

**COMPILATION DES POSITIONNEMENTS DES INTERVENANTS
SUR LES PROPOSITIONS DU DISTRIBUTEUR CONCERNANT
LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

1 Le Distributeur a déposé sa proposition de procédure d'examen des plaintes le 30 janvier
2 2018. Conformément aux instructions de la Régie dans sa décision D-2017-072
3 (paragraphe 28), le Distributeur a tenu une séance de travail le 19 mars 2018 afin de
4 présenter la procédure d'examen des plaintes, ainsi que ses propositions la concernant.
5 Cette séance de travail s'est tenue dans les locaux de la Régie.

6 Outre le personnel technique de la Régie et les représentants du Distributeur, six
7 intervenants reconnus par la Régie¹ ont participé à la séance de travail. Ces intervenants, en
8 majorité des représentants d'organismes se vouant à la défense des intérêts des
9 consommateurs, sont l'ACEF de Québec (ACEFQ), la Fédération canadienne de l'entreprise
10 indépendante (FCEI), Option consommateurs (OC), l'Union des consommateurs (UC),
11 l'Union des producteurs agricoles (UPA), ainsi que le regroupement Stratégies énergétiques
12 et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA).
13 L'Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité et le Conseil de
14 l'industrie forestière du Québec (AQCIE-CIFQ) ont avisé le Distributeur qu'ils ne
15 participeraient pas à la séance de travail².

16 À la suite de la séance de travail, conformément aux instructions de la Régie, les
17 intervenants ont transmis au Distributeur un formulaire de positionnement sur les
18 propositions du Distributeur relatives à la procédure d'examen des plaintes, de même qu'un
19 formulaire de commentaires additionnels, le cas échéant.

20 Le présent document est une compilation des positions des intervenants à l'égard des
21 propositions du Distributeur ainsi que de leurs commentaires et propositions reçus en date
22 du 13 avril 2018³.

23 Dans les sections 1 à 3, le Distributeur reprend l'information fournie par les participants dans
24 les formulaires de positionnement pour chacune de ses trois propositions, soit le
25 positionnement des intervenants relatif à chaque proposition et, le cas échéant, leurs
26 commentaires. Les commentaires et propositions additionnels portant sur d'autres éléments
27 de la procédure d'examen des plaintes sont présentés à la section 4.

¹ Décision D-2016-058.

² Courriel du 23 février 2018.

³ Les intervenants ont transmis leurs formulaires le 11 avril 2018 comme prévu à l'exception de SÉ-AQLPA qui les a transmis le 13 avril 2018. Les formulaires reçus sont déposés en liasse à la pièce HQD-22, document 2.

1. POSITIONS DES INTERVENANTS SUR LA PROPOSITION 1

Préambule

- 1 En vertu de l'article 91 de la LRÉ, la réponse du Distributeur relative à une plainte doit être
2 notifiée par écrit au client dans les 60 jours ou tout autre délai approuvé par la Régie.
- 3 Le Distributeur constate la baisse du délai moyen de traitement des plaintes ainsi que la
4 réduction du nombre de plaintes dans les dernières années, découlant en partie des
5 mesures qu'il a mises en place.
- 6 La fixation d'un délai maximal ambitieux s'inscrit dans la volonté du Distributeur de devenir
7 une référence en matière de services à la clientèle.

Proposition

- 8 **Le Distributeur demande à la Régie de fixer à 30 jours le délai maximal pour qu'il traite**
9 **la plainte d'un client relative à l'application d'une condition de service ou d'un tarif et**
10 **communiqué par écrit au plaignant la solution proposée, conformément à l'article 91**
11 **de la LRÉ.**
- 12 **Ce délai maximal est spécifié à l'étape 3 de la procédure d'examen des plaintes :**

Étape 3	Le Service des plaintes dispose de 30 jours pour vous répondre. [...]
----------------	----------------------------------------------------------------------------------

TABLEAU 1 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 1

4	D'accord
2	Pas d'accord à moins de...
-	Ne se prononce pas
-	Ne s'applique pas
6	Total des répondants

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

ACEF de Québec (D'accord)
L'ACEFQ demande que le deuxième alinéa de l'article 90 de la LRÉ "Il (le transporteur d'électricité ou le distributeur) rejette sommairement les plaintes manifestement mal fondées ou vexatoires." soit abrogé.

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

Le transporteur d'électricité ou le distributeur est une partie dans un désaccord, potentiellement dans un litige.

