

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 2015	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 A-1 : Détail des causes « Autres »	12

1. RÉSULTATS

1 En 2015, le Distributeur a enregistré un total de 5 768 plaintes verbales et écrites
 2 comparativement à 6 038 en 2014, soit une baisse de 4 %, et ce, malgré une augmentation
 3 des plaintes liées au déploiement de l'infrastructure de mesurage avancée (IMA). Cette
 4 amélioration est en bonne partie attribuable à des activités de communication soutenue tout
 5 au long de l'année, axées sur les principales sources d'insatisfaction des clients.

1.1. Volume des plaintes par types de cause en 2015

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

TABLEAU 1 :
VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR TYPES DE CAUSE

	2015	2014	Variation 2014-2015	Part 2015
Projet IMA*	1 080	831	30 %	19 %
Recouvrement	1 014	1 216	-17 %	18 %
Consommation	706	678	4 %	12 %
Facturation	695	885	-21 %	12 %
Réseau et entretien	653	737	-11 %	11 %
Tarifs	352	286	23 %	6 %
Responsabilité	341	379	-10 %	6 %
Environnement	62	107	-42 %	1 %
Autres	865	919	-6 %	15 %
Total	5 768	6 038	-4 %	100 %

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

7 Les plaintes liées au projet IMA se trouvent au premier rang des plaintes formulées par la
 8 clientèle, avec une augmentation de 30 % comparativement à 2014. Ces plaintes portent
 9 principalement sur la facturation et des problèmes d'interférence allégués¹. Dans le premier
 10 cas, les températures de l'hiver 2014-2015 expliquent la hausse des plaintes, car le
 11 remplacement du compteur a coïncidé avec une augmentation de la consommation. Dans le
 12 second cas, les plaintes sont principalement dues à des détecteurs de mouvements reliés à

¹ Voir la section 5 du *Suivi du projet Lecture à distance au 31 décembre 2015*, à la pièce HQD-6, document 19.

1 un luminaire extérieur. Or, ces appareils sont plus courants dans les régions moins peuplées,
2 là où le Distributeur a réalisé de nombreuses installations en 2015.

3 Pour ce qui est des plaintes liées au recouvrement, la diminution découle notamment de
4 l'assouplissement des conditions pour les ententes de paiements.

5 La diminution des plaintes de la catégorie « Facturation » s'explique par l'intégration de
6 différents outils sur l'espace client (Web) qui facilitent pour le client la compréhension et le
7 suivi de son compte. Elle s'explique aussi par la mise en place d'un processus de suivi
8 beaucoup plus serré en période de révision MVE, lequel a permis une meilleure priorisation
9 de la charge de travail des équipes du Distributeur.

10 La diminution des plaintes de la catégorie « Réseau et entretien » est associée à un nombre
11 de demandes moins élevé qu'en 2014 ainsi qu'aux efforts déployés pour traiter rapidement
12 les demandes de raccordement.

13 La forte augmentation pour la catégorie « Tarifs » s'explique par la hausse des plaintes liées
14 au tarif biénergie (DT), attribuable aux montants facturés en raison d'un hiver plus rigoureux.
15 En effet, certains clients au tarif DT n'utilisent plus leur système de chauffage biénergie.
16 Conséquence de l'hiver exceptionnellement froid, un grand nombre de kWh ont été facturés
17 à haut tarif puisque les clients ont utilisé leur chauffage électrique alors que la température
18 était sous le seuil critique.

19 La diminution des plaintes de la catégorie « Responsabilité » s'explique par la mise en place
20 d'une gestion intégrée, notamment en ce qui concerne le traitement des locaux vacants et
21 des demandes des propriétaires d'immeubles à logements. Grâce à l'interruption de service
22 à distance, rendue possible par l'installation des compteurs de nouvelle génération, le
23 service peut à présent être suspendu plus rapidement lorsqu'un local devient vacant. De
24 plus, le portail destiné aux propriétaires d'immeubles à logements simplifie la gestion des
25 changements de responsabilité.

