

Régie de l'énergie

DOSSIER R-3964-2016 Phase 2

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1

D'UNION DES CONSOMMATEURS (UC)

À Hydro-Québec Distribution

Le 17 mai 2018

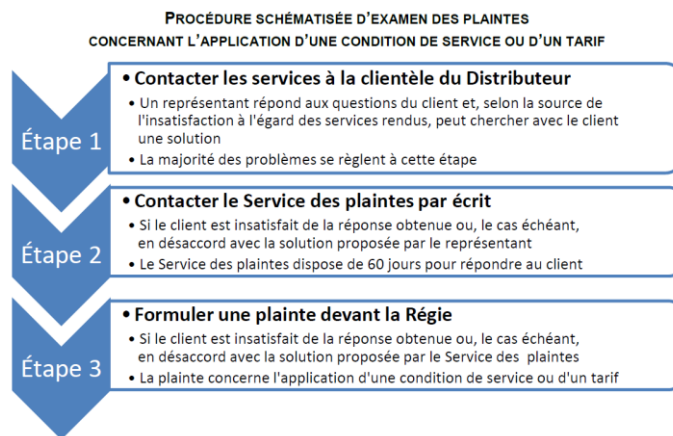
1 Plaintes écrites et verbales

Références

- (i) HQD-21, document 1.1, page 6
- (ii) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9, document 3, page 7
- (iii) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9, document 3, page 11
- (iv) HQD-21, document 1.1, page 20

Préambule

(i)



(ii)

**TABLEAU 2 :
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR TYPES DE CAUSE**

	2016	2015	Variation 2015-2016	Part 2015
Recouvrement	358	552	-35 %	15 %
Réseau et entretien	434	523	-17 %	19 %
Facturation	406	602	-33 %	17 %
Consommation	354	652	-46 %	15 %
Projet IMA	130	374	-65 %	6 %
Responsabilité	163	303	-40 %	8 %
Tarifs	151	310	-51 %	6 %
Environnement	23	53	-57 %	1 %
Autres	312	627	-50 %	13 %
Total	2 351	3 996	-41%	100%

**TABLEAU 3 :
VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES)
PAR CAUSES ET PAR SEGMENTS DE CLIENTÈLE**

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionnel et industriel	Total
Recouvrement	559	155	714
Réseau et entretien	593	94	687
Facturation	510	60	570
Consommation	381	76	457
Projet IMA	253	15	268
Responsabilité	187	39	226
Tarifs	159	32	191
Environnement	39	7	46
Autres	621	60	681
Total	3 302	538	3 840

- (iii) **Recouvrement** : Toute plainte relative aux modes de recouvrement, notamment les ententes de paiement, les interruptions du service d'électricité, les lettres d'avis, les faillites, les frais de rétablissement, les firmes de recouvrement externes, les virements de solde ainsi que les paiements et les dépôts de garantie.

(iv)

Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption :

Si le service d'électricité a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service (ceci n'inclut pas les modalités d'une entente de paiement), vous devez suivre la procédure suivante :

Étape 1 Communiquer avec les Services à la clientèle	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). Un employé d'Hydro-Québec cherchera avec vous une solution à votre problème.
Étape 2 Communiquer avec le Service des plaintes	Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, vous pouvez présenter une plainte, par écrit au Service des plaintes, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant le 1 888 558-7879. <u>Si vous présentez votre plainte par téléphone, vous ne pourrez toutefois pas avoir de recours auprès de la Régie de l'énergie.</u>

