

## **PROPOSITION DE PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. CONTEXTE.....</b>	<b>5</b>
<b>2. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ACTUELLE.....</b>	<b>6</b>
<b>3. ÉTAT DE LA SITUATION DES PLAINTES ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES.....</b>	<b>8</b>
3.1. Élargissement des services offerts .....	9
3.2. Nouvelle structure d'intervention auprès de la clientèle .....	10
3.2.1. <i>Mesures prises auprès des représentants des services à la clientèle.....</i>	<i>10</i>
3.2.2. <i>Mesures prises auprès du Service des plaintes.....</i>	<i>11</i>
<b>4. PROPOSITIONS ET AMÉLIORATIONS .....</b>	<b>13</b>
4.1. Réduction du délai maximal de traitement.....	13
4.2. Reproduction de la procédure d'examen des plaintes dans le document des <i>Conditions de service .....</i>	<i>14</i>
4.3. Actualisation de la procédure d'examen des plaintes .....	15
4.4. Procédure d'examen des plaintes proposée.....	15
4.5. Communication de la procédure d'examen des plaintes.....	18

## LISTE DES TABLEAUX ET FIGURE

Tableau 1 : Évolution du nombre de plaintes .....	8
Tableau 2 : Évolution du nombre de plaintes portées en appel à la Régie .....	12
Tableau 3 : Balisage sur les délais maximums de traitement des plaintes .....	14
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 CS<sup>1</sup>. Cette proposition fait en sorte que tout client en  
11 désaccord de l'application d'une modalité des CS par le Distributeur sera désormais informé  
12 de ses recours à même le document<sup>2</sup>. Elle s'inscrit ainsi dans une perspective plus large  
13 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 souhaitable<sup>3</sup>. Dans le cadre de ses  
17 décisions D-2017-072<sup>4</sup> et D-2017-118<sup>5</sup>, 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 Énergir<sup>6</sup> 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.

24 Dans le présent document, le Distributeur expose donc la Procédure actuelle (section 2),  
25 puis présente l'état de la situation, soit l'évolution du nombre de plaintes, de même que les  
26 mesures prises pour améliorer le traitement des plaintes (section 3). Enfin, le Distributeur  
27 présente ses propositions soit une Procédure actualisée, une réduction du délai maximal de  
28 traitement, ainsi que certaines améliorations à la diffusion de la Procédure qu'il souhaite  
29 mettre en œuvre (section 4).

---

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

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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Décision D-2017-072, paragraphes 27 et 28.

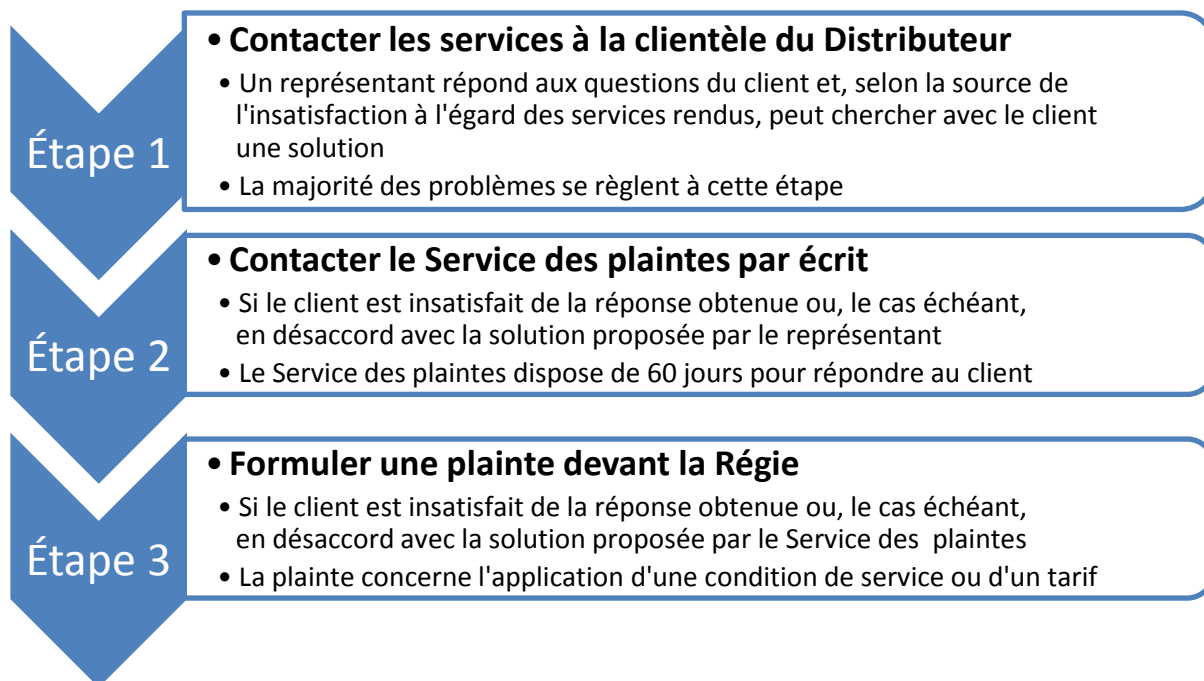
<sup>5</sup> Décision D-2017-118, paragraphes 777 et 778.

