de la visibilité (3,9) et des frais (3,1). Ceci nous permet de croire que l'utilisation de ces principes directeurs pour apprécier la satisfaction des consommateurs en matière de traitement des plaintes est approprié.

Nous avons toutefois porté notre attention à l'objectivité<sup>170</sup> et à l'approche client<sup>171</sup> (avec chacun une note moyenne très basse de 2,8). Ces principes directeurs ont été identifiés comme des principes directeurs d'importance relative élevée, se situant respectivement au premier et au troisième rang en termes d'importance relative. Cette combinaison de forte importance relative et de faible satisfaction des consommateurs nous porte à croire qu'il s'agit là de deux principes au sujet desquels les administrateurs de mécanismes de règlement des différends devraient porter une attention particulière. Bien qu'il soit impossible d'inférer que l'insatisfaction éprouvée face à ces deux principes directeurs soit la principale raison de leur importance relative, on ne peut s'empêcher de souligner que ces éléments sont centraux dans l'appréciation générale des plaignants et qu'ils font référence tant aux exigences des normes ISO qu'aux valeurs sous-jacentes aux principes de justice participative.

### Appréciation générale

À la fin de l'entrevue avec chaque consommateur, nous lui demandions une dernière fois de donner une note sur 10 concernant son niveau de satisfaction général quant au traitement de sa plainte. L'évaluation moyenne donnée par l'ensemble des répondants a été de 3,9, ce qui est

<sup>170</sup> Moyenne des questions 5a) à 5d)

<sup>171</sup> Moyenne des questions 8a) et 8b)

plutôt bas. Cette réponse fait selon nous écho aux commentaires recueillis; en effet, très peu de consommateurs percevaient l'ensemble du processus de manière extrêmement négative. Toutefois, la très grande majorité d'entre eux n'ont pas eu l'impression d'être appuyés ou respectés suffisamment durant le processus. Notons que tous les consommateurs interviewés, ont répondu négativement à la question « *À part aujourd'hui, vous a-t-on déjà demandé votre avis sur le processus de plainte que vous avez utilisé?* ». Certains nous ont mentionné qu'ils auraient apprécié pouvoir effectuer un retour sur leur expérience auprès de l'administrateur du mécanisme de traitement des plaintes qu'ils ont utilisé.

Tel que nous le verrons dans le prochain chapitre, il est possible de trouver ces valeurs et ces principes dans diverses dispositions règlementaires et d'identifier des avenues prometteuses tant du point de vue législatif, administratif et opérationnel pour répondre aux questions de la présente recherche. Les mécanismes de règlement des différends sont-ils conçus de manière à répondre aux besoins des consommateurs? Sinon, comment concevoir des mécanismes qui y répondent? Quelles valeurs et quels principes doit-on mettre de l'avant pour ce faire?

## Chapitre 4 : Caractéristiques transversales, conclusion et recommandations

En matière d'énergie comme en tout autre matière, certains problèmes peuvent avoir une réponse judiciaire alors que d'autres ne le peuvent pas. Les mécanismes mis en place pour régler les problèmes des consommateurs sont soit internes, soit externes. Ils divergent selon les provinces et les lieux d'exécution (interne ou externe). La question est de savoir si ces mécanismes répondent aux besoins des consommateurs.

Dans son rapport sur le service à la clientèle des services de télécommunications publié en 2010<sup>172</sup>, Option consommateurs a soulevé plusieurs problèmes rencontrés par le consommateur en matière de résolution des plaintes. À l'époque, l'organisme soulignait que le service à la clientèle se doit d'être adapté aux individus et respectueux de leurs besoins. Cela signifie qu'il doit offrir une réponse prompte et personnalisée ainsi qu'un règlement efficace des problèmes. Les recommandations d'Option consommateurs rejoignent alors certains principes prônés par la justice participative.

Après la réalisation de l'ensemble des activités prévues dans notre méthodologie<sup>173</sup>, nous sommes en mesure d'indiquer quelles sont les caractéristiques transversales ayant des impacts significatifs sur la capacité des mécanismes de traitement des plaintes de répondre aux besoins des consommateurs. Nous définissons comme caractéristique transversale les éléments qui sont apparus à travers l'ensemble des activités de recherche que nous avons réalisées. Pour chaque caractéristique transversale, nous avons pris soin de fournir des exemples éclairants provenant de l'ensemble du pays. Nos recommandations sont en lien avec chacune des caractéristiques transversales que nous avons découvertes.

### 1- Mandats limités des TCUP

Les tribunaux et commissions d'utilité publique (TCUP) sont, pour la très grande majorité, responsables du traitement des plaintes relatives uniquement aux conditions de services des distributeurs d'énergie qui définissent les relations entre les distributeurs d'énergie et leurs clients. Par exemple, la *Loi sur la Régie de l'énergie* stipule que la Régie de l'énergie a compétence exclusive pour « examiner toute plainte d'un consommateur portant sur l'application d'un tarif ou d'une condition de transport d'électricité par le transporteur d'électricité, de distribution d'électricité par le distributeur d'électricité [...] et voir à ce que le consommateur paie le tarif qui lui est applicable et soit assujéti aux conditions qui lui sont

---

<sup>172</sup> [http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/pratiques\\_commerciales/oc\\_ic3\\_service\\_client\\_ele\\_telecom\\_20101125.pdf](http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/pratiques_commerciales/oc_ic3_service_client_ele_telecom_20101125.pdf)

<sup>173</sup> Voir chapitre 1

applicables »<sup>174</sup>. Toutefois la Régie n'a pas compétence pour toute plainte concernant un incident qui ne serait pas couvert par le texte des conditions de service ou le texte des tarifs.

