

Thème <b>Nos clients</b>	En vigueur le <b>19 avril 2013</b>
-----------------------------	---------------------------------------

**Adoption**

N° de la résolution <b>HA-67/2013</b>	Date <b>19 avril 2013</b>	Secrétaire générale <b>Marie-José Nadeau</b>	<i>Original signé et conservé</i>
--	------------------------------	---	-----------------------------------

**1. Introduction**

La présente politique constitue l'engagement d'Hydro-Québec envers ses clients. Elle présente les orientations que l'entreprise entend adopter et qui guideront ses actions touchant les produits et les services offerts à sa clientèle, les prix et les relations avec ses clients.

**2. Principes généraux**

Hydro-Québec adopte des stratégies et des actions qui satisfont les besoins de ses clients en offrant des produits et services de qualité au moindre coût. En conséquence,

**produits et services**

pour assurer à ses clients des produits et services de qualité, Hydro-Québec s'engage à :

- assurer l'approvisionnement en électricité ;
- assurer la fiabilité et la sécurité d'alimentation selon les normes en vigueur ;
- fournir des produits, des conseils favorisant l'efficacité énergétique et un service à la clientèle de qualité ;
- améliorer de façon continue la qualité de ses produits et services en fonction de standards de l'industrie et de l'évolution du contexte d'affaires.

**prix**

Compte tenu du contexte réglementaire et tarifaire qui régit le Distributeur, Hydro-Québec entend :

- maintenir des tarifs uniformes, par catégorie de clients, sur l'ensemble du territoire québécois, tenant compte des particularités des réseaux autonomes ;
- offrir des conditions de services uniformes sur l'ensemble du territoire québécois ;
- moduler la structure de chacun des tarifs en vue d'offrir un meilleur signal de prix favorisant l'efficacité énergétique ;
- offrir, selon le contexte d'affaires, des options tarifaires permettant une gestion optimale de la consommation d'électricité.

**relations avec la clientèle**

pour maintenir des relations de qualité avec sa clientèle, Hydro-Québec s'engage à :

- communiquer avec ses clients de façon claire et cohérente ;
- donner aux clients des informations leur permettant de prendre des décisions éclairées sur l'utilisation de l'électricité et les conditions de services en vigueur ;

- tenir compte de l'évolution des besoins, attentes et caractères particuliers de ses différentes clientèles ;
- mesurer la satisfaction de ses clients et intégrer cette dimension dans ses objectifs ;
- sensibiliser ses clients aux usages de l'électricité et aux avantages de bien gérer leur consommation d'énergie ;
- proposer des mécanismes permettant de régler efficacement les insatisfactions de la clientèle et d'alimenter le processus d'amélioration afin d'éviter la récurrence des plaintes semblables.

### **3. Reddition de comptes**

<b>imputabilité</b>	Chaque gestionnaire est responsable de faire appliquer les principes généraux contenus dans la présente politique et d'en rendre compte dans sa ligne hiérarchique.
<b>exception</b>	Toute dérogation à l'application d'un ou de plusieurs principes contenus dans la présente politique devra être signalée dans toute recommandation présentée pour approbation : on devra l'indiquer à la rubrique 8) <i>Conformité de la solution recommandée</i> .
<b>préoccupation</b>	Relativement à une préoccupation spécifique, le Conseil d'administration ou le président-directeur général peuvent en tout temps demander une reddition de comptes sur l'application de certains principes généraux contenus dans la présente politique.
<b>mesure</b>	Le président d'Hydro-Québec Distribution doit faire un suivi annuel au président-directeur général ainsi qu'au Conseil d'administration sur l'application des principes généraux contenus dans la présente politique.