S'il considère qu'une plainte "est manifestement mal fondée ou vexatoire", il n'a qu'à le faire valoir comme motif de rejet d'une plainte en indiquant pourquoi il la considère mal fondée. Selon l'ACEFQ, il n'y a pas lieu de permettre au transporteur d'électricité ou au distributeur de "rejeter sommairement" une plainte sans fournir de justification, notamment indiquer pourquoi il pourrait la considérer mal fondée le cas échéant.

Par ailleurs, afin de prévenir les cas d'extinction du droit d'appel devant la Régie (article 94 de la LRÉ) pour un consommateur désirant contester la décision rendue par le Distributeur au terme du traitement de sa plainte, l'ACEFQ demande :

1. qu'un accusé réception soit transmis au plaignant le jour de la réception d'une plainte;
2. que cet accusé réception fasse mention des dispositions des articles 91 et 94 de la LRÉ;
3. que l'échéance du délai de réponse de 30 jours du distributeur ainsi que l'échéance du délai subséquent de recours devant la Régie soient communiquées aux plaignants par le Distributeur, dans cet accusé réception, dès le jour de la réception d'une plainte en indiquant:
 - la date de réception de la plainte (par ex., le 1^{er} septembre);
 - la date d'échéance du Distributeur pour en disposer (soit le 1^{er} octobre);
 - la date d'échéance du droit de recours du plaignant auprès de la Régie (soit le 31 octobre) dans le cas d'une réponse défavorable du Distributeur ou en absence de réponse du Distributeur.

L'ACEF de Québec demande donc que l'article 91 de la LRÉ soit modifié pour refléter ces changements.

FCEI (D'accord)

La FCEI est en accord avec le passage du délai de 60 à 30 jours.

Toutefois, la procédure d'examen des plaintes, proposée par le Distributeur (HQD-21, doc1, p16/18), ne prévoit pas l'éventualité d'une absence de décision menant à une décision présumée. Demander à un abonné de se référer à la LRÉ, pour s'assurer de ses recours dans une telle situation, nous semble problématique.

OC (Pas d'accord à moins de...)

Nous sommes d'accord avec la proposition de réduire à 30 jours le délai maximal à l'intérieur duquel le Distributeur doit rendre une décision concernant une plainte d'un client.

Cependant, nous sommes en désaccord avec la terminologie proposée. L'article 91 LRÉ ne parle pas d'une réponse du Distributeur, mais plutôt d'une décision. Nous craignons que l'emploi du terme « réponse » puisse créer une certaine confusion chez les consommateurs.

Le Distributeur, lors de l'atelier, de même que dans le texte proposé, précise que, lorsqu'un

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

consommateur dépose une plainte, un représentant du Service des plaintes communique avec le consommateur afin notamment de mieux comprendre son besoin ou son insatisfaction pour ensuite procéder à l'analyse de la plainte. Nous convenons que cette démarche est souhaitable. Cependant, celle-ci pourrait être perçue par le consommateur comme une « réponse », en ce qu'un représentant du Distributeur a communiqué avec lui (ce qui peut être considéré comme une réponse dans le langage courant).

Aussi, nous proposons que le texte prévoit plutôt que « Le Service des plaintes dispose d'un délai de 30 jours pour rendre une décision. (...) » Nous croyons que cette formulation se rapproche davantage du texte de la LRÉ.

Également, les textes actuellement proposés comme Étape 4 et comme Étape 5 font référence à la réponse du Distributeur. De la même façon, et par souci de cohérence, nous proposons que le mot « réponse » soit remplacé par « décision » dans ces textes.

SÉ-AQLPA (D'accord)

Nous sommes en accord avec la proposition de réduire le délai général pour la réponse à la plainte par HQD, sauf pour les procédures accélérées évidemment, qui sont présentées séparément.

À cet égard, dans le formulaire supplémentaire, nous ajoutons une proposition afin d'ajouter une 3^e procédure accélérée qui s'appliquerait à toute plainte relative au défaut ou au refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non communicant ou au retrait par elle d'un tel compteur. Ce type de plainte surviendrait par exemple si Hydro-Québec soutient que le client ne remplit pas les conditions requises pour avoir droit à un compteur non communicant, alors que le client soutient le contraire. Ce type de plainte surviendrait aussi si Hydro-Québec, malgré sa reconnaissance que le client a droit au compteur non-communicant tel que demandé, omet pour un motif quelconque de l'installer. Un délai de réponse de 30 jours, en de tels cas, pourrait être trop long puisque, par définition, le client juge que l'installation d'un compteur non communicant est suffisamment importante pour lui pour qu'il accepte d'en payer les frais supplémentaire; pour un tel client donc "time is of the essence". Il serait donc logique que le délai de réponse soit plus court que 30 jours. Nous suggérons à cet égard un délai de réponse maximal de 7 jours, par analogie avec l'une des autres procédures accélérées déjà prévues.