- 1.1 Veuillez confirmer qu'en 2016 le Distributeur acceptait les plaintes verbales malgré la procédure actuelle présentée en i).
- 1.2 Compte tenu du préambule iv), doit-on comprendre que le Distributeur accepte et comptabilise les plaintes verbales lorsqu'elles concernent une interruption ou un avis d'interruption ?
- 1.3 Veuillez expliquer tous les cas de figure où une plainte verbale peut être acceptée.
- 1.4 Si le Distributeur accepte des plaintes verbales pour des raisons autres que les interruptions ou avis d'interruption, veuillez expliquer clairement à partir de quel moment la manifestation d'une insatisfaction de la part d'un client, par exemple lors d'un appel au service à la clientèle, devient une plainte verbale
- 1.5 Veuillez indiquer pourquoi la procédure en i) n'indique pas la possibilité de déposer une plainte verbalement.
- 1.6 Est-ce que le Distributeur comptabilise toutes les plaintes qu'il reçoit ou applique des critères quant à l'acceptabilité d'une plainte (plaintes répétitives d'un client, cohérence, formulation, lisibilité...) ?
- 1.7 Selon les chiffres de tableaux 2 et 3, doit-on comprendre que sur les 714 plaintes verbales et écrites relatives au recouvrement, 356 plaintes ont été faites verbalement. Quelles étaient les causes de ces plaintes verbales ?
- 1.8 Veuillez ventiler les 714 plaintes reçues en 2016 pour cause de recouvrement selon les catégories apparaissant dans la description en iii).
- 1.9 Le Distributeur a-t-il réalisé un balisage sur le nombre de plaintes reçues ou comptabilisées par d'autres services publics et les procédures de traitement de plainte de services publics en ce qui a trait à la possibilité de déposer une plainte

verbalement ? Si oui, veuillez déposer les résultats de ce balisage et préciser s'il existe une corrélation entre le nombre de plaintes dénombrées et la possibilité de formuler les plaintes verbalement ?

- 1.10 Combien coûte en moyenne le traitement d'une plainte écrite ?
- 1.11 Combien coûte en moyenne le traitement d'une plainte verbale ?
- 1.12 Veuillez indiquer combien de plaintes le Distributeur a reçues par la poste en 2016 et en 2017.
- 1.13 Veuillez indiquer combien de plaintes le Distributeur a reçues par Internet en 2016 et en 2017.

2 Plaintes en appel

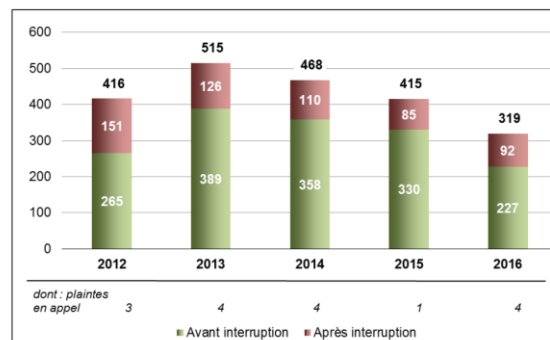
Références

- (i) Rapport annuel 2016 du Distributeur, HQD-9, document 3, page 8
- (ii) Suivi de la décision D-2002-261, Bilan 2016 des dossiers d'ententes de paiements (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision

Préambule

- (i) Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2016, 139 clients ont porté leur plainte en appel, contre 185 en 2015. De ce nombre, 135 clients se sont adressés à la Régie et 4 au Distributeur.
- (ii)

FIGURE 2 :
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT



- 2.1 Veuillez confirmer que les 4 plaintes traitées à l'interne par le Distributeur sont les 4 plaintes relatives aux ententes de paiement.
- 2.2 Veuillez clarifier la procédure qui permet de traiter une plainte en appel à l'interne chez le Distributeur.

- 2.3 Lors de l'offre d'une entente de paiement aux clients en recouvrement, le Distributeur les informe-t-il qu'ils peuvent porter plainte s'ils sont insatisfaits des paramètres de l'offre ?
- 2.4 Veuillez préciser si les 319 plaintes de 2016 relatives aux ententes de paiement ont été faites par écrit.

