

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

R-3964-2016 Phase 2

**Observations présentées à la
Régie de l'énergie par**



préparées par

Viviane de Tilly

31 mai 2018

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	2
UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU	4
1 INTRODUCTION	5
2 COMPTABILISATION DES PLAINTES	5
3 CONDITIONS FACILITANTES POUR PORTER PLAINTÉ	9
3.1 INFORMATION CLAIRE ET RÉPÉTÉE SUR LA POSSIBILITÉ DE PORTER PLAINTÉ	9
3.2 POSSIBILITÉ DE DÉPOSER LES PLAINTES VERBALEMENT	12
3.3 FORMULAIRE MIS À LA DISPOSITION DES CLIENTS	15
3.4 MENTION DES ÉCHÉANCES DANS LES ACCUSÉS DE RÉCEPTION	16
4 PROCÉDURE ACCÉLÉRÉE DE REBRANCHEMENT	18
ANNEXE 1 : RAPPORT ANNUEL DE PLAINTES DE E-ON	21
ANNEXE 2 : COMMUNIQUÉ D'HYDRO-QUÉBEC	22
ANNEXE 3 : COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DES QUÉBÉCOIS	23
ANNEXE 4 : FORMULAIRE DE PLAINTÉ PROPOSÉ AUX CLIENTS	24

Liste des tableaux

Tableau 1 Nombre de plaintes reçues par la poste et par internet.....16
Tableau 2 Données météorologiques de certaines régions québécoises19

Liste des figures

Figure 1 Nombre de plaintes comptabilisées par les distributeurs du Royaume-Uni7
Figure 2 Processus de traitement des plaintes chez BC Hydro13
Figure 3 Processus de traitement de plaintes au Royaume-Uni13
Figure 4 Processus de traitement de plaintes chez Hydro-One14
Figure 5 Processus de traitement de plainte – Protecteur de la personne chez Hydro -One.....15

Union des consommateurs, *la force d'un réseau*

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 10 Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), le CIBES de la Mauricie, l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'agroalimentaire et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Depuis plus de 50 ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, dont des services de consultation budgétaire personnalisés.

1 Introduction

Le 2 mars 2016, le Distributeur dépose une demande relative à la modification des conditions de service et des frais afférents. Le 6 octobre 2016, à la suite des ateliers de travail, le Distributeur révisé sa preuve notamment en proposant de reproduire la procédure de traitement de plaintes dans une annexe des conditions de service.

En réponse à une demande de renseignements de la Régie, le Distributeur mentionne qu'une révision de la procédure pourrait être souhaitable. Dans le cadre de ses décisions D-2017-072 la Régie ordonne au Distributeur de déposer une proposition de procédure d'examen des plaintes au plus tard le 31 janvier 2018.

Ce document constitue les observations d'UC sur la procédure d'examen des plaintes proposée par le Distributeur.

2 Comptabilisation des plaintes

Le Distributeur reçoit chaque année peu de plaintes soit autour de 3 000 pour quelque 4 millions d'abonnements¹.

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 d'abonnements.²

Ainsi donc, aussi peu que 0,075 % des clients formuleraient une plainte relative à l'application des tarifs et conditions de services. Cette statistique peut traduire une performance exceptionnelle du Distributeur, ce qui est souhaitable. En revanche, cette performance peut s'expliquer, par exemple, par le fait que les clients ne savent pas qu'ils peuvent porter plainte ou encore par les embûches qu'ils rencontrent pour le faire. Le faible nombre de plaintes peut aussi s'expliquer par le fait que c'est le Distributeur qui qualifie et dénombre les plaintes, celles-ci se limitant a priori aux plaintes écrites. Connaître le nombre exact de plaignants et les raisons pour lesquelles ils ont besoin de formuler une plainte est pourtant une information importante pour la Régie dans l'application de l'article 31 de la Loi. Il s'agit d'un élément important pour évaluer la qualité du service ou de la procédure de traitement de plainte des clients.

¹ HQD-21, document 1.1, page 8.

² HQD-21, document 1.1, page 23

Malheureusement, nous ne savons pas, a priori, si le nombre annuel de plaintes est important ou non de façon absolue ou comparativement à d'autres compagnies. Et le Distributeur ne semble pas non plus le savoir.

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?

Réponse :

Le Distributeur n'a effectué aucun balisage sur la possibilité de porter plainte verbalement ni sur le nombre de plaintes comptabilisées par d'autres services publics.