UC (Pas d'accord à moins de...)

Si le client ne reçoit pas de décision quant à sa plainte dans un délai de 30 jours, elle est réputée comme ayant reçu une décision négative de la part du Distributeur. À partir de cette échéance, le client dispose d'un délai de 30 jours pour porter la décision en appel à la Régie.

Pour éviter toute ambiguïté quant aux délais du processus de plainte UC propose que soit donnée au client l'information la plus précise sur les échéances, considérant l'ensemble des informations qui pourraient l'induire en erreur : date de la plainte, date de l'accusé de

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

réception, date de la réception à la maison de l'accusé de réception, jours ouvrables, jours calendrier, jours fériés,

UC souhaite donc que l'accusé de réception de la plainte envoyée au client mentionne clairement que :

- Si le client n'a pas reçu de réponse du Distributeur avant le (jj/mois/année), il doit considérer que sa plainte a été rejetée

et

- Si le client souhaite porter en appel à la Régie la réponse négative du Distributeur, il doit le faire avant le (jj/mois/année).

UPA (D'accord)

L'Union des producteurs agricoles (UPA) accueille favorablement la proposition du Distributeur. À la suite des discussions tenues lors de la séance de travail du 19 mars 2018, l'UPA suggère au Distributeur d'envoyer systématiquement un accusé de réception au plaignant. L'UPA est sensible au fait que si le Distributeur ne transmet pas systématiquement de réponse aux plaignants, alors un client pourra considérer cette absence de réponse dans un délai de 30 jours comme une réponse négative. L'UPA insiste sur l'importance d'une réponse écrite systématique du Distributeur à ses clients et demande donc au Distributeur d'envoyer une réponse écrite à ses clients dans un délai de 30 jours, qu'il s'agisse d'une solution adéquate pour le client ou d'une réponse négative à sa plainte.

Dans ce contexte, l'UPA propose de préciser dans l'accusé de réception les éléments suivants :

- le plaignant dispose de 30 jours après la date où la réponse à sa plainte lui a été transmise par le Distributeur pour demander à la Régie d'examiner sa plainte;
- en l'absence de réponse du Distributeur, le plaignant dispose d'un délai maximal de 60 jours à partir de la date du dépôt de sa plainte au Distributeur pour demander à la Régie d'examiner sa plainte.

Fournir cette information dès le dépôt d'une plainte auprès du Distributeur permettrait d'éviter que des clients perdent éventuellement leur droit de porter leur dossier en appel devant la Régie en cas d'absence de réponse du Distributeur.

1 Le Distributeur a reçu également le commentaire additionnel suivant concernant sa
2 proposition.

COMMENTAIRES ADDITIONNELS REÇUS**SÉ-AQLPA** (1 commentaire)

Nous proposons d'ajouter une 3^e procédure accélérée qui s'appliquerait à toute plainte relative au défaut ou au refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non communicant ou au retrait par elle d'un tel compteur. Ce type de plainte surviendrait par exemple si Hydro-Québec soutient que le client ne remplit pas les conditions requises pour avoir droit à un compteur non communicant, alors que le client soutient le contraire. Ce type de plainte surviendrait aussi si Hydro-Québec, malgré sa reconnaissance que le client a droit au compteur non-communicant tel que demandé, omet pour un motif quelconque de l'installer. Un délai de réponse de 30 jours, en de tels cas, pourrait être trop long puisque, par définition, le client juge que l'installation d'un compteur non communicant est suffisamment importante pour lui pour qu'il accepte d'en payer les frais supplémentaire; pour un tel client donc *"time is of the essence"*. Il serait donc logique que le délai de réponse soit plus court que 30 jours. Nous suggérons à cet égard un délai de réponse maximal de 7 jours, par analogie avec l'une des autres procédures accélérées déjà prévues.

2. POSITIONS DES INTERVENANTS SUR LA PROPOSITION 2

Préambule

1 Dans un souci de clarté et de simplification pour le client, le contenu de la procédure
2 d'examen des plaintes est actualisé en spécifiant, entre autres, les divers moyens dont
3 dispose le client afin de communiquer avec le Distributeur. Lorsqu'une précision n'est pas
4 requise dans la procédure, le Distributeur fait le choix de termes généraux afin d'assurer la
5 pérennité de la procédure d'examen des plaintes.

