

Référence(s) :

- i) R-3964-2016 phase 2, B-0255, HQD-1 doc 1.1, page 7, lignes 9 à 11.

Préambule(s) :

- i) À la référence i), on peut lire :
- « Si le client est insatisfait de la réponse obtenue ou, le cas échéant, de la solution proposée par le représentant (à l'étape 1), il peut communiquer par écrit au chef – Services à la clientèle (dans les faits, au Service des plaintes) en expliquant son désaccord ainsi que le règlement recherché. »*
- (nous soulignons)

Demande(s) :

- 1.1** Veuillez indiquer comment le Distributeur s'assure que tous les clients sont informés, à l'étape 1, de leur possibilité de communiquer leur désaccord en formulant une demande au Service des plaintes.
- 1.2** Veuillez préciser si, à l'étape 1 (soit lors de la première communication avec les SALC relative à une plainte), les représentants du Distributeur ont l'obligation d'informer le client de ses possibilités de recours en cas d'insatisfaction envers la réponse obtenue ou la solution proposée.

Référence(s) :

- i) R-3964-2016 phase 2, B-0255, HQD-1 doc 1.1, page 8, Tableau 1.
- ii) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQDS-9 doc 3, page 8, lignes 40 à 42.

Préambule(s) :

- i) À la référence i), HQD présente le nombre de plaintes écrites et verbales ainsi que le nombre de plaintes portées en appel pour chacune des années 2013 à 2017. On peut notamment observer que 139 plaintes ont été portées en appel en 2016.
- ii) À la référence ii), on peut lire :
- « Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2016, 139 clients ont porté leur plainte en appel, contre 185 en 2015. De ce nombre, 135 se sont adressés à la Régie et 4 au Distributeur. »*

Demande(s) :

- 2.1** Le nombre de plaintes verbales et écrites mentionné au Tableau 1 de la référence i) correspond-il au nombre de plaintes formelles reçues à l'étape 2 de la procédure ?
Veuillez confirmer ou, dans la négative, veuillez apporter les précisions requises.
- 2.2** Veuillez indiquer, pour chacune des années 2013 à 2017, le nombre total d'appel traités par les Services à la clientèle.
En absence d'un recensement exact et complet du nombre d'appels reçus, veuillez fournir une estimation et, le cas échéant, donner les explications requises.
- 2.3** Veuillez indiquer, pour chacune des années 2013 à 2017, le nombre d'appel relatifs à l'application des Conditions de service traités par les Services à la clientèle.
En absence d'un recensement exact et complet de ce type d'appels reçus, veuillez fournir une estimation et, le cas échéant, donner les explications requises.
- 2.4** Pour chacune des années 2013 à 2017, veuillez indiquer la répartition des plaintes portées en appel selon qu'elles ont été adressées à la Régie ou au Distributeur.
- 2.5** Veuillez expliquer pourquoi et en vertu de quel processus certains clients décident de porter en appel une décision rendue à l'étape 2 en s'adressant au Distributeur plutôt qu'à la Régie.
Veuillez notamment préciser comment ces clients ont été informés de la possibilité de s'adresser au Distributeur plutôt qu'à la Régie pour contester une décision rendue à l'étape 2 et indiquer si tous les clients en désaccord avec la décision rendue par le Distributeur à l'étape 2 ont été informés de la possibilité d'en appeler soit auprès de la Régie, soit auprès du Distributeur.
- 2.6** Pour chacune des années 2013 à 2017, veuillez présenter la répartition des plaintes portées en appel auprès du Distributeur selon l'aboutissement de la plainte (décision finale du Distributeur) au terme de la révision en appel.

Référence(s) :

- i) R-3964-2016 phase 2, B-0255, HQD-1 doc 1.1, page 10, lignes 25 à 28.

Préambule(s) :

- i) À la référence i), on peut lire :

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

(nous soulignons)

Demandes :

- 3.1** Dans quelles proportions le taux de résolution des demandes au 1^{er} appel s'est-il amélioré (ou détérioré) au cours des 5 dernières années (2013-2017) ?

Veillez indiquer comment le Distributeur a mesuré cela et produire les résultats.

- 3.2** Veillez notamment préciser si le Distributeur est en mesure d'identifier le nombre d'appels, parmi l'ensemble de ceux reçus par les Services à la clientèle, qui sont relatifs à une demande (ou une insatisfaction) concernant le respect des Conditions de service et des procédures de facturation ?

