



Modification des Conditions de service d'électricité et des frais liés au service d'électricité

Présentation introductive

ALIMENTER L'AVENIR

R-3964-2016 – Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec

11 mai 2016

HQD-7, document 1

ÉTAPES FRANCHIES À CE JOUR

Annnonce en 2014 de l'amorce d'une refonte globale des conditions de service (CSÉ) et de consultations préalables des groupes directement concernés

Consultations réalisées à ce jour :

- Mise sur pied en 2014 d'un groupe de travail dans le but d'examiner l'offre de référence en matière de déploiement du réseau électrique et remise du rapport aux participants lors de la dernière rencontre en juin 2015
- Tenue de rencontres au sein de l'entreprise en 2015 avec les :
 - ressources directement en contact avec la clientèle
 - ressources liées aux activités d'interprétation des conditions de service
 - responsables des activités opérationnelles
 - responsables de domaines d'activités spécifiques (Affaires juridiques, Communication)
- Tenue d'ateliers avec le personnel technique de la Régie de l'énergie et les groupes directement concernés par les CSÉ à l'automne 2015

Dépôt à la Régie de l'énergie des propositions de modalités des CSÉ et des nouveaux frais afférents le 2 mars 2016

CONTEXTE

Proposition d'un processus réglementaire permettant de :

- partager l'information en vue d'une connaissance commune
- éliminer dès le début les enjeux de compréhension

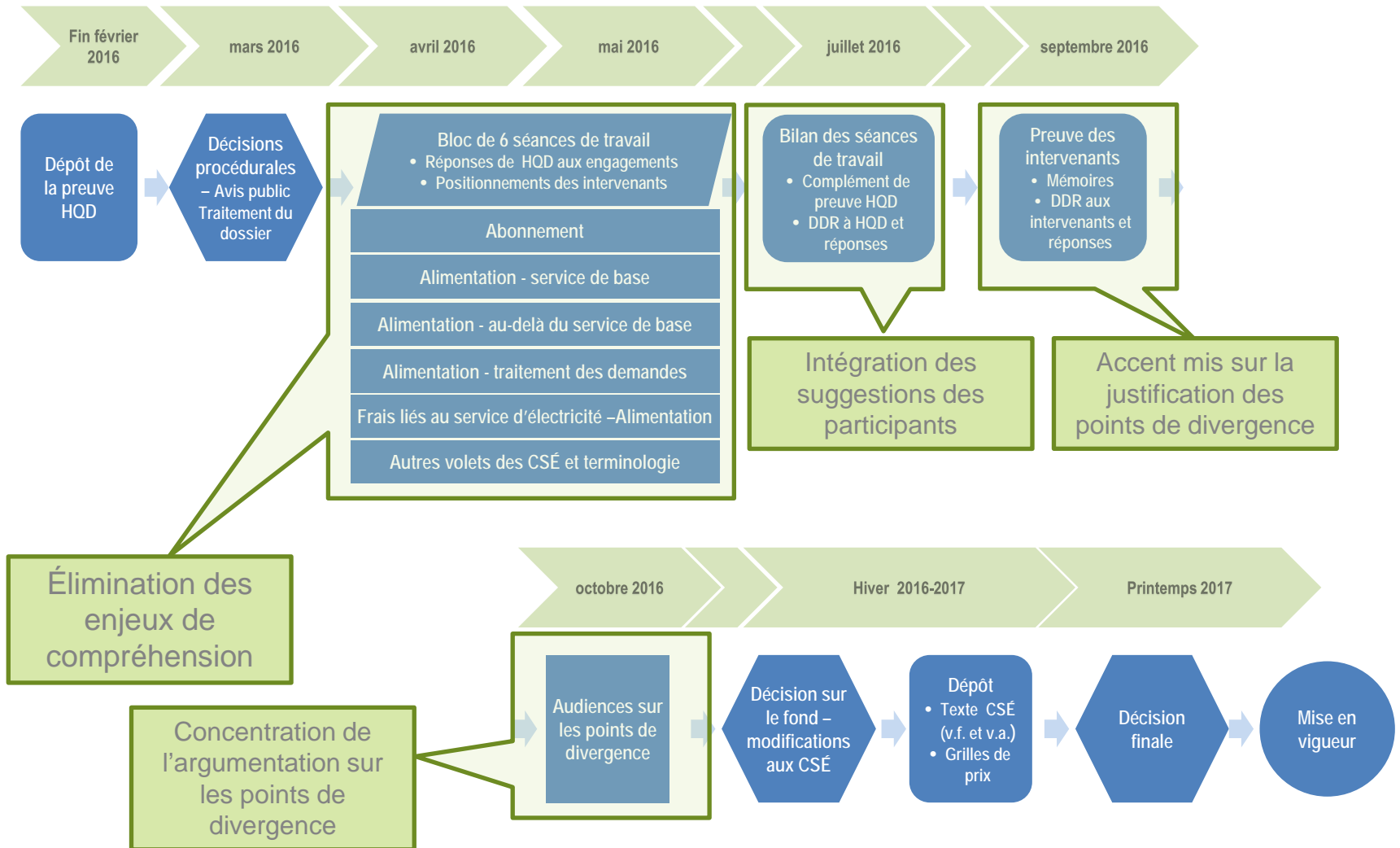
Objectifs poursuivis par le Distributeur dans les ateliers :