Proposition

6 **Le Distributeur propose d'indiquer, à l'étape 1 de la procédure d'examen des plaintes,**
7 **les numéros de téléphone des Services à la clientèle d'Hydro-Québec et de**
8 **mentionner l'existence de moyens de communication sur le site Web**
9 **d'Hydro-Québec :**

Étape 1	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. [...]
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10 **Le Distributeur propose d'indiquer, à l'étape 2 de la procédure d'examen des plaintes,**
11 **les moyens dont dispose le client afin de transmettre par écrit une plainte, dont**
12 **l'hyperlien du formulaire en ligne :**

Étape 2	Cette plainte écrite peut être transmise de l'une des façons suivantes : <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 ; ou• par télécopieur.
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TABLEAU 2 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 2

5	D'accord
1	Pas d'accord à moins de...
-	Ne se prononce pas
-	Ne s'applique pas
6	Total des répondants

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

ACEF de Québec (D'accord)
Considérant les difficultés de communication écrite auxquelles est confrontée une partie importante de la population, l'ACEF de Québec demande que soit indiquée, à l'étape 2 de la procédure d'examen des plaintes, la possibilité de communiquer par téléphone avec le Service des plaintes afin d'obtenir assistance pour la formulation d'une plainte par écrit.
FCEI (D'accord)
Sans commentaire.
OC (D'accord)
Nous sommes en accord avec la proposition, et suggérons de la bonifier de la façon suivante : Pour l'étape 1, il pourrait être approprié d'ajouter entre parenthèses des exemples des moyens disponibles sur le site Web du distributeur, qui pourraient même être des hyperliens, le cas échéant. Cette liste n'aurait pas à être exhaustive. Il serait aussi opportun d'ajouter l'adresse du site Web du distributeur. (voire de mettre un hyperlien sur la version électronique du document). Pour l'étape 2, nous croyons qu'il serait opportun de préciser l'adresse à laquelle la plainte écrite doit être transmise par la poste, de même que le numéro de télécopieur. Nous croyons aussi que ce numéro devrait être sans frais.
SÉ-AQLPA (D'accord)
Nous sommes d'accord avec l'ajout d'une référence, au texte de la Procédure, aux autres moyens de communication.
UC (Pas d'accord à moins de...)
De façon générale, l'obligation de transmettre une plainte par écrit comporte le risque que des clients s'excluent de facto du processus de plainte. On parle ici des personnes qui ont des difficultés de lecture et d'écriture (34,3 % des Québécois ont de grandes difficultés de lecture, voir https://www.fondationalphabetisation.org/analphabetisme-les-causes/fausses-

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

[croyances/](https://cefrio.gc.ca/media/uploader/Fascicule2016-Comptencesnumriquesdesadultesqubcois-final-5.pdf)), qui n'ont pas accès à un ordinateur ou encore n'ont pas les compétences pour remplir un formulaire en ligne (<https://cefrio.gc.ca/media/uploader/Fascicule2016-Comptencesnumriquesdesadultesqubcois-final-5.pdf>, voir page 15).

Le Distributeur a précisé en séance de travail que les représentants à la clientèle peuvent remplir un formulaire, par téléphone, avec le client. UC se demande si ce support est suffisant. UC n'est pas convaincue par exemple qu'un client analphabète dévoilera facilement son handicap. Il est possible qu'il renonce tout simplement à porter plainte. C'est la raison pour laquelle UC demande que l'option de porter plainte par téléphone soit offerte aux clients. Cette option existe dans de nombreuses juridictions.

À défaut d'offrir cette option et concernant la proposition du Distributeur :

Étape 1 : il faudrait préciser que si le client n'est pas satisfait de la réponse du représentant au Service à la clientèle, ce dernier peut dès lors l'aider à formuler une plainte écrite (UC demande que le Distributeur dévoile dans son rapport annuel le nombre de formulaires de plainte "remplis" grâce aux représentants). Une autre façon d'assister le client à formuler sa plainte serait de lui envoyer par la poste un formulaire papier (avec enveloppe de retour pré-affranchie) qu'il n'aurait qu'à remplir et réexpédier par la poste ou par télécopieur. Le décompte des 30 jours de traitement commencerait lors de la réception de la lettre par le Distributeur.

À l'étape 2 : les coordonnées pour transmettre la plainte écrite doivent être clairement identifiées pour la poste et le télécopieur.

UPA (D'accord)

L'UPA est en accord avec cette proposition. Étant donné la variété des modes de communications proposés par le Distributeur au client, l'UPA recommande aussi que les systèmes informatiques du Distributeur soient adaptés afin de permettre que l'intégralité des communications entre les clients et le Distributeur soient conservées aux dossiers des clients.