Comme le mentionne clairement le paragraphe 3.1 de *The British Columbia Utilities Commission Customer Complaints Guide*:

« The Commission is not able to assist customers seeking financial compensation from regulated companies; nor does the Commission investigate customer service disputes that do not relate to the tariffs. These matters are beyond the Commission's jurisdiction. »<sup>175</sup>

À la lecture de ce texte, on réalise que l'ensemble des conflits entre un distributeur d'énergie et un client ne peut être reçu par le mécanisme de plainte de la TCUP de la Colombie-Britannique.

On observe la même chose du côté albertain alors que, dans un guide destiné aux consommateurs, l'Alberta Utilities Commission stipule:

« It is important to understand that the AUC's authority to deal with your complaint is limited to certain legislative powers, which mainly include the terms, conditions, and rates under which a regulated utility provides services to its customers. In some situations, your dispute may be beyond the AUC's jurisdiction. »<sup>176</sup>

Ces éléments mettent en lumière le fait que, bien que les TCUP soient réputés comme ayant juridiction exclusive sur les entreprises de distribution d'énergie, leur responsabilité en matière de traitement des plaintes ne couvre pas l'ensemble des différends pouvant survenir entre les distributeurs d'énergie et les citoyens. À cet égard, de nombreuses provinces permettent aux consommateurs insatisfaits du traitement de leur plainte par leur fournisseur d'énergie d'avoir recours à un ombudsman. Ce n'est pourtant pas le cas de l'ensemble des provinces. En effet, les ombudsmans du Québec, de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse ne peuvent recevoir de plaintes en matière d'énergie. D'autre part, certaines provinces ne possèdent pas d'ombudsman ou leurs distributeurs d'énergie ne sont pas des organisations gouvernementales.

Cette limitation des pouvoirs des TCUP nous réfère aux dimensions relatives à l'efficacité et à l'accessibilité telles que décrites par Me Paquet. En limitant les pouvoirs des administrateurs de mécanismes de traitement des différends, on en réduit leur efficacité à répondre aux besoins des consommateurs. En multipliant les requêtes et en complexifiant la structure des recours, on en vient à réduire l'intérêt des consommateurs envers la justice et, par le fait même, l'assurance de son accessibilité. Plus les recours sont cantonnés chez des administrations distinctes, plus on

---

<sup>174</sup> l'article 31 (4) de La Loi sur la Régie de l'énergie

<sup>175</sup> <http://www.bcuc.com/Documents/Complaints/BCUC-Customer-Complaints-Guide-April2013.pdf>

<sup>176</sup> [http://www.auc.ab.ca/about-the-auc/auc-information/Documents/AUC\\_Information/AUC\\_information\\_utilityConcerns\\_03.pdf](http://www.auc.ab.ca/about-the-auc/auc-information/Documents/AUC_Information/AUC_information_utilityConcerns_03.pdf)

complexifie la compréhension que peuvent avoir les consommateurs de l'ensemble de leurs recours.

Il apparaît donc que les meilleures pratiques seraient à l'effet que l'ensemble des enjeux pouvant être à la source d'un litige entre un fournisseur d'énergie et ses clients devraient pouvoir être traités par une seule entité administrative. Comme moyen de mitigation efficace, il est envisageable de considérer la possibilité de confier la responsabilité d'accompagner les plaignants à travers les méandres administratifs des diverses organisations responsables du traitement des plaintes. Nous notons à cet égard que l'Utilities Consumer Advocate de l'Alberta a pour mandat d'accompagner les plaignants dans l'ensemble de leurs conflits avec les fournisseurs d'énergie<sup>177</sup>.

### **Recommandation**

Option consommateurs recommande que les organisations responsables du traitement des plaintes en matière de fourniture d'énergie puissent recevoir et traiter les plaintes des consommateurs concernant l'ensemble des enjeux pouvant susciter leur insatisfaction.

Option recommande aux législateurs des provinces canadiennes d'entreprendre les travaux législatifs appropriés afin de s'assurer que les lois et règlements sous leur juridiction prévoient que le tribunal administratif responsable du traitement des plaintes en matière d'énergie ait compétence sur l'ensemble des litiges entre les fournisseurs d'énergie opérant sur leur territoire et leurs clients.

## **2- Nature des entreprises**

De par leur nature même, les ombudsmans provinciaux, peuvent recevoir des plaintes uniquement au sujet de fournisseurs d'énergie qui sont de propriété publique. Notons ici une exception en ce qui a trait à l'Ombudsman d'Hydro One. Cet ombudsman privé a été constitué à la suite des modifications réglementaires ontariennes des dernières années permettant la privatisation partielle de la société d'État Hydro One. Cet Ombudsman privé répond à plusieurs préoccupations de Me Paquet, notamment en ce qui a trait à l'indépendance et à la neutralité.

Quant aux TCUP, ils ont pour la plupart le mandat de recevoir des plaintes de l'ensemble des fournisseurs d'énergie. Toutefois, certains TCUP n'offrent pas les mêmes services de traitement des plaintes dans tous les types d'entreprise. C'est par exemple le cas du Manitoba Public Utilities Board. Bien que cet organisme puisse recevoir et traiter des plaintes provenant de

---

<sup>177</sup> <https://ucahelps.alberta.ca/what-we-do.aspx>

clients des entreprises du secteur gazier, il ne peut offrir le même traitement pour les clients de Manitoba Hydro, le principal distributeur d'électricité de la province.