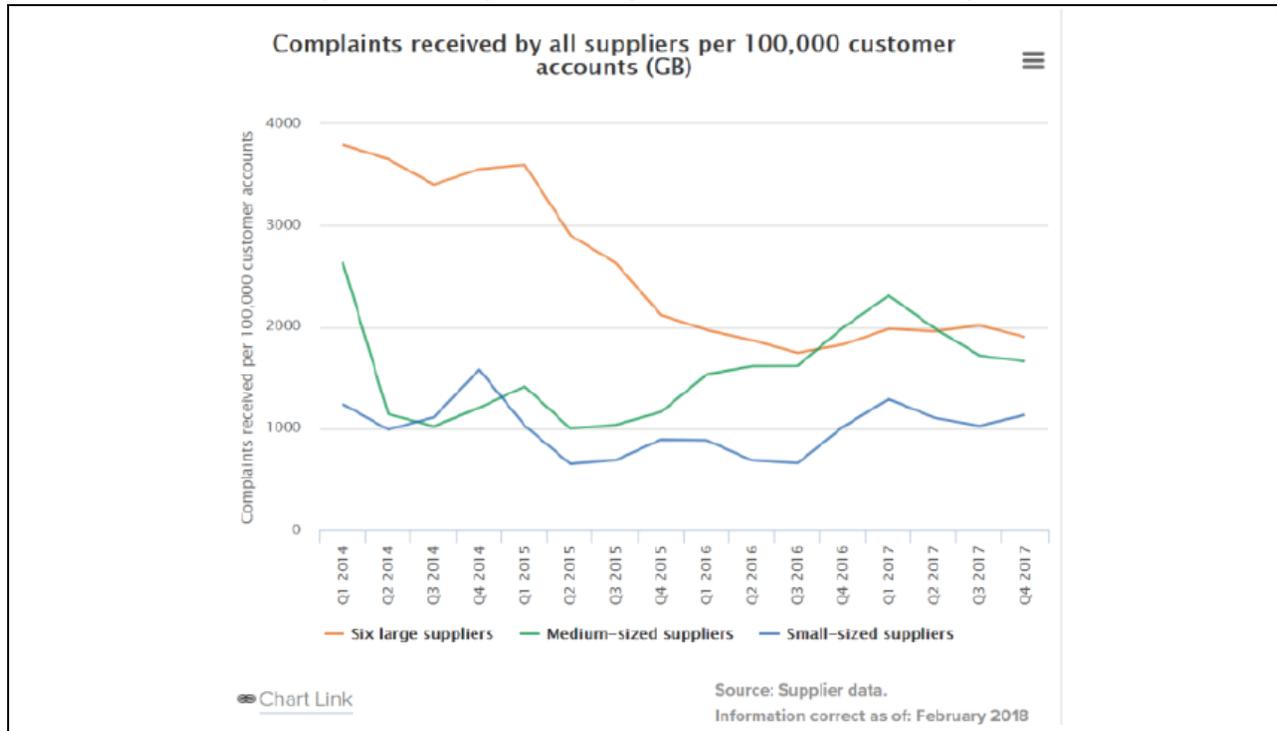
[...]³

Nous croyons que cette information est essentielle pour porter un regard critique sur la qualité du service du Distributeur et vérifier si les conditions mises en place par le Distributeur sont suffisantes pour favoriser la formulation de plaintes. **UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il réalise et présente, dans le cadre de la prochaine cause tarifaire, un balisage sur le nombre de plaintes reçues par d'autres distributeurs d'électricité.**

UC n'a pas réalisé de balisage sur le nombre de plaintes reçues par d'autres services publics. En revanche, elle a constaté qu'au Royaume-Uni, comme la Figure 1 le démontre, les distributeurs de gaz et d'électricité déclarent un nombre impressionnant de plaintes qui se comptent par milliers par 100 000 clients. Par comparaison, le Distributeur, avec ses 3 000 plaintes pour 4 millions d'abonnés, ne récolte que 75 plaintes par 100 000 clients, ce qui nous laisse perplexes.

³ HQD-25, document 4, page 6.

Figure 1
Nombre de plaintes comptabilisées par les distributeurs du Royaume-Uni⁴



En consultant le rapport annuel de plaintes de É-ON⁵, l'un des grands distributeurs opérant au Royaume-Uni, on comprend que tout appel au service à la clientèle comportant un élément d'insatisfaction est considéré comme une plainte.

We'll treat any contact from you as a complaint when you ask us to or whenever we think you're dissatisfied with any of our products, services or how we've dealt with you.⁶

Le nombre d'appels reçus par le Distributeur chaque année est important, soit l'équivalent d'un appel par client⁷. À la source de chaque appel existent nombre de raisons qui échappent à

⁴ [EN LIGNE] <https://www.ofgem.gov.uk/consumers/energy-supplier-comparison-data/compare-supplier-performance-complaints> (consulté le 24 mai 2018)

⁵ Voir Annexe 1.

⁶ [EN LIGNE] <https://www.eonenergy.com/-/media/PDFs/About-Us/complaints-reports/Annual-complaints-report-2017-web.pdf?la=en&hash=69F2B8909FA149D4614CBF80D9F7740682A26259> (consulté le 24 mai 2018)

⁷ Soit 4 millions d'appels pour 4 millions de clients. Pour le nombre d'appels, voir [EN LIGNE] <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/hydro-quebec-fait-des-gestes-concrets-pour-ameliorer-les->

l'examen de la Régie et des intervenants. Comme UC le précisait dans sa fiche de positionnement, comment s'assurer qu'entre les centaines de milliers d'appels par année au service à la clientèle du Distributeur et les quelques milliers de plaintes formelles, justice a été rendue, que les clients ont obtenu une information juste, satisfaisante, objective et impartiale étant donné que les clients sont d'abord et pour l'essentiel en contact avec un représentant du Distributeur qui n'est pas neutre.

Le Distributeur écrit dans sa preuve :

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.⁸ (notre souligné)

Selon UC, cette écoute/analyse/évaluation de 20 000 appels aurait dû permettre de déterminer si les clients qui contactent le service à la clientèle sont à tout le moins satisfaits des réponses obtenues. UC a questionné le Distributeur.