3. POSITIONS DES INTERVENANTS SUR LA PROPOSITION 3

Préambule

1 Dans un souci de transparence, la reproduction de la procédure d'examen des plaintes dans
2 les *Conditions de service* permet au client, insatisfait de l'application par le Distributeur d'une
3 condition de service ou d'un tarif, de connaître ses recours, les étapes du processus à suivre
4 et les moyens de communication dont il dispose.

5 Les liens entre l'application des conditions de service et la procédure d'examen des plaintes
6 militent en faveur de cette proposition.

Proposition

7 **Le Distributeur propose de reproduire, dans le document des *Conditions de service*, la**
8 **procédure normale d'examen des plaintes pour les clients de grande puissance et les**
9 **autres clients, ainsi que les deux procédures accélérées (relatives aux cas**
10 **d'interruption ou d'avis d'interruption et à l'établissement du niveau de risque d'un**
11 **abonnement de grande puissance faite par Hydro-Québec), approuvées par la Régie**
12 **en vertu de l'article 87 de la LRÉ.**

TABLEAU 3 : RÉSULTATS DE LA PROPOSITION 3

4	D'accord
2	Pas d'accord à moins de...
-	Ne se prononce pas
-	Ne s'applique pas
6	Total des répondants

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

ACEF de Québec (D'accord)

Considérant que la très grande majorité des plaintes proviennent des clients résidentiels et, dans une moindre mesure, des clients commerciaux et institutionnels, l'ACEF de Québec demande que la "procédure normale d'examen des plaintes" concernant l'ensemble des clients sauf les clients de grande puissance soit présentée de façon prépondérante dans le document des Conditions de service.

En ce qui concerne les procédures accélérées de prise en charge d'une plainte relative à une interruption ou un avis d'interruption de service, l'ACEF de Québec est d'avis que leur mention dans le document des Conditions de service est importante et que la prise en charge de ces plaintes dans un délai de 48 heures est essentielle.

COMMENTAIRES (PRÉOCCUPATIONS, SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS) REÇUS

<p>Cependant, à l'étape 3 d'une procédure accélérée de traitement d'une plainte considérée prioritaire, l'ACEF de Québec considère que l'exercice du droit d'appel à la Régie, compte tenu de ses délais habituels, est peu susceptible de résoudre l'objet d'une telle plainte dans un délai approprié.</p>
<p>FCEI (D'accord)</p>
<p>Sans commentaire.</p>
<p>OC (Pas d'accord à moins de...)</p>
<p>Tel que nous l'avons écrit dans le mémoire déposé en preuve lors de la Phase 1 (pièce C-OC-0016), nous sommes d'avis que la Procédure d'examen des plaintes devrait être une partie intégrante des Conditions de services. Ceci pourrait, par exemple, se faire par l'ajout d'un chapitre à la Partie IV - Droits et obligations d'Hydro-Québec et de ses clients.</p> <p>Subsidiairement, nous serions d'accord avec la proposition que la Procédure d'examen des plaintes soit reproduite dans un encart, si cet encart est facile à repérer pour le consommateur. L'encart devrait pouvoir être localisé à partir de la table des matières des Conditions de service et ne devrait pas être noyé parmi les annexes.</p>
<p>SÉ-AQLPA (D'accord)</p>
<p>Nous sommes d'accord avec l'insertion, en annexe aux Conditions de service publiées, du texte de toutes les procédures des plaintes.</p> <p>Ceci inclurait donc aussi la nouvelle procédure accélérée, que nous proposons dans le formulaire additionnel, concernant le traitement des plaintes relatives au défaut ou au refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non communicant ou au retrait par elle d'un tel compteur.</p>
<p>UC (Pas d'accord à moins de...)</p>
<p>Le Distributeur indique que le délai de traitement d'une plainte relative aux cas d'interruption de service est de 48 heures.</p> <p>Selon UC, ce délai est beaucoup trop long lorsqu'il fait froid et que la santé des personnes est mise en danger.</p> <p>UC propose que durant les mois de novembre et d'avril, le délai de traitement de la plainte soit réduit à 24 heures pour les clients résidentiels. UC propose également que le niveau de la température intérieure de la maison soit reconnue comme une cause suffisante de plainte pour rebrancher le service.</p>
<p>UPA (D'accord)</p>
<p>L'UPA est en accord avec cette proposition.</p>

- 1 Le Distributeur a reçu également le commentaire additionnel suivant concernant sa
- 2 proposition.