<sup>6</sup> Auparavant Gaz Métro.

## 2. PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ACTUELLE

1 La Procédure actuelle a été approuvée par la Régie dans sa décision D-98-25<sup>7</sup>, en  
2 conformité avec les articles 87 et suivants de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (LRÉ). Cette  
3 procédure, reprise ici avec certaines adaptations terminologiques et actualisations, prévoit  
4 différentes étapes pour le traitement des plaintes des clients du Distributeur concernant  
5 l'application d'une condition de service ou d'un tarif. La figure 1 résume la Procédure  
6 actuelle.

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



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

<sup>7</sup> 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 Si le client est insatisfait de la réponse obtenue ou, le cas échéant, de la solution proposée  
2 par le représentant, il peut communiquer par écrit au chef – Services à la clientèle (dans les  
3 faits, au Service des plaintes) en expliquant son désaccord ainsi que le règlement recherché.  
4 Le client peut transmettre sa plainte par la poste, par télécopieur ou en complétant un  
5 formulaire en ligne.

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

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

15 Le Distributeur dispose également de deux procédures accélérées approuvées par la Régie  
16 dans ses décisions D-98-25 et D-2011-041<sup>8</sup>. La première procédure accélérée vise  
17 spécifiquement le client dont le service d'électricité est interrompu ou qui a reçu un avis  
18 d'interruption. Dans ces cas, le client ayant communiqué avec les services à la clientèle du  
19 Distributeur mais qui demeure insatisfait de la réponse obtenue peut présenter une plainte  
20 verbalement ou par écrit au Service des plaintes. Ce dernier dispose d'un délai de 48 heures  
21 suivant la réception de la plainte pour fournir une réponse au client relativement à sa  
22 situation. Dès la prise en charge de la plainte par le Service des plaintes, les procédures  
23 d'interruption de service sont immédiatement suspendues ou le service d'électricité du client  
24 est temporairement rétabli, selon la situation. Quant à la deuxième procédure accélérée, elle  
25 vise le client qui souhaite contester l'évaluation du niveau de risque faite par le Distributeur  
26 pour un abonnement de grande puissance.

27 Les différentes étapes de la Procédure facilitent et améliorent le traitement des plaintes du  
28 Distributeur car elles permettent de filtrer, dès le premier appel du client, les questions  
29 nécessitant une expertise particulière et une analyse plus approfondie de celles pouvant être  
30 plus facilement répondues. Ce modèle, jamais remis en question depuis son adoption,  
31 demeure le moyen le plus efficace au Distributeur pour offrir à ses clients un service adapté  
32 et personnalisé à leurs besoins, dans un souci de respect et d'équité avec l'ensemble de la  
33 clientèle.

---

<sup>8</sup> 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.

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

1 Depuis l'approbation de la Procédure, le Distributeur s'est engagé auprès de la Régie à  
 2 produire, dans le cadre de son rapport annuel, un bilan détaillant le volume des plaintes  
 3 écrites et verbales ainsi que celles portées en appel. Or, le Distributeur constate une  
 4 diminution importante du nombre de plaintes depuis 2015. Cette baisse du nombre de  
 5 plaintes se dessine également lorsque certaines sources d'insatisfaction non récurrentes  
 6 sont exclues. Le tableau 1 présente l'évolution à la baisse du nombre de plaintes reçues et  
 7 portées en appel au courant des cinq dernières années. À titre informatif, le tableau présente  
 8 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	
	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 <sup>(1)</sup>	2 914	- 24 %	85	- 39 %

**Nombre de plaintes excluant celles du projet LAD**

	Plaintes écrites et verbales		Plaintes portées en appel	
	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 <sup>(1)</sup>	2 914	- 18 %	85	- 28 %

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.



