

PROPOSITION DE PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

PREUVE RÉVISÉE

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| 1. CONTEXTE..... | 5 |
| 2. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ACTUELLE..... | 6 |
| 3. ÉTAT DE LA SITUATION DES PLAINTES ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES..... | 8 |
| 3.1. Élargissement des services offerts | 9 |
| 3.2. Nouvelle structure d'intervention auprès de la clientèle | 10 |
| 3.2.1. Mesures prises auprès des représentants des services à la clientèle..... | 10 |
| 3.2.2. Mesures prises auprès du Service des plaintes..... | 11 |
| 4. PROPOSITIONS ET AMÉLIORATIONS | 13 |
| 4.1. Réduction du délai maximal de traitement..... | 14 |
| 4.2. Reproduction de la procédure d'examen des plaintes dans le document des <i>Conditions de service</i> | 15 |
| 4.3. Actualisation de la procédure d'examen des plaintes | 16 |
| 4.4. Mention de l'accusé de réception | 17 |
| 4.5. Précision sur l'étape du recours à la Régie..... | 17 |
| 4.6. Procédure d'examen des plaintes proposée révisée | 17 |
| 4.7. Communication de la procédure d'examen des plaintes..... | 22 |
| 4.8. Commentaires additionnels | 22 |
| 4.8.1. Norme ISO 10002 : 2014..... | 22 |
| 4.8.2. Formulaire Web complété par un représentant..... | 23 |
| 4.8.3. Qualité du service offert..... | 23 |
| 4.8.4. Nouvelles procédures d'examen accéléré | 23 |

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURE

| | |
|--|----|
| Tableau 1 : Évolution du nombre de plaintes (avec et sans les plaintes liées au projet LAD) 8 | |
| Tableau 2 : Évolution du nombre de plaintes portées en appel à la Régie..... | 13 |
| Tableau 3 : Balisage sur les délais maximums de traitement des plaintes..... | 15 |
| Figure 1 : Procédure schématisée d'examen des plaintes concernant l'application d'une condition de service ou d'un tarif..... | 6 |

1. CONTEXTE

1 Le Distributeur demande à la Régie d'approuver une nouvelle procédure d'examen des
2 plaintes concernant l'application d'une condition de service ou d'un tarif (la Procédure).

3 Le 2 mars 2016, le Distributeur dépose une demande relative à la modification des
4 *Conditions de service* (CS) et des frais afférents. Le 6 octobre 2016, à la suite des ateliers de
5 travail tenus avec les intervenants et les représentants de la Régie au printemps et des
6 commentaires reçus relativement à ses propositions initiales, le Distributeur révisé sa preuve
7 notamment en proposant de reproduire la Procédure dans une annexe des CS. Pour faciliter
8 la lecture et améliorer la compréhension du lecteur, le Distributeur propose alors de
9 reformuler le texte de la Procédure et de le mettre sous forme tabulaire, à l'instar de ce qui
10 est présenté dans l'ensemble des CS¹. Cette proposition fait en sorte que tout client en
11 désaccord ~~de~~ avec l'application d'une modalité des CS par le Distributeur sera désormais
12 informé de ses recours à même le document². Elle s'inscrit ainsi dans une perspective plus
13 large d'amélioration des services à la clientèle et de la clarté des CS, qui sont au cœur de la
14 refonte des CS.

15 En réponse à une demande de renseignements de la Régie, le Distributeur mentionne
16 toutefois qu'une révision de la Procédure pourrait être souhaitable³. Dans le cadre de ses
17 décisions D-2017-072⁴ et D-2017-118⁵, la Régie demande au Distributeur de retirer la
18 procédure d'examen des plaintes reproduite dans les CS et d'ajouter, à l'endos de la page
19 couverture, une note liminaire similaire à celle utilisée par Énergir⁶ dans ses CS. Elle lui
20 ordonne de déposer une proposition de procédure d'examen des plaintes au plus tard le
21 31 janvier 2018. Dans la décision D-2017-072, la Régie demande également au Distributeur
22 de tenir, le mois suivant le dépôt, une séance de travail sur le sujet pour lequel elle demande
23 aux participants de compléter un formulaire de positionnement. Cette séance de travail s'est
24 tenue le 19 mars 2018 en présence du personnel technique de la Régie et de représentants
25 des intervenants.

26 À la suite de la réception de l'ensemble des commentaires écrits des intervenants sur les
27 propositions présentées en séance de travail⁷, le Distributeur a revu ces dernières, ce qui a
28 eu pour effet de modifier ou de bonifier certaines d'entre elles.

¹ Voir Procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec, pièce HQD-3, document 1 révisé (5 octobre 2016) [B-0106], annexe II.

² Pièce HQD-1, document 1 révisé (5 octobre 2016) [B-0105], page 69.

³ Pièce HQD-16, document 1.1 (B-0163), page 41, réponse à la question 22.6 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie.

⁴ Décision D-2017-072, paragraphes 27 et 28.

⁵ Décision D-2017-118, paragraphes 777 et 778.

⁶ Auparavant Gaz Métro.

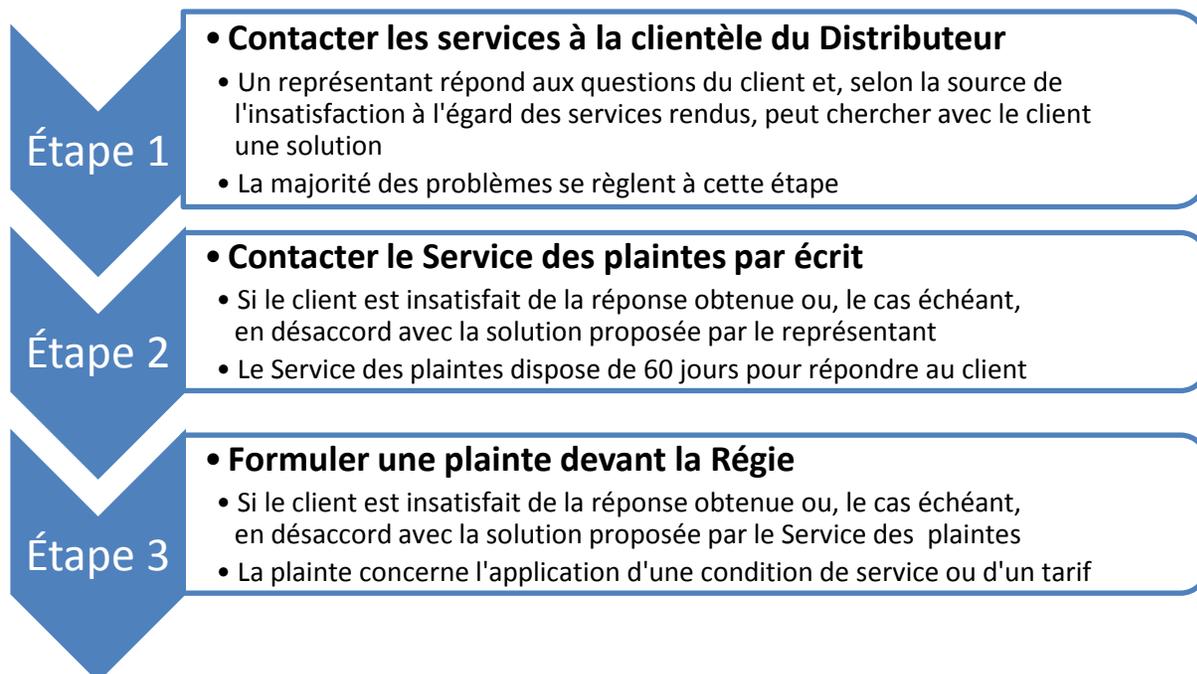
⁷ La compilation des formulaires et les formulaires complétés sont respectivement à la pièce HQD-22, documents 1 et 2.