Cette dichotomie laisse place à un flagrant manque d'équité entre les différentes clientèles, notamment en matière d'accessibilité. Nous comprenons que cette dichotomie provient des lois constitutives de certains TCUP. Toutefois, ces derniers devraient faire preuve de souplesse, tel que requis par les normes d'ISO, par la théorie de la justice participative, et tel que suggéré par Me Paquet. Ainsi, dans la mesure où un administrateur de mécanismes de règlement des différends ne détient pas le pouvoir de recevoir et de traiter une plainte, il devrait prendre la responsabilité d'assister le plaignant dans ses démarches auprès d'une autre entité pouvant prendre en compte sa demande. À cet égard, on note le mandat de *l'Utilities Consumer Advocate* d'assister les plaignants dans l'ensemble de leurs recours.

### **Recommandation**

Option consommateurs recommande que les TCUP se dotent d'une unité administrative ayant pour mandat d'accompagner les consommateurs en processus de règlement des différends qui le réclament; et fassent activement la promotion des services offerts par cette unité.

## **3- Possibilités d'appels des décisions**

Les décisions de la plupart des TCUP, tels que la Régie de l'énergie du Québec et le Alberta Utilities Commission, sont sans appels.<sup>178</sup> C'est-à-dire qu'aucun autre tribunal ne peut se saisir d'une plainte ayant déjà fait l'objet d'une décision du TCUP. Dans la plupart des provinces, les ombudsmans ont toutefois juridiction afin d'évaluer si le traitement de la plainte (déposée auprès d'une entreprise publique) est fait de façon juste et équitable. Cette situation, bien qu'à première vue réductrice pour les plaignants, assure l'autorité suprême des TCUP sur la grande majorité des questions relatives à la distribution d'énergie et des relations entre les fournisseurs d'énergie et leurs clients. Cette caractéristique fait, entre autre, référence à l'importance pour tout administrateur de mécanismes de traitement des plaintes de pouvoir procéder en toute liberté à des décisions découlant de son analyse objective et impartiale des faits.

---

<sup>178</sup> Sauf quelques exceptions qui ne touchent pas directement aux problèmes les plus souvent rencontrés par les consommateurs relatifs à la facturation, au mesurage, au service à la clientèle, ou au débranchement en cas de défaut de paiement.

## 4- Mixité des compétences

La très grande majorité des TCUP disposent d'un mandat mixte en matière d'énergie. Ils sont d'une part responsables de la fixation des tarifs et des conditions de services des entreprises œuvrant dans leur province et, d'autre part, responsables du traitement des plaintes. Bien que ces mandats traitent d'éléments principalement similaires (les tarifs d'énergie et les conditions de services régissant les relations entre les fournisseurs d'énergie et leurs clients), leur bonne conduite nécessite des compétences et des mécanismes distincts. La réglementation du secteur de l'énergie est un travail hautement spécialisé, nécessitant des experts tant du secteur de l'ingénierie, de l'administration que du droit.

Les relations établies entre les TCUP et les entreprises sont de nature extrêmement formelle. Elles mettent en scène des personnes qui ont des compétences et des connaissances équivalentes. En ce qui a trait aux interactions entre administrateurs de mécanismes de règlements de différends et les consommateurs, les choses sont différentes. Ici, il existe une iniquité des compétences et des connaissances entre les deux parties. Il devient donc important pour les administrateurs de mécanismes de règlement des différends de mettre en place des processus qui tendent à réduire les iniquités, notamment les iniquités procédurales.

Ce n'est toutefois pas une tâche facile pour des TCUP qui sont de nature quasi-judiciaire. Comme leur mandat premier est de faire office de tribunal administratif, les TCUP ont développé des processus d'affaires centrés davantage sur le respect de leurs obligations réglementaires de rendre des décisions complexes encadrant les entreprises sous leur juridiction. Bien que certains TCUP traitent de nombreux cas de plaintes individuelles, ils ont tendance à maintenir une forte apparence d'objectivité qui ne répond pas nécessairement aux besoins des plaignants. Ces derniers étant moins ferrés dans les méandres administratifs, ils se sentent souvent en posture d'infériorité face aux professionnels (souvent des avocats) qui représentent les entreprises lors du traitement d'un litige. Cette problématique fait référence aux principes d'internormativité et d'intégration des besoins des justiciables de la théorie des PRD. Ainsi, la prise en compte des besoins des consommateurs individuels (plus grande souplesse et accompagnement soutenu) et l'intégration ne sont pratiqués qu'avec une certaine retenue par les TCUP – ceux-ci étant tenus de maintenir une distance objective entre les parties.

Nous sommes d'avis que la souplesse proposée par la pratique des PRD ainsi que la sensibilité qui va au-delà des modèles d'intervention prescriptifs évoqués par les normes d'ISO devraient davantage guider le traitement des plaintes chez les TCUP. Encore une fois, la simplification et la déjudiciarisation des mécanismes devraient être des principes prépondérants dans toute réflexion visant à améliorer le traitement des plaintes. À titre d'exemple, mentionnons que la mise en place, en Nouvelle-Écosse, d'un *Dispute Resolution Officer*<sup>179</sup> va dans ce sens.

