

Présentation du mémoire de la FCEI

Dossier R-3964-2016 Phase II

**Demande relative à la modification des conditions de service
d'électricité et des frais afférents**

**Adoption de la Procédure du traitement des Plaintes
d'Hydro-Québec**

Par Guy Minville CPA CA CEM

Consultant / Analyste chez Éconergie GPmm Inc

Pour le compte de La Fédération Canadienne de l'Entreprise Indépendante

6 juin 2018

Régie de l'énergie

DOSSIER: R-3964-2016 PHASE 2

DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date:

6 JUIN 2018

Pièces no:

C-FCEI-0040

Objectifs de la présentation

- Revenir sur les principaux éléments de la Preuve de la FCEI
- Commenter notre preuve, suite au contre-interrogatoire d'HQD
- Démontrer davantage certains constats présentés dans la preuve de la FCEI à l'aide d'exemples de situations réelles
- **Mise en garde : Cette présentation ne constitue pas un résumé de la preuve**

Contexte de la Preuve de FCEI

- Cadre de la demande du Distributeur
- Présente une procédure en 3 Étapes
- Les principaux moyens déployés par le Distributeur sont au niveau du service à la clientèle

=> Raisons de l'orientation de la Preuve de la FCEI

- Éléments mis en preuve par le Distributeur
 - Repose en grande partie sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle
 - Changements dans la méthodologie des outils d'évaluations
 - Impact des facteurs externes importants
- => Raisons des travaux de la FCEI nécessaires afin d'apprécier la situation actuelle et les modifications proposées.

Éléments importants reliés aux Service à la clientèle

Commentaires additionnels sur les constats réalisés sur les sujets suivants :

- Structure et ressources affectées à la clientèle du Distributeur
 - Baisse du niveau de service pour certaines clientèles
 - La structure actuelle ne permet pas à certaines catégories de client d'obtenir le support nécessaire.
- Ressources humaines
 - Niveau d'expertise des ressources humaines du service à la clientèle
 - Explication et dépôt d'un cas réel
- Processus de communication
 - Communications via l'adresse affaires@Hydroquebec.qc.ca
 - Explication et dépôt d'un cas réel

Éléments importants reliés aux Service des plaintes

Commentaires additionnels sur les constats réalisés sur les sujets suivants :

- **Constataion sur le cheminement actuel d'une plainte**
 - Communications et échanges
 - Délais
 - Dossier en cours
- **Proposition du FCEI concernant une l'ajout d'une procédure accélérée**
 - Commentaires suite au contre-interrogatoire d'HQD
 - Explication et dépôt d'un cas réel

Éléments importants reliés à l'Étape de la Régie de l'énergie

Commentaires additionnels sur les constats réalisés sur les sujets suivants :

- Issue des dossiers portés à la Régie
 - Questionnement sur le niveau élevé des ententes à l'amiable
 - Le peu d'information disponible
- Approche du Distributeur lors du cheminement des dossiers à la Régie
 - Mets en œuvre tous les moyens disponibles pour s'opposer aux demandes des plaignants
 - Impacts sur les délais
- Exemples des Décisions D-2012-096 et D-2013-084

Conclusions recherchées

Selon notre analyse de la demande du Distributeur et l'appréciation de la situation actuelle, nous demandons que le Distributeur :

- Mette en œuvre des mesures additionnelles au niveau du service à la clientèle et en particulier à celles dédiées à la clientèle Commerciale et Affaire
- Accepte la proposition de traitement accéléré de la FCEI
- Voir les recommandations dans la preuve de la FCEI