1 Dans le présent document, le Distributeur expose donc la Procédure actuelle (section 2),
2 puis présente l'état de la situation, soit l'évolution du nombre de plaintes, de même que les
3 mesures prises pour améliorer le traitement des plaintes (section 3).—Enfin, De plus, le
4 Distributeur présente ses propositions soit une Procédure actualisée, une réduction du délai
5 maximal de traitement, ainsi que certaines améliorations à la diffusion de la Procédure qu'il
6 souhaite mettre en œuvre (section 4). Enfin, le Distributeur répond à certains commentaires
7 et certaines propositions émis par les intervenants au cours des consultations.

2. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ACTUELLE

8 La Procédure actuelle a été approuvée par la Régie dans sa décision D-98-25⁸, en
9 conformité avec les articles 87 et suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (LRÉ). Cette
10 procédure, reprise ici avec certaines adaptations terminologiques et actualisations, prévoit
11 différentes étapes pour le traitement des plaintes des clients du Distributeur concernant
12 l'application d'une condition de service ou d'un tarif. La figure 1 résume la Procédure
13 actuelle.

FIGURE 1 :
PROCÉDURE SCHÉMATISÉE D'EXAMEN DES PLAINTES
CONCERNANT L'APPLICATION D'UNE CONDITION DE SERVICE OU D'UN TARIF



⁸ Décision 98-25 du 13 mai 1998, annexe J, du dossier R-3392-97, *Approbation des procédures d'examen des plaintes établies par les distributeurs d'électricité et de gaz naturel.*

1 Selon la Procédure actuelle, le client résidentiel et d'affaires doit d'abord joindre un
2 représentant des services à la clientèle afin d'exposer son insatisfaction à l'égard des
3 services rendus par le Distributeur et les motifs sous-jacents. Cette étape offre au client la
4 possibilité de communiquer, rapidement et de vive voix, avec un employé du Distributeur et
5 d'obtenir des réponses à ses questions. Lorsque la source de l'insatisfaction du client s'y
6 prête, le représentant peut chercher avec le client une solution. Dans le cas du client de
7 grande puissance, le délégué commercial est la personne ressource si le client est insatisfait
8 de l'application d'une condition de service ou d'un tarif par le Distributeur.

9 Si le client est insatisfait de la réponse obtenue ou, le cas échéant, de la solution proposée
10 par le représentant, il peut communiquer par écrit au chef – Services à la clientèle (dans les
11 faits, au Service des plaintes) en expliquant son désaccord ainsi que le règlement recherché.
12 Le client peut transmettre sa plainte par la poste, par télécopieur ou en complétant un
13 formulaire en ligne.

14 Le Service des plaintes dispose alors de 60 jours pour examiner la plainte, rechercher une
15 solution, assurer tout suivi nécessaire auprès du client et lui répondre par écrit en présentant
16 sa position, la solution proposée et en indiquant, le cas échéant, le recours à la Régie
17 (article 91 de la LRÉ).

18 Si le client demeure insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, ce dernier
19 dispose de 30 jours suivant la date d'envoi de la réponse du Service des plaintes pour porter
20 la plainte en appel auprès de la Régie et lui demander d'examiner son dossier (article 94 de
21 la LRÉ), lorsque la plainte porte sur l'application d'une condition de service ou d'un tarif. Il
22 doit alors s'adresser à la Régie en respectant la procédure prévue à cet effet.

23 Le Distributeur dispose également de deux procédures accélérées approuvées par la Régie
24 dans ses décisions D-98-25 et D-2011-041⁹. La première procédure accélérée vise
25 spécifiquement le client dont le service d'électricité est interrompu ou qui a reçu un avis
26 d'interruption. Dans ces cas, le client ayant communiqué avec les services à la clientèle du
27 Distributeur mais qui demeure insatisfait de la réponse obtenue peut présenter une plainte
28 verbalement ou par écrit au Service des plaintes. Ce dernier dispose d'un délai de 48 heures
29 suivant la réception de la plainte pour fournir une réponse au client relativement à sa
30 situation. Le Distributeur tient toutefois à préciser que dès la prise en charge de la plainte par
31 le Service des plaintes, les procédures d'interruption de service sont immédiatement
32 suspendues ou le service d'électricité du client est temporairement rétabli, selon la situation,
33 et ce peu importe le moment de l'année¹⁰. Quant à la deuxième procédure accélérée, elle
34 vise le client qui souhaite contester l'évaluation du niveau de risque faite par le Distributeur
35 pour un abonnement de grande puissance.

36 Les différentes étapes de la Procédure facilitent et améliorent le traitement des plaintes du
37 Distributeur car elles permettent de filtrer, dès le premier appel du client, les questions

⁹ Décision D-2011-041, paragraphes 13 et 14 (dossier R-3733-2010), modifiant le texte de la procédure d'examen des plaintes de l'annexe J de la décision D-98-25 du 13 mai 1998.

¹⁰ Réponse aux commentaires d'UC, pièce HQD-22, document 1, page 13.

1 nécessitant une expertise particulière et une analyse plus approfondie de celles pouvant être
 2 plus facilement répondues. Ce modèle, jamais remis en question depuis son adoption,
 3 demeure le moyen le plus efficace au Distributeur pour offrir à ses clients un service adapté
 4 et personnalisé à leurs besoins, dans un souci de respect et d'équité avec l'ensemble de la
 5 clientèle.

3. ÉTAT DE LA SITUATION DES PLAINTES ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES

6 Depuis l'approbation de la Procédure, le Distributeur s'est engagé auprès de la Régie à
 7 produire, dans le cadre de son rapport annuel, un bilan détaillant le volume des plaintes
 8 écrites et verbales ainsi que celles portées en appel. Or, le Distributeur constate une
 9 diminution importante du nombre de plaintes depuis 2015. Cette baisse du nombre de
 10 plaintes se dessine également lorsque certaines sources d'insatisfaction non récurrentes
 11 sont exclues. Le tableau 1 présente l'évolution à la baisse du nombre de plaintes reçues et
 12 portées en appel au courant des cinq dernières années. À titre informatif, le tableau présente
 13 également le nombre de plaintes en excluant celles liées au projet LAD.

