

Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Montréal, le 31 mai 2023

Objet : Plainte pour représentations fausses ou trompeuses faites par Énergir

Madame, Monsieur,

La présente constitue une plainte formelle d'organismes membres de la coalition *Sortons le gaz!*¹ contre Énergir² relativement à de potentielles violations des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*³ (**Loi**), notamment celles encadrant les représentations fausses ou trompeuses. Le présent document vous est soumis en complément du formulaire électronique de plainte à cet effet que nous avons dûment rempli et transmis.

Énergir allègue que les consommateur.trices peuvent choisir la proportion de gaz naturel renouvelable (GNR) qu'ils et elles consomment, ce qui est faux ou trompeur puisque ces personnes, même si elles paient plus cher pour cette catégorie de produit, reçoivent en réalité la même quantité de GNR dans leurs bâtiments que le reste de la clientèle du réseau. Des membres de la coalition demandent que la vérité soit rétablie auprès du public.

Autrefois appelé « Gaz Métro », Énergir est un commerçant distributeur de gaz naturel qui distribue environ 97 % du gaz consommé au Québec⁴ et dessert plus de 205 000 client.es, tant résidentiels que commerciaux, institutionnels et industriels.

La présente plainte postule que dans le cadre de ses communications avec les consommateur.trices, Énergir a fait et continue de faire des représentations fausses ou trompeuses sur ses produits et ses services de distribution du gaz naturel, en violation de la Loi.

Par souci de protection des consommateur.trices, nous demandons respectueusement à l'Office de la protection du consommateur (**Office**) d'enquêter sur les représentations d'Énergir et, le cas échéant, de prendre les mesures nécessaires afin que les consommateur.trices soient adéquatement informé.es. À la fin du présent document, les signataires de la plainte suggèrent respectueusement des sanctions qui semblent appropriées dans les circonstances.

¹ La coalition *Sortons le gaz!* n'est pas constituée en personne morale. Il s'agit d'un regroupement d'organisations environnementales, syndicales et citoyennes, dont font partie les signataires de la présente plainte et pour laquelle ils ont désigné comme interlocutrice Marie-Noëlle Foschini (coordonnées en page 10). Voir le site web de la coalition: <<https://sortonslegaz.com/>>.

² Selon le registre des entreprises du Québec, Énergir a son siège social, et donc son domicile, au 1717, rue du Havre, à Montréal, province de Québec, H2K 2X3. L'adresse de leur site Web est : <<https://energir.com/fr>> (dernière visite : 26 mai 2023).

³ RLRQ, c. P-40.1.

⁴ <<https://energir.com/fr/a-propos/nos-energies/gaz-naturel/gaz-naturel/>> (dernière visite : 26 mai 2023).

A. Compétence de l'Office

Le terme « commerçant » n'est pas défini dans la Loi, mais a fait l'objet de précisions par la Cour d'appel du Québec. Ainsi, un commerçant doit exercer une activité en vue d'en faire un profit et le faire de manière permanente, sans égard au fait que cela constitue son activité principale et exclusive ou non⁵.

D'entrée de jeu, nous soulignons donc qu'Énergir est un commerçant au sens de la Loi, en tant qu'entreprise privée faisant du profit dans le cadre de ses activités de distribution de gaz naturel. La Loi s'applique à ses pratiques commerciales et lui interdit de faire des représentations fausses ou trompeuses⁶.

La Loi prévoit des exceptions pour les contrats de vente de gaz par un distributeur, qui se voient exclus de l'application de certaines dispositions de la Loi⁷. Ainsi, plusieurs activités d'Énergir relèvent plutôt de la compétence de la Régie de l'énergie⁸ (en matière de contrats relatifs aux biens et aux services et de sommes transférées en fiducie).

Toutefois, les activités commerciales du distributeur demeurent visées par les articles 215 et suivants de la Loi concernant les pratiques interdites. En effet, l'article 5 exclut les contrats de vente de gaz de l'application des titres I et II de la Loi uniquement, ce qui signifie que les dispositions des autres titres continuent de trouver application⁹.

L'Office a donc compétence pour enquêter et sanctionner les représentations fausses ou trompeuses d'Énergir.

B. L'offre de GNR d'Énergir aux consommateurs

Le gaz naturel distribué au Québec par Énergir est composé à 95 % de méthane, à moins de

⁵ *Caza c. Derisca*, 2015 QCCA 368, paragr. 17, réitérant les enseignements de la décision *Lac Express inc. c. Laliberté*, 1995 CanLII 4902 (QC CA) : « « Commerçant » n'est pas défini dans la L.p.c. Par contre, notre Cour a identifié deux éléments essentiels à la qualité de commerçant soit : 1) l'exercice d'une activité en vue de faire un profit et 2) le caractère de permanence de l'activité, sans que cette activité constitue nécessairement l'activité principale ou exclusive de la personne en autant que la personne exerce cette activité de façon « habituelle plutôt qu'occasionnelle ».

⁶ Art. 2, 217 et 219 de la Loi.

⁷ Art. 5 de la Loi :

« Sont exclus de l'application du titre sur les contrats relatifs aux biens et aux services et du titre sur les sommes transférées en fiducie :

a) un contrat d'assurance ou de rente, à l'exception d'un contrat de crédit conclu pour le paiement d'une prime d'assurance;

b) un contrat de vente d'électricité ou de gaz par un distributeur au sens où l'entend la Loi sur la Régie de l'énergie (chapitre R-6.01), par Hydro-Québec créée par la Loi sur Hydro-Québec (chapitre H-5), par une municipalité ou une coopérative constituée en vertu de la Loi de l'électrification rurale (1945, chapitre 48) ». (soulignements ajoutés)

⁸ *Loi sur la régie de l'énergie*, RLRQ, c. R-6.01, art. 31 (4.1), 86 et 98; *Guastaferrri et Société en commandite Gaz Métro*, 2010 CanLII 100242 (QC RDE), paragr. 34.