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.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

[...]⁹

UC ne peut qu'être étonnée par la réponse du Distributeur.

services-a-la-clientele-575415371.html (consulté le 26 mai 2018) « Les clients pourront communiquer par téléphone avec les représentants d'Hydro-Québec du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h 30, et les samedis et dimanches, de 9 h à 17 h. Hydro-Québec traite près de **4 millions d'appels** annuellement. Les services téléphoniques constituent donc un levier déterminant de la satisfaction de la clientèle. ». Voir également le communiqué d'Hydro-Québec à l'annexe 2. UC s'interroge sur la nature voire la validité des données fournies par le Distributeur au tableau R-2.2 apparaissant à la pièce HQD-25, document 1, page 5.

⁸ HQD-21, document 1.1, page 11.

⁹ HQD-25, document 4, page 12

Qu'est-ce qui aurait dû être analysé sinon la capacité ou l'efficacité à répondre de façon satisfaisante aux clients ? UC laisse la Régie juger de la réponse du Distributeur. En revanche, puisqu'absolument rien ne nous dit que les clients ont obtenu une réponse satisfaisante après avoir communiqué avec le service à la clientèle, UC est d'avis que le Distributeur doit développer une procédure afin que chaque appel ou communication avec le service à la clientèle portant sur l'application des tarifs ou des conditions de service soit identifié et comptabilisé comme une plainte informelle.

UC recommande donc à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il dépose, dans le cadre de son rapport annuel, et en tant qu'indicateur du nombre de plaintes reçues, le nombre d'appels téléphoniques au service à la clientèle concernant l'application des tarifs ou des conditions de service et qu'il justifie, le cas échéant, les variations annuelles significatives.

3 Conditions facilitantes pour porter plainte

Comme nous l'avons déjà mentionné, le faible nombre annuel de plaintes formulées au Distributeur peut s'expliquer par le fait que les clients ne savent pas qu'ils peuvent porter plainte ou encore par les embûches qu'ils rencontrent pour le faire. En outre, combien de clients ne font pas de plainte chez le Distributeur parce que la procédure leur semble trop compliquée ou formelle ? Pour faciliter la procédure de plainte du point de vue du client, UC recommande les améliorations qui suivent.

3.1 Information claire et répétée sur la possibilité de porter plainte

UC a voulu savoir si les clients insatisfaits de la réponse qu'ils obtiennent du service à la clientèle sont informés du fait qu'ils peuvent porter plainte. En réponse à nos questions sur le sujet ¹⁰le Distributeur nous a référés à une réponse à l'ACEFQ,

Le représentant des services à la clientèle a l'obligation d'aider le client à formuler sa plainte, mais n'a pas l'obligation de l'informer de ses possibilités de recours en cas d'insatisfaction envers la réponse obtenue ou la solution proposée. Toutefois, si le client manifeste l'intention de déposer une plainte, le représentant l'informe quant aux différents recours possibles et aux moyens dont il dispose pour formuler sa plainte, et l'assiste, le cas échéant, dans la formulation de sa plainte.¹¹ (notre souligné)

¹⁰ HQD-25, document 4, page 13.

¹¹ HQD-25, document 1, page 4.

UC est encore étonnée par la réponse du Distributeur. Comment le client peut-il savoir qu'il peut porter plainte s'il n'est pas informé de la possibilité de le faire ? Est-il possible que nombre de clients considèrent que leur appel au service à la clientèle est en soi une plainte ? Le Distributeur a-t-il mesuré la perception des clients à cet égard ?

Le Distributeur écrit :

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 en annexe 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.¹²

UC comprend donc que la procédure de plainte se retrouve sur le site Web du Distributeur et qu'elle apparaîtra, par souci de transparence, sur un encart dans le texte des conditions de service.

Comme souvent précisé par UC, ce ne sont pas tous les clients du Distributeur qui ont accès à internet, cela est particulièrement vrai chez les ménages les moins fortunés. Quant à l'encart qui pourrait apparaître dans le texte des conditions de service, UC juge qu'il s'agit d'un document spécialisé que peu de clients liront ou tiendront dans leurs mains. L'ajout d'un encart est une mesure qu'UC salue, mais qui ne permettra pas de rejoindre la masse des clients résidentiels. C'est la raison pour laquelle UC croit que le Distributeur devrait manifester un souci de transparence pour tous les clients qui le contactent au service à la clientèle.

UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur que ses représentants du service à la clientèle informent en tout temps les clients qui le contactent qu'ils peuvent porter plainte formellement s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse ou de l'information obtenue.

Selon UC, cette obligation de divulgation devrait prévaloir également pour informer les clients qu'ils peuvent porter la décision du Distributeur en appel.

En guise d'illustration nous présentons l'expérience d'un conseiller budgétaire d'une association membre d'UC qui a assisté un client du Distributeur qui souhaitait formuler une plainte en remplissant avec lui un formulaire sur le site Web du Distributeur. Ce client était insatisfait des réponses obtenues auprès du service à la clientèle concernant une facture d'électricité trop

¹² HQD-21, document 1.1, page 15.

élevée. UC précise qu'il n'est pas question ici du sujet de l'insatisfaction ou de la plainte du client, mais bien de la transparence du Distributeur.

La réponse faite au client a donc été celle-ci :

Nous vous remercions d'avoir utilisé notre service en ligne.

Veillez noter que [...] votre facture est établie selon votre consommation réelle et qu'aucune donnée dans votre dossier ne nous permet de croire qu'une anomalie est survenue. De plus, nous tenons à vous rassurer quant à la grande fiabilité du mécanisme d'enregistrement de nos compteurs d'électricité.