**TABLEAU 1 :
 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES
 (AVEC ET SANS LES PLAINTES LIÉES AU PROJET LAD)**

| | Plaintes écrites et verbales | | Plaintes portées en appel ⁽¹⁾ | |
|---------------------|------------------------------|-----------|--|---------------------|
| | Nombre total | Variation | Nombre total | Variation |
| 2013 | 5 538 | - 8 % | 160 | - 9 % |
| 2014 | 6 038 | + 9 % | 200 | + 25 % |
| 2015 | 5 768 | - 4 % | 185 | - 8 % |
| 2016 | 3 840 | - 33 % | 139 | - 25 % |
| 2017 ⁽¹⁾ | 2 914 | - 24 % | 8589 | - 3639 % |

Nombre de plaintes excluant celles du projet LAD

| | Plaintes écrites et verbales | | Plaintes portées en appel ⁽¹⁾ | |
|---------------------|------------------------------|-----------|--|---------------------|
| | Nombre excluant projet LAD | Variation | Nombre excluant projet LAD | Variation |
| 2013 | 5 218 | - 9 % | 155 | - 12 % |
| 2014 | 5 207 | 0 % | 166 | + 7 % |
| 2015 | 4 688 | - 10 % | 146 | - 12 % |
| 2016 | 3 572 | - 24 % | 118 | - 19 % |
| 2017 ⁽¹⁾ | 2 914 | - 18 % | 8589 | - 2528 % |

Sources : Rapport annuel d'Hydro-Québec Distribution en vertu de l'article 75 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, pièce HQD-9, document 3, différentes années. ~~Données de 2017 non publiées.~~

(1) : ~~données préliminaires au 31 décembre 2017~~ total des plaintes portées en appel (Régie et autres).

1 Le Distributeur estime que cette diminution s'explique, entre autres, par :

- 2 • la fin du déploiement massif des compteurs communicants ;
- 3 • les températures plus clémentes lors des hivers 2015 et 2016.

4 Le Distributeur considère aussi que le virage clientèle qu'il a entrepris (section 3.1) et
5 l'implantation d'une nouvelle structure interne d'intervention auprès de la clientèle
6 (section 3.2) sont des facteurs qui ont vraisemblablement contribué à la réduction tangible du
7 nombre de plaintes reçues depuis 2015.

3.1. Élargissement des services offerts

8 Le plan stratégique 2016-2020 d'Hydro-Québec place les clients au cœur des priorités du
9 Distributeur afin qu'il devienne une référence en matière de services à la clientèle¹¹. Pour
10 répondre à cette stratégie, le Distributeur a mis en œuvre des mesures visant à optimiser
11 l'accessibilité de ses services (opérationnels et informationnels) pour ses clients. Ces
12 mesures ont eu un impact favorable sur le niveau de satisfaction des clients et ont contribué
13 à la diminution du nombre de plaintes. Parmi elles, il y a notamment :

- 14 • l'élargissement des heures d'ouverture des centres des services à la clientèle (soirs
15 et fins de semaine) ;
- 16 • le développement des services en ligne, dont la prise d'entente de paiement par
17 l'entremise de l'Espace client ;
- 18 • le développement d'outils de suivi des demandes de modifications de réseau
19 disponibles en tout temps pour les clients par l'entremise de leur Espace client ;
- 20 • la communication avec les clients sur les médias sociaux (réseaux Facebook et
21 Twitter) ;
- 22 • la proactivité sur le plan de la transmission d'information à la clientèle comme celle
23 sur les pannes en cours et les interventions planifiées par le biais de l'Info-pannes ;
- 24 • l'ajout du Portrait de la consommation dans l'Espace client.

25 Par ailleurs, la mise en place récente d'autres initiatives, et celles à venir au courant de
26 l'année 2018, concoure également à accroître la satisfaction des clients dont :

- 27 • la production d'une facture plus claire ;
- 28 • l'ajout de nouvelles fonctionnalités au Portrait de la consommation et à l'Info-pannes ;
- 29 • l'ajout du clavardage et d'une application mobile pour téléphones intelligents.

¹¹ Voir au lien suivant : <http://www.hydroquebec.com/publications/fr/docs/plan-strategique/plan-strategique-2016-2020.pdf>, Nos objectifs.

1 La satisfaction globale de la clientèle, composée de la proportion des clients se disant assez
2 satisfaits ou très satisfaits, est ainsi passée de 82 % en 2015 à 91 % en 2016¹². ~~Bien que les~~
3 ~~données pour 2017 ne soient pas encore disponibles, le Distributeur est confiant que le taux~~
4 ~~de satisfaction sera tout au moins stable, sinon en légère hausse. La proportion de clients se~~
5 ~~disant assez ou très satisfaits atteint 92 % au terme de l'année 2017, une légère progression~~
6 ~~par rapport à 2016~~¹².

3.2. Nouvelle structure d'intervention auprès de la clientèle

7 En conformité avec sa stratégie d'amélioration des services à la clientèle, le Distributeur a
8 instauré une nouvelle structure d'intervention auprès de ses clients qui a pour objectifs de
9 bonifier l'organisation du travail, de favoriser l'amélioration en continu des habiletés, tant
10 techniques que comportementales, et de développer l'autonomie et la responsabilisation des
11 différents employés du Distributeur traitant les insatisfactions de la clientèle.

12 Dans le cadre de cette nouvelle structure, les mesures ont été déployées sur deux plans
13 d'intervention, soit, d'une part, celui des représentants des services à la clientèle et, d'autre
14 part, celui de l'unité responsable des plaintes, ci-après le Service des plaintes.

3.2.1. Mesures prises auprès des représentants des services à la clientèle

15 De façon générale, le représentant des services à la clientèle est le premier contact entre le
16 client et le Distributeur. Dans le respect des encadrements de l'entreprise, le représentant
17 est en mesure de régler la grande majorité des sources d'insatisfaction soulevées par les
18 clients. Par ses réponses aux diverses questions, son traitement des demandes du client et
19 ses propositions de solution aux problèmes, le représentant établit un lien de confiance entre
20 le client et le Distributeur qui est à la base de la relation d'affaires. Nonobstant les cas de
21 désaccord du client avec les conditions de service, la tarification ou les politiques de
22 l'entreprise, si le traitement de la demande par le représentant ne répond pas aux attentes
23 du client, cette source d'insatisfaction du client peut se traduire par la formulation d'une
24 plainte.

25 Afin d'améliorer le taux de résolution des demandes au premier appel des clients et le
26 maintien d'un service à la clientèle de qualité, le Distributeur a modifié la structure de soutien
27 des représentants et a mis en place des mesures visant l'amélioration en continue de leurs
28 habiletés.

29 Les représentants ont dorénavant accès à une aide technique ou particulière en temps réel
30 venant des superviseurs et des représentants en soutien qui détiennent une expertise
31 spécifique. À tout moment, les représentants qui ont des questions sur la demande du client
32 ou son traitement peuvent communiquer, via une ligne dédiée, avec un superviseur ou un
33 représentant en soutien qui leur fournira ou cherchera les réponses appropriées à la

¹² Voir le lien suivant : <http://www.hydroquebec.com/developpement-durable/choix-collectifs/satisfaction-globale.html>.

1 demande. Leurs questions se trouvent donc captées et répondues rapidement et
2 efficacement.

