

Thème Nos clients	En vigueur le AAAA-MM-JJ 2018-11-16
-----------------------------	--

Adoption

N° de la résolution HA-246/2018	Adopté le AAAA-MM-JJ 2018-11-16	Révisé le AAAA-MM-JJ Date de révision	Secrétaire général Pierre Gagnon	Original signé et conservé
---	--	--	--	-----------------------------------

1. Introduction

La présente politique constitue l'engagement d'Hydro-Québec envers ses clients. Elle présente les orientations que l'entreprise entend adopter pour fidéliser sa clientèle et bien la servir ainsi que pour guider les actions de l'entreprise à cet égard.

2. Principes généraux

Hydro-Québec met en œuvre des stratégies et des actions qui répondent aux besoins et aux attentes de ses clients en offrant des produits et des services de qualité, en phase avec l'évolution de l'industrie de l'énergie et au moindre coût.

2.1 Relations avec la clientèle

Pour maintenir des relations de qualité avec sa clientèle et adapter son offre de produits et de services aux besoins de celle-ci, Hydro-Québec s'engage à :

- communiquer avec ses clients de façon claire, cohérente et proactive, tout en misant sur la proximité dans ses interactions;
- 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, des attentes et des caractéristiques de ses différentes clientèles;
- mesurer la satisfaction de ses clients et à intégrer cette dimension à ses objectifs dans une dynamique d'amélioration continue;
- sensibiliser ses clients aux usages de l'électricité et aux avantages d'une bonne gestion de leur consommation d'énergie;
- proposer des mécanismes permettant de régler en amont les plaintes, en tenant compte des intérêts des différentes parties prenantes.

2.2 Produits et services

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

- assurer l'approvisionnement en électricité;
- assurer la fiabilité et la sécurité de l'alimentation selon les normes en vigueur;
- fournir des produits et des conseils favorisant la gestion efficace de l'électricité;
- améliorer de façon continue la qualité de ses produits et de ses services en fonction des meilleures pratiques du marché, de l'évolution du contexte d'affaires et de l'intégration des nouvelles technologies.

2.3 Prix

Compte tenu du contexte réglementaire et tarifaire qui régit ses activités de distribution, Hydro-Québec entend :

- offrir des tarifs uniformes par catégories de clients, sur l'ensemble du territoire québécois, en tenant compte des particularités des réseaux autonomes ou de certains secteurs d'activité de ses clients;
- offrir, selon le contexte d'affaires, des options tarifaires permettant une gestion optimale de la consommation d'électricité;
- assurer l'évolution des conditions de service en fonction du contexte d'affaires et des besoins de ses clients.

3. Reddition de comptes au Conseil d'administration

3.1 Mesures de reddition de comptes

- Toute dérogation à l'application d'un ou de plusieurs des principes énoncés dans la présente politique doit être signalée dans toute recommandation présentée pour approbation.
- Relativement à une préoccupation particulière, 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 énoncés dans la présente politique.

3.2 Responsable de la reddition de comptes

- Chaque gestionnaire est responsable de faire appliquer les principes généraux énoncés dans la présente politique et d'en rendre compte à ses supérieurs.
- Le président d'Hydro-Québec Distribution doit présenter au président-directeur général ainsi qu'au Conseil d'administration un suivi annuel de l'application des principes généraux contenus dans la présente politique.