[...]

Plusieurs autres facteurs reliés à votre résidence peuvent faire que votre consommation hivernale soit plus importante (la quantité et la qualité de l'isolation des murs, le nombre d'étages de votre résidence, l'orientation des fenêtres par rapport au soleil, l'étanchéité de vos fenêtres, l'ajout ou la défectuosité de certains appareils électriques, etc.)

Nous vous invitons à visiter notre site internet pour connaître les facteurs qui font varier la consommation ainsi que des conseils pour économiser l'énergie :

<http://www.hydroquebec.com/comprendre/consommation/>

Nous vous prions d'agréer nos salutations les meilleures.

Services à la clientèle

Hydro-Québec

Nous constatons que la réponse du Distributeur ne mentionne pas la possibilité de porter la plainte en appel à la Régie. Le client est censé le savoir. Or, rien ne peut nous laisser penser que tous les clients sont au courant.

UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il fasse mention, dans ses réponses écrites aux clients qui portent plainte, de la possibilité de porter leur plainte en appel à la Régie.

UC recommande également à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il dépose, lors de la prochaine cause tarifaire ou en suivi à la décision qu'elle prendra dans le cadre du présent dossier, le contenu type d'une lettre ou d'un courriel expédié à un client en

réponse à une plainte afin de s'assurer que le Distributeur spécifie au client qu'il peut porter sa plainte devant la Régie s'il est insatisfait de la réponse obtenue.

3.2 Possibilité de déposer les plaintes verbalement

De façon générale, l'obligation de transmettre une plainte par écrit, que ce soit par la poste ou par internet, comporte le risque que des clients s'excluent de facto du processus de plainte. On parle ici des personnes qui ont des difficultés de lecture et d'écriture ou qui ont peu de compétence numérique. UC rappelle que 34,3 % des Québécois ont de grandes difficultés de lecture¹³ et plusieurs n'ont pas l'habitude de réaliser sur internet des opérations qui peuvent sembler simples¹⁴.

Bien que la procédure proposée par Distributeur¹⁵ n'indique pas la possibilité de déposer une plainte verbalement, il semble que dans les faits la chose soit possible.

Toutefois, si le client souhaite que la plainte soit transmise verbalement au Service des plaintes, le représentant des services à la clientèle transmettra au Service des plaintes un résumé écrit de leurs échanges en spécifiant au client que cette plainte sera traitée verbalement et sans droit d'appel. Ces plaintes sont comptabilisées dans le bilan des plaintes à titre de plaintes verbales¹⁶.

UC souhaite que la procédure soit beaucoup plus explicite en ce qui concerne la possibilité de faire une plainte verbalement, ce qui serait conforme à ce qui est constaté ailleurs.

En effet, selon des informations disponibles sur internet, et sans qu'il s'agisse d'un balisage en bonne et due forme qu'il aurait été intéressant de consulter, UC constate que BC Hydro (Figure 2), les distributeurs du Royaume-Uni (Figure 3), Hydro One et sa protectrice de la personne (Figure 4 et Figure 5) reçoivent les plaintes verbales. UC n'a pas poussé plus loin sa recherche pour comprendre dans leur finesse chacune des procédures ni le contexte réglementaire général qui a pu influencer sur leur choix. Démontrer que la possibilité existe ailleurs de façon formelle nous semble ici suffisant.

¹³ [EN LIGNE] <https://www.fondationalphabetisation.org/analphabetisme-les-causes/fausses-croyances/>

¹⁴ Voir l'Annexe 3.

¹⁵ HQD-21, document 1.1, page 18

¹⁶ HQD-25, document 1, page 10.

Figure 2
Processus de traitement des plaintes chez BC Hydro¹⁷



Figure 3
Processus de traitement de plaintes au Royaume-Uni¹⁸



¹⁷ [EN LIGNE]

https://www.bchydro.com/search.html?q=How+do+I+submit+a+complaint%3F&qid=1423&ir_type=1
(consulté le 24 mai 2018)

¹⁸ [EN LIGNE] <https://www.ofgem.gov.uk/consumers/household-gas-and-electricity-guide/complain-about-your-gas-or-electricity-bill-or-supplier> (consulté le 24 mai 2018)

Figure 4
Processus de traitement de plaintes chez Hydro-One¹⁹

We have people dedicated to provide you with the right support

While we aim to resolve your concerns the first time you contact us, we recognize that sometimes it may take a different level of care to best assist you.



CUSTOMER CARE

Your first contact should be to a Customer Care representative. Our team is trained to assist you with any concern you may have. You can connect with us through **email** or at 1-888-664-9376.

If you have a business, your first contact should be to our Business Customer Centre. You can connect with our business customer team through **email** or at 1-877-447-4412.



SUPERVISORS

Our Supervisors are available to assist you, should you feel your issue hasn't been resolved. Most of the time you'll be able to speak with a supervisor right away, but if our call centre is especially busy when you call and a supervisor isn't immediately available, they'll contact you within one business day to help resolve your concern.



CUSTOMER RELATIONS

If you've spoken to a Supervisor or Manager, and are not completely satisfied with the solution provided for your complaint, the Supervisor will offer to escalate your feedback/complaint to our **Customer Relations office**.

10-day commitment: For all complaints or issues that are escalated to either a supervisor or Customer Relations, we'll either resolve your issue, or commit to a firm resolution date, within 10 days of when we first become aware of your complaint.