⁹ Par analogie, la Cour du Québec s'est prononcée en ce sens pour l'autre exception prévue à l'article 5 relative aux contrats d'assurance, qui est exclue des mêmes dispositions de la Loi, dans la décision *Lacroix c. Industrielle Alliance Pacifique Marketing*, 2017 QCCQ 13590, note de bas de page 6 :

« L'article 5 LPC exclut les contrats d'assurance de l'application du titre sur les contrats relatifs aux biens et aux services et du titre sur les sommes transférées en fiducie de cette loi. Le contrat demeure toutefois soumis aux autres titres de la LPC dont notamment l'obligation de détenir un permis, conformément à l'article 321 d) LPC. » (soulignements ajoutés)

Voir aussi *Chamberland c. Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance-vie* 2019 QCCQ 1621, aux paragr. 27-28.

4 % d'éthane et d'azote, et à 1 % de dioxyde de carbone et de propane¹⁰. Le méthane est une importante source de gaz à effet de serre (**GES**). Selon le dernier inventaire des émissions de GES au Québec, l'utilisation du gaz naturel dans les bâtiments fait en sorte qu'il s'agit de la troisième plus importante source des émissions de GES au Québec, après le transport et l'industrie¹¹.

Le gaz naturel traditionnel, soit celui ne provenant pas de « source renouvelable » (voir définition ci-après), est un combustible fossile extrait du sol, composé d'hydrocarbures. Énergir le décrit comme « issu de la transformation naturelle, pendant des millions d'années, de matières organiques comme les végétaux et les animaux »¹².

Le 18 avril 2019, le *Règlement concernant la quantité de gaz naturel renouvelable devant être livrée par un distributeur*¹³ (**Règlement**) est entré en vigueur au Québec¹⁴. Ce règlement définit ce qui constitue du « gaz naturel de source renouvelable » (**GNR**) :

« Pour les fins de la Loi sur la Régie de l'énergie (chapitre R-6.01) et du présent règlement, le gaz naturel est de source renouvelable s'il est produit:

1° soit à partir de matière organique non fossile dégradée au moyen de processus biologiques, notamment par digestion anaérobie, ou au moyen de procédés thermochimiques, notamment par gazéification;

2° soit à partir d'hydrogène produit conformément au deuxième alinéa et de monoxyde ou de dioxyde de carbone non fossile.

Une autre substance ajoutée au gaz naturel est de source renouvelable s'il s'agit d'hydrogène qui est produit:

1° soit à partir de matière organique non fossile dégradée au moyen de procédés thermochimiques, notamment par gazéification;

2° soit par l'électrolyse de l'eau réalisée grâce à de l'électricité provenant exclusivement de sources d'énergie renouvelable;

3° soit lors d'un procédé industriel dont la fonction n'est pas d'obtenir cet hydrogène et qui est alimenté par de l'énergie provenant exclusivement de sources renouvelables. » (soulignement ajouté)

Le GNR, puisqu'il est produit à partir de matière organique plutôt que fossile, a en principe une empreinte environnementale moins élevée que le gaz naturel traditionnel. Cet avantage est grandement mis de l'avant par Énergir auprès de sa clientèle et du public. Notamment, sur son site Web, Énergir énonce :

« Le gaz naturel renouvelable est un gaz naturel de source 100 % renouvelable qui

¹⁰ Voir <<https://energir.com/fr/a-propos/nos-energies/gaz-naturel/gaz-naturel/>> (dernière visite : 26 mai 2023).

¹¹ Inventaire des émissions de gaz à effet de serre (GES) en 2019 par le MELCC, <<https://www.environnement.gouv.qc.ca/changements/ges/2019/inventaire1990-2019.pdf>> (dernière visite : 26 mai 2023).

¹² <<https://energir.com/fr/a-propos/nos-energies/abc-energies/proprietes>> (dernière visite : 26 mai 2023).

¹³ *Règlement concernant la quantité de gaz de source renouvelable devant être livrée par un distributeur*, RLRQ, c. R-6.01, r. 4.3.

¹⁴ *Décret 233-2019*, (2019) 151 G.O.Q. II, 14.

permet de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) de deux façons. D'abord, en remplaçant une énergie fossile par une énergie renouvelable, ensuite, en évitant les émissions de méthane liées à l'enfouissement des matières résiduelles organiques. »¹⁵

Le Règlement prescrit un pourcentage minimal de GNR qui doit être livré par un distributeur via une injection de GNR dans son réseau régulier¹⁶. Ainsi, à partir de 2020, 1 % du volume total de gaz naturel livré par Énergir (et par tout autre distributeur) devait être constitué de GNR. Cette proportion **obligatoire augmentera graduellement pour atteindre 2 % en 2023, 5 % en 2025 et 10 % en 2030. Or, en 2022, Énergir n'est pas parvenu à atteindre la cible de 1 %¹⁷.**

Énergir distribue du gaz naturel à travers le Québec via un réseau de conduits interconnectés. Un même réseau approvisionne donc en gaz naturel l'ensemble des résidences, par exemple, disposant chacune d'un seul branchement sur ce réseau. La clientèle résidentielle ne bénéficie pas de branchement distinct ou de réseau distinct pour le GNR. Cela signifie que lorsque le GNR est injecté dans le réseau gazier, il se mélange au gaz naturel traditionnel. Il n'est techniquement pas possible de diriger le GNR vers un endroit spécifique, à moins de le faire en circuit fermé, une pratique qui n'est pas employée par Énergir pour sa clientèle résidentielle ou pour la quasi-totalité de ses autres clientèles.