COMMENTAIRES ADDITIONNELS REÇUS

SÉ-AQLPA (1 commentaire)

Nous souhaitons l'insertion, en annexe aux Conditions de service publiées, du texte de toutes les procédures des plaintes, ce qui inclurait donc aussi la nouvelle procédure accélérée, que nous proposons dans un formulaire additionnel, concernant le traitement des plaintes relatives au défaut ou au refus par Hydro-Québec d'installer un compteur non communicant ou au retrait par elle d'un tel compteur.

4. COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS ADDITIONNELS

- 1 Le Distributeur a reçu des commentaires et des propositions additionnels portant sur d'autres
- 2 éléments en lien avec la procédure d'examen des plaintes qui doit être approuvée par la
- 3 Régie.

COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS ADDITIONNELS REÇUS

ACEF de Québec (1 commentaire)

Évaluation des résultats globaux du traitement des plaintes des consommateurs

La présente révision de la procédure de traitement des plaintes des consommateurs est la première depuis vingt ans. L'ACEFQ considère qu'un tel exercice, si peu fréquent, sur un enjeu aussi important devrait être mené de façon approfondi. Le simple examen des trois propositions mises de l'avant par HQD ne saurait aucunement satisfaire cet objectif.

Du point de vue de l'intérêt des consommateurs, un plaignant qui s'adresse à HQD pour lui signifier un problème, une insatisfaction, un désaccord et réclamer remédiation devrait disposer des moyens nécessaires pour faire valoir son point de vue, exercer ses droits, à chacune des étapes de la procédure. L'ACEFQ considère que les informations déposées ne permettent pas de conclure que le processus de traitement des plaintes soumises par les consommateurs est susceptible d'être conclu par un résultat qui leur soit favorable dans une proportion raisonnable de cas.

L'ACEFQ a effectué un examen sommaire des documents relatifs aux plaintes des consommateurs produits par HQD lors du dépôt de ses rapports annuels des années 2007 à 2016. Les constats suivants en ressortent. À l'étape 1 du processus (l'étape où le consommateur soumet sa préoccupations aux Services à la clientèle), il est impossible de savoir combien d'appels relatifs à l'application des Conditions de service et Tarif sont reçus par année. Aucune compilation n'est produite à cet effet. Pour une année, par exemple, où 5 000 consommateurs ont formulé une plainte (verbale ou écrite) à l'étape 2 du processus, combien des appels reçus par les SALC à l'étape 1 étaient en lien avec l'application des Conditions de service et Tarif ? 100 000, 50 000, 20 000 ?

Bien que l'objectif du Distributeur de "diminuer les plaintes" soit légitime et louable, si une diminution récente du nombre de plaintes formalisées à l'étape 2 peut être constatée, il est impossible d'établir si un plus petit nombre d'insatisfactions en lien avec les Conditions de service sont signifiées à l'étape 1 ou plutôt si une plus faible proportion des insatisfactions à cet effet se traduisent en plaintes à l'étape 2. Notamment, les appels relatifs aux Conditions de service qui sont logés aux SALC par les consommateurs peuvent résulter d'une méconnaissance, d'une incompréhension des CSÉ ou encore d'un désaccord quant à leur interprétation et/ou leur application. Comment savoir si les représentants du Distributeur suggèrent une juste interprétation des CSÉ en réponse aux préoccupations exprimées par

COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS ADDITIONNELS REÇUS

les consommateurs à l'étape 1 ?

Le nombre de plaintes (verbales et écrites) a fluctué entre 4 000 et 6 000 par année, en général, de 2007 à 2016. Certaines initiatives du Distributeur (projet SIC, projet IMA) ont suscité un nombre important d'insatisfactions se traduisant par un nombre accru de plaintes pour certaines années. Au terme de leur examen par HQD à l'étape 2 du processus et des décisions que le Distributeur a rendues, ces plaintes ont résulté en un nombre variable de dossiers portés en appel auprès de la Régie (étape 3) ou de la vice-présidence Service à la clientèle.

Les raisons pour lesquelles un certain nombre de consommateurs en désaccord avec la décision rendue à l'étape 2 du traitement de leur plainte portent leur dossier en appel auprès de la vice-présidence Services à la clientèle plutôt qu'auprès de la Régie ne sont pas expliquées dans les bilans annuels des plaintes. Certaines années, il s'agit de plusieurs dizaines de cas.

Enfin l'ACEFQ considère que le traitement des plaintes par la Régie (étape 4) devrait faire partie de l'évaluation de la procédure de traitement des plaintes et qu'une compilation complète des dossiers portés en appel devant la Régie, selon leur issue, devrait être déposée.