¹⁹ [EN LIGNE] <https://www.hydroone.com/support/contact/complaint> (consulté le 24 mai 2018)

Figure 5
Processus de traitement de plainte – Protecteur de la personne chez Hydro -One²⁰

MAKING A COMPLAINT Types Of Complaints How To Make A Complaint How To Make Your Complaint More Effective	How to Make a Complaint After you have gone through the company complaint process , you may contact our office: Toll free telephone: 1-844-608-8756 Toronto telephone: 416-345-1505 TTY: 416-345-5839 Fax: 416-345-6129 Email: Ombudsman@hydroOne.com or fill out our online complaint form by clicking the MAKE A COMPLAINT button at the top of this page. What happens next? Once we receive your complaint, we'll review it and get in touch with you to establish the best way to help you with your complaint. What should my complaint say? Start by giving us your name, address and the best way to get hold of you. Then tell us: <ul style="list-style-type: none">• What happened• When it happened• Who was involved• What was said or done• What kind of resolution you would like Before you contact us: Call: 1-888-664-9376 or Email: CustomerCommunications@HydroOne.com If you have a complaint that you have not been able to resolve, contact us.
--	---

Parce que le Distributeur accepte les plaintes formulées verbalement sans le mentionner spécifiquement dans sa procédure et parce que la formulation de plaintes verbalement semble courante dans d'autres juridictions, **UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il inclue dans sa procédure la possibilité de formuler une plainte verbalement sans pour autant perdre son droit de porter sa plainte en appel.**

3.3 Formulaire mis à la disposition des clients

Même si l'option de formuler une plainte verbalement était ordonnée par la Régie au Distributeur comme UC le recommande, un client pourrait souhaiter formuler une plainte par écrit.

Actuellement, le Distributeur offre aux clients la possibilité de formuler une plainte en remplissant un formulaire son site Web. Il s'agit d'une option facilitante pour certains clients. D'ailleurs, en réponse à une question d'UC, et comme le montre le Tableau 1, on apprend qu'il s'agit de la méthode la plus utilisée par les clients qui ont porté plainte en 2016 et 2017.

²⁰[EN LIGNE]" http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/366/DocPrj/R-3964-2016-A-0075-Proc-Ltr-2018_04_17.pdf (consulté le 24 mai 2018)

Tableau 1
Nombre de plaintes reçues par la poste et par internet²¹

Année	Poste	Internet
2016	941	1 906
2017	666	1 619

UC se préoccupe des clients qui n'ont pas accès à un ordinateur et ne peuvent donc bénéficier d'un formulaire pour déposer une plainte. C'est la raison pour laquelle UC propose que les représentants du service à la clientèle offrent aux clients qui veulent porter plainte par écrit, de leur faire parvenir par la poste un formulaire papier (avec enveloppe de retour affranchie). Le décompte des 30 jours de traitement commencerait lors de la réception de la lettre par le Distributeur.

UC a déjà mis en place une démarche similaire pour les plaintes relatives aux ententes de paiements. UC a en effet constaté, en consultant certaines associations membres d'UC, que la possibilité pour un client de porter plainte sur ce sujet était méconnue. Plus encore, et comme une conseillère budgétaire le mentionnait, les clients qui ont une entente de paiement sont souvent « les plus mal pris ». Ils n'ont pas toujours le temps ou les ressources physiques et psychologiques pour porter plainte. Pour simplifier le processus, UC a décidé de mettre en pratique ce qu'elle recommande à la Régie : fournir au client un formulaire qui facilite la formulation de plainte²² ainsi qu'une enveloppe affranchie adressée au Distributeur.

UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur que ses représentants du service à la clientèle offrent aux clients qui veulent porter plainte par écrit, de leur faire parvenir par la poste un formulaire papier avec enveloppe de retour affranchie.

3.4 Mention des échéances dans les accusés de réception

UC a proposé au Distributeur dans son document de positionnement que l'accusé de réception des plaintes reçues que le Distributeur expédie aux clients fasse mention explicitement des 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. En l'absence de non-réponse de la part du Distributeur après le premier délai de 30 jours, la plainte est réputée rejetée. UC considère que la mention simple des deux délais successifs de 30 jours peut être insuffisante pour certains clients.

²¹ HQD-25, document 4, page 7

²² Voir Annexe 4.

Le Distributeur n'a pas retenu cette recommandation.

L'accusé de réception ne précisera pas le délai sous forme de date en raison des développements informatiques qui seraient requis.²³

Pour en savoir plus sur la justification du Distributeur, UC l'a questionné sur les coûts qui devraient être supportés pour intégrer les dates d'échéance aux accusés de réception.

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.

Réponse :

Le Distributeur ne peut, dans l'immédiat, fournir une estimation détaillée du coût du développement informatique requis qui permettrait de préciser les dates des différentes échéances dans l'accusé de réception.

Le Distributeur croit toutefois que la mention des délais de 30 jours, sans ajouter de dates précises, est suffisamment claire et explicite. La mention de dates précises n'aurait pas, dans ces circonstances, de valeur ajoutée importante pour les clients.²⁴

D'une part, il est quand même surprenant que le Distributeur rejette la proposition d'UC en raison des développements informatiques nécessaires sans vraiment avoir estimé ce qu'impliquaient ces développements.