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 clientèle<sup>9</sup>. 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.

---

<sup>9</sup> 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 2016<sup>10</sup>. 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.

### **3.2. Nouvelle structure d'intervention auprès de la clientèle**

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

10 Dans le cadre de cette nouvelle structure, les mesures ont été déployées sur deux plans  
11 d'intervention, soit, d'une part, celui des représentants des services à la clientèle et, d'autre  
12 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**

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

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

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

---

<sup>10</sup> Voir le lien suivant : <http://www.hydroquebec.com/developpement-durable/choix-collectifs/satisfaction-globale.html>.

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

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

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

### **3.2.2. Mesures prises auprès du Service des plaintes**

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

28 Une première mesure a consisté à restructurer le Service des plaintes afin d'optimiser le  
29 processus de traitement des plaintes. Les dossiers sont maintenant traités par des agents  
30 attitrés par type de plainte (facturation, recouvrement, alimentation et multidisciplinaire). Le  
31 but de la restructuration est le développement d'une spécialisation des agents selon leur  
32 affinité, ce qui a un impact favorable sur l'analyse des dossiers et les délais de traitement.  
33 Advenant un dossier plus complexe, une structure de soutien, composée d'employés  
34 expérimentés, peut être mise en place pour aider l'agent dans le traitement de la plainte.

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

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

9 Depuis la restructuration du Service des plaintes et l'implantation des différentes mesures, la  
10 prise en charge des dossiers est généralement réalisée à l'intérieur d'une période de  
11 48 heures et le délai de traitement moyen des dossiers est passé de 45 jours en 2015 à  
12 15 jours en 2016 et 2017.

13 Par ailleurs, des 2 914 plaintes traitées en 2017, le Distributeur constate qu'au 31 décembre  
14 2017, 85 plaintes<sup>11</sup> ont été portées en appel à la Régie, ce qui représente une baisse de  
15 37 % par rapport à 2016. À la fin de janvier 2018, parmi les 85 dossiers de plaintes portées  
16 en appel en 2017, 40 plaintes, soit près de la moitié, ont été réglées à l'amiable, 4 clients ont  
17 retiré leur plainte, 13 décisions ont été rendues par la Régie et 28 dossiers demeurent  
18 ouverts soit en conciliation ou en attente de décision. Le tableau 2 présente l'évolution du  
19 nombre de plaintes portées en appel à la Régie lors des cinq dernières années.

**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 <sup>(1)</sup>	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.

<sup>11</sup> Cette donnée de 2017 est préliminaire, de même que les données suivantes.

#### 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 écrite aux clients, le Distributeur croit être en mesure de le réduire à 30 jours. Il demande  
6 donc à la Régie de fixer cet échéance comme nouveau délai maximal de traitement, et ce,  
7 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 autres  
11 mesures :

- 12 • la reproduction de la Procédure dans le document des CS ;
- 13 • l'actualisation de la Procédure.

##### 4.1. Réduction du délai maximal de traitement

14 Le Distributeur propose de réduire de 60 à 30 jours le délai maximal pour que le Service des  
15 plaintes traite la plainte du client et lui communique par écrit la solution proposée.

16 Comme mentionné précédemment, le Distributeur constate une baisse du délai moyen de  
17 traitement des plaintes à 15 jours, de même qu'une réduction du nombre de plaintes,  
18 découlant en partie des mesures déployées. Comme il s'agit d'un délai moyen, plusieurs  
19 examens de plaintes dépassant donc la période de 15 jours, le Distributeur considère qu'un  
20 délai maximal de 30 jours est ambitieux. En effet, les impondérables et les différentes  
21 activités de services à la clientèle du Distributeur, notamment les périodes prolongées de  
22 température froide hivernale ou la mise en place de certains changements majeurs<sup>12</sup>,  
23 pourraient avoir un impact significatif sur le volume de plaintes. Par ailleurs, le Distributeur  
24 considère que le délai maximal de 30 jours proposé n'aura pas d'impact significatif sur le  
25 nombre de plaintes portées en appel à la Régie.

26 Cette proposition s'inscrit dans la volonté du Distributeur de devenir une référence en  
27 matière de services à la clientèle. Ainsi, le Distributeur constate que le délai maximal de  
28 30 jours proposé est inférieur à celui actuellement en vigueur chez les autres distributeurs  
29 comme Énergir et Gazifère. Il est également conforme avec ceux en vigueur, entre autres,  
30 chez d'autres organismes gouvernementaux, établis en jours ouvrables. Le tableau 3  
31 présente un résumé de quelques délais maximums de traitement des plaintes en vigueur.

