

BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE REÇUES PAR LE DISTRIBUTEUR

TABLE DES MATIÈRES

1. RÉSULTATS	5
1.1. Volume des plaintes par types de cause en 2014.....	5
1.2. Dossiers en appel à la Régie.....	8
2. DÉFINITION DES CAUSES DE PLAINTES.....	10
ANNEXE A : DÉTAIL DES CAUSES « AUTRES »	12

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Volume de plaintes (verbales et écrites) par types de cause.....	5
Tableau 2 : Volume de plaintes écrites par types de cause	7
Tableau 3 : Volume de plaintes (verbales et écrites) par causes et par segments de clientèle	7
Tableau 4 : Volume de plaintes portées en appel par types de cause	8
Tableau 5 : Causes des plaintes portées en appel à la Régie	8
Tableau 6 : Issues des plaintes portées en appel à la Régie et réglées.....	9
Tableau 7 : Plaintes portées en appel par causes et par segments de clientèle	9
Tableau 8 : Détail des causes « Autres »	12

1. RÉSULTATS

- 1 En 2014, le Distributeur a enregistré un total de 6 038 plaintes verbales et écrites
2 comparativement à 5 538 en 2013, soit une hausse de 9 %.

1.1. Volume des plaintes par types de cause en 2014

- 3 Le tableau 1 présente la répartition des plaintes par types de cause.

Tableau 1 :
Volume de plaintes (verbales et écrites) par types de cause

	2014	2013	Variation 2013-2014	Part 2014
Recouvrement	1 216	1 166	4 %	20 %
Facturation	885	815	9 %	15 %
Projet IMA*	831	320	160 %	14 %
Réseau et entretien	737	849	-13 %	12 %
Consommation	678	642	6 %	11 %
Responsabilité	379	462	-18 %	6 %
Tarifs	286	165	73 %	5 %
Environnement	107	86	24 %	2 %
Autres	919	1033	-11 %	15 %
Total	6 038	5 538	9 %	100 %

* La catégorie « Projet IMA » inclut également les plaintes reçues et traitées par le prestataire.

- 4 Le recouvrement constitue, tout comme en 2013, le premier motif des plaintes formulées par
5 la clientèle.
- 6 Les plaintes des catégories « Facturation » et « Consommation » ont augmenté légèrement.
7 Ces hausses découlent des températures plus froides de l'hiver 2013-2014, lesquelles ont
8 entraîné une augmentation significative de la consommation des clients.
- 9 La diminution des plaintes de la catégorie « Réseau et entretien » est associée à un nombre
10 de demandes moins élevé qu'en 2013.
- 11 La diminution des plaintes de la catégorie « Responsabilité » s'explique par la mise en place
12 d'une gestion intégrée, notamment en ce qui concerne le traitement des locaux vacants et
13 des demandes des propriétaires d'immeubles à logements. Grâce à l'interruption de service
14 à distance, rendue possible par l'installation des compteurs de nouvelle génération, il est en
15 effet maintenant possible de suspendre plus rapidement le service lorsqu'un local devient
16 vacant. Par ailleurs, le déploiement du projet pilote du portail destiné aux propriétaires
17 d'immeubles à logements simplifie la gestion des changements de responsabilité.

1 La forte augmentation pour la catégorie « Tarifs » s'explique par la hausse, d'une part, des
2 plaintes liées au tarif biénergie (DT) attribuable aux montants facturés, en partie en raison
3 d'un hiver plus rigoureux, et, d'autre part, de contestations des frais de mise sous tension. La
4 hausse pour la catégorie « Environnement » provient notamment de plaintes liées à des
5 travaux de maîtrise de la végétation effectués par le Distributeur ou par ses sous-traitants et
6 de plaintes liées au bruit et à la perte de qualité de la vie à la suite de travaux effectués par
7 le Distributeur sur certains de ses équipements.

8 Près de 90 % des plaintes de la catégorie « Autres » concernent le comportement du
9 personnel (484, contre 455 en 2013) et sont relatives à des commentaires reçus des clients
10 (339, contre 472 en 2013). Le détail est présenté à l'annexe A. L'amélioration des résultats
11 pour cette catégorie est en bonne partie attribuable à la diminution importante des
12 commentaires touchant le « Temps d'attente ». En 2013, des conditions climatiques
13 exceptionnelles avaient en effet généré un fort volume de pannes et par le fait même un
14 nombre important d'appels simultanés¹.