---

<sup>179</sup> <https://nsuarb.novascotia.ca/mandates/electricity>

Cet exemple constitue une avenue de réflexion intéressante afin de confier le traitement des plaintes à une entité administrative complètement distincte des processus de fixation des tarifs et des conditions de services. Une telle séparation existe en Saskatchewan où le TCUP provincial – le *Saskatchewan Rate and Review panel* – ne traite pas les plaintes des clients des fournisseurs d'énergie. C'est l'Ombudsman de la Saskatchewan qui a ce mandat<sup>180</sup>. La séparation des mandats permet aux entités responsables du traitement des plaintes de mettre en place des orientations et des processus répondants plus directement aux besoins des consommateurs. Encore une fois, l'exemple des services d'accompagnement du *Utilities Consumer Advocate* de l'Alberta met en lumière la manière dont une institution publique peut trouver des réponses aux besoins des consommateurs en plus de tout mettre en œuvre pour non seulement résoudre des conflits, mais aussi les prévenir. Cette double mission correspond tout à fait à la théorie des PRD. Les services de l'Utilities Consumer Advocate devraient être étudiées par les TCUP et des législateurs de chacune des provinces.

### Recommandation

Option consommateurs recommande que les unités administratives responsables du traitement des plaintes étudient formellement le développement des mesures alternatives de règlement des différends selon le modèle de médiation de l'Utilities Consumer Advocate ainsi que le modèle du *Dispute Resolution Officer* de la Nouvelle-Écosse et qu'elles en publient les conclusions.

Option consommateurs recommande que les législateurs provinciaux mandatent leur TCUP respectif afin qu'ils puissent étudier la possibilité de développer des mesures alternatives de règlement des différends.

## 5- Règlement des plaintes individuelles et amélioration des processus systémiques

Tel que mentionné précédemment, le traitement des plaintes peut être utilisé comme un bon moyen de régler des problèmes systémiques qui sont au cœur des processus d'affaires des entreprises. En ce sens, le travail des ombudsmans, bien qu'il vise à assurer un traitement équitable des plaintes individuelles des consommateurs, leur permet de se faire une bonne idée des problématiques globales qui existent à l'intérieur des entreprises sous leur juridiction. Ainsi, les recommandations que produisent les ombudsmans s'abreuvent auprès des plaintes individuelles qu'ils reçoivent. Ils utilisent donc l'input provenant des plaintes pour mieux intervenir globalement auprès des entreprises. Il apparaît que l'information provenant du traitement des plaintes n'est pas spécifiquement utilisée par les TCUP dans leurs activités de réglementation. Pourtant, les entreprises elles-mêmes ont développé divers processus de traitement des plaintes visant justement à améliorer leurs pratiques d'affaires. Cette vision fait écho aux principes d'amélioration continue et de proactivité. Nous invitons donc les fournisseurs d'énergie à développer des processus d'affaires qui prennent formellement en compte les plaintes des consommateurs. À titre d'exemple, un représentant de Gaz Métro nous

---

<sup>180</sup> <https://www.ombudsman.sk.ca/info/utilities>

confiait que la révision complète des mécanismes de règlement des différends effectuée au cours des dernières années avait porté fruit dès le moment où l'ensemble des unités administratives ont reçu des responsabilités en matière de traitement et de mitigation des plaintes.

### Recommandation

Option consommateurs recommande aux TCUP de concevoir des mécanismes formels permettant d'intégrer systématiquement à leurs activités d'encadrement du marché les préoccupations soulevées par les consommateurs par l'entremise du dépôt de plaintes auprès de leur mécanisme de règlement des différends.

## 6- Mandats de traitement des plaintes général ou spécifique

La revue de la réglementation des TCUP nous a permis de constater une importante dichotomie en ce qui a trait au mandat juridique de recevoir et de traiter des plaintes. Nous avons observés deux tendances dans la réglementation. D'un côté, certaines lois constitutives et règlements qui en découlent prévoient, avec divers niveaux de détails, les pouvoirs et responsabilités des TCUP en matière de traitement des plaintes. On notera à titre d'exemple l'*Utilities Consumer Advocate Regulation*<sup>181</sup> de l'Alberta et le Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie<sup>182</sup>. Ces documents législatifs décrivent spécifiquement les responsabilités d'organes gouvernementaux responsables du traitement des plaintes des clients des fournisseurs d'énergie. À l'autre bout du spectre, les lois constitutives des TCUP du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador demeurent floues quant au rôle de ces organisations en matière de plaintes. Campées sur le même modèles, ces dernières prévoient que les TCUP de ces provinces détiennent un pouvoir de surveillance générale et la possibilité de faire enquête afin d'assurer la conformité des pratiques des fournisseurs d'énergie aux lois en vigueur.