3 De par ce processus, le Distributeur place le client au cœur de ses préoccupations en offrant
4 une expérience simplifiée, ainsi qu'un traitement personnalisé et efficient de leurs demandes,
5 contribuant ainsi à réduire le nombre de plaintes potentielles. Cet encadrement assure
6 également un enrichissement des connaissances des représentants dans le contexte de leur
7 travail tout en permettant un suivi plus serré des charges de travail.

8 De plus, dans un souci d'amélioration de Services à la clientèle, le représentant peut
9 également transmettre la demande d'un client à son superviseur, si le client désire être
10 rappelé par ce dernier. Dans ce cas, lors du rappel, le superviseur cernera la source de
11 l'insatisfaction du client et lui fournira les explications supplémentaires. Si le client demeure
12 insatisfait à la suite de cette conversation, le superviseur peut référer le client au Service des
13 plaintes ou l'aider à formuler sa plainte.

14 Le Distributeur favorise également le développement en continu des habiletés de chacun de
15 ses représentants. Ainsi, la mise en place d'une équipe ayant comme objectif d'améliorer la
16 qualité des réponses aux appels contribue à bonifier les contacts des représentants avec la
17 clientèle. Cette équipe a notamment la tâche d'écouter les appels des clients aux services à
18 la clientèle et d'évaluer leur traitement par les représentants afin d'identifier les
19 insatisfactions, d'analyser les solutions apportées et d'établir des constats en regard de la
20 nature des questions soumises. Durant ces évaluations, tant les aspects relationnels que
21 techniques, c'est-à-dire la rapidité et l'efficacité du traitement en lien avec les procédures de
22 travail en place, sont évalués. À titre informatif, au cours de l'année 2017, près de
23 20 000 appels de clients ont été écoutés, analysés et évalués. À la suite de ces évaluations,
24 des formations ou séances de coaching sont préparées pour les représentants afin d'assurer
25 le développement de leurs habiletés.

26 Enfin, de courtes rencontres quotidiennes sont désormais tenues afin de faire des rappels
27 sur les bonnes pratiques à mettre en œuvre, mais également pour transmettre l'information
28 concernant, entre autres, les actualités ou tout nouvel événement ayant un impact sur la
29 qualité des services. Ces rencontres favorisent l'obtention de l'information pertinente la plus
30 récente permettant ainsi aux représentants d'offrir le meilleur service possible.

3.2.2. Mesures prises auprès du Service des plaintes

31 Malgré tous les efforts déployés concernant le soutien aux représentants, il est possible que
32 la réponse fournie, le traitement effectué ou la solution proposée ne soit pas à la satisfaction
33 du client. Dans une telle situation, ce dernier peut formuler une plainte qui sera traitée par le
34 Service des plaintes. Le Distributeur a déployé différentes mesures afin de favoriser le
35 règlement de la majorité des plaintes à cette étape.

36 Une première mesure a consisté à restructurer le Service des plaintes afin d'optimiser le
37 processus de traitement des plaintes. Les dossiers sont maintenant traités par des agents
38 attirés par type de plainte (facturation, recouvrement, alimentation et multidisciplinaire). Le

1 but de la restructuration est le développement d'une spécialisation des agents selon leur
2 affinité, ce qui a un impact favorable sur l'analyse des dossiers et les délais de traitement.
3 Advenant un dossier plus complexe, une structure de soutien, composée d'employés
4 expérimentés, peut être mise en place pour aider l'agent dans le traitement de la plainte.

5 De plus, une plus grande autonomie a été octroyée aux agents afin de favoriser l'efficacité
6 du traitement des plaintes et la satisfaction des clients. Les agents ont désormais l'autorité
7 décisionnelle pour régler un plus grand nombre de dossiers sans l'autorisation préalable d'un
8 supérieur.

9 Enfin, depuis 2016, une table de gouvernance des plaintes a été constituée. Cette table est
10 composée des différents partenaires internes du Service des plaintes, spécialisés dans leur
11 domaine d'activité (Réseau, Clientèle, Relations avec le milieu, Affaires juridiques, Affaires
12 réglementaires et Conditions de service). Lors des rencontres mensuelles, les membres de
13 la table analysent les résultats des plaintes traitées et à traiter, les cas particuliers et
14 l'évolution du nombre de plaintes par type de cause. Le cas échéant, ils émettent des
15 recommandations, notamment afin d'améliorer les processus de travail et d'agir de façon
16 proactive pour prévenir de nouvelles plaintes.

17 Depuis la restructuration du Service des plaintes et l'implantation des différentes mesures, la
18 prise en charge des dossiers est généralement réalisée à l'intérieur d'une période de
19 48 heures et le délai de traitement moyen des dossiers est passé de 45 jours en 2015 à
20 15 jours en 2016 et 2017.

21 Par ailleurs, des 2 914 plaintes traitées en 2017, le Distributeur constate qu'au 31 décembre
22 2017, 85 plaintes¹³ ont été portées en appel à la Régie, ce qui représente une baisse de
23 37 % par rapport à 2016. À la fin de janvier 2018, parmi les 85 dossiers de plaintes portées
24 en appel en 2017, 40 plaintes, soit près de la moitié, ont été réglées à l'amiable, 4 clients ont
25 retiré leur plainte, 13 décisions ont été rendues par la Régie et 28 dossiers demeurent
26 ouverts soit en conciliation ou en attente de décision. Le tableau 2 présente l'évolution du
27 nombre de plaintes portées en appel à la Régie lors des cinq dernières années.

¹³ Cette donnée de 2017 est préliminaire, de même que les données suivantes.

**TABLEAU 2 :
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE**

| | Plaintes portées en appel à la Régie | |
|---------------------|--------------------------------------|-----------|
| | Nombre total | Variation |
| 2013 | 152 | - 8 % |
| 2014 | 190 | + 25 % |
| 2015 | 184 | - 3 % |
| 2016 | 135 | - 27 % |
| 2017 ⁽¹⁾ | 85 | - 37 % |

Sources : Rapport annuel d'Hydro-Québec Distribution en vertu de l'article 75 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*, pièce HQD-9, document 3, différentes années. ~~Données de 2017 non publiées.~~
(1) : Données préliminaires au 31 décembre 2017.

4. PROPOSITIONS ET AMÉLIORATIONS

1 Considérant les résultats positifs et tangibles qui découlent des mesures déployées, le
2 Distributeur estime que la Procédure répond de manière très satisfaisante aux besoins de sa
3 clientèle.

4 Toutefois, en ce qui concerne le délai maximal nécessaire pour communiquer ~~une réponse~~
5 sa décision¹⁴ par écrite aux clients à l'égard de la plainte, le Distributeur croit être en mesure
6 de le réduire à 30 jours. Il demande donc à la Régie de fixer cet échéance comme nouveau
7 délai maximal de traitement, et ce, conformément à l'article 91 de la LRÉ.