15 Les plaintes liées au projet Infrastructure de mesurage avancée (projet IMA) ont connu une
16 augmentation de 160 %, ce qui explique une part importante de la hausse globale du nombre
17 de plaintes. Elles sont principalement liées à la prestation de service d'installation, à des
18 problèmes d'interférence allégués par les clients et aux facturations suivant l'installation du
19 compteur². Le Distributeur souligne toutefois que cette augmentation survient une année où
20 près de 1,5 million de compteurs ont été remplacés, soit une augmentation de près de 50 %
21 par rapport à l'année précédente. Plusieurs événements médiatiques, de même que la
22 décision de la Régie relative à l'ajustement des frais associés à l'option de retrait ont
23 engendré un accroissement significatif des appels associés aux compteurs de nouvelle
24 génération. Enfin, des factures élevées découlant des températures plus froides de l'hiver
25 2013-2014 ont généré un fort volume de plaintes, et ce, tant pour les clients équipés des
26 compteurs de nouvelle génération que pour ceux dont le compteur n'avait pas encore été
27 remplacé.

28 Le tableau 2 présente le volume des plaintes écrites par types de cause. Le tableau 3
29 présente le volume de plaintes, verbales et écrites, par causes et par segments de clients,
30 alors que le tableau 4 présente le volume de plaintes portées en appel par types de cause.

¹ Voir la pièce HQD-9, document 3 du Rapport annuel 2013 du Distributeur.

² Voir le tableau 12 de la pièce HQD-6, document 19.

**Tableau 2 :
Volume de plaintes écrites par types de cause**

	2014	2013	Variation 2013-2014	Part 2014
Recouvrement	680	628	8 %	16 %
Facturation	704	749	-6 %	17 %
Projet IMA	357	109	228 %	8 %
Réseau et entretien	605	680	-11 %	14 %
Consommation	636	608	5 %	15 %
Responsabilité	341	430	-21 %	8 %
Tarifs	253	154	64 %	6 %
Environnement	73	69	6 %	2 %
Autres	613	741	-17 %	14 %
Total	4 262	4 168	2 %	100 %

**Tableau 3 :
Volume de plaintes (verbales et écrites)
par causes et par segments de clientèle**

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionnel, industriel et grandes entreprises	Total
Recouvrement	1 001	215	1 216
Facturation	805	80	885
Projet IMA*	724	21	745
Réseau et entretien	579	158	737
Consommation	624	54	678
Responsabilité	332	47	379
Tarifs	241	45	286
Environnement	102	5	107
Autres	854	65	919
Total	5 262	690	5 952

* La catégorie « Projet IMA » exclut les plaintes reçues et traitées par le prestataire car celles-ci ne peuvent être réparties par segments de clientèle.

**Tableau 4 :
Volume de plaintes portées en appel par types de cause**

	2014	2013	Variation 2013-2014	Part 2014
Recouvrement	37	23	61 %	19 %
Facturation	25	20	25 %	13 %
Projet IMA	34	5	580 %	14 %
Réseau et entretien	26	32	-19 %	13 %
Consommation	44	43	2 %	23 %
Responsabilité	16	20	-20 %	8 %
Tarifs	14	16	-13 %	7 %
Environnement	1	0	s/o	1 %
Autres	3	1	200 %	2 %
Total	200	160	25 %	100 %

- 1 Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2014, 200 clients ont porté leur plainte en appel
2 contre 160 en 2013. De ce nombre, 190 clients se sont adressés à la Régie et 10 au
3 Distributeur.

1.2. Dossiers en appel à la Régie

- 4 Le tableau 5 présente les causes des plaintes portées en appel à la Régie.

**Tableau 5 :
Causes des plaintes portées en appel à la Régie**

Recouvrement	30
Facturation	24
Projet IMA	34
Réseau et entretien	25
Consommation	44
Responsabilité	15
Tarifs	14
Environnement	1
Autres	3
Total	190

- 5 Sur les 190 plaintes portées en appel à la Régie en 2014, 116 sont considérées réglées. Le
6 tableau 6 présente l'issue de ces dossiers.

Tableau 6 :
Issues des plaintes portées en appel à la Régie et réglées

Déclaration de règlement à l'amiable (confirmée par la Régie)	66
La Régie rejette la plainte du client	24
La Régie cesse son intervention	7
La Régie n'a pas juridiction	1
La Régie accueille partiellement la plainte du client	1
La Régie accueille la plainte du client	3
Le client retire sa plainte	14
TOTAL	116

- 1 Le tableau 7 présente les causes des plaintes portées en appel selon le segment de clientèle
- 2 ainsi que le ratio du nombre de plaintes, reçues et en appel, pour 100 000 abonnements.