- 3.3** Veillez indiquer à quel(s) facteur(s) le Distributeur attribue-t-il la diminution du nombre de plaintes (verbales ou écrites) reçues au cours des 3 dernières années :

à une diminution du nombre de situations susceptible d'occasionner une insatisfaction (et de résulter en une plainte),

à l'amélioration des habiletés des représentants du Distributeur et à leur meilleure capacité de fournir des réponses ou des solutions satisfaisantes aux clients dès le premier appel, ou encore

à une diminution du nombre de cas d'insatisfactions liées à des activités particulières du Distributeur (projet LAD, par exemple).

Veillez élaborer.

Référence(s) :

- i) R-3964-2016 phase 2, B-0255, HQD-1 doc 1.1, page 11, lignes 17 à 23.
- ii) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9 doc 3, page 7, Tableaux 2 et 3.

Préambule(s) :

- i) À la référence i), on peut lire :
« Cette équipe a notamment la tâche d'écouter les appels des clients aux services à la clientèle et d'évaluer leur traitement par les représentants afin d'identifier les insatisfactions, d'analyser les solutions apportées et d'établir des constats en regard de la nature des questions soumises. (...) À titre informatif, au cours de l'année 2017, près de 20 000 appels de clients ont été écoutés, analysés et évalués. »
- ii) À la référence ii), le Distributeur présente le nombre de plaintes (étape 2) écrites, verbales et écrites et leur répartition par types de cause.

Demandes :

4.1 Veuillez préciser si les plaintes verbales sont considérées comme des plaintes formelles ou plutôt comme des plaintes non formalisées et n'engageant pas d'obligation d'être traitées par le Distributeur.

Veuillez notamment indiquer si le statut des plaintes verbales, et leur traitement, demeureront inchangés sous la procédure de traitement des plaintes actuelle vs proposée.

4.2 Veuillez indiquer si, dans le cadre de son évaluation du traitement des appels effectuée en 2017, le Distributeur a procédé à une analyse des solutions proposées en fonction des types de cause selon leur segmentation présentée dans les rapports annuels.

Dans l'affirmative, veuillez présenter les principaux constats qui ressortent de cette analyse.

Dans la négative, veuillez expliquer.

4.3 Lorsqu'on examine la segmentation des plaintes par types de cause (pour l'un ou l'autre des rapports annuels du Distributeur des années 2013 à 2017), on constate que certaines catégories des plaintes parmi celles recensées (notamment dans la catégorie *Autres*) sont possiblement sans lien avec l'application des Conditions de service.

Veuillez commenter cette observation et, pour chacune des années 2013 à 2017, fournir une estimation de la proportion des plaintes reçues qui seraient sans lien avec l'application des Conditions de service et la facturation.

Référence(s) :

- i) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9 doc 3, page 9, Tableau 6.

Préambule(s) :

- i) Le tableau 6 de la référence i) présente la répartition des plaintes portées en appel devant la Régie pour l'année 2016.

Demandes :

- 5.1** L'ACEFQ constate que, dans chacun de ses rapports annuels, le Distributeur n'est en mesure que de présenter le résultat des dossiers réglés parmi l'ensemble de ceux portés en appel devant la Régie (par exemple 116 sur 135 en 2016) et que, dans le rapport annuel subséquent, il ne fait pas de suivi des résultats pour les dossiers non conclus de l'année précédente (ou des années précédentes).

Veillez produire un bilan des dossiers non réglés lors du dépôt des rapports annuels du Distributeur pour les années 2013 à 2016.

- 5.2** L'ACEFQ constate que, parmi l'ensemble des dossiers portés en appel devant la Régie dans lesquels cette dernière rend une décision, le taux de décision favorable au consommateur est très faible et ce, pour chacune des années 2013 à 2017.

(nous soulignons)

L'ACEFQ soumet que diverses causes peuvent expliquer un tel résultat, notamment la faible capacité de démonstration (preuve) des plaignants face au Distributeur, l'absence de représentation par des ressources qualifiées (absence d'intérêt à recourir aux services d'un avocat vu la trop faible valeur des montants en litige) ...

Veillez présenter le point de vue du Distributeur face à ces constats et aux problématiques mentionnées.

- 5.3** Dans certaines juridictions réglementaires, les Régies (Board) offrent un service de conseil et de représentation interne (public advisor) au soutien des consommateurs qui portent plainte contre un Distributeur.

Veillez commenter l'éventualité qu'un tel soutien technique et juridique soit offert aux consommateurs au Québec dans les cas de litiges avec un Distributeur réglementé.