FCEI (1 commentaire)

Procédure d'examen accéléré - Autres situations qu'en cas d'interruption

Les tarifs et conditions de services comportent plusieurs articles qui incluent des délais pour soumettre une demande et obtenir une confirmation de leur application par le Distributeur.

À titre d'exemple, les tarifs prévoient une gamme d'options tarifaires pour lesquelles un client peut avoir recours :

- Tarifs, Article 4.32 Rodage de nouveaux équipements (délais de 30 jours)
- Tarifs, Article 4.37 Essais d'équipement pour la clientèle moyenne puissance (10 jours ouvrables)
- Tarifs, Article 4.49 Option d'électricité additionnelle (15 jours ouvrables)

Actuellement, nous observons des délais de traitement anormalement longs pour obtenir des confirmations à ces demandes d'options tarifaires. Ces délais font en sorte de compromettre l'utilisation de ces options tarifaires et oblige les clients à opter pour des moyens alternatifs (report de mise en service, utilisation de combustible, travaux en temps supplémentaire, etc.) qui ne pourront pas être compensés une fois réalisés.

Notre proposition consiste à prévoir une procédure accélérée pour les cas de retard du Distributeur pour répondre aux demandes d'options tarifaires légitimes des clients dont les délais de traitement prévus du Distributeur sont dépassés et que la date de prise d'effet de l'option tarifaire demandée n'est pas encore passée.

COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS ADDITIONNELS REÇUS

OC (1 commentaire)

Concernant la section qui décrit la procédure normale :

La division en cinq étapes ne nous semble pas optimale. Plus particulièrement, l'Étape 4 proposée n'est en fait que le prolongement de l'explication de l'Étape 3. Aussi, ces deux étapes devraient être jointes et présentées en une seule, qui comporterait deux paragraphes, comme c'est le cas pour l'Étape 2. Cela signifie que l'ensemble de la procédure serait divisée en quatre étapes plutôt que cinq.

Par ailleurs, à l'Étape 4 proposée, l'utilisation des termes « s'il y a lieu » peut laisser entendre qu'il est facultatif pour le distributeur d'informer le consommateur de son droit de demander à la Régie d'examiner sa plainte, alors que cette obligation d'information est impérative. Nous proposons d'enlever les mots « s'il y a lieu ».

À l'Étape 5 proposée, il pourrait être opportun de mentionner que la demande d'examen de la plainte par la Régie peut comporter des frais. Il serait aussi opportun d'y mentionner la possibilité d'alors participer à un processus de médiation. Finalement, nous croyons qu'il faudrait ajouter les coordonnées téléphoniques, postales et électroniques de la Régie.

Concernant la section qui décrit la procédure accélérée :

Tel que mentionné dans nos commentaires sur la Proposition 1, nous suggérons que toute référence à une « réponse » du Distributeur soit modifiée pour plutôt faire référence à une décision.

L'Étape 2 proposée prévoit qu'il est possible de faire une plainte par téléphone. Or, si le fait d'utiliser ce moyen de communication peut mener à une absence de recours à la Régie (absence de plainte écrite), il faudrait le préciser.

Également, au troisième paragraphe, nous proposons d'enlever les termes « s'il y a lieu », pour les motifs exprimés précédemment.

Concernant une analyse plus globale des procédures d'examen des plaintes :

Option consommateurs a publié en 2016 un rapport d'analyse sur les mécanismes de règlement des différends dans le secteur de l'énergie.

Voir:

<https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/energie-differends-juin-2016.pdf>

Dans ce rapport OC suggérait aux distributeurs d'énergie de s'informer du contenu de la norme ISO 10002: 2014 management de la qualité -- Satisfaction des clients -- Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes.

Voir:

<https://www.iso.org/fr/standard/65712.html>

Ainsi, OC recommande qu'Hydro-Québec prenne connaissance de la norme ISO 10002:

COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS ADDITIONNELS REÇUS

2014, qu'elle identifie les éléments de ses procédures d'examen des plaintes qui correspondent aux lignes directrices de la norme ISO 10002: 2014 et qu'elle dépose dans sa preuve devant la Régie le résultat de cette analyse.

SÉ-AQLPA (1 commentaire)

Etape 5 de la Procédure générale (Note: il faudra faire la concordance aux procédures accélérées)

Le texte de l'étape 5 de la procédure générale laisse erronément croire qu'un client peut loger par téléphone une plainte à la Régie, ce qui est évidemment inexact. (Note: il faudra faire la concordance aux procédures accélérées). La correction devrait donc être apportée pour éviter qu'un client perde son délai en raison en ne logeant pas sa plainte par écrit à la Régie dans le délai prévu.