Tableau 7 :
Plaintes portées en appel par causes et par segments de clientèle

	Domestique, agricole et autres		Général, institutionnel, industriel et grandes entreprises		Total		
	Reçues	En appel	Reçues	En appel	Reçues		En appel
					Nombre	%	
Recouvrement	1 001	19	215	18	1 216	20 %	37
Facturation	805	19	80	6	885	15 %	25
Projet IMA*	724	31	21	3	745	13 %	34
Réseau et entretien	579	24	158	2	737	12 %	26
Consommation	624	39	54	5	678	11 %	44
Responsabilité	332	14	47	2	379	6 %	16
Tarifs	241	12	45	2	286	5 %	14
Environnement	102	1	5	0	107	2 %	1
Autres	854	2	65	1	919	15 %	3
TOTAL	5 262	161	690	39	5952	100 %	200
Par 100 000 abonnements	136	4	217	12	142	s/o	5

* La catégorie « Projet IMA » exclut les plaintes reçues et traitées par le prestataire car celles-ci ne peuvent être réparties par segments de clientèle.

2. DÉFINITION DES CAUSES DE PLAINTES

1 **Consommation :** Toute contestation de la consommation d'électricité facturée pour
2 différents motifs, dont des appareils de mesurage défectueux, des
3 estimations erronées et des lectures inexactes.

4 **Environnement :** Toute plainte relative à l'environnement, notamment la
5 contamination de l'eau, de l'air ou du sol causée par un
6 déversement d'huile ou d'autre substance chimique, la perte de
7 qualité de vie due au bruit, l'éclairage, l'esthétique, les champs
8 magnétiques, les interférences radio / télévision, les tensions
9 parasites et l'émondage excessif ou mal fait.

10 **Facturation :** Toute plainte relative à la facturation pour d'autres motifs que la
11 consommation d'électricité ou la responsabilité du service,
12 notamment les frais d'administration, la périodicité, le croisement
13 de compteurs, les modes de versements égaux, l'information, les
14 irrégularités, les délais de facturation et la rétro facturation.

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

20 **Réseau et entretien :** Toute plainte relative à la qualité de la fourniture d'électricité, la
21 fiabilité du réseau et la continuité du service d'électricité. Les
22 principaux motifs invoqués sont les interruptions planifiées, les
23 équipements défectueux, l'émondage lié aux pannes et à
24 l'entretien du réseau, les travaux d'entretien, la fréquence des
25 pannes ou les variations de tension, le délai de rétablissement des
26 pannes ou de la réalisation des travaux, les nouveaux
27 raccords ainsi que les dommages à la propriété.

28 **Responsabilité :** Toute contestation de la responsabilité du client face au service
29 d'électricité, totale ou partielle, dont la date de début ou de fin de
30 responsabilité et les contestations unilatérales de la responsabilité.

- 1 **Projet IMA :** Toute plainte relative aux compteurs de nouvelle génération,
2 touchant notamment les interférences, la prestation de service, la
3 facturation, les conditions de service ou encore les préoccupations
4 d'ordre général.
- 5 **Tarifs :** Toute plainte relative à la tarification du Distributeur, notamment
6 les frais de services prévus au règlement tarifaire, le niveau des
7 tarifs ou le tarif appliqué.
- 8 **Autres :** Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre cause de
9 plaintes parmi lesquelles figurent celles relatives au comportement
10 du personnel, au mesurage et à la relève des compteurs ou
11 encore aux différents programmes commerciaux ou d'efficacité
12 énergétique.

**ANNEXE A :
DÉTAIL DES CAUSES « AUTRES »**

**Tableau 8 :
Détail des causes « Autres »**

Causes	Nombre de plaintes
Comportement du personnel	484
Service à la clientèle	226
Entretien du réseau	78
Recouvrement	73
Relève de compteur	56
Mesurage	21
Firme externe	17
Émondage	13
Commentaires	339
Autre	116
Temps d'attente	97
Téléphonie - RVI	68
Web	36
Commentaires positifs	14
Langue	7
Efficacité énergétique	1
Mesurage et relève	40
Programmes d'efficacité énergétique	30
Programmes commerciaux	11
Subtilisation	15
TOTAL	919