La Régie de l'énergie, appelée à se prononcer sur certaines mesures qu'Énergir proposait pour la mise en marché du GNR, affirme : « La réalité opérationnelle fait en sorte que le GNR que peut se procurer Énergir ne sera pas spécifiquement emmagasiné : il circulera dans le réseau de distribution lorsqu'il y sera injecté »¹⁸. **En d'autres mots, le réseau de distribution d'Énergir contenait en 2022 plus de 99 % de gaz naturel traditionnel.**

Le Plan d'approvisionnement qu'Énergir a déposé pour approbation à la Régie de l'énergie le 31 mars 2023 indique que, pour les années 2023 à 2027, cette proportion augmentera graduellement, mais demeurera inférieure à 10 %¹⁹. Cela signifie que les client.es d'Énergir ne pourront pas recevoir de livraisons individuelles de GNR dans leurs bâtiments dans une proportion de plus de 10 % pour les cinq prochaines années.

C. Les représentations problématiques d'Énergir

Le GNR a fait l'objet de plusieurs représentations publiques de la part d'Énergir.

Malgré la réalité décrite à la section B, le message d'Énergir est le suivant : « Tous nos clients peuvent maintenant consommer du gaz naturel renouvelable (GNR) »²⁰.

Énergir a mis en place un programme de « consommation volontaire » qui vise entre autres à ce que l'injection de GNR dans son réseau, représentant nécessairement un coût additionnel, impacte le moins possible les tarifs payés par la clientèle du gaz naturel traditionnel :

« Au cours de son exercice 2022, Énergir a procédé au lancement de l'offre

¹⁵ <<https://energir.com/fr/a-propos/nos-energies/gaz-naturel/gaz-naturel-renouvelable>> (dernière visite : 26 mai 2023).

¹⁶ Art. 1 du Règlement.

¹⁷ <<https://energir.com/fr/a-propos/developpement-durable/rapport-publications/rapport>> (dernière visite : 26 mai 2023): dans l'encadré «Faits saillants 2022», il est indiqué «GNR : 27 millions de m³ consommés (cible de 1% non-atteinte)» (soulignements ajoutés). Voir la capture d'écran à la Figure 3 de l'Annexe 5.

¹⁸ Décision [D-2020-057](#), paragr. 234.

¹⁹ Pièce [B-0059](#), à la page 39, déposée dans le cadre de la demande d'approbation du plan d'approvisionnement 2023-2027, dossier R-4213-2022 de la Régie de l'énergie.

²⁰ Annexe 1 (soulignement ajouté).

commerciale de consommation volontaire de GNR auprès de sa clientèle affaires et résidentielle. Cette étape clé du déploiement de la stratégie de décarbonation d'Énergir devrait permettre d'accélérer la consommation volontaire de GNR chez sa clientèle et ainsi de minimiser l'incidence tarifaire liée à l'atteinte des cibles réglementaires du volume de GNR à être livré. »²¹

Par ce programme, il est allégué qu'un.e consommateur.trice pourrait choisir de « convertir » un certain pourcentage de sa consommation annuelle de gaz naturel en GNR, en payant le tarif associé qui est supérieur au prix du gaz naturel traditionnel²².

Tant pour sa clientèle résidentielle que « affaires », Énergir offre actuellement trois « profils de consommation » sur son site Web, soit le profil « conscient » à 10 %, le profil « actif » à 30 % et le profil « adepte » à 100 %, associant à chaque profil une hausse de tarif correspondante et la quantité de GES ainsi évitée. Certain.es client.es ont choisi un profil de consommation davantage personnalisé, allant de 1 % à 100 %²³.

Ainsi, **les représentations fausses ou trompeuses faites par Énergir relativement à sa distribution de GNR portent sur la possibilité, pour ses client.es, de choisir le pourcentage de GNR consommé sur paiement du tarif associé.** Énergir prétend que ses client.es peuvent choisir de « consommer » du GNR jusqu'à concurrence du pourcentage de leur choix, voire jusqu'à 100 %.

Sur son site Web, il est entre autres possible de lire les messages suivants, s'adressant à différentes clientèles. À notre avis, ces représentations sont fausses ou trompeuses puisqu'elles donnent l'impression générale qu'en achetant plus de GNR, un.e client.e consomme également plus de GNR de manière à ce qu'il lui soit livré de manière individualisée dans ses bâtiments.

Tableau 1. Exemples de représentations d'Énergir relatives à la livraison de GNR

Représentations (soulignements et caractères gras ajoutés)	Clientèle visée
<ul style="list-style-type: none"> « Devenez un acteur du changement en rejoignant les <u>entreprises qui consomment déjà du gaz naturel renouvelable (GNR).</u> »²⁴ 	Affaires
<ul style="list-style-type: none"> « La réduction des émissions de gaz à effet de serre est une priorité pour ADM Aéroports de Montréal et depuis 2020, elle a <u>choisi de consommer du gaz naturel renouvelable pour réduire son empreinte carbone.</u> »²⁵ 	Affaires
<ul style="list-style-type: none"> « Désirant favoriser l'utilisation d'énergies renouvelables et réduire son empreinte carbone, la Société des arts technologiques s'est engagée à <u>convertir, d'ici 2024, 20 % de sa consommation de gaz naturel en gaz naturel renouvelable.</u> »²⁶ 	Affaires

²¹ Énergir. (2022). *Rapport sur la résilience climatique 2022*, p. 26 <https://energir.com/files/energir_common/Rapport-climat-2022_VF.pdf> (dernière visite : 26 mai 2023).