3 Interruption de service en période froide

Références

- (i) HQD-21, document 1.1, page 7

Préambule

- (i) Le Distributeur dispose également de deux procédures accélérées approuvées par la Régie dans ses décisions D-98-25 et D-2011-0419. La première procédure accélérée vise spécifiquement le client dont le service d'électricité est interrompu ou qui a reçu un avis d'interruption. Dans ces cas, le client ayant communiqué avec les services à la clientèle du Distributeur mais qui demeure insatisfait de la réponse obtenue peut présenter une plainte verbalement ou par écrit au Service des plaintes. Ce dernier dispose d'un délai de 48 heures suivant la réception de la plainte pour fournir une réponse au client relativement à sa situation. Le Distributeur tient toutefois à préciser que dès la prise en charge de la plainte par le Service des plaintes, les procédures d'interruption de service sont immédiatement suspendues ou le service d'électricité du client est temporairement rétabli, selon la situation, et ce peu importe le moment de l'année.
- 3.1 Veuillez expliquer et détailler, avec exemples, ce que le Distributeur entend par « selon la situation ».
- 3.2 Veuillez indiquer si une plainte pour interruption venant d'un client en recouvrement qui demande le rétablissement du service parce qu'il fait trop froid chez lui mènera à un rétablissement temporaire de service.
- 3.3 Veuillez indiquer si, et à combien de reprises, au cours du mois d'avril 2018, alors que les températures étaient particulièrement froides et que des interruptions de service pour recouvrement ont eu lieu, des clients dont le service a été interrompu ont contacté le Service à la clientèle pour se plaindre du froid et demandé le rétablissement de service.
- 3.4 Veuillez indiquer si, et à combien de reprises, au cours du mois d'avril 2018, alors que les températures étaient particulièrement froides et que des interruptions de service pour recouvrement ont eu lieu, le Distributeur a rebranché temporairement des clients dont le service avait été interrompu et qui avaient contacté le Service à la clientèle pour se plaindre du froid et demandé le rétablissement de service.

4 Nombre de plaintes

Références

- (i) HQD-21, document 1.1, page 23
- (ii) HQD-21, document 1.1, page 11
- (iii) HQD-21, document 1,1, page 11
- (iv) <http://www.hydroquebec.com/nous-joindre/plaintes-et-reclamations.html>

Préambule

- (i) Par ailleurs, bien que le Distributeur ne détienne pas de statistiques précises relativement aux appels des clients concernant spécifiquement l'application des tarifs ou des conditions de service, il tient à souligner que moins de 3 000 plaintes écrites ou verbales ont été faites par la clientèle en 2017, sur plus de 4 millions.
- (ii) Le Distributeur favorise également le développement en continu des habiletés de chacun de ses représentants. Ainsi, la mise en place d'une équipe ayant comme objectif d'améliorer la qualité des réponses aux appels contribue à bonifier les contacts des représentants avec la clientèle. 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. Durant ces évaluations, tant les aspects relationnels que techniques, c'est-à-dire la rapidité et l'efficacité du traitement en lien avec les procédures de travail en place, sont évalués. À titre informatif, au cours de l'année 2017, près de 20 000 appels de clients ont été écoutés, analysés et évalués. À la suite de ces évaluations, des formations ou séances de coaching sont préparées pour les représentants afin d'assurer le développement de leurs habiletés.
- (iii) Malgré tous les efforts déployés concernant le soutien aux représentants, il est possible que la réponse fournie, le traitement effectué ou la solution proposée ne soit pas à la satisfaction du client. Dans une telle situation, ce dernier peut formuler une plainte qui sera traitée par le Service des plaintes.

(iv)

Étape 1 – Communiquer avec nos services à la clientèle

Communiquez d'abord avec nos services à la clientèle. Un représentant d'Hydro-Québec vous aidera à trouver une solution à votre problème.

Par téléphone

Services à la clientèle résidentielle — Facture et services

De 8 h à 20 h 30 en semaine et de 9 h à 17 h la fin de semaine.

- **Montréal**
[514 385-7252](tel:514-385-7252)
- **Partout ailleurs**
[1 888 385-7252](tel:1-888-385-7252)

Si vous utilisez un téléimprimeur (ATS), vous pouvez nous joindre par le Relais Bell en composant le [711](tel:711).

Vous pouvez aussi écrire à l'adresse indiquée sur votre facture.