8 Enfin, un exercice de modernisation et de concision demeure pertinent pour assurer la
9 pérennité des améliorations de la Procédure, tout en privilégiant son accessibilité et sa
10 diffusion pour informer un maximum de clients. Le Distributeur propose ainsi ~~deux~~ quatre
11 autres mesures :

- 12 • la reproduction de la Procédure dans le document des CS ;
- 13 • l'actualisation de la Procédure ;
- 14 • l'ajout de l'envoi d'un accusé de réception par le Distributeur dans la Procédure ;
- 15 • l'ajout de précisions sur l'étape de l'appel à la Régie lorsque le client est insatisfait de
16 la décision du Service des plaintes à l'égard de sa plainte.

¹⁴ Réponse aux commentaires d'OC, pièce HQD-22, document 1, pages 5 et 6.

4.1. Réduction du délai maximal de traitement

1 Le Distributeur propose de réduire de 60 à 30 jours le délai maximal pour que le Service des
2 plaintes traite la plainte du client et lui communique par écrit ~~la solution proposée~~ sa
3 décision. Considérant les commentaires reçus sur cette proposition, le Distributeur constate
4 que les intervenants sont globalement favorables à celle-ci.

5 Comme mentionné précédemment, le Distributeur constate une baisse du délai moyen de
6 traitement des plaintes à 15 jours, de même qu'une réduction du nombre de plaintes,
7 découlant en partie des mesures déployées. Comme il s'agit d'un délai moyen, plusieurs
8 examens de plaintes dépassant donc la période de 15 jours, le Distributeur considère qu'un
9 délai maximal de 30 jours est ambitieux. En effet, les impondérables et les différentes
10 activités de services à la clientèle du Distributeur, notamment les périodes prolongées de
11 température froide hivernale ou la mise en place de certains changements majeurs¹⁵,
12 pourraient avoir un impact significatif sur le volume de plaintes. Par ailleurs, le Distributeur
13 considère que le délai maximal de 30 jours proposé n'aura pas d'impact significatif sur le
14 nombre de plaintes portées en appel à la Régie étant donné qu'il rend déjà sa décision dans
15 un délai inférieur à 30 jours dans la grande majorité des dossiers.

16 Cette proposition s'inscrit dans la volonté du Distributeur de devenir une référence en
17 matière de services à la clientèle. Ainsi, le Distributeur constate que le délai maximal de
18 30 jours proposé est inférieur à celui actuellement en vigueur chez les autres distributeurs
19 comme Énergir et Gazifère. Il est également conforme avec ceux en vigueur, entre autres,
20 chez d'autres organismes gouvernementaux, établis en jours ouvrables. Le tableau 3
21 présente un résumé de quelques délais maximums de traitement des plaintes en vigueur.

¹⁵ Par exemple, l'implantation des compteurs communicants dans le cadre du projet Lecture à distance.

**TABLEAU 3 :
BALISAGE SUR LES DÉLAIS MAXIMUMS DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

| Entreprises | Délais de traitement |
|---|--|
| Hydro-Québec Distribution | 30 jours (proposition) |
| Énergir | 60 jours ⁽¹⁾ |
| Gazifère | 60 jours ⁽²⁾ |
| Protecteur du citoyen | <ul style="list-style-type: none"> Ministère ou organisme du gouvernement du Québec : 10 jours ouvrables Établissement du réseau de la santé et des services sociaux : 60 jours ouvrables ⁽³⁾ |
| Régie du bâtiment du Québec | 20 jours ouvrables ⁽⁴⁾ |
| Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale | 20 jours ouvrables ⁽⁵⁾ |
| Société d'habitation du Québec | 20 jours ouvrables ⁽⁶⁾ |

Sources (janvier 2018) :

- (1) <https://www.energir.com/fr/residentiel/espace-client/nous-joindre/commentaires-plaintes/>
- (2) <http://www.gazifere.com/fr/services-la-clientele/relations-avec-la-clientele/vous-avez-une-plainte/>
- (3) <https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/declaration-de-services-aux-citoyens>
- (4) <https://www.rbq.gouv.qc.ca/la-rbq/nos-documents-strategiques/declaration-de-services-aux-citoyens.html>
- (5) https://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_Declaration_services_citoyens_2014.pdf
- (6) <http://www.habitation.gouv.qc.ca/nous-joindre/plaintes.html>

4.2. Reproduction de la procédure d'examen des plaintes dans le document des Conditions de service

- 1 Par souci de transparence et considérant les liens entre l'application des CS et la Procédure,
 2 le Distributeur propose, en conformité avec sa proposition révisée d'octobre 2016, de la
 3 reproduire ~~en annexe du~~ sous forme d'encart dans le document des CS. Le Distributeur est
 4 d'avis qu'un encart est le meilleur moyen afin de faciliter le repérage de la procédure
 5 d'examen des plaintes par les clients, sans laisser croire qu'elle constitue une condition de
 6 service ou un tarif¹⁶.
- 7 La reproduction de la Procédure sous forme d'encart joint au ~~au~~ dans le document des CS
 8 permettra au client de connaître ses recours et les différentes étapes du processus afin de
 9 formuler, en toute connaissance de cause, une plainte s'il est insatisfait de l'application d'une
 10 condition de service ou d'un tarif par le Distributeur.

¹⁶ Réponse aux commentaires d'OC, pièce HQD-22, document 1, page 13.

1 Considérant les commentaires reçus sur cette proposition, le Distributeur constate que les
2 intervenants sont globalement favorables à la reproduction de la procédure dans le
3 document des Conditions de service.

4.3. Actualisation de la procédure d'examen des plaintes

4 Sans apporter de changement en profondeur, le Distributeur propose d'actualiser le contenu
5 de la Procédure, notamment en le simplifiant, en y intégrant les numéros de téléphone pour
6 rejoindre les services à la clientèle et le lien vers le formulaire en ligne, en remplaçant le nom
7 de l'unité responsable du traitement des plaintes par Service des plaintes, qui se veut
8 concret pour le client, et en modifiant les jours ouvrables en jours¹⁷. Cette actualisation
9 permettra à la Procédure d'être, en outre, plus claire pour le client. Considérant les
10 commentaires reçus sur cette proposition, le Distributeur constate que les intervenants sont
11 globalement favorables à celle-ci.

12 De plus, de nouveaux moyens pour transmettre une plainte ont été développés depuis 1998.
13 Conséquemment, le Distributeur propose d'actualiser les moyens de transmission de la
14 plainte en y ajoutant, ~~dans à l'étape 1 de la Procédure, l'adresse Web du Service des~~
15 plaintes du Distributeur¹⁸ et la mention des moyens disponibles sur le site Web du
16 Distributeur, sans toutefois les préciser, et, dans l'étape 2, le formulaire en ligne développé à
17 cet effet. Le formulaire de plainte en ligne a été bâti sous forme de questionnaire permettant
18 au client de bien documenter la source de son insatisfaction à l'égard des services rendus
19 par le Distributeur et les motifs afférents. En ce qui concerne les moyens spécifiques
20 disponibles sur le site Web, une phrase plus générale assure la pérennité de la Procédure et
21 évite sa modification fréquente par le simple ajout ou retrait de moyens de transmission
22 résultant du développement de technologies pouvant être utilisées par le client pour
23 communiquer avec le Distributeur. Le Distributeur présente toutefois quelques moyens
24 disponibles comme le formulaire Web prévu à cet effet, Facebook et Twitter¹⁹.