- expliquer les modifications proposées
- échanger sur les modalités proposées et les préoccupations des participants
- bonifier les modifications proposées par l'intégration des suggestions des intervenants
- identifier les points de divergence

Objectifs non poursuivis par le Distributeur dans les ateliers :

- argumenter du bien-fondé des propositions
- rédiger les CSÉ en groupe

PROPOSITION DE DÉROULEMENT



PROPOSITION DE DÉROULEMENT

Dates	Ateliers annoncés le 27 avril 2016	Changement
11 mai 2016	Abonnement	
24 et 25 mai 2016	Alimentation (Service de base)	
	Alimentation (Au-delà du service de base)	Alimentation (Traitement des demandes) Frais liés au service d'électricité (Prix des interventions simples)
14 et 15 juin 2016	Alimentation (Traitement des demandes)	Alimentation (Au-delà du service de base)
	Frais liés au service d'électricité	
22 juin 2016	Autres parties (Droits et obligation, Données techniques, Recours en cas d'insatisfaction) Terminologie	
23 juin 2016		Au besoin

- **Avant les ateliers :**

- Transmission de la documentation une semaine avant la tenue de chaque atelier (document de présentation, articles des CSÉ applicables, formulaire de positionnement, tableau de concordance)

- **Formule des ateliers :**

- Présentation des modifications par le Distributeur (illustration par des exemples d'application et réponses aux questions de compréhension)
- Réponses aux questions de compréhension sur le texte des articles
- Engagements si requis

- **À la suite des ateliers :**

- Dépôt des réponses du Distributeur aux engagements pris lors des ateliers
- Dépôt des positionnements, commentaires et propositions des intervenants dans les deux semaines qui suivent l'atelier

RÉVISION DES CONDITIONS DE SERVICE : STRUCTURE ET RÉDACTION

ALIMENTER
L'AVENIR

Réaménagement des articles et révision rédactionnelle

- Refléter le parcours du client
- Regrouper l'information de même nature à l'intérieur de sections dédiées
- Favoriser la compréhension des articles

Expérience client – Parcours clients

- Processus simplifiés, fiables et minimisant les délais
- Technologies mises à profit
- Possibilités d'interprétation minimisées
- Équité et cohérence dans l'application
- Service de base défini
- Prévisibilité des coûts

Effizienz des activités

- Technologies mises à profit
- Équilibre entre recherche d'effizienz et amélioration des services à la clientèle
- Diminution des délais de traitement
- Simplicité d'application (interprétation et cohérence)