26 La diminution des plaintes de la catégorie « Environnement » s'explique par les efforts
27 accrus des techniciens forestiers pour expliquer les pratiques de l'entreprise en matière de
28 biodiversité (par exemple, celle de laisser les branches éparses dans l'emprise lors de
29 déboisement).

30 Plus de 90 % des plaintes de la catégorie « Autres » concernent le comportement du
31 personnel (448, contre 484 en 2014) et les commentaires reçus des clients (351, contre 339
32 en 2014). Le détail est présenté à l'annexe A.

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

**TABLEAU 2 :
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR TYPES DE CAUSE**

	2015	2014	Variation 2014-2015	Part 2015
Projet IMA	374	357	5 %	9 %
Recouvrement	552	680	-19 %	14 %
Consommation	652	636	3 %	16 %
Facturation	602	704	-14 %	15 %
Réseau et entretien	523	605	-14 %	13 %
Tarifs	310	253	23 %	8 %
Responsabilité	303	341	-11 %	8 %
Environnement	53	73	-27 %	1 %
Autres	627	613	2 %	16 %
Total	3 996	4 262	-6 %	100 %

**TABLEAU 3 :
VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES)
PAR CAUSES ET PAR SEGMENTS DE CLIENTÈLE**

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionnel et industriel	Total
Projet IMA*	976	29	1 005
Recouvrement	789	225	1 014
Consommation	630	76	706
Facturation	628	67	695
Réseau et entretien	499	154	653
Tarifs	306	46	352
Responsabilité	284	57	341
Environnement	55	7	62
Autres	786	79	865
Total	4 953	740	5 693

* 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**

	2015	2014	Variation 2014-2015	Part 2015
Projet IMA	39	34	15 %	21 %
Recouvrement	23	37	-38 %	13 %
Consommation	43	44	-2 %	23 %
Facturation	18	25	-28 %	10 %
Réseau et entretien	19	26	-27 %	10 %
Tarifs	21	14	50 %	11 %
Responsabilité	19	16	19 %	10 %
Environnement	0	1	-100 %	0 %
Autres	3	3	0 %	2 %
Total	185	200	-8 %	100 %

- 1 Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2015, 185 clients ont porté leur plainte en appel,
2 contre 200 en 2014. De ce nombre, 184 clients se sont adressés à la Régie et 1 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**

Projet IMA	39
Recouvrement	22
Consommation	43
Facturation	18
Réseau et entretien	19
Tarifs	21
Responsabilité	19
Autres	3
Total	184

- 5 Sur les 184 plaintes portées en appel à la Régie en 2015, 135 étaient réglées au début du
6 mois de mars 2016. Le 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)	77
La Régie rejette la plainte du client	45
La Régie cesse son intervention	4
La Régie accueille la plainte du client	1
Le client retire sa plainte	8
TOTAL	135

- 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 et industriel		Total		
	Reçues	En appel	Reçues	En appel	Reçues		En appel
					Nombre	%	
Projet IMA*	976	37	29	2	1 005	18 %	39
Recouvrement	789	9	225	14	1 014	18 %	23
Consommation	630	39	76	4	706	12 %	43
Facturation	628	14	67	4	695	12 %	18
Réseau et entretien	499	13	154	6	653	11 %	19
Tarifs	306	17	46	4	352	6 %	21
Responsabilité	284	14	57	5	341	6 %	19
Environnement	55	0	7	0	62	1 %	0
Autres	786	3	79	0	865	15 %	3
TOTAL	4 953	146	740	39	5693	100 %	185
Par 100 000 abonnements	127	4	232	12	135	s/o	4

* 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 A-1 :
DÉTAIL DES CAUSES « AUTRES »**

Causes	Nombre de plaintes
Comportement du personnel	448
Service à la clientèle	250
Entretien du réseau	59
Recouvrement	75
Relève de compteur	19
Mesurage	23
Firme externe	11
Émondage	11
Commentaires	351
Autre	126
Temps d'attente	117
Téléphonie - RVI	67
Web	23
Commentaires positifs	12
Langue	5
IMA	1
Mesurage et relève	25
Programmes d'efficacité énergétique	22
Programmes commerciaux	6
Subtilisation	13
TOTAL	865