

FORMULATION D'UNE PLAINTE

COMMISSION DES INSTITUTIONS

Déposé le : 2 octobre 2014

No. : CI-038

Secrétaire : Anik Laplante

ÉTAPE 1

Le client ou résident communique avec nos services à la clientèle

- Le client fait d'abord part de son problème aux services à la clientèle afin de trouver une solution.
- Si le client n'est toujours pas satisfait après des échanges avec les services à la clientèle, l'agent soumet le cas à son supérieur hiérarchique.

ÉTAPE 2

Le client ou résident soumet sa plainte

- Le client ou résident présente sa plainte par :
 - Internet;
 - téléphone;
 - courriel;
 - poste;
 - députés;
 - associations de consommateurs;
 - etc.
- L'agent
 - communique avec le client ou résident pour documenter la situation;
 - analyse la situation et fait une enquête;
 - communique verbalement sa réponse au client ou résident;
 - rédige la lettre de réponse.
- Si le client ou résident est insatisfait, le processus d'appel commence.

ÉTAPE 3

Le client ou résident fait appel de la décision

- Le client soumet sa plainte en appel à la Régie de l'énergie.
- La Régie de l'énergie avise l'unité Plaintes et réclamations en appel.
- Un conseiller prend le dossier en charge.
- Le conseiller, après analyse, règle avec le client;