Bien que nous ne présumons pas qu'il existe un lien causal entre le niveau de précision des mécanismes de règlement des différends inscrits dans les lois constitutives et les efforts de diffusion effectués par les TCUP au sujet de leurs activités de traitement des plaintes, nous avons remarqué que certains TCUP (principalement ceux des provinces maritimes, mais non exclusivement) ne déploient que très peu d'efforts afin d'informer le public de leur rôle et de leurs responsabilités en matière de traitement des plaintes. Les sites Internet de la Régie des services publics du Manitoba<sup>183</sup>, de la Commission de l'énergie et des services publics du

---

<sup>181</sup>

[http://www.qp.alberta.ca/1266.cfm?page=2014\\_190.cfm&leg\\_type=Regs&isbncln=9780779782802&display=html](http://www.qp.alberta.ca/1266.cfm?page=2014_190.cfm&leg_type=Regs&isbncln=9780779782802&display=html)

<sup>182</sup> <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/R-6.01,%20r.%204.1>

<sup>183</sup> <http://www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html>

Nouveau-Brunswick<sup>184</sup> et de l'Island Regulatory and Appeals Commission<sup>185</sup> ne mentionnent ni qu'il est possible d'y déposer une plainte, ni comment il est possible de le faire. Malgré que nous n'avons pas fait d'analyse de notoriété des différents mécanismes de plaintes auprès des consommateurs canadiens, il nous est possible d'apprécier les efforts (souvent déficitaires) déployés par les TCUP afin d'informer les consommateurs canadiens sur leurs recours en matières d'énergie. Il nous apparaît tout à fait approprié d'attirer l'attention des autorités publiques sur leur rôle d'information de la population canadienne en ce qui a trait aux recours mis à leur disposition en matière de traitement des plaintes du secteur de l'énergie. Il en va de l'accessibilité même de ces recours alors qu'ils ne sont aucunement diffusés par certains TCUP. La norme ISO 10002 :2014 réfère à la notion de visibilité pour décrire les processus visant à s'assurer que les mécanismes de règlement des différends soient connus de l'ensemble des parties prenantes, y compris des clients.

### Recommandation

Option consommateurs recommande que tous tribunaux et commissions d'utilité publique mettent à jour leur stratégie de communication relative à la diffusion de leurs services de traitement des plaintes du secteur de l'énergie et qu'elles la rendent publique.

## 7- Diffusion et visibilité des mécanismes de règlement des différends

On remarque que certains administrateurs de mécanismes de règlement des différends sont beaucoup plus proactifs dans la diffusion de leurs services. On fait notamment référence ici à la plupart des Ombudsmen, particulièrement l'Ombudsman d'Hydro One<sup>186</sup>, qui énumère clairement le type de plaintes qu'il peut traiter. On remarque aussi l'Utilities Consumer Advocate<sup>187</sup>, qui invite directement les Albertains à le consulter pour une panoplie de questions relatives à l'énergie. Certains TCUP informent efficacement les consommateurs en produisant des guides pour le dépôt des plaintes<sup>188</sup> ou des brochures d'information<sup>189</sup>. D'autres administrateurs de mécanismes de règlement des différends diffusent beaucoup moins largement leurs processus de plainte. On pense notamment à BC hydro<sup>190</sup>, sur le site Internet duquel il est impossible d'obtenir de l'information au sujet du processus de plainte. On ne fait que suggérer de communiquer avec l'entreprise. Cette façon de faire témoigne d'un manque important de transparence.

---

<sup>184</sup> <http://www.nbeub.ca/index.php/fr/>

<sup>185</sup> <http://www.irac.pe.ca/>

<sup>186</sup> <http://www.hydrooneombudsman.com/complaints/types-of-complaints/>

<sup>187</sup> <https://ucahelps.alberta.ca/contact-a-mediation-officer.aspx>

<sup>188</sup> <http://www.bcuc.com/Documents/Complaints/BCUC-Customer-Complaints-Guide-April2013.pdf>

<sup>189</sup> [http://www.regie-energie.qc.ca/documents/autres/Brochure\\_Plaintes\\_Condense\\_avril2015.pdf](http://www.regie-energie.qc.ca/documents/autres/Brochure_Plaintes_Condense_avril2015.pdf)

<sup>190</sup> [https://www.bchydro.com/search.html?site=bchydro-com&client=bchydro-com&proxystylesheet=bchydro-com&output=xml\\_no\\_dtd&q=complaint](https://www.bchydro.com/search.html?site=bchydro-com&client=bchydro-com&proxystylesheet=bchydro-com&output=xml_no_dtd&q=complaint)

Les outils de communication tels que les sites web des entreprises et des TCUP assurent, d'une part, la visibilité minimale des processus de plaintes externes ainsi que la diffusion équitable de l'ensemble du mécanisme de règlement des différends. Toutefois, comme le traitement des plaintes se fait souvent à travers des mécanismes quelques peu complexes, et souvent administrés par plusieurs entités administratives, il nous apparaît primordial que l'ensemble des recours à la portée des clients insatisfaits leur soient divulgués sur les sites tant des entreprises que des TCUP.

Ainsi, on trouve sur le site Internet de certains d'entre eux<sup>191</sup> une arborescence complète de l'ensemble des étapes du mécanisme de plaintes. Certaines entreprises offrent même un guide d'accompagnement<sup>192</sup> pour leurs clients souhaitant logger une plainte en ligne. D'autres entreprises, bien qu'elles annoncent clairement leurs processus internes de traitement des plaintes, sont moins bavardes quant à l'existence de recours externes.<sup>193</sup> Ainsi, les clients d'Union Gas doivent consulter un document de 25 pages contenant l'ensemble des conditions de services pour apprendre qu'il est possible de contacter la Commission de l'énergie de l'Ontario<sup>194</sup>. Afin de répondre aux exigences normatives, il nous apparaît pertinent que les TCUP, en tant qu'organisation de réglementation, s'assurent que tous les mécanismes de plaintes dont disposent les consommateurs soient diffusés efficacement.

### **Recommandation**

Option consommateurs recommande que les TCUP utilisent leur pouvoir réglementaire afin d'obliger les fournisseurs d'énergie à diffuser clairement, sur leur site web, l'ensemble des recours internes et externes à la disposition de leurs clients.