25 À l'étape 2, le Distributeur ajoute, par souci de clarté, l'adresse postale et les numéros de
26 télécopieur (sans frais pour le client) pour rejoindre le Service des plaintes par écrit²⁰ ainsi
27 que le formulaire Web développé à cet effet. Le formulaire de plainte en ligne a été bâti sous
28 forme de questionnaire permettant au client de bien documenter la source de son
29 insatisfaction à l'égard des services rendus par le Distributeur et les motifs afférents.

30 Enfin, le Distributeur réitère qu'il souhaite avant tout travailler de concert avec le client afin de
31 trouver une solution à son insatisfaction, dans un souci de respect et d'équité avec
32 l'ensemble de la clientèle. À cet effet, le Distributeur reprend, à l'étape-3_2 de la Procédure,
33 une phrase indiquant qu'il explorera les options qui s'offrent au client selon les circonstances,
34 dans un souci de respect et d'équité de l'ensemble de la clientèle.

¹⁷ Cette amélioration concerne spécifiquement la procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance fait par Hydro-Québec.

¹⁸ Réponse aux commentaires d'OC, pièce HQD-22, document 1, page 10.

¹⁹ *Loc. cit.*

²⁰ Réponse aux commentaires d'OC et d'UC, pièce HQD-22, document 1, pages 10 et 11.

4.4. Mention de l'accusé de réception²¹

1 Le Distributeur propose d'ajouter, à l'étape 2 de la Procédure, une mention à l'effet qu'une
2 fois la plainte reçue, il transmet au client un accusé de réception. La pratique d'affaires du
3 Distributeur est ainsi inscrite dans la procédure, ce qui assure l'envoi systématique de
4 l'accusé de réception à la suite de la réception d'une plainte écrite du client.

5 L'accusé de réception précisera au client que le Distributeur dispose d'un délai maximal de
6 traitement de la plainte de 30 jours débutant à la date de l'accusé de réception émis par le
7 Distributeur. Ainsi, le délai d'envoi de l'accusé de réception n'aura aucun impact sur le client.
8 Si la plainte concerne l'application d'un tarif ou d'une condition de service, il indiquera
9 également le délai pour entamer, le cas échéant, un recours à la Régie si le client n'est pas
10 satisfait de la décision rendue par le Service des plaintes ou si la décision du Service des
11 plaintes n'est pas rendue à l'intérieur du délai maximal de 30 jours, à moins d'un report
12 convenu avec le client. L'accusé de réception ne précisera pas le délai sous forme de date
13 en raison des développements informatiques qui seraient requis.

4.5. Précision sur l'étape du recours à la Régie

14 En réponse aux commentaires des intervenants²², le Distributeur ajoute des précisions sur
15 l'étape du recours du client auprès de la Régie en incluant notamment dans la Procédure les
16 moyens pour formuler une plainte, une mention des frais applicables et celle de l'offre de
17 médiation entre les parties.

18 Le Distributeur propose également d'inclure une mention précisant que l'appel à la Régie est
19 possible si le client est en désaccord avec la décision rendue par le Service des plaintes ou
20 si le Distributeur n'a pas rendu de décision dans le délai maximal de 30 jours (à moins d'un
21 report convenu).

4.6. Procédure d'examen des plaintes proposée révisée

22 Le Distributeur présente ci-dessous sa proposition révisée relativement à la modification de
23 la Procédure, tenant compte des propositions et commentaires reçus²³.

²¹ Réponse aux commentaires de l'ACEF de Québec, d'UC et de l'UPA, pièce HQD-22, document 1, pages 5 à 7.

²² Réponse aux commentaires d'OC et de SÉ-AQLPA, pièce HQD-22, document 1, pages 17 et 18.

²³ Réponses aux commentaires formulés par les intervenants notamment aux pages 5, 10 et 11 de la pièce HQD-22, document 1.

Procédures d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec :

Si vous avez un motif d'insatisfaction concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service d'Hydro-Québec, vous pouvez suivre les procédures suivantes, approuvées par la Régie de l'énergie conformément à la décision D-2018-XXX, pour faire examiner votre plainte.

Procédure normale d'examen des plaintes :

| | Clients autres que les clients de grande puissance | Clients de grande puissance |
|--|--|--|
| Étape 1 <u>Communiquer avec les Services à la clientèle</u> | <p>Vous devez d'abord téléphoner aux Services à la clientèle d'Hydro-Québec, au 1 888 385-7252 (clients résidentiels) ou au 1 877 956-5696 (clients d'affaires). Vous pouvez également communiquer avec les Services à la clientèle d'Hydro-Québec par les différents moyens disponibles sur son site Web <u>au http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/, notamment au moyen du formulaire Web prévu à cet effet, sur Facebook ou sur Twitter.</u></p> <p>Un employé répondra à vos questions et cherchera avec vous, le cas échéant, une solution à votre problème.</p> | <p>Vous devez d'abord vous adresser à votre délégué commercial.</p> <p>Celui-ci répondra à vos questions et cherchera avec vous, le cas échéant, une solution à votre problème.</p> |
| Étape 2 <u>Communiquer avec le Service des plaintes</u> | <p>Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée par les Services à la clientèle, vous pouvez présenter une plainte par écrit au Service des plaintes, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée.</p> <p>Au besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera dans la formulation de <u>à formuler</u> votre plainte.</p> | <p>Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue <u>de votre délégué commercial</u>, vous pouvez présenter une plainte par écrit au directeur – Grands clients Services et ventes – Clientèle affaires, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée.</p> <p>Au besoin, un représentant d'Hydro-Québec vous aidera dans la formulation de votre plainte.</p> |
| | <p>Cette plainte écrite peut être transmise de l'une des façons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web d'Hydro-Québec (au http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html) ; • par la poste, <u>à l'adresse suivante</u> : <u>Hydro-Québec</u> <u>Service des plaintes</u> <u>C.P. 11731, succursale Centre-ville</u> <u>Montréal (Québec) H3C 6R2</u> ; ou • par télécopieur, <u>à l'un des numéros suivants</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Montréal : 514 858-7879</u> ○ <u>Sans frais : 1 888 558-7879.</u> | |