Par Internet

[Remplir le formulaire](#)

- 4.1 Les clients ayant la possibilité de communiquer avec le service à la clientèle grâce à un formulaire disponible sur le site Web du Distributeur (voir iv), veuillez indiquer combien de formulaires le Distributeur a reçus par Internet sur la même période où les 4 millions d'appels ont été comptabilisés
- 4.2 Selon le Distributeur, et à la suite de l'analyse de 20 000 appels de clients, quelle est — sans présumer qu'il s'agisse d'une mesure précise et représentative des 4 millions d'appels reçus, la proportion de clients qui n'ont pas reçu de réponse satisfaisante.
- 4.3 Veuillez confirmer qu'à l'étape initiale du processus de traitement de plainte, lors du contact avec le service à la clientèle par téléphone ou par Internet, il est systématiquement indiqué aux clients qu'ils peuvent formuler une plainte par écrit s'ils ne sont pas satisfaits des réponses qu'ils obtiennent.
- 4.4 Veuillez confirmer qu'à l'étape initiale du processus de traitement de plainte, lors du contact avec le service à la clientèle par téléphone, il est systématiquement indiqué aux clients qu'ils peuvent trouver sur le site Web du Distributeur le formulaire pour déposer une plainte écrite.
- 4.5 Le Distributeur peut-il s'engager, à partir de maintenant, à colliger les statistiques précises relativement aux appels des clients concernant spécifiquement l'application des tarifs ou des conditions de service? Le cas échéant, veuillez indiquer ce qui empêcherait le Distributeur de colliger ces statistiques,

5 Plainte verbale et recours devant la Régie

Référence

- (i) HQD-21, document 1.1, page 20

Préambule

(i)

Procédure d'examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption :

Si le *service d'électricité* a été interrompu ou si vous avez reçu un avis d'interruption et que vous souhaitez formuler une plainte concernant l'application d'un tarif ou d'une condition de service (ceci n'inclut pas les modalités d'une entente de paiement), vous devez suivre la procédure suivante :

Étape 1 Communiquer avec les Services à la clientèle	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). Un employé d'Hydro-Québec cherchera avec vous une solution à votre problème.
Étape 2 Communiquer avec le Service des plaintes	Si vous êtes insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution proposée, vous pouvez présenter une plainte, par écrit au Service des plaintes, en expliquant votre désaccord ainsi que la solution recherchée, ou par téléphone, en composant le 1 888 558-7879. <u>Si vous présentez votre plainte par téléphone, vous ne pourrez toutefois pas avoir de recours auprès de la Régie de l'énergie.</u>

- 5.1 Veuillez justifier le fait qu'un client qui porte plainte par téléphone perd son droit de recours auprès de la Régie dans le contexte d'un examen accéléré en cas d'interruption ou d'avis d'interruption.
- 5.2 Veuillez indiquer si la perte du droit de recours auprès de la Régie existe pour toutes les autres circonstances où une plainte verbale est formulée.

6 Mention des échéances dans l'accusé de réception

Référence

- (i) HQD-21, document 1.1, page 17

Préambule

- (i) L'accusé de réception précisera au client que le Distributeur dispose d'un délai maximal de traitement de la plainte de 30 jours débutant à la date de l'accusé de réception émis par le Distributeur. Ainsi, le délai d'envoi de l'accusé de réception n'aura aucun impact sur le client. Si la plainte concerne l'application d'un tarif ou d'une condition de service, il indiquera également le délai pour entamer, le cas échéant, un recours à la Régie si le client n'est pas satisfait de la décision rendue par le Service des plaintes ou si la décision du Service des plaintes n'est pas rendue à l'intérieur du délai maximal de 30 jours, à moins d'un report convenu avec

le client. L'accusé de réception ne précisera pas le délai sous forme de date en raison des développements informatiques qui seraient requis.

- 6.1 Veuillez donner une estimation détaillée des coûts du développement informatique requis pour préciser les dates d'échéances des délais de 30 jours pour le traitement de la plainte et de 30 jours additionnels pour déposer une plainte à la Régie.
- 6.2 Veuillez indiquer si une lettre d'accusé de réception « papier » sera envoyée aux clients qui portent plainte via le site Web du Distributeur.