²² Annexe 2 (soulignement ajouté).

²³ Pièce [B-0059](#), préc., pages 4 à 37.

²⁴ Annexe 3.

²⁵ Annexe 3.

²⁶ Annexe 3.

<ul style="list-style-type: none"> • Foire aux questions <p>« Est-ce que je peux <u>modifier ma consommation</u> de gaz naturel renouvelable à tout moment?</p> <p>Vous pourrez demander une modification de votre profil de consommation de gaz naturel renouvelable les 1ers de chaque mois, en respectant le préavis minimal.</p> <p>Vous devez transmettre ce préavis par courriel à gnr@energir.com <u>en précisant la date de changement de consommation souhaitée, le pourcentage de consommation révisé, votre numéro de compte et l'adresse de consommation</u> inscrite à votre compte. »²⁷</p> 	Affaires et résidentielle
<ul style="list-style-type: none"> • « Faites un geste concret pour la planète en ajoutant le gaz naturel renouvelable (GNR) à votre <u>profil de consommation</u>. »²⁸ 	Résidentielle
<ul style="list-style-type: none"> • «Intégrer le gaz naturel renouvelable à votre consommation Sélectionnez un profil ou personnalisez un ratio à <u>convertir en gaz naturel renouvelable</u>.» «L'impact de votre décision: - 1,81 tonnes de gaz à effet de serre annuellement» [...] « En soumettant ma demande je comprends que: <ul style="list-style-type: none"> - le prix de la <u>fourniture</u> de gaz naturel renouvelable est de 52,729 ¢ / m3 auquel s'ajoute les autres services rendus par Énergir. »²⁹ 	Résidentielle (plateforme client)
<ul style="list-style-type: none"> • « Accélérer la distribution de gaz naturel renouvelable (GNR) Le gaz naturel renouvelable, une énergie propre créée à partir de matières organiques, qui contribue à la transition énergétique <ul style="list-style-type: none"> • Une énergie verte économiquement compétitive • Une énergie carboneutre, qui permet de réduire les GES • <u>Livré aux clients grâce au réseau gazier déjà en place</u> • Aucun investissement requis pour les clients raccordés au réseau • Crée des emplois locaux et engendre des retombées économiques en région • <u>Solution flexible de consommation en volume et en durée</u> Plusieurs projets sont en activité ou en développement au Québec et <u>de plus en plus de clients consomment du GNR.</u>»³⁰ 	Grand public

²⁷ Annexes 2 et 3.

²⁸ Annexe 2.

²⁹ Annexe 5, figure 2.

³⁰ Énergir. (2021). *Cap sur 2030*. p. 5

<https://energir.com/files/energir_common/Doc_Cap-sur-2030_oct2021_VF.pdf> (dernière visite : 26 mai 2023).

De plus, Énergir offre la possibilité à ses client.es de choisir la biénergie avec GNR pour « maximiser son impact sur la planète » :

« Optez pour le gaz naturel renouvelable pour la portion de gaz consommée par votre système de chauffage biénergie. Une énergie 100 % produite à partir de déchets organiques et qui contribue à réduire concrètement les émissions de gaz à effet de serre. »³¹ (soulignement et caractère gras ajoutés)

Une fois de plus, **Énergir trompe le consommateur.trice en laissant faussement entendre qu'il est possible pour un.e client.e** d'avoir un système biénergie (électricité et gaz naturel) dans lequel le gaz naturel « consommé » est uniquement du GNR.

Pourtant, Énergir reconnaît elle-même publiquement, **ailleurs**, que les client.es qui « achètent » du GNR n'en reçoivent pas plus que les autres dans leurs bâtiments, puisque les molécules de GNR et de gaz naturel traditionnel se mélangent entre elles dans le réseau de distribution. Ces représentations ne sont pas portées à l'attention des consommateur.trices dans les différentes communications commerciales relatives à la consommation de GNR.

Plusieurs contradictions peuvent ainsi être repérées à même les représentations d'Énergir :

« Énergir assure qu'elle pourra satisfaire sans problème la demande en GNR de ses futurs clients, qui devraient être plus nombreux à choisir la biénergie que la solution 100 % GNR. « Il n'y a aucun problème d'approvisionnement », assure Stéphanie Trudeau [vice-présidente d'Énergir].

Il n'est pas possible de différencier les molécules de gaz naturel renouvelable et celles de gaz fossile, qui sont identiques. Énergir assurera « une traçabilité physique et comptable », et le GNR injecté dans son réseau sera attribué à chaque client.e qui en consommera. »³²

De même, dans la Foire aux questions de son site web, Énergir convient de l'impossibilité d'acheminer distinctement le GNR et le gaz naturel traditionnel :

«Qu'est-ce qui atteste que je consomme bien du gaz naturel renouvelable?»

Le GNR et le gaz naturel traditionnel circulent dans le même réseau gazier et les molécules se mêlent entre elles. Lorsque vous achetez du GNR, vous obtenez l'assurance que ce volume acheté est bien injecté dans le réseau, en remplacement de la molécule de gaz naturel traditionnel. Vos volumes achetés en gaz naturel renouvelable sont indiqués sur vos factures détaillées de consommation totale de gaz naturel. »³³ (soulignements ajoutés)

L'entreprise a aussi précisé cette réalité récemment, via une vidéo publiée sur ses réseaux sociaux, où elle affirme :

«Comme le GNR est mélangé directement au gaz naturel traditionnel dans le réseau, il est physiquement impossible de savoir quelle molécule de gaz entre la

³¹ Annexe 4.