D'autre part, le Distributeur prétend que la mention des délais de 30 jours, sans ajouter de dates précises, est suffisamment claire et explicite. UC est d'avis que la Régie possède vraisemblablement de l'information pour apprécier une partie de la prétention du Distributeur puisqu'il arrive peut-être que des clients qui s'adressent à elle pour porter leur plainte en appel doivent abandonner leurs démarches à cause d'une échéance non respectée. En revanche, nous ne savons rien des clients qui ont perdu leur droit d'appel dans le cas de non-réponse de la part du Distributeur.

UC recommande donc à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il mentionne dans les accusés de réception qu'il envoie aux clients qui ont porté plainte, les dates spécifiques

²³ HQD-21, document 1.1, page 17,

²⁴ HQD-25, document 4, page 15.

d'échéance des délais de 30 jours pour le traitement de la plainte et de 30 jours additionnels pour déposer une plainte à la Régie.

Subsidiairement, UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur, dans le cadre du prochain dossier tarifaire, une estimation des coûts de développement requis.

4 Procédure accélérée de rebranchement

Le Distributeur dispose d'une procédure accélérée de traitement de plainte pour les clients dont le service d'électricité est interrompu ou qui ont reçu un avis d'interruption, qui ont communiqué avec le service à la clientèle et demeurent insatisfaits de la réponse obtenue. Ces clients peuvent présenter une plainte verbalement ou par écrit au service des plaintes qui dispose d'un délai de 48 heures pour fournir une réponse au client relativement à sa situation. Le Distributeur indique 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'année²⁵.

Nonobstant le délai de 48 heures pour fournir une réponse aux clients qui portent plainte, UC est préoccupée par les débranchements pour cause de recouvrement qui peuvent survenir en avril et novembre. Étant donné l'occurrence de température très froide pendant ces mois, il s'agit d'une question de santé publique et de dignité humaine. Le Tableau 2 présente les données météorologiques pour certaines régions du Québec. La température minimale moyenne de ces deux mois est presque toujours sous la barre de 0 °C.

Dans la Phase 1 du présent dossier, le Distributeur avançait procéder avec prudence lorsqu'il s'agissait d'interrompre les clients notamment en tenant compte de la température.

Je tiens à souligner vraiment un fait important. C'est que le Distributeur gère de façon responsable avec beaucoup de diligence sa période d'interruptions. Et on tient vraiment en considération les besoins de nos clients et la sécurité. On module notre période d'interruptions en fonction de différents facteurs, notamment le facteur de température.²⁶

²⁵ HQD-21, document 1.1, page 7.

²⁶ R-3964-2016 Phase 1, A-0045, page 35.

Tableau 2
Données météorologiques de certaines régions québécoises²⁷

Abitibi				Laurentides			
Indice	Avril	Nov.		Indice	Avril	Nov.	
Minimum moyen	-5.7	-8.3		Minimum moyen	-2.4	-4.6	
Jours avec min. < -10	7.3	9.7		Jours avec min. < -10	1.9	4.9	
Jours avec min. < -20	1.1	2.1		Jours avec min. < -20	0.0	0.3	
Jours avec min. <= 0	24.6	28.1		Jours avec min. <= 0	20.6	24.2	
Baie-Comeau				Mont-Laurier			
Indice	Avril	Nov.		Indice	Avril	Nov.	
Minimum moyen	-3.2	-5.7		Minimum moyen	-2.3	-5.1	
Jours avec min. < -10	2.5	6.4		Jours avec min. < -10	2.0	6.1	
Jours avec min. < -20	0.0	0.3		Jours avec min. < -20	0.0	0.7	
Jours avec min. <= 0	22.7	25.7		Jours avec min. <= 0	20.8	24.7	
Chibougamou				Montréal			
Indice	Avril	Nov.		Indice	Avril	Nov.	
Minimum moyen	-5.9	-8.7		Minimum moyen	0.6	-2.1	
Jours avec min. < -10	6.3	10.5		Jours avec min. < -10	0.4	2.1	
Jours avec min. < -20	0.8	1.6		Jours avec min. < -20	0.0	0.0	
Jours avec min. <= 0	25.9	28.5		Jours avec min. <= 0	13.0	19.0	
Drummondville				Québec			
Indice	Avril	Nov.		Indice	Avril	Nov.	
Minimum moyen	0.6	-2.6		Minimum moyen	-0.6	-3.6	
Jours avec min. < -10	0.4	2.4		Jours avec min. < -10	0.8	3.2	
Jours avec min. < -20	0.0	0.0		Jours avec min. < -20	0.0	0.1	
Jours avec min. <= 0	14.7	21.1		Jours avec min. <= 0	16.8	21.7	
Gaspé				Saguenay			
Indice	Avril	Nov.		Indice	Avril	Nov.	
Minimum moyen	-3.3	-4.6		Minimum moyen	-1.9	-4.1	
Jours avec min. < -10	1.7	4.9		Jours avec min. < -10	1.2	2.9	
Jours avec min. < -20	0.0	0.1		Jours avec min. < -20	0.0	0.0	
Jours avec min. <= 0	24.5	24.6		Jours avec min. <= 0	20.5	24.8	

Pourtant, au cours du mois d'avril de cette année, des interruptions pour cause de recouvrement ont eu lieu. Est-ce que certains de ces clients se sont plaints du froid? Étonnamment, le Distributeur ne le sait pas. Est-ce que le Distributeur a rétabli le service chez ceux qui se plaignaient du froid? Le Distributeur ne le sait pas plus.