## **8- Frais associés aux processus de plaintes**

Comme les Ombudsmans et les fournisseurs d'énergie, la très grande majorité des TCUP ne demandent pas le paiement de frais lors du dépôt d'une plainte. Nous avons repéré quelques exemples où l'accès à un processus de révision ou à un processus de plainte est conditionnel au paiement d'un frais. La Régie de l'énergie du Québec demande le paiement de frais (30 \$) en amont du dépôt de n'importe quelle plainte, Saskenergy requiert des frais (de 25 \$ à 50 \$) pour

---

<sup>191</sup> <http://www.hydroone.com/ourcompany/pages/complaintsprocess.aspx>

<http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html>

<sup>192</sup>

[https://www.fortisbc.com/NaturalGas/Homes/CustomerChoice/Documents/Guide%20to%20Logging%20and%20Online%20Dispute\\_withlogo.pdf](https://www.fortisbc.com/NaturalGas/Homes/CustomerChoice/Documents/Guide%20to%20Logging%20and%20Online%20Dispute_withlogo.pdf)

<sup>193</sup> <https://www.uniongas.com/residential/customer-service/complaint-process>

<sup>194</sup>

[http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Consumers/Contact+Consumer+Relations/Contact+Consumer+Relations\\_fr](http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Consumers/Contact+Consumer+Relations/Contact+Consumer+Relations_fr)

la révision d'une décision d'une plainte en première instance<sup>195</sup> et Saint-John Energy demande des frais pour l'analyse d'un compteur. Les frais demandés ne servent pas uniquement à financer le traitement des plaintes, ils servent aussi à mettre un frein aux plaintes « frivoles » ou non fondées. Bien que nous soyons conscients des préoccupations financières des entreprises, nous estimons que l'imposition d'un frais au moment du dépôt d'une plainte ne rencontre pas l'objectif d'éviter de telles plaintes. D'une part, le petit montant demandé n'est de nature qu'à ralentir les ardeurs des ménages à faible revenu. Ainsi, cette procédure demeure préjudiciable uniquement pour les ménages déjà vulnérables à cause de leur bas revenu. Nous estimons donc que cette mesure est discriminatoire. Nous la jugeons aussi inutile. Ces frais sont pour la plupart requis pour des plaintes en deuxième instance. Si la première instance informe adéquatement le consommateur sur ce qui justifie la recevabilité de sa plainte, il se fera ainsi automatiquement un tri des demandes pouvant être jugées « frivoles » ou non fondées.

### **Recommandation**

Option consommateurs recommande de supprimer l'ensemble des frais relatifs au dépôt des plaintes.

### **Dernières réflexions**

La question que pose le recours des consommateurs en matière d'énergie est intimement liée à la question d'accès à la justice. Selon Pierre Claude Lafond<sup>196</sup>, l'accès à la justice reçoit deux acceptions : celle d'un accès aux institutions judiciaires, et celle d'un accès à la justice en dehors du cadre judiciaire. D'une part, cela signifie que les tribunaux doivent être accessibles à tous et donner des résultats individuellement et socialement justes. D'autre part, cela signifie que les tribunaux ne sont pas le seul moyen pour résoudre les conflits et que la justice ne se trouve pas uniquement dans leurs décisions.

En matière d'énergie, les choses sont semblables. Le système de gestion de plaintes commence généralement par le traitement informel des plaintes (à l'interne) pour déboucher sur un système de second recours, qui est souvent un tribunal administratif ou un ombudsman. Cependant, au sein même d'un tribunal administratif, certains processus pour régler les litiges à l'amiable peuvent être offerts aux consommateurs avant le début des processus judiciaires plus formels.

Certains citoyens désertent l'appareil judiciaire parce qu'ils n'y trouvent pas de réponse à leurs besoins véritables ou parce qu'ils ne s'y reconnaissent pas. En fait, dans le système actuel, une certaine lourdeur, la bureaucratie et le rituel imposé font en sorte que le justiciable se sent

---

<sup>195</sup> [http://www.saskenergy.com/About\\_SaskEnergy/Terms%20and%20Conditions%20Schedule.pdf](http://www.saskenergy.com/About_SaskEnergy/Terms%20and%20Conditions%20Schedule.pdf)

<sup>196</sup> Pierre Claude Lafond, p.384

étranger à ce qui se passe. Nous l'avons constaté mainte fois lors des entrevues avec les consommateurs. Ces derniers ont l'impression de n'avoir aucun contrôle sur la situation, même s'il s'agit de leur propre conflit.

Le consommateur devrait être pris en considération dans la mise en place d'un mode de règlement des différends en matière d'énergie.

### **Considérations propices à l'inclusion de modes de PRD dans les différends en matière d'énergie**

Tel que mentionné précédemment, les modes de PRD conviennent à certains types de dossier : ceux dont l'enjeu est trop faible pour justifier un recours devant les tribunaux, ceux dans lesquels les parties sont appelées à continuer d'être en relation après la résolution du conflit, et ceux qui doivent se régler rapidement et à peu de frais.

Les dossiers de consommation en matière d'énergie s'inscrivent dans cette lignée et rencontrent tout particulièrement ces conditions. En effet, dans ce type de dossiers, les parties (le consommateur et le fournisseur d'énergie) doivent souvent continuer d'être en relation après la résolution du conflit, souvent en raison du faible nombre de fournisseurs d'énergie mais aussi parce que, au-delà du litige, des facteurs sociaux tels que l'environnement du consommateur peuvent avoir un impact sur l'efficacité énergétique, ce qui peut nécessiter une éducation du consommateur partie au litige.