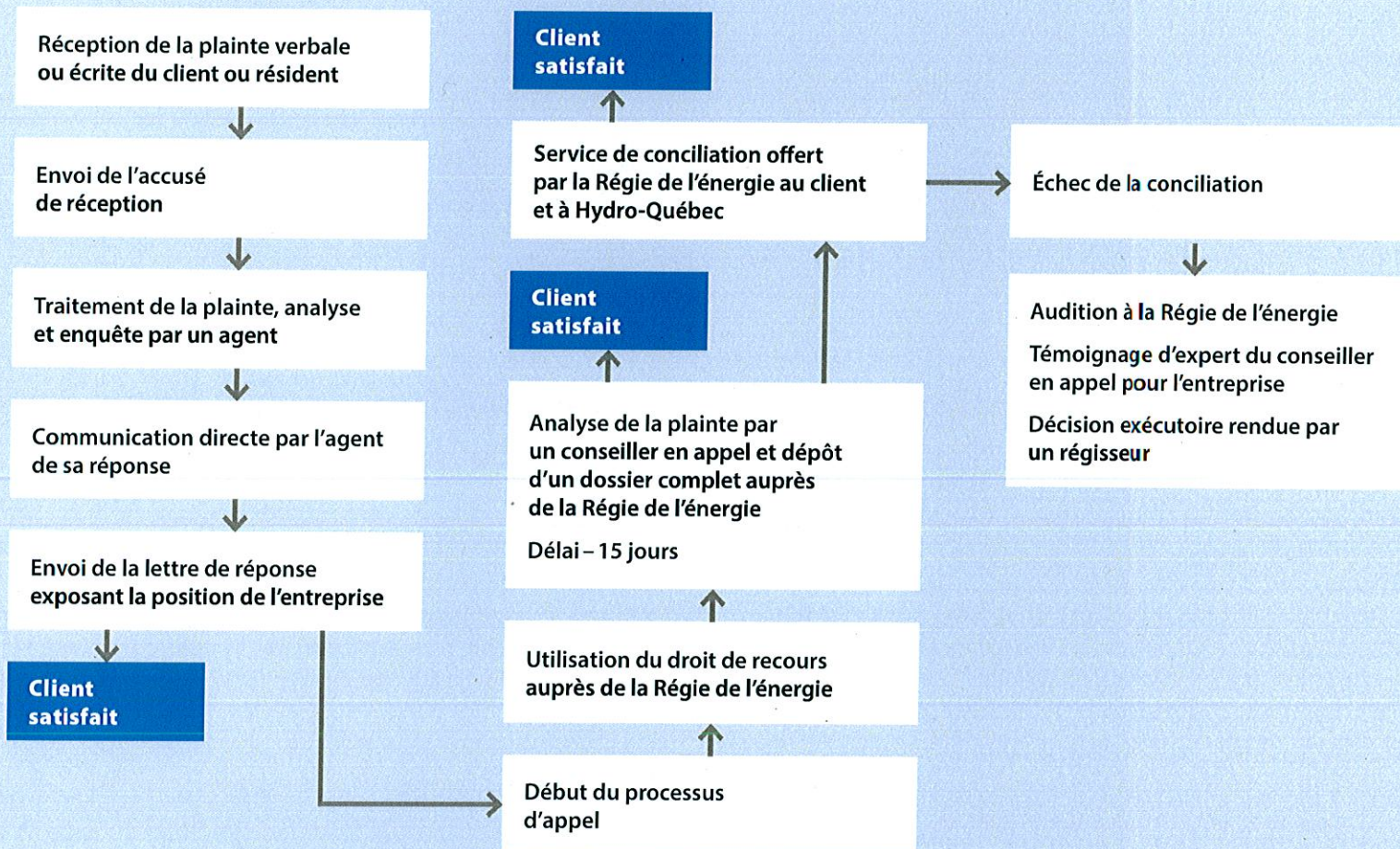
OU

il y a conciliation devant le conciliateur de la Régie de l'énergie (La conciliation peut avoir lieu à Montréal, Saint-Lambert, Québec ou Gatineau, selon la préférence du client ou résident);

OU

il y a audience avec décision devant la Régie de l'énergie.

CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE



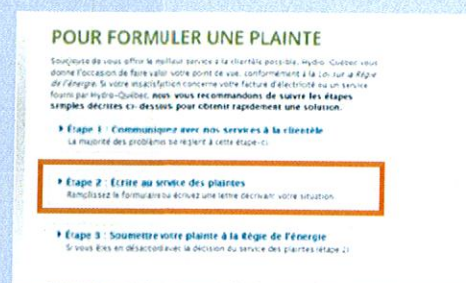
PRÉSENTATION D'UNE PLAINTE SUR LE WEB



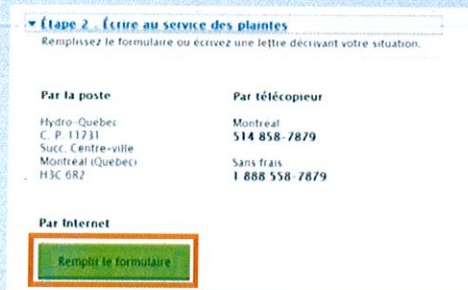
1. Cliquer sur **NOUS JOINDRE** dans la section **SERVICES À LA CLIENTÈLE** du site résidentiel.



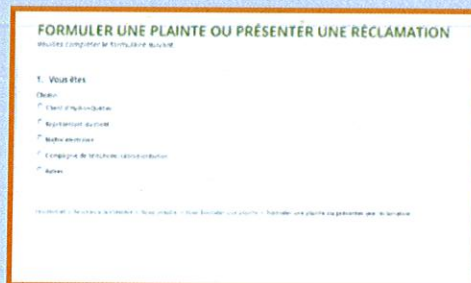
2. Cliquer sur **PLAINTES** dans la page **NOUS JOINDRE**.



3. Cliquer sur **ÉTAPE 2: ÉCRIRE AU SERVICE DES PLAINTES** sur la page **POUR FORMULER UNE PLAINTE**.



4. À l'onglet **ÉTAPE 2: ÉCRIRE AU SERVICE DES PLAINTES**, cliquer sur le bouton **REPLIR LE FORMULAIRE**.



5. Remplir le formulaire **FORMULER UNE PLAINTE OU PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION**.

Processus de formulation de plainte communiqué aux clients une fois par année (joint à la facture) et accessible en permanence sur le site Web.

PROCESSUS DE REDDITION DE COMPTES

- Bilan annuel des plaintes présenté à la Régie de l'énergie dans le cadre de la demande budgétaire
- Comité technique d'examen des plaintes des distributeurs: rencontre annuelle organisée par la Régie de l'énergie, où sont présents Hydro-Québec, Gaz Métro et les intervenants
- Suivi annuel au Conseil d'administration sur l'application des principes généraux contenus dans la politique *Nos clients*, qui constitue l'engagement d'Hydro-Québec envers ses clients
- Rapport annuel sur le développement durable