Veillez 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.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

²⁷ R-3964-2016, Phase 1, C-UC-0013, page 12.

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.

Réponse :

*Le Distributeur ne dispose pas de cette information.*²⁸

Tout ce qu'accepte de nous révéler le Distributeur, ce sont les 17 plaintes reçues en avril 2018 par le service des plaintes relativement à une interruption de service pour défaut de paiement.²⁹

UC laisse à la Régie le soin de porter un jugement sur la gestion prudente des interruptions du Distributeur qui ne collige pas les informations sur les plaintes à l'égard de la température ni du suivi qui est fait de ces plaintes. UC ne peut cependant se satisfaire de l'absence d'information sur une question qui comporte des enjeux de santé publique.

UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il présente dans son rapport annuel, le nombre de plaintes reçues en avril et novembre de la part de clients qui vivent une interruption de service et qui se plaignent au service à la clientèle de la température froide de leur logement.

UC recommande également à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il rebranche le plus rapidement possible les clients qui subissent une interruption de service et qui, en avril et novembre, le contactent pour se plaindre qu'ils ont froid.

²⁸ HQD-25, document 4, page 10.

²⁹ HQD-25, document 4, page 10.

Annexe 1 : Rapport annuel de plaintes de E-ON³⁰

e-on 2017 Annual Complaints Report

Sometimes we get things wrong, and we're really passionate about putting them right. We want our customers to tell us about any problems we've caused or if they're just not happy with something. We'll always be grateful for our customers' feedback and:

- We'll make it easy for you to contact us;
- If something goes wrong, we'll fix it for you, promptly and courteously, with no excuses;
- We'll make sure what we do and how we do things are complete, thorough, fit for purpose and transparent by regularly reviewing and acting on your feedback.

What is a complaint?

We'll treat any contact from you as a complaint when you ask us to or whenever we think you're dissatisfied with any of our products, services or how we've dealt with you.

Resolving complaints

Our customer care team are trained to put things right for you straight away. If they can't, they'll connect you with a Resolution Manager, who is dedicated to fixing the problem for you.

The resolution of your complaint might include actions to put our mistake right, an apology, an explanation, and compensation.

Reviewing complaints

If you're not satisfied that we've sorted it out, or you're not happy with how we've dealt with things, we'll carry out an internal review of your case. We'll look into how we've handled it and the resolution offered. We will let you know what the outcome of the review is and the reasons for our decision.

Ombudsman Services: Energy

If you don't accept the outcome of our internal review, you can contact the Ombudsman. If your complaint is less than eight weeks old, we will send you a final resolution offer letter (sometimes called deadlock) explaining what to do. If we have sent you a final resolution offer letter or if we have not resolved your complaint within eight weeks, you can contact the Ombudsman directly. The Ombudsman offers an independent service which is free to use.

We're working hard to continually improve the service we offer

In the last year we've made improvements including:

- Making our systems more intuitive and capable of recognising when our customers' may be facing payment difficulty due to behaviours on their account. Identifying this early helps us to treat customers fairly and understand their ability to pay.
- Making things simpler for our customers by improving the online experience, as well as launching E.ON See, a new online energy saving solution to help customers use less and spend less on their bills.
- We've innovated and created some new tariffs to give our customers more choice.

549,268

The number of complaints we received from residential customers between 1st October 2016 and 30th September 2017. We received 42,881, or 8%, more complaints than the previous year.

2,173

The number of complaints per 100,000 customers.

368,009

Complaints resolved by the end of the next working day. This is 67% of all complaints we recorded.

Find out more

You can see a full copy of our complaints procedure on our website [here](#), or call us on **0333 2024 606** and we will send you a free copy. This explains how to complain, what you can expect from us and the contact details of organisations that may be able to provide you with independent advice.

We also publish a more detailed report each quarter. Click [here](#) to see our quarterly reporting.

The way we manage complaints is supported by regulations. You can find a copy of these regulations [here](#).

Last updated 27th October 2017

³⁰[EN LIGNE] <https://www.eonenergy.com/-/media/PDFs/About-Us/complaints-reports/Annual-complaints-report-2017-web.pdf?la=en&hash=69F2B8909FA149D4614CBF80D9F7740682A26259> (consulté le 24 mai 2018)

Annexe 2 : Communiqué d'Hydro-Québec

Hydro-Québec fait des gestes concrets pour améliorer les services à la clientèle

MONTRÉAL, le 12 avril 2016/CNW Telbec/ - Pour mieux répondre aux besoins exprimés par ses clients, Hydro-Québec annonce plusieurs gestes concrets visant l'amélioration de son offre de service, dont la prolongation des heures d'ouverture de ses centres de relations clientèle et de nouveaux services Web y compris pour les appareils mobiles.

« Ces initiatives marquent un virage important pour nos services à la clientèle, a souligné Éric Martel, président-directeur général d'Hydro-Québec. Lors de mon entrée en poste, j'ai assuré à nos 4,2 millions de clients qu'ils seraient au cœur de nos décisions et nous mettons tout en œuvre pour améliorer nos services. Mon souhait est que, d'ici quelques années, Hydro-Québec soit une référence en matière de services à la clientèle. »

Nouveaux services Web, y compris pour les appareils mobiles, accessibles en tout temps

« Une meilleure accessibilité de nos services passe non seulement par les heures d'ouverture élargies des centres de relations clientèle, mais aussi par un ensemble de services Web qui offrent au client une plus grande autonomie, a précisé M. Martel. Avec notre stratégie numérique, nous voulons favoriser les échanges directs et rapides avec les clients, là où ils se trouvent. » Par exemple, les modifications au site Web permettent maintenant de suivre en ligne l'état d'avancement des [demandes de travaux](#).