### **Considérations en lien avec le respect des droits des parties**

Il est important de comprendre que l'une des plus grandes forces de ces modes de PRD est qu'elles permettent l'internormativité. En effet, les parties peuvent choisir d'intégrer d'autres normativités que seulement la normativité juridique dans le règlement de leur conflit. Pour choisir la solution qui leur convient, les parties doivent savoir à quoi elles renoncent et ce qu'elles gagnent. C'est là un des défis qu'il faut relever quand on a affaire à une clientèle vulnérable comme c'est souvent le cas en matière de consommation. Les modes de prévention et de règlement des différends proposent des solutions adaptées permettant de tenir compte du respect des droits, mais aussi des particularités tant des fournisseurs d'énergie que des consommateurs. Les principes directeurs contenus dans les normes ISO 10002 :2014 et ISO 10003 :2007 permettent aux administrateurs de mécanismes de règlement des différends d'améliorer leurs processus tout en s'assurant de prendre en compte l'ensemble des facteurs clés qui influencent la satisfaction de leurs clients.

## Annexe A : Liste des organisations et de leurs représentants rencontrés

Nova Scotia Utility and Review Board

- Paul Allen, directeur exécutif

Protecteur du citoyen du Québec

- Jean-François Bernier, vice-protecteur

Ombudman de Hydro One

- Fiona Crean, ombudsman

Régie de l'énergie du Québec

- Me Véronique Dubois, secrétaire et responsable des communications

Regulatory and Appel Commission du l'Ile-du-Prince-Édouard

- Mark Lanigan, directeur, corporate services and appeals

Hydro-Québec

- Diane Ferron, conseillère processus et pratiques d'affaires
- Claude Brisebois, conseiller, clientèle spécifiques

Ombudsman de l'Ontario

- Linda Williamson, directrice des communications

Gaz Métro

- Lyne Lalonde, directrice, services à la clientèle

Saint-John Energy

- Todd Allen, Directeur, services à la clientèle

Manitoba Public Utility Board

- Kurt Simonsen, secrétaire associé

Ombudsman de la Saskatchewan

- Leila Dueck, directrice des communications

British Columbia Utilities Commission

- Alison Thorson, directrice – politiques, planification et relations avec les consommateurs

Jean-Claude Paquet, avocat et auteur

Stéphanie Grammond, chroniqueuse, consommation

## Annexe B : Questionnaire d'entrevue auprès des consommateurs

### Questionnaire – Règlement des différends en matière d'énergie

#### 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES :

- a. Auprès de quelle organisation avez-vous déposé une plainte?
- b. À quel sujet?
- c. Quel est, selon vous, le niveau d'importance ou d'urgence de votre requête?  
(Échelle de 1 à 10, 1 n'étant pas urgent, 10 étant très urgent)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

- d. Est-ce la première fois que vous déposez formellement une plainte auprès d'une entreprise? (O/N)

#### 2. VISIBILITÉ :

- a. Comment avez-vous été informé de l'existence du processus de plainte que vous avez utilisé?
  - i. CHOIX si répondant ne répond rien : Représentant / site internet / médias / bouche à oreille / info sur votre facture??
- b. Connaissiez-vous ce processus AVANT d'en avoir eu recours?
- c. Est-ce que vous jugez que la visibilité du processus de plainte que vous avez utilisé ce processus est adéquate ? (sur une échelle de 1 à 10, 1 étant très insatisfaisant 10 étant très satisfaisant)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

- d. Avez-vous l'impression que le processus de plainte est bien connu par l'ensemble du personnel de l'entreprise? (sur une échelle de 1 à 10, 1 étant très insatisfaisant 10 étant très satisfaisant)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Selon vous, quel est le NIVEAU D'IMPORTANCE de [insérer principe directeur] sur une échelle de 1 à 10?

(1 étant pas du tout important, 10 étant très important)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

3. ACCESSIBILITÉ :

a. Est-ce que les premières informations que vous avez eues sur le processus de plaintes vous ont permis d'en comprendre facilement le fonctionnement?

b. Est-ce que le fonctionnement du processus de plaintes est simple ou complexe?  
(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant très complexe, 10 étant très simple)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

c. Est-ce que le processus de plaintes demande de votre part beaucoup de temps?  
(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant beaucoup de temps, 10 étant très peu de temps)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

X. Est-ce que le processus de plainte requiert l'utilisation de processus ou de formulaires complexes?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant très complexe, 10 étant très simple)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

d. Est-ce que de l'assistance vous est offerte pour vous aider à traiter votre demande ? (O/N)

i. Quel type d'assistance

e. Est-ce facile pour vous d'entrer en communication avec un représentant de l'organisation au sujet de votre plainte?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant très complexe, 10 étant très simple)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

G. Lorsque vous le faites, est-ce que l'information que vous recevez répond à vos besoins?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant correspondant pas du tout à mes besoins, 10 étant correspondant parfaitement à mes besoins)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Selon vous quel est le NIVEAU D'IMPORTANCE de [insérer principe directeur] sur une échelle de 1 à 10?