³² Baril. (2023, 4 avril). Fini le gaz fossile pour les nouveaux clients d'Énergir. *La Presse*. <<https://www.lapresse.ca/affaires/entreprises/2023-04-04/fini-le-gaz-fossile-pour-les-nouveaux-clients-d-energir.php>> (dernière visite : 26 mai 2023).

³³ Annexes 2 et 3.

traditionnelle ou la renouvelable sont consommées. En fait c'est la même chose que pour l'électricité : on ne peut pas savoir de quel barrage ou de quelle éolienne provient l'électron qui nous éclaire. »³⁴ (soulignement ajouté)

Cette réalité n'est toutefois révélée qu'à de rares occasions et ne fait pas l'objet de nuances dans ses autres représentations prétendant qu'un.e consommateur.trice peut choisir sa consommation individuelle de GNR. Ainsi, la réalité est que c'est ultimement le même pourcentage d'environ 99 % de gaz naturel traditionnel qui est effectivement livré dans les bâtiments, autant aux client.es qui paient pour plus de GNR que ceux et celles qui n'en achètent pas du tout.

D. Cadre juridique interdisant ces pratiques

La Loi définit ce qui constitue des « pratiques interdites »³⁵. Ces pratiques peuvent prendre différentes formes : « une affirmation, un comportement ou une omission »³⁶, et ne dépendent pas de la conclusion d'un contrat³⁷. Une pratique interdite peut donc consister en des communications destinées à la clientèle comme au public, faites via divers médias comme le site Web de l'entreprise, les réseaux sociaux ou encore des documents publics³⁸.

Parmi les pratiques interdites par la Loi, nous soulignons les pratiques suivantes :

- faussement attribuer à un bien ou à un service un avantage particulier³⁹;
- faussement prétendre qu'un bien ou un service comporte une composante ou un ingrédient particulier⁴⁰;
- faussement attribuer à un bien une mesure ou un volume⁴¹;
- faussement prétendre qu'un bien ou un service a été fourni⁴²;
- faussement prétendre qu'un bien a un mode de fabrication déterminé⁴³;
- passer sous silence un fait important dans une représentation qu'il fait à un consommateur⁴⁴;
- déformer le sens d'une information⁴⁵.

De plus, un.e commerçant.e doit, dans tout message publicitaire concernant un bien ou un service, présenter les informations de façon claire, lisible et compréhensible⁴⁶.

Pour identifier les pratiques interdites, il faut tenir compte de l'impression générale qu'elle donne et, s'il y a lieu, du sens littéral des termes qui y sont employés⁴⁷. La Cour suprême a précisé ce

³⁴ <<https://twitter.com/energir/status/1663550685798088707?s=20>> (dernière visite : 30 mai 2023).

³⁵ Art. 215 de la Loi.

³⁶ Art. 216 de la Loi.

³⁷ Art. 217 de la Loi.

³⁸ Voir par exemple les décisions *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59; *Fortier c. Meubles Léon ltée*, 2014 QCCA 195 ; *Poirier c. Agence de voyages Air-mer inc.*, 2011 QCCQ 14436 ; *Léger c. Services de voyages Aéroplan inc.*, 2021 QCCQ 12159; *Chamberland c. Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance-vie*, 2019 QCCQ 1621.

³⁹ Art. 220, paragr. a) de la Loi.

⁴⁰ Art. 221, paragr. a) de la Loi.

⁴¹ Art. 221, paragr. b) de la Loi.

⁴² Art. 222, paragr. c) de la Loi.

⁴³ Art. 222, paragr. d) de la Loi.

⁴⁴ Art. 228 de la Loi.

⁴⁵ Art. 239 de la Loi.

⁴⁶ Art. 223.1 de la Loi.

⁴⁷ Art. 218 de la Loi.

que constitue « l'impression générale » que donne une représentation⁴⁸ :

1. Il est nécessaire d'apprécier l'impression générale de manière abstraite, c'est-à-dire en faisant abstraction des attributs personnels du consommateur.trice à l'origine de la procédure engagée contre le ou la commerçant.
2. Il faut établir la première impression suscitée par la représentation, c'est-à-dire l'impression qui se dégage après un premier contact complet avec la publicité, et ce, à l'égard tant de sa facture visuelle que de la signification des mots employés.
3. Il est nécessaire d'adopter le critère de la personne consommatrice crédule et inexpérimentée. Il faut considérer que la partie consommatrice est disposée à faire confiance à un commerçant sur la base de l'impression générale que la publicité lui donne, tout en étant capable de comprendre le sens littéral des termes employés. Le critère est donc celui d'un consommateur.trice qui ne connaît pas le domaine du produit ou du service qu'elle veut consommer.

En bref, pour déterminer s'il y a eu pratique interdite, un tribunal doit : « (1) décrire d'abord l'impression générale que la représentation est susceptible de donner chez le consommateur crédule et inexpérimenté ; (2) déterminer ensuite si cette impression générale est conforme à la réalité. Dans la mesure où la réponse à cette dernière question est négative, le commerçant aura commis une pratique interdite »⁴⁹.

