

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE OC**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION (HQD)

DEMANDE RELATIVE À LA MODIFICATION DES CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ ET DES FRAIS AFFÉRENTS – PHASE 2

R-3964-2016

PROPOSITION DE PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES, PREUVE RÉVISÉE

1. Référence : i) Pièce B-0255, HQD-21, document 1.1, p. 10 et 11.

Préambule :

HQD présente à la référence i) des mesures que le Distributeur a mises en place auprès des représentants qui travaillent au service à la clientèle et qui reçoivent les appels des clients insatisfaits. Il y précise notamment que ces représentants auront un accès à de l'aide provenant des superviseurs. Le Distributeur mentionne aussi que :

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

Demande :

1.1 Veuillez préciser dans quelles circonstances le représentant peut transférer la demande d'un client à un superviseur. Est-ce seulement lorsque le client le demande?

Réponse :

1 **De par sa formation et le développement de ses habiletés en continu, comme**
2 **mentionné à la pièce HQD-21, document 1.1 [B-0255], pages 10 et 11, le**
3 **représentant des services à la clientèle est pleinement en mesure de répondre**
4 **à toutes les demandes de la clientèle que ces dernières soient**
5 **informationnelles, transactionnelles ou la manifestation d'une insatisfaction**
6 **du client. Le superviseur est une ressource à la disposition du représentant**
7 **dans le cadre de la structure de soutien mise en place par le Distributeur.**
8 **Ainsi, le représentant des services à la clientèle transfère uniquement la**
9 **demande du client à un superviseur dans les cas où le client en fait la**
10 **demande. En tout temps, le client peut demander au représentant à parler à un**
11 **superviseur.**

1.2 Veuillez indiquer s'il y a des circonstances dans lesquelles le représentant a l'obligation de transmettre la demande à son superviseur.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 1.1.**

1.3 Veuillez indiquer de quelle façon et à quel moment le client sera informé qu'il peut demander que sa demande soit transmise à un superviseur.

Réponse :

2 **Voir la réponse à la question 1.1.**

2. Référence : i) **Pièce B-0255, HQD-21, document 1.1, p. 14.**

Préambule :

Le Distributeur propose une réduction du délai maximal de traitement des plaintes de 60 à 30 jours. Il indique avoir constaté une diminution du délai moyen de traitement des plaintes à 15 jours. Le Distributeur écrit :

«Comme il s'agit d'un délai moyen, plusieurs examens de plaintes dépassant donc la période de 15 jours, le Distributeur considère qu'un délai maximal de 30 jours est ambitieux. En effet, les impondérables et les différentes activités de services à la clientèle du Distributeur, notamment les périodes prolongées de température froide hivernale où la mise en place de certains changements majeurs pourraient avoir un impact significatif sur le volume de plaintes. Par ailleurs, le Distributeur considère que le délai maximal de 30 jours proposé n'aura pas d'impact significatif sur le nombre de plaintes portées en appel à la Régie étant donné qu'il rend déjà sa décision dans un délai inférieur à 30 jours dans la grande majorité des dossiers.»

Demande :

2.1 Veuillez indiquer, pour les 3 dernières années, le nombre de plaintes pour lesquelles le délai de traitement a dépassé le délai moyen de 15 jours.

Réponse :

3 **Le tableau R-2.1 présente le nombre de plaintes dont le délai de traitement est**
4 **supérieur à 15 jours et à 30 jours, pour les années 2015 à 2017 et selon la**
5 **cause.**

6 **Le Distributeur tient à préciser qu'en cours de traitement d'une plainte, le**
7 **Service des plaintes demeure en communication constante avec le client.**
8 **D'abord, l'agent assigné à la plainte communique avec le client pour**
9 **l'informer qu'il prend en charge son dossier, lui transmettre ses coordonnées,**

1 s'assurer de bien cerner la plainte et, s'il y a lieu, demander au client qu'il lui
 2 transmette des documents supplémentaires au soutien de sa demande. Puis,
 3 en cours d'analyse, l'agent peut communiquer régulièrement avec le client
 4 pour éclaircir différents éléments et l'informer de l'état d'avancement de son
 5 dossier. Enfin, au terme de son analyse, l'agent communique sa décision au
 6 client.

7 Lors du traitement de la plainte, le Distributeur pourrait donc avoir à convenir
 8 avec le client d'un report en raison des diverses démarches qui doivent être
 9 entreprises, comme par exemple, la prise de rendez-vous avec le client et
 10 l'échange de documents. La procédure d'examen des plaintes proposée
 11 précise que si le délai maximal de traitement est dépassé, la décision du
 12 Distributeur n'est pas présumée négative si un report est convenu avec le
 13 client. Cette disposition vise à favoriser un règlement de la plainte en
 14 première instance à la satisfaction du client.

TABLEAU R-2.1 :
 NOMBRE DE PLAINTES DONT LE DÉLAI DE TRAITEMENT
 EST SUPÉRIEUR À 15 ET 30 JOURS, SELON LA CAUSE

Cause	Décision > 15 jours			Décision > 30 jours		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Autres	629	288	55	398	88	16
Consommation	640	268	183	579	78	57
Environnement	56	30	26	49	12	8
Facturation	594	261	136	494	45	34
Mesurage et Relève	19	7	49	15	1	11
Projet IMA	724	154	-	490	90	-
Recouvrement	405	163	103	331	56	42
Réseau et entretien	538	373	238	445	153	91
Responsabilité	273	125	51	230	32	14
Tarifs	317	107	62	281	23	20
Total	4 195	1776	903	3 312	578	293

2.2 Veuillez détailler les réponses à la question 2.1 selon le type de cause de la plainte.

Réponse :

15 Voir la réponse à la question 2.1.

2.3 Veuillez indiquer, pour les 3 dernières années, le nombre de plaintes pour lesquelles le délai de traitement a dépassé un délai de 30 jours.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 2.1.**

2.4 Veuillez détailler les réponses à la question 2.3 selon le type de cause de la plainte.

Réponse :

2 **Voir la réponse à la question 2.1.**

3. Référence : i) **Pièce B-0255, HQD-21, document 1.1, p. 15.**

Préambule :

HQD propose que le texte de la procédure d'examen des plaintes soit reproduit dans le document des Conditions de service sous forme d'encart. Le Distributeur mentionne :

«Par souci de transparence et considérant les liens entre l'application des CS et la Procédure, le Distributeur propose, en conformité avec sa proposition révisée d'octobre 2016, de la reproduire sous forme d'encart dans le document des CS. Le Distributeur est d'avis qu'un encart est le meilleur moyen afin de faciliter le repérage de la procédure d'examen des plaintes par les clients, sans laisser croire qu'elle constitue une condition de service ou un tarif.»

Demande :

3.1 Veuillez indiquer à quel endroit dans le document des Conditions de service le Distributeur propose d'intégrer ledit encart.

Réponse :

3 **Voir la réponse à la question 1.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
4 **document 1.**

3.2 Veuillez indiquer les mesures qui seront prises afin de permettre aux clients de repérer facilement cet encart.

Réponse :

5 **Voir la réponse à la question 1.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-25,**
6 **document 1.**