(1 étant pas du tout important, 10 étant très important)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

4. RÉACTIVITÉ :

- a. Est-ce que vous jugez que l'on vous tient informé adéquatement de l'évolution de votre requête? (sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout informé, 10 étant très bien informé)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

- b. Comment êtes-vous informé du suivi des étapes de votre requête? (courriel, lettres, appels, factures, etc.)

- c. Est-ce que ces retours vous permettent de suivre efficacement le traitement de votre réclamation? (sur une échelle de 1 à 10, 1 étant des retours qui ne sont pas utiles du tout, 10 étant des retours parfaitement utiles)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

- X. Est-ce que l'on vous traite avec courtoisie?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout courtois, 10 étant très courtois)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

- d. Est-ce que vous jugez que votre réclamation est traitée efficacement, rapidement et/ou avec diligence par l'organisme de plainte? (sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout, 10 étant très efficacement, rapidement et/ou avec diligence)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Selon vous quel est le NIVEAU D'IMPORTANCE de [insérer principe directeur] sur une échelle de 1 à 10?

(1 étant pas du tout important, 10 étant très important)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

5. OBJECTIVITÉ :

- a. Est-ce que vous jugez que l'organisation qui traite votre requête est en mesure de la faire en toute objectivité? (sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout objectif, 10 étant très objectif)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

- b. Est-ce que vous jugez que l'organisation qui traite votre requête est en mesure de le faire de façon équitable?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout équitable, 10 étant très équitable)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

- c. Vous a-t-on informé des mécanismes mis en place par l'entreprise afin d'assurer l'impartialité du traitement de votre requête?

i. Si oui, quels sont-ils?

- d. Êtes-vous bien informé des critères sur lesquels l'organisation se base pour traiter votre plainte?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas informé du tout, 10 étant très informé)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Selon vous quel est le NIVEAU D'IMPORTANCE de [insérer principe directeur] sur une échelle de 1 à 10?

(1 étant pas du tout important, 10 étant très important)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

6. FRAIS :

- a. Est-ce qu'il y avait des frais relatif à votre requête?

i. Quels sont-ils?

- b. Est-ce que vous jugez que ces frais pourraient décourager certaines personnes à utiliser le processus?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant très décourageant, 10 étant pas décourageant du tout)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

Selon vous quel est le NIVEAU D'IMPORTANCE de [insérer principe directeur] sur une échelle de 1 à 10?

(1 étant pas du tout important, 10 étant très important)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

7. CONFIDENTIALITÉ :

- a. Avez-vous confiance en la façon dont l'information à votre dossier est traitée de manière à en préserver la confidentialité?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout confiant, 10 étant très confiant)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- b. Avez-vous l'impression que toute l'information nécessaire au traitement de votre plainte, y compris votre propre opinion ou celle d'autres personnes impliquées, a été recueillie?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant presque pas d'informations recueillies, 10 étant toute l'information recueillie)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- c. Avez-vous déjà craint que le fait de déposer une plainte puisse vous exposer à des désavantages, à des représailles ou à toute autre expérience désagréable avec l'entreprise?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant très craintif face à cette possibilité, 10 étant pas du tout craintif face à cette possibilité)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Selon vous quel est le NIVEAU D'IMPORTANCE de [insérer principe directeur] sur une échelle de 1 à 10?

(1 étant pas du tout important, 10 étant très important)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. APPROCHE CLIENT :

- a. Avez-vous eu l'impression que l'entreprise a mis en œuvre les moyens appropriés afin de répondre à vos besoins sans avoir recours à un processus de plainte?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant des moyens très inappropriés, 10 étant des moyens très appropriés)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- b. Avez-vous l'impression que l'entreprise traite votre réclamation dans le but de résoudre votre insatisfaction?

(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout, 10 étant entièrement)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Selon vous quel est le NIVEAU D'IMPORTANT de [insérer principe directeur] sur une échelle de 1 à 10?

(1 étant pas du tout important, 10 étant très important)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. AMÉLIORATION CONTINUE:

x. Avez-vous l'impression que l'entreprise se préoccupe réellement des plaintes de ses clients et des moyens à mettre en œuvre pour en réduire le nombre? (sur une échelle de 1 à 10, 1 étant que l'entreprise ne semble pas du tout se préoccuper du sujet de la plainte, 10 étant que l'entreprises semble s'en préoccuper beaucoup)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

a. Avez-vous l'impression que les représentants de l'entreprise sont formés adéquatement pour traiter les plaintes de leurs clients? (sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout formés adéquatement, 10 étant formés très adéquatement)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b. À part aujourd'hui, vous a-t-on déjà demandé votre avis sur le processus de plainte que vous avez utilisé? (O/N)

c. Est-ce que le processus de plainte que vous avez vécu améliore ou détériore votre perception de l'entreprise ou de l'organisation?

d. Avez-vous été informé des recours à votre disposition dans l'éventualité d'une réponse défavorable à votre requête (appel, insatisfaction, instances supérieures, etc.) ?

Selon vous quel est le NIVEAU D'IMPORTANT de [insérer principe directeur] sur une échelle de 1 à 10?

(1 étant pas du tout important, 10 étant très important)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10. SATISFACTION GÉNÉRALE :

a. En général, quelle est votre satisfaction du traitement de votre plainte?  
(sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout satisfait, 10 étant très satisfait)

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

11. Avez-vous des commentaires additionnels, des préoccupations dont nous n'avons pas discuté? Y a-t-il des éléments que vous souhaitez partager avec nous pour améliorer les processus de plaintes?