E. Application du cadre juridique au cas d'Énergir

Nous soumettons respectueusement à l'Office qu'Énergir s'est livrée à ces pratiques interdites relativement à la promotion du GNR, contrairement à ce que prévoit la Loi. En effet, Énergir présente des informations qui portent à confusion, passent sous silence des faits importants et déforment le sens de l'information quant à la possibilité de consommer distinctement du GNR dans les bâtiments de manière individualisée⁵⁰.

De plus, Énergir argumente que le fait que des consommateur.trices puissent être trompé.es par ses représentations au sujet de la livraison de GNR découle d'une « méconnaissance des systèmes énergétiques »⁵¹. Elle affirme également, dans les médias, être déçue des reproches que les signataires de la présente plainte lui adressent « surtout parce que plusieurs de ces intervenants connaissent très bien la façon dont ça fonctionne »⁵². Or, les critères de « l'impression générale » formulés par la Cour suprême doivent précisément être appliqués dans la perspective d'un « consommateur qui ne prête rien de plus qu'une attention ordinaire à ce qui lui saute aux yeux lors d'un premier contact avec une publicité » et celui d'une personne « crédule et inexpérimentée » (soulignement ajouté)⁵³.

En tentant de convaincre les client.es et le public de payer pour du GNR qu'elle a l'obligation d'injecter dans son réseau, Énergir fait plusieurs représentations qui sont fausses ou

⁴⁸ [Richard c. Time, 2012 CSC 8](#).

⁴⁹ [Richard c. Time, 2012 CSC 8](#), paragr. 78.

⁵⁰ Art. 223.1, 228 et 239 de la Loi.

⁵¹ <<https://twitter.com/energir/status/1663550685798088707?s=46&t=zv8GjfJOxh48pox2hci9SQ>> (dernière visite : 30 mai 2023).

⁵² Baril. (2023, 30 mai). Énergir se défend de tromper ses clients. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/affaires/entreprises/2023-05-30/accusations-d-ecoblanchiment/energir-se-defend-de-tromper-ses-clients.php> (dernière visite : 31 mai 2023).

⁵³ [Richard c. Time, 2012 CSC 8](#), paragr. 63 à 78.

trompeuses. Elle attribue faussement à ses produits un avantage particulier et prétend livrer à certain.es client.es du GNR en proportion plus grande que la réalité. Ces pratiques sont expressément interdites en droit de la consommation⁵⁴.

F. Des sanctions appropriées dans les circonstances

Lorsqu'un.e commerçant.e, fabricant.e ou publicitaire se prête à une pratique interdite, la Loi prévoit des recours civils⁵⁵, pénaux⁵⁶ et administratifs⁵⁷.

Chaque consommateur.trice ayant contracté Énergir pourrait s'adresser directement à un tribunal pour obtenir l'une des sanctions prévues par la Loi, telles que la résiliation ou la nullité du contrat, ainsi que le versement de dommages-intérêts⁵⁸.

Or, sans attendre que les consommateur.trices entreprennent de telles démarches, l'Office dispose de plusieurs moyens pour sanctionner ou enquêter sur une pratique interdite. L'Office peut notamment faire enquête⁵⁹, exiger d'un commerçant.e qu'il ou elle démontre la véracité d'un message publicitaire⁶⁰, lui imposer une amende allant de 2 000 \$ à 100 000 \$⁶¹ ou encore demander au tribunal d'émettre une injonction à son égard⁶². Cette injonction peut obliger le contrevenant à rétablir auprès des consommateur.trices : « la vérité concernant un bien ou un service ou une publicité faite à leur propos et ayant induit ou ayant pu induire les consommateurs en erreur »⁶³.

L'Office peut également déterminer les modalités d'un engagement volontaire du ou de la commerçant.e, qui peut notamment prévoir l'indemnisation des consommateur.trices⁶⁴.

Si l'Office conclut qu'Énergir s'est livrée à des pratiques interdites, les signataires s'en remettent à l'Office quant au choix des sanctions appropriées. Ceux-ci suggèrent toutefois, avec respect, des mesures qui lui semblent appropriées dans les circonstances, à savoir :

1. le retrait de toute représentation publique par laquelle Énergir prétend ou laisse entendre pouvoir livrer individuellement aux consommateur.trices une quantité de GNR autre que la quantité réelle injectée dans son réseau de distribution ;
2. la diffusion par Énergir d'un message rectifiant les faits relatifs à la distribution du GNR, précisant notamment le véritable pourcentage de GNR livré aux client.es payant pour un « profil de consommation » comprenant plus de 1 % de GNR. Considérant que les représentations fausses ou trompeuses d'Énergir sont présentement diffusées largement au grand public, ce message rectificatif devrait l'être tout autant;
3. le paiement d'une amende maximale de 100 000 \$, considérant la gravité de la situation

⁵⁴ Art. 220, 221 et 222 de la Loi.

⁵⁵ Art. 272 de la Loi.

⁵⁶ Art. 277 et suivants de la Loi.

⁵⁷ Art. 311 et suivants de la Loi.

⁵⁸ Art. 272 de la Loi.

⁵⁹ Art. 305 de la Loi.

⁶⁰ Art. 312 de la Loi.

⁶¹ Art. 278 de la Loi.

⁶² Art. 316 de la Loi.

⁶³ Art. 317 de la Loi.

⁶⁴ Art. 315 de la Loi.

Conclusion

En bref, Énergir déforme la réalité présentée aux consommateur.trices, soit que chaque client.e « volontaire » du GNR paie sa part de GNR, laquelle est en fait dissoute dans le réseau. **Le ou la client.e ne reçoit pas directement cette part de GNR dans ses bâtiments**, car cela est techniquement impossible pour la quasi-totalité des client.es d'Énergir.