De plus, il nous semble que ces étapes susdites devraient à tout le moins informer le client, pour éviter des surprises, a) qu'il y a des frais au moment du dépôt d'une plainte à la Régie, b) que la Régie pourra offrir la tenue d'une séance de conciliation ou de médiation, c) que la Régie, lorsqu'elle examinera la plainte, peut refuser ou cesser de l'examiner

1° si elle a des motifs raisonnables de croire qu'elle est mal fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile; ou 2° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a eu connaissance des faits qui fondent sa plainte, à moins que le retard ne soit justifié par des circonstances exceptionnelles.

Selon nous l'ensemble de ces informations permettra d'éviter de mauvaises surprises au client et pourraient même l'encourager à tenter davantage de régler la situation directement auprès d'HQ avant de se rendre à la Régie.

L'ensemble de notre présente proposition permettrait de mieux respecter l'esprit de l'obligation d'information du distributeur, telle qu'énoncée à l'article 94 (2^e phrase) de la Loi.

UC (1 commentaire)

Actualisation du contenu de la procédure d'examen des plaintes approuvée par la Régie (D-98-25)

Les trois propositions du Distributeur décrites à la pièce HQD-21, document 1, supposent que le processus actuel de traitement des plaintes est efficace, c'est-à-dire qu'il permet vraiment aux clients d'obtenir justice. En effet, les propositions bonifient légèrement le processus actuel sans pour autant le remettre en question. Or, selon UC, rien ne garantit que les clients insatisfaits en matière de tarifs ou de conditions de service ont tous droit à un traitement juste et équitable.

Comment s'assurer qu'entre les centaines de milliers d'appels par année au service à la clientèle du Distributeur et les quelque milliers de plaintes formelles, justice a été rendue, que les clients ont obtenu une information juste, satisfaisante, objective et impartiale étant

COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS ADDITIONNELS REÇUS

donné que les clients sont d'abord et pour l'essentiel en contact avec un représentant du Distributeur qui n'est pas neutre.

Par exemple (il s'agit bien sûr d'une anecdote, mais elle illustre selon nous la problématique que nous soulevons), un analyste d'UC, ne souhaitant pas de compteur émettant des radiofréquences, a communiqué avec le Distributeur pour conserver son compteur électromécanique, sachant très bien que des frais d'inaccessibilité et de relève lui seraient facturés. Et pourtant, lors de son appel au service à la clientèle, on lui dit ne pas être au courant de la possibilité de conserver son compteur actuel et des frais inhérents. L'employé du Distributeur argumente tant et si bien que le client (pourtant bien au fait de la situation) arrive à douter quant à l'information qu'on lui a donnée, mais, heureusement, tient son bout. Après avoir mis l'appel en attente pour s'informer, l'employé du Distributeur finit par reconnaître les faits. Stratégie du Distributeur ? On peut se poser la question. Il n'en demeure pas moins qu'on ne peut savoir si les informations données aux clients sont toujours justes, cela limitant les plaintes en aval du processus.

En outre, combien de clients ne font pas de plainte chez le Distributeur parce que la procédure leur semble trop compliquée ou formelle. Informe-t-on systématiquement tous les clients qu'ils peuvent porter plainte s'ils ne sont pas satisfaits des réponses qu'on leur fournit ? Combien de clients ne portent pas la décision du Distributeur en appel à la Régie (ou retirent leur plainte en cours de processus de traitement) compte tenu de l'ensemble des coûts inhérents et de l'inégalité des forces en présence ?

Mais plus encore, que savons-nous du processus de traitement des plaintes du Distributeur sinon les statistiques qu'il produit ? Les nombres de plaintes à l'interne, de plaintes qui se portent à la Régie et de plaintes tranchées en faveur des clients traduisent-ils un processus équitable pour les clients ? Ces statistiques sont-elles comparables à ce qu'on observe ailleurs ? Quels sont les autres modèles de processus de traitement de plaintes, leurs avantages et leurs inconvénients ? Il s'agit-là de quelques-unes des questions fondamentales auxquelles le Distributeur devrait donner réponse dans une preuve à ce sujet. Or, il n'en est rien.

UC recommande donc, tout comme précisé au paragraphe 27 de la décision D-2017-073, que le processus de traitement des plaintes soit revu par la Régie sur la base d'une preuve du Distributeur qui reposerait entre autres sur un balisage des processus de traitement des plaintes mis en place dans d'autres juridictions.

UPA (aucun commentaire additionnel)