| | Clients autres que les clients de grande puissance | Clients de grande puissance |
|--|--|------------------------------------|
| Étape 3 | <p><u>Une fois votre plainte reçue, le Service des plaintes vous transmet un accusé de réception mentionnant le délai de traitement de la plainte et les délais liés à un possible recours à la Régie de l'énergie.</u></p> <p><u>Le Service des plaintes dispose de 30 jours pour vous répondre. Votre dossier sera attribué à un employé de ce Service des plaintes, qui communiquera avec vous, s'il y a lieu, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité de l'ensemble de la clientèle. Le Service des plaintes dispose de 30 jours à partir de la date de l'accusé de réception pour rendre sa décision.</u></p> | |
| Étape 4 | <p>Dans le délai de 30 jours mentionné à l'étape 3, le Service des plaintes vous transmet <u>une réponse sa décision</u> par écrit qui présente son point de vue, la solution proposée et, <u>s'il y a lieu</u>, indique, à la suite de l'examen de la plainte, si vous avez un <u>le droit</u> de recours à la Régie de l'énergie.</p> <p><u>À moins d'un report convenu avec vous, si le Service des plaintes ne vous transmet pas sa décision par écrit dans les 30 jours suivant la date de l'accusé de réception, la décision est réputée être négative.</u></p> | |
| Étape 5 3 <u>Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie</u> | <p><u>Si vous n'êtes toujours pas demeurez insatisfait ou si le Service des plaintes n'a pas rendu sa décision par écrit dans le délai de 30 jours, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, en lui présentant une plainte écrite. Cette demande doit être faite dans les 30 jours suivant la date d'envoi de la réponse décision du Service des plaintes. Pour ce faire, vous devez compléter le formulaire disponible de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>sur son le site Web de la Régie de l'énergie (au http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html) ;</u> • <u>ou en communiquant par téléphone avec elle, à l'un des numéros suivants :</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Montréal : 514 873-5050</u> ○ <u>Sans frais : 1 888 873-2452 ; ou</u> • <u>ou par une lettre adressée à la Régie de l'énergie par la poste à l'adresse suivante :</u> <p style="margin-left: 40px;"><u>Régie de l'énergie</u> <u>Tour de la Bourse</u> <u>800, rue du Square-Victoria</u> <u>Bureau 2.55</u> <u>Montréal (Québec) H4Z 1A2.</u></p> <p><u>Lorsque votre plainte est complétée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment ;</u> • <u>par télécopieur au 514 873-2070 ; ou</u> • <u>par courriel au greffe@regie-energie.qc.ca.</u> <p><u>Des frais de 30 \$ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie.</u></p> <p><u>La Régie de l'énergie peut offrir une médiation si les deux parties le souhaitent.</u></p> <p><u>La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.</u></p> | |

Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption :

Si le *service d'électricité* a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service (ceci n'inclut pas les modalités d'une entente de paiement), vous devez suivre la procédure suivante :

| | |
|--|--|
| <p>Étape 1 <u>Communiquer avec les Services à la clientèle</u></p> | <p>Vous devez d'abord téléphoner aux Services à la clientèle d'Hydro-Québec, au 1 888 385-7252 (clients résidentiels) ou au 1 877 956-5696 (clients d'affaires). Un employé d'Hydro-Québec cherchera avec vous une solution à votre problème.</p> |
| <p>Étape 2 <u>Communiquer avec le Service des plaintes</u></p> | <p>Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, vous pouvez présenter une plainte, par écrit au Service des plaintes, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant le 1 888 558-7879. <u>Si vous présentez votre plainte par téléphone, vous ne pourrez toutefois pas avoir de recours auprès de la Régie de l'énergie.</u></p> <p><u>La plainte écrite peut être transmise de l'une des façons suivantes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web d'Hydro-Québec (au http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html) :</u> • <u>par la poste, à l'adresse suivante :</u> <u>Hydro-Québec</u> <u>Service des plaintes</u> <u>C.P. 11731, succursale Centre-ville</u> <u>Montréal (Québec) H3C 6R2 ; ou</u> • <u>par télécopieur, à l'un des numéros suivants :</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Montréal : 514 858-7879</u> ○ <u>Sans frais : 1 888 558-7879.</u> <p>Votre dossier sera attribué à un employé de ce service, qui communiquera avec vous, s'il y a lieu, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité de l'ensemble de la clientèle. Le Service des plaintes dispose de 48 heures suivant la réception de votre plainte pour vous répondre par écrit, vous confirmer sa décision et vous indiquer, s'il y a lieu, si vous avez un droit de recours à la Régie de l'énergie.</p> |
| <p>Étape 3 <u>Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie</u></p> | <p>Si vous n'êtes toujours pas demeurez insatisfait, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, dans les 30 jours suivant la date d'envoi de la réponse <u>décision</u> du Service des plaintes. Pour ce faire, vous devez compléter le formulaire disponible de plainte de la Régie de l'énergie qui peut être obtenu par <u>l'un ou l'autre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • sur son <u>le site Web de la Régie de l'énergie (au http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html) ;</u> • ou en communiquant par téléphone avec elle, <u>à l'un des numéros suivants :</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Montréal : 514 873-5050</u> ○ <u>Sans frais : 1 888 873-2452 ; ou</u> • ou par une lettre adressée à la Régie de l'énergie <u>par la poste à l'adresse suivante :</u> <u>Régie de l'énergie</u> <u>Tour de la Bourse</u> <u>800, rue du Square-Victoria</u> <u>Bureau 2.55</u> <u>Montréal (Québec) H4Z 1A2.</u> |

| | |
|--|--|
| | <p><u>Lorsque votre plainte est complétée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment :</u> • <u>par télécopieur au 514 873-2070 ; ou</u> • <u>par courriel au greffe@regie-energie.qc.ca.</u> <p><u>Des frais de 30 \$ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie.</u></p> <p>La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.</p> |
|--|--|

Procédure d'examen accéléré relativement à l'établissement du niveau de risque d'un abonnement de grande puissance fait par Hydro-Québec :

Si vous êtes en désaccord avec la cote de crédit qui vous a été attribuée par Hydro-Québec en vertu des articles 17.2.1 à 17.2.3 des *Conditions de service*, vous devez suivre la procédure suivante :

| | |
|--|---|
| <p>Étape 1 <u>Communiquer avec le Service des plaintes</u></p> <p>Étape 2</p> <p>Étape 3</p> | <p>Vous pouvez présenter une plainte par écrit au Service des plaintes en expliquant votre désaccord, les motifs à l'appui de votre contestation, ainsi que la solution recherchée.</p> <p>Votre dossier sera attribué à un employé, qui examinera les motifs que vous invoqués, communiquera avec vous, s'il y a lieu, examinera votre plainte, recherchera une solution et assurera le suivi auprès de vous. L'employé explorera les options qui s'offrent à vous dans les circonstances, dans un souci de respect et d'équité de l'ensemble de la clientèle.</p> <p>Le Service des plaintes dispose d'un délai de 7 jours pour vous répondre.</p> <p>Dans le délai de 7 jours mentionné à l'étape 2, le Service des plaintes vous transmet une réponse <u>sa décision</u> par écrit qui présente son point de vue, la solution proposée et, s'il y a lieu, <u>vous</u> indique <u>si vous avez un</u> le droit de recours à la Régie de l'énergie.</p> |
| <p>Étape 4 2 <u>Soumettre votre plainte en appel à la Régie de l'énergie</u></p> | <p>Si vous n'êtes toujours pas demeurez <u>insatisfait</u>, vous pouvez demander à la Régie de l'énergie d'examiner votre plainte, dans les 30 jours suivant la date d'envoi de la réponse-décision <u>du Service des plaintes</u>. Pour ce faire, vous devez compléter le formulaire disponible de <u>plainte de la Régie de l'énergie</u> qui peut être obtenu par l'un ou l'autre des moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur son le <u>site Web de la Régie de l'énergie</u> (au http://www.regie-energie.qc.ca/consommateur/plaintes.html) ; • ou en communiquant par téléphone avec elle, <u>à l'un des numéros suivants :</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Montréal : 514 873-5050</u> ○ <u>Sans frais : 1 888 873-2452 ; ou</u> • ou par une lettre adressée à la Régie de l'énergie par la poste à l'adresse suivante : <p style="margin-left: 40px;"><u>Régie de l'énergie</u> <u>Tour de la Bourse</u> <u>800, rue du Square-Victoria</u> <u>Bureau 2.55</u> <u>Montréal (Québec) H4Z 1A2.</u></p> |