Le fait que les consommateurs.trices puissent payer plus cher pour soutenir la livraison du GNR dans le réseau d'Énergir n'est pas nécessairement problématique en soi, mais Énergir fonde manifestement sa stratégie de marketing sur la croyance des personnes consommatrices qu'elles **reçoivent elles-mêmes le GNR qu'elles achètent** afin qu'elles acceptent de payer plus cher. Si ces consommateur.trices comprenaient qu'il s'agit plutôt d'aider Énergir à assumer le coût d'une obligation légale qu'elle est tenue de respecter, et ce, sans qu'ils et elles ne puissent eux-mêmes et elles-mêmes recevoir un produit différent de celui livré aux consommateur.trices qui ne paient pas pour le GNR, ils et elles seraient sans doute nombreux.ses à refuser. Du moins, ce choix doit être fait en toute connaissance de cause, ce qui n'est pas le cas en ce moment.

Dans un contexte d'urgence climatique, où la transition énergétique est un impératif pressant et où les bâtiments sont des émetteurs importants de GES, le choix de la source d'énergie pour approvisionner un bâtiment revêt une grande importance. Il est fondamental que les choix des consommateur.trices puissent s'exercer à l'abri de toutes représentations fausses ou trompeuses.

De plus, comme démontré ci-haut, Énergir le sait pertinemment puisqu'elle le reconnaît elle-même, sans pour autant que ces précisions importantes n'apparaissent là où se trouvent la plupart des représentations sur la « consommation » de GNR. En effet, Énergir a émis au grand public un très grand nombre de publicités au sujet du GNR dans les derniers mois, lesquelles continuent en date des présentes, mais l'information selon laquelle chaque client.e ne reçoit pas une plus grande livraison individualisée de GNR dans ses bâtiments se retrouve à très peu d'endroits, n'est pas facilement compréhensible pour une personne ne détenant pas de connaissances particulières en matière de réglementation de la distribution d'énergie, et est escamotée par l'entreprise en l'enrobant d'autres messages.

Ainsi, nous demandons à l'Office d'enquêter sur ces pratiques commerciales d'Énergir, de prendre les moyens nécessaires afin que celles-ci cessent et soient rectifiées publiquement, et d'imposer toutes les sanctions nécessaires ou utiles, notamment une amende.

La présente est respectueusement soumise à l'appréciation et la compétence de l'Office de la protection du consommateur.trice, les signataires de la plainte réservant tous leurs droits et autres voies de recours, le cas échéant.

Les signataires désignent Madame Marie-Noëlle Foschini, coordonnatrice de la coalition *Sortons le gaz!* (marie-noelle.foschini@naturequebec.org), à titre d'interlocutrice auprès de l'Office pour toute question et tout suivi concernant la présente plainte.

Nous vous remercions pour votre considération et vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Signataires

Marie-Noëlle Foschini, coordonnatrice de la coalition Sortons le gaz! au nom de:
Association québécoise des médecins pour l'environnement (AQME)
Coalition Sortons la caisse du carbone
Environnement Vert plus
Écohabitation
Équiterre
Imagine Lachine-Est
Fondation Coule pas chez nous
Fondation David Suzuki
Greenpeace Canada
Nature Québec
Pour nos enfants - For Our Kids Montréal
Mobilisation environnement Ahuntsic-Cartierville (MEAC)
Regroupement des organismes environnementaux en Énergie (ROÉE)
Regroupement vigilance hydrocarbures Québec

ANNEXE 1 : Site Web d'Énergir - page générale sur le GNR

[\[PDF page générale\]](#)

ANNEXE 2 : Site Web d'Énergir - page relative au GNR dans le secteur résidentiel

[\[PDF page résidentielle\]](#)

ANNEXE 3 : Site Web d'Énergir - page relative au GNR dans le secteur "Affaires"

[\[PDF page affaires\]](#)

ANNEXE 4 : Site Web d'Énergir - page relative à l'offre biénergie

[\[PDF page biénergie\]](#)

ANNEXE 5 : Captures d'écran d'autres représentations fausses ou trompeuses d'Énergir



Énergir @Energir_ · May 6



La filière Fer et Titane de @RioTinto consomme désormais du gaz naturel renouvelable (GNR) afin d'alimenter les activités de son complexe métallurgique à Sorel-Tracy!

bit.ly/3kByfxr

#AgirAvecÉnergir #gnr



ledevoir.com

| Rio Tinto se tourne vers le gaz naturel renouvelable

Le complexe métallurgique de Sorel-Tracy en fera usage pour couper ses émissions de GES.