Ajouts dès le 11 avril :

[Version Android](#) de l'application mobile Hydro-Québec, pour permettre aux clients de suivre l'évolution des pannes qui les touchent. La [version iOS](#), déjà accessible, a franchi le cap des 68 000 téléchargements.

Jusqu'au 30 septembre : les personnes choisissant de faire leur [changement d'adresse](#) ou de [devenir client](#) en ligne économisent sur les frais de gestion et d'ouverture de dossier.

Refonte de la page d'accueil du site Web. La page d'accueil sera davantage orientée vers les besoins de la clientèle, et la section du site informationnel réservée aux clients résidentiels a été revue afin de faciliter l'accès aux services en ligne.

Centres de relations clientèle ouverts les soirs de semaine et les fins de semaine dès le 25 juin

La prolongation des heures d'ouverture des centres de relations clientèle les soirs de semaine et les fins de semaine arrive à temps pour la période très achalandée des [déménagements](#).

Les clients pourront communiquer par téléphone avec les représentants d'Hydro-Québec du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h 30, et les samedis et dimanches, de 9 h à 17 h. Hydro-Québec traite près de **4 millions d'appels annuellement**. Les services téléphoniques constituent donc un levier déterminant de la satisfaction de la clientèle.

D'autres services s'ajouteront afin d'améliorer l'offre actuelle et seront annoncés à la clientèle prochainement.

Pour de plus amples renseignements sur ces services, veuillez consulter l'[Espace clients](#).

SOURCE Hydro-Québec

Renseignements : Nathalie Vachon, Affaires publiques et médias, Hydro-Québec, 514 289-5005, 1 844 289-5005

Annexe 3 : Compétences numériques des Québécois³¹

Activités réalisées au cours des trois derniers mois sur Internet	Total 2016	Niveau de compétence		
		(8 à 10 sur 10) Niveau de compétence élevé	(5 à 7 sur 10) Niveau de compétence moyen	(0 à 4 sur 10) Niveau de compétence faible
<i>Parmi les adultes québécois (en %)</i>				
Effectuer des recherches dans les moteurs de recherche comme Google, Yahoo!, Bing.	90	97	92	69
Utiliser les services courants d'une institution financière, par exemple pour consulter vos comptes ou transférer des sommes d'un compte à l'autre.	76	89	74	43
Payer des factures en ligne.	73	89	69	36
Consulter du contenu sur les médias sociaux.	71	84	68	42
Acheter en ligne des produits ou des services.	60	78	54	18
Écouter des vidéos, des webtélé, des séries ou des films en ligne.	57	71	49	33
Accéder, avec identifiant et mot de passe, au site d'un commerçant, d'une institution financière, d'une association, d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental, etc.	56	69	54	25
Relayer ou partager du contenu sur les médias sociaux.	56	75	44	29
Remplir et envoyer en ligne un formulaire à partir d'un site Internet gouvernemental.	49	61	46	20
Télécharger un formulaire d'une autorité publique (ministère ou organisme gouvernementaux, municipalité).	44	56	39	16
Écouter de la musique en lecture continue (<i>streaming</i>), par exemple avec Songza, Spotify ou Grooveshark.	43	55	37	20
Lire ou émettre une opinion sur un sujet d'intérêt public sur la plateforme d'un blogue ou d'un réseau social.	42	54	34	23
Créer du contenu sur les médias sociaux.	39	57	26	10
Prendre part à une consultation publique, participer à un vote électronique, signer une pétition sur un projet d'intérêt public, de nature sociale, politique ou environnementale.	37	48	31	16
Effectuer des démarches (demandes de permis, de certificats; déclarations sur une situation familiale, fiscales; inscription à des programmes, des listes, etc.) auprès de ministères et d'organismes.	28	38	22	10
Participer à une formation en ligne, quel que soit le sujet.	27	39	18	14
Faire des transactions bancaires plus complexes comme une demande de prêt hypothécaire, l'achat de placements, etc.	11	14	10%	1

Question : Au cours des trois derniers mois sur Internet avez-vous effectué les activités suivantes?

³¹ [EN LIGNE] <https://cefrio.qc.ca/media/uploader/Fascicule2016-Compencesnumeriquesdesadultesqbcois-final-5.pdf>, voir page 15

Annexe 4 : Formulaire de plainte proposé aux clients

Date _____

Hydro-Québec
C. P. 11731, Succ. Centre-ville
Montréal (Québec)
H3C 6R2

Objet : Plainte concernant mon entente de paiement

Par la présente, je porte officiellement plainte concernant l'entente de paiement de _____\$/mois que vous m'avez proposée en date du ou autour du _____.

Cette entente comporte des paiements que je n'arriverai jamais à payer compte tenu de mes ressources.

Je souhaite que vous révisiez vos calculs et m'offriez une entente qui tienne réellement compte de ma capacité de payer.

Signature : _____

Nom : _____

Numéro de client (9 chiffres) : 1_____

Numéro de compte (12 chiffres) : 299_____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : (_____) _____