



Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3964-2016 PHASE 2

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 6 Juin 2018

Pièces no: B-0270

Niveau de confidentialité: Public

Contexte

- Décision D-98-25, annexe j
 - Procédure normale d'examen des plaintes approuvée par la Régie
- Décision D-2017-072 (R-3964-2016 Phase 1)
 - Retrait de la Procédure du texte des Conditions de service
 - Ajout d'une note à l'endos de la page couverture
 - Analyse et proposition d'une Procédure dans le cadre d'une phase 2
- Dépôt d'une proposition de procédure d'examen des plaintes – 30 janvier 2018
- Séance de travail – 19 mars 2018
 - Personnel technique de la Régie et des représentants des intervenants
- Dépôt des positionnements et commentaires des intervenants – 11 avril 2018
- Dépôt d'une preuve révisée en lien avec les commentaires reçus – 10 mai 2018

Proposition de procédure d'examen des plaintes

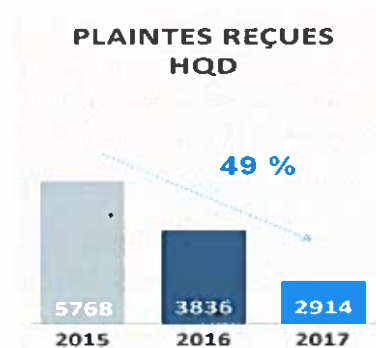
Objectifs poursuivis :

- Actualisation et simplification du texte
- Pérennité de la Procédure
- Accessibilité : formulation d'une plainte et Procédure

Moyen le plus efficace à la disposition du Distributeur pour offrir à ses clients un service adapté et personnalisé à leurs besoins, dans un souci de respect et d'équité avec l'ensemble de la clientèle

Modèle non remis en question

Priorités du Plan directeur : devenir une référence opérationnelle et poursuivre le virage clientèle



Propositions et améliorations à la Procédure

- Réduire le délai maximal de traitement d'une plainte relative à l'application d'une condition de service ou d'un tarif à 30 jours
- Actualiser le contenu de la Procédure :
 - ajout des numéros de téléphone des Services à la clientèle d'Hydro-Québec
 - mention de l'existence de moyens de communication sur le site Web
 - ajout des moyens dont dispose le client afin de transmettre par écrit une plainte, dont hyperlien du formulaire en ligne
- Reproduire les Procédures approuvées par la Régie
 - encart joint au document des Conditions de service (format papier)

Modifications en réponse aux commentaires reçus

- Codification de la pratique d'affaires relative à l'envoi par le Distributeur d'un accusé de réception de la plainte
- Bonification du contenu de l'accusé de réception
- Ajout de précisions sur l'étape de l'appel à la Régie lorsque le client est insatisfait de la décision du Service des plaintes à l'égard de sa plainte
- Ajout de précisions supplémentaires aux différentes étapes :
 - par exemple, adresse postale et numéros de télécopieur (sans frais pour le client) pour rejoindre le Service des plaintes par écrit (étape 2)
- Retrait dans la procédure accélérée en cas d'interruption ou d'avis d'interruption de la phrase : « Si vous présentez votre plainte par téléphone, vous ne pourrez toutefois pas avoir de recours auprès de la Régie de l'énergie. »

En conclusion

- Procédures (normale et accélérées) adéquates pour répondre aux besoins de la clientèle d'Hydro-Québec
- Hormis les procédures accélérées existantes, toutes les plaintes sont d'importance égale
 - Une procédure accélérée ne doit pas servir à créer une hiérarchie dans le traitement des plaintes

7

En conclusion (suite 1)

- Amélioration en continu de l'ensemble de la Procédure :
 - cibler les questions des clients dès le 1^{er} appel
 - réponses faciles et rapides vs questions demandant une analyse plus approfondie ou expertise particulière
 - régler les insatisfactions à la source
 - coaching des représentants, solide structure de soutien et gouvernance des plaintes efficace
 - améliorer le processus de prise en charge de la plainte
 - réduire les délais de traitement de la plainte

8

En conclusion (suite 2)

- Impact des mesures :
 - augmentation du taux global de satisfaction de la clientèle (92 % en 2017)
 - diminution du nombre de plaintes (24 % en 2017 par rapport à 2016)
 - diminution du nombre de plaintes portés en appel à la Régie (85 sur 2 914 plaintes en 2017)
 - prise en charge de la plainte rapide par le Service des plaintes
 - diminution des délais de traitement des plaintes
 - décision rendue par le Service des plaintes dans un délai raisonnable (15 jours en 2017, incluant la prise en charge)

Ces éléments confirment l'engagement du Distributeur à devenir une référence en matière de service à la clientèle