Figure 1. Représentation d'Énergir sur la plateforme Twitter

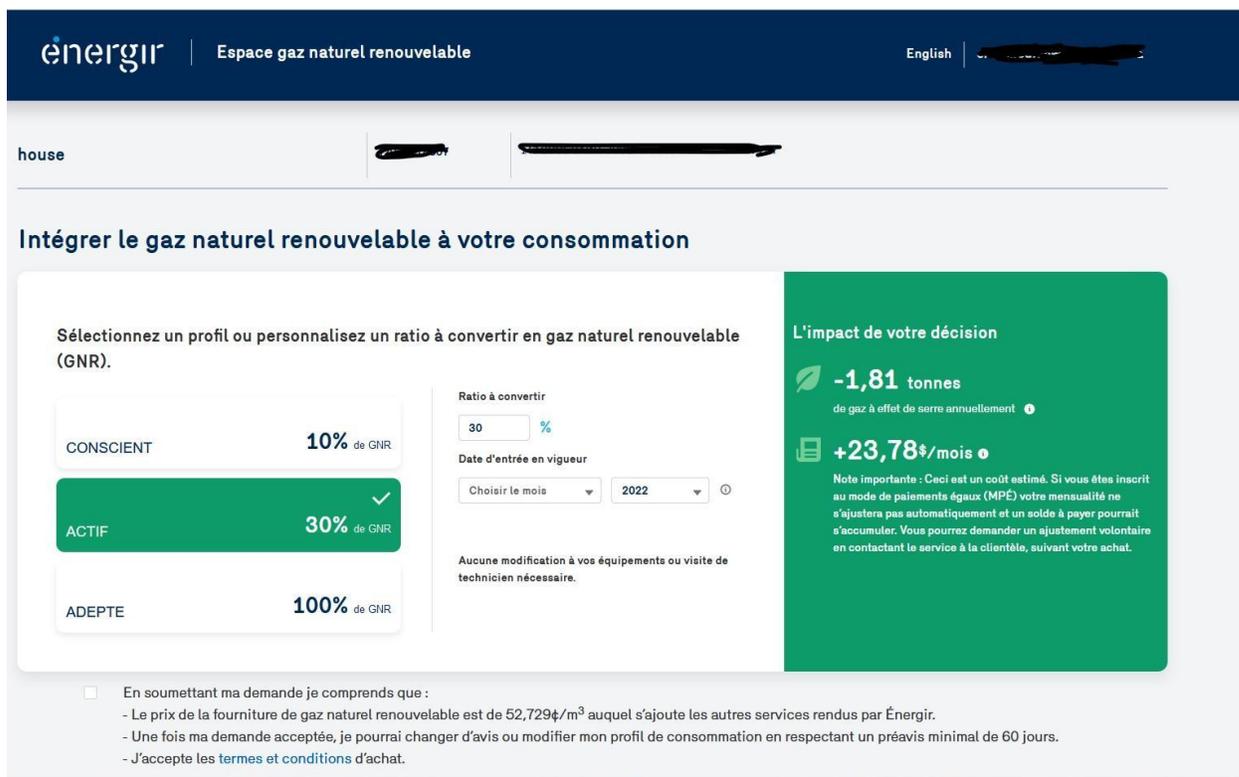


Figure 2. capture d'écran de la plateforme d'une client.e GNR

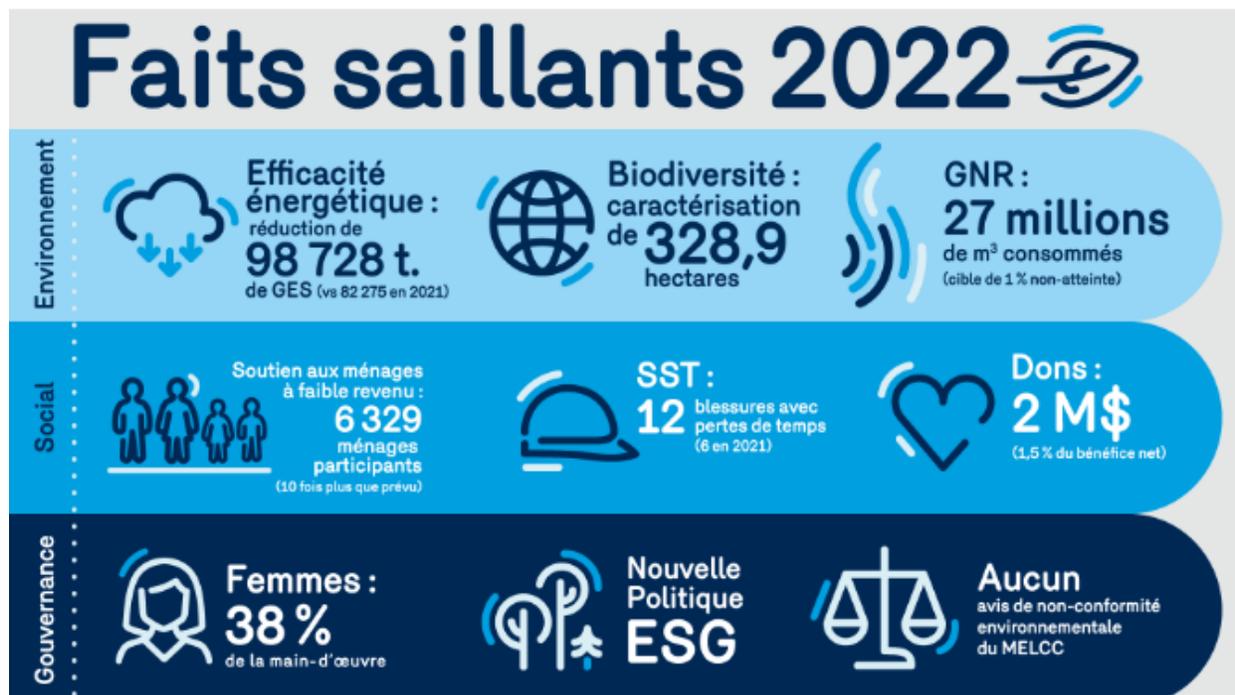


Figure 3. capture d'écran de la page "Rapports et publications" du site web d'Énergir, <<https://energir.com/fr/a-propos/developpement-durable/rapport-publications/rapport>> (dernière visite : 31 mai 2023).

ANNEXE 6 : Communiqué des groupes signataires diffusé le 30 mai 2023 qui inclut plusieurs captures d'écran d'une cliente

[Communiqué [Trois fois le prix pour du gaz imaginaire : Énergir trompe sa clientèle](#)]