| | |
|--|--|
| | <p><u>Lorsque votre plainte est complétée, vous devez la faire parvenir à la Régie de l'énergie par l'un ou l'autre des moyens suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <u>en personne aux bureaux de la Régie de l'énergie ou par la poste à l'adresse indiquée précédemment ;</u>• <u>par télécopieur au 514 873-2070 ; ou</u>• <u>par courriel au greffe@regie-energie.qc.ca.</u> <p><u>Des frais de 30 \$ s'appliquent pour l'examen de votre plainte par la Régie de l'énergie.</u></p> <p>La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.</p> |
|--|--|

4.7. Communication de la procédure d'examen des plaintes

1 Le Distributeur tient à souligner qu'il continuera à informer régulièrement ses clients de la
2 Procédure, même si elle est reproduite dans les CS. Elle sera diffusée une fois par année à
3 tous les clients dans le feuillet d'information *Votre Abonnement au service d'électricité*
4 destiné à rappeler aux clients leurs conditions de service. Elle sera également publiée sur le
5 site Web du Distributeur de manière évidente et facilement accessible.

6 Le Distributeur se conformera également à toutes directives de la Régie, conformément à
7 l'article 88 de la LRÉ.

4.8. Commentaires additionnels

8 En complément, le Distributeur aimerait répondre à certaines propositions ou commentaires
9 émis par les intervenants dans le cadre de la séance de travail tenue dans le présent
10 dossier.

4.8.1. Norme ISO 10002 : 2014

11 OC demande au Distributeur de prendre connaissance de la norme ISO 10002 : 2014,
12 d'identifier les éléments de ses procédures d'examen des plaintes qui correspondent aux
13 lignes directrices de la norme et de déposer le résultat de son analyse²⁴.

14 Sans avoir réalisé une analyse approfondie, le Distributeur constate que cette norme
15 volontaire semble être destinée à des entreprises non réglementées, notamment en matière
16 de plaintes. De plus, il ne semble pas y avoir d'entreprises nord-américaines certifiées.

17 Le Distributeur a toutefois pris connaissance du résumé de la norme disponible sur
18 Internet²⁵. À cet effet, il considère que sa façon de faire et la procédure d'examen des
19 plaintes proposée répondent à l'ensemble des sujets abordés dans la norme
20 ISO 10002 : 2014. Les mesures prises auprès des représentants et du Service des plaintes
21 (voir les sections 3.2.1 et 3.2.2) dans les dernières années ont en effet permis de créer un

²⁴ Pièce HQD-22, document 1, pages 17 et 18.

²⁵ Voir le lien suivant : <https://www.iso.org/fr/standard/65712.html>.

1 environnement orienté vers les clients et d'améliorer en continu les services offerts et les
2 processus, notamment par le coaching et la formation.

4.8.2. **Formulaire Web complété par un représentant**²⁶

3 Le Distributeur réitère qu'un client peut en tout temps demander à un représentant des
4 Services à la clientèle de l'aider dans la formulation de sa plainte et plus particulièrement au
5 moment de compléter le formulaire Web.

6 En 2017, 981 formulaires de plainte Web ont été transmis au Distributeur. Toutefois le
7 Distributeur n'est pas en mesure de fournir le nombre de formulaires transmis, complétés
8 avec l'aide d'un représentant des Services à la clientèle car cette information n'est pas
9 disponible.

4.8.3. **Qualité du service offert**

10 UC mentionne que les propositions du Distributeur ne viennent pas remettre la Procédure en
11 question et que « rien ne garantit que les clients insatisfaits en matière de tarifs ou de
12 conditions de service ont tous droit à un traitement juste et équitable »²⁷.

13 À cet effet, le Distributeur réitère qu'il a mis en place une structure de soutien des
14 représentants et des mesures visant l'amélioration de leurs habiletés, notamment par de
15 l'évaluation d'appels et du coaching. Dans un objectif d'amélioration en continu, cette façon
16 de faire permet ainsi de capter des situations où le client n'a pas reçu une réponse adéquate
17 et de faire une rétroaction auprès du représentant. Ce dernier pourra ensuite être mieux
18 outillé pour fournir les bonnes explications dans des situations similaires.

19 De plus, si le client demeure insatisfait de la réponse obtenue, il peut s'adresser au Service
20 des plaintes qui lui fournira des explications et des justifications additionnelles.

21 Par ailleurs, bien que le Distributeur ne détienne pas de statistiques précises relativement
22 aux appels des clients concernant spécifiquement l'application des tarifs ou des conditions
23 de service, il tient à souligner que moins de 3 000 plaintes écrites ou verbales ont été faites
24 par la clientèle en 2017, sur plus de 4 millions d'abonnements.

4.8.4. **Nouvelles procédures d'examen accéléré**

25 La FCEI et SÉ-AQLPA demandent au Distributeur d'ajouter des nouvelles procédures
26 d'examen accéléré pour répondre aux demandes d'options tarifaires des clients et pour toute
27 plainte relative au défaut ou au refus d'installer un compteur non communicant ou au retrait
28 d'un tel compteur²⁸.

²⁶ Pièce HQD-22, document 1, notamment aux pages 10, 11 et 15.

²⁷ *Ibid.*, pages 18 et 19.

²⁸ *Ibid.*, pages 6, 8 et 16.

1 À cet égard, le Distributeur tient à mentionner que les deux seules procédures accélérées
2 actuellement en vigueur concernent des situations qui peuvent avoir des impacts majeurs sur
3 l'intégrité des lieux ou la santé financière du client, soit l'interruption de service et
4 l'établissement du niveau de risque.

5 À cet effet, le Distributeur ne croit pas que les deux procédures proposées devraient
6 bénéficier d'un parcours accéléré par rapport à l'ensemble des autres plaintes pouvant être
7 formulées par la clientèle. Le Distributeur est d'avis qu'une procédure d'examen accéléré ne
8 doit pas servir à créer une hiérarchie des plaintes et que, hormis pour les procédures
9 d'examen accéléré existantes, toutes les plaintes sont d'importance égale.

10 Enfin, le Distributeur tient à préciser que dans le cas d'une plainte relative au retrait d'un
11 compteur non communicant, il suspend les procédures pendant la période d'analyse de la
12 plainte jusqu'à ce qu'une décision soit rendue par le Service des plaintes. De plus, si la
13 plainte concerne une interruption relativement à un refus d'installer un compteur non
14 communicant, le client pourra bénéficier de la procédure d'examen accéléré étant donné que
15 l'objet de la plainte concerne une interruption de service.