---

<sup>12</sup> 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 <sup>(1)</sup>
Gazifère	60 jours <sup>(2)</sup>
Protecteur du citoyen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère ou organisme du gouvernement du Québec : 10 jours ouvrables</li> <li>• Établissement du réseau de la santé et des services sociaux : 60 jours ouvrables <sup>(3)</sup></li> </ul>
Régie du bâtiment du Québec	20 jours ouvrables <sup>(4)</sup>
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	20 jours ouvrables <sup>(5)</sup>
Société d'habitation du Québec	20 jours ouvrables <sup>(6)</sup>

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](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](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 document des CS.
- 4 La reproduction de la Procédure dans le document des CS permettra au client de connaître
- 5 ses recours et les différentes étapes du processus afin de formuler, en toute connaissance
- 6 de cause, une plainte s'il est insatisfait de l'application d'une condition de service ou d'un tarif
- 7 par le Distributeur.

#### **4.3. Actualisation de la procédure d'examen des plaintes**

1 Sans apporter de changement en profondeur, le Distributeur propose d'actualiser le contenu  
2 de la Procédure, notamment en le simplifiant, en y intégrant les numéros de téléphone pour  
3 rejoindre les services à la clientèle et le lien vers le formulaire en ligne, en remplaçant le nom  
4 de l'unité responsable du traitement des plaintes par Service des plaintes, qui se veut  
5 concret pour le client, et en modifiant les jours ouvrables en jours<sup>13</sup>. Cette actualisation  
6 permettra à la Procédure d'être, en outre, plus claire pour le client.

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

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

#### **4.4. Procédure d'examen des plaintes proposée**

23 Le Distributeur présente ci-dessous sa proposition relativement à la modification de la  
24 Procédure.

---

<sup>13</sup> 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.

## **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 :**

	<b>Clients autres que les clients de grande puissance</b>	<b>Clients de grande puissance</b>
<b>Étape 1</b>	<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.</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>
<b>Étape 2</b>	<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.</p> <p>Au besoin, un représentant des Services à la clientèle d'Hydro-Québec vous aidera dans la formulation de votre plainte.</p>	<p>Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue, vous pouvez présenter une plainte par écrit au directeur – Grands clients, 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"> <li>• au moyen du formulaire en ligne disponible sur le site Web d'Hydro-Québec (au <a href="http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html">http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html</a>) ;</li> <li>• par la poste ; ou</li> <li>• par télécopieur.</li> </ul>	
<b>Étape 3</b>	<p>Le Service des plaintes dispose de 30 jours pour vous répondre. 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.</p>	
<b>Étape 4</b>	<p>Dans le délai de 30 jours mentionné à l'étape 3, le Service des plaintes vous transmet une réponse par écrit qui présente son point de vue, la solution proposée et, s'il y a lieu, indique le droit de recours à la Régie de l'énergie.</p>	
<b>Étape 5</b>	<p>Si vous n'êtes toujours pas satisfait, 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 du Service des plaintes. Pour ce faire, vous devez compléter le formulaire disponible sur son site Web, ou en communiquant par téléphone avec elle, ou par une lettre adressée à la Régie de l'énergie. La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.</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 :

<b>Étape 1</b>	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.
<b>Étape 2</b>	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. 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.
<b>Étape 3</b>	Si vous n'êtes toujours pas satisfait, 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 du Service des plaintes. Pour ce faire, vous devez compléter le formulaire disponible sur son site Web, ou en communiquant par téléphone avec elle, ou par une lettre adressée à la Régie de l'énergie. La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.

**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 :

<b>Étape 1</b>	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.
<b>Étape 2</b>	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. Le Service des plaintes dispose d'un délai de 7 jours pour vous répondre.
<b>Étape 3</b>	Dans le délai de 7 jours mentionné à l'étape 2, le Service des plaintes vous transmet une réponse par écrit qui présente son point de vue, la solution proposée et, s'il y a lieu, indique le droit de recours à la Régie de l'énergie.
<b>Étape 4</b>	Si vous n'êtes toujours pas satisfait, 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 du Service des plaintes. Pour ce faire, vous devez compléter le formulaire disponible sur son site Web, ou en communiquant par téléphone avec elle, ou par une lettre adressée à la Régie de l'énergie. La décision de la Régie de l'énergie est finale et sans appel.

#### **4.5. 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.