

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3933-2015

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

CAUSE TARIFAIRE 2016-2017
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

HYDRO-QUÉBEC
En sa qualité de Distributeur

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)

Intervenantes

**LES CHARGES DE 2016-2017 DU SERVICE À LA CLIENTÈLE RÉSIDEN-
TIELLE D'HYDRO-QUÉBEC
DISTRIBUTION, COMPTE TENU DE SON EFFICIENCE ET DE SA PERFORMANCE**

Brigitte Blais
Analyste

Préparé pour:
Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 10 novembre 2015

SOMMAIRE EXÉCUTIF

RECOMMANDATION NO. 3-1 :

Nous recommandons à la Régie de ne pas accorder une diminution de 5,6% du *Coût total du processus SACL* d'Hydro-Québec Distribution pour l'année 2016 par rapport à 2015, de manière à laisser une marge de manœuvre au Distributeur afin qu'il améliore l'accessibilité des clients résidentiels au service à la clientèle.

Le Distributeur devrait tout mettre en œuvre pour 1) réduire le temps d'attente des clients qui réussissent à obtenir la ligne téléphonique et 2) réduire le nombre d'appels manqués. Ces deux mesures supposent des déboursés, et non des réductions budgétaires.

Ce n'est qu'en réduisant la variété des raisons pour lesquelles les clients tendent à rejoindre le Distributeur que le nombre total d'appels diminuera, et qu'ultimement, le temps d'attente et le nombre d'appels manqués diminueront également. D'ici là, le service à la clientèle ne peut se permettre d'être coupé, selon nous.

TABLE DES MATIÈRES

1 - LE MANDAT	1
2 - INTRODUCTION ET SOMMAIRE	3
3 - LA BAISSÉ DE QUALITÉ DE SERVICE CONSTATÉE	5
3.1 L'OBJECTIF DU PRÉSENT RAPPORT	5
3.2 LA BAISSÉ DE L'INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (SIC) ET LA PROBLÉMATIQUE ADDITIONNELLE DES APPELS MANQUÉS	5
4 - L'INCOHÉRENCE DANS L'ENVELOPPE BUDGÉTAIRE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE (SACL).....	9
5 - NOTRE RECOMMANDATION	11

1

LE MANDAT

L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et *Stratégies Énergétiques*) ont requis nos services aux fins de préparer un rapport relatif aux charges de 2016-2017 du service à la clientèle (SACL) résidentielle d'Hydro-Québec Distribution, compte tenu de son efficacité et de sa performance, dans le cadre de la cause tarifaire 2016-2017 du Distributeur (dossier R-3933-2015 de la Régie de l'énergie).

Le présent rapport est le fruit de notre étude et est remis à nos clientes afin de pouvoir être déposé en preuve par elles dans ce dossier.

.

2

INTRODUCTION ET SOMMAIRE

Au chapitre de l'efficacité et de la performance, le Distributeur dit avoir pour objectif de « contenir sous l'inflation la croissance annuelle moyenne des indicateurs de coûts, sur une période mobile de cinq ans, tout en conservant globalement le même niveau de qualité de service. ».¹

Or, au niveau du service à la clientèle, la diminution des coûts proposée par Hydro-Québec Distribution au présent dossier est bien en-deçà de l'inflation. La qualité du service est par ailleurs en baisse tel que vu ci-après.

Cela démontre, selon nous, qu'une diminution de l'enveloppe accordée au SACL résulte en une diminution de la satisfaction des clients. Nous formulons donc une recommandation visant à corriger cette situation à la fin du présent rapport.

¹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0013, HQD-2, Document 1, page 5. http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPrj/R-3933-2015-B-0013-Demande-Piece-2015_07_30.pdf

3

LA BAISSÉ DE QUALITÉ DE SERVICE CONSTATÉE

3.1 L'OBJECTIF DU PRÉSENT RAPPORT

Nous avons voulu vérifier si la qualité du service à la clientèle, auprès des clients résidentiels, avait maintenu son niveau de qualité, ou s'il avait été amélioré, malgré les coupures budgétaires affectées à ce poste, bien en dessous de l'inflation, soit une coupure de - 5,6% pour une inflation de +2%.

3.2 LA BAISSÉ DE L'INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (SIC) ET LA PROBLÉMATIQUE ADDITIONNELLE DES APPELS MANQUÉS

Le Tableau 4 de la page 15 de B-0013, HQD-2, doc. 1, montre que l'indice de satisfaction des clients (ISC) résidentiels est en constante diminution depuis 2010² :

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Indice de satisfaction							
Clients résidentiels	indice sur 10	7,6	7,57	7,55	7,44	7,37	7,13
Clients Grands comptes et Affaires-autes	indice sur 10	7,6	7,49	7,48	7,52	7,57	7,39
Clients Grande puissance ⁽¹⁾	indice sur 10	9,16	9,22	8,42	8,32	8,34	8,27

Ceci s'explique en partie par le fait que le *Délai moyen de réponse téléphonique* a augmenté de manière constante depuis 2010 (sauf en 2014 où une légère réduction de temps est observée)³, en ajout aux insatisfactions citées par le Distributeur, tel que le coût élevé des factures, le déploiement des compteurs de nouvelle génération et les attentes envers l'efficacité énergétique.

² HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0013, HQD-2, Document 1, Tableau 4, page 15. http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPrj/R-3933-2015-B-0013-Demande-Piece-2015_07_30.pdf

³ HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0013, HQD-2, Document 1, Tableau 4, page 15. http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPrj/R-3933-2015-B-0013-Demande-Piece-2015_07_30.pdf

SERVICES À LA CLIENTÈLE

Délai moyen de réponse téléphonique							
Clients résidentiels	secondes	138	174	209	237	174	235
Clients commerciaux	secondes	124	160	191	231	158	214
Taux d'abandon téléphonique							
Clients résidentiels		9%	10%	11%	11%	7%	7%
Clients commerciaux	%	8%	10%	10%	10%	8%	9%

Le nombre de minutes en attente est également problématique, puisqu'un nombre grandissant de personnes utilisent un téléphone cellulaire et sont facturées à la minute. La moyenne de 235 secondes (près de 4 minutes) n'étant qu'une moyenne, cela signifie que plusieurs clients attendent davantage et payent pour cette attente, surtout la clientèle à faible revenu n'ayant pas les moyens de payer un forfait de cellulaire *illimité*.

Quant au *Taux d'abandon téléphonique* chez les clients résidentiels, nous voyons, ci-haut, qu'il a augmenté puis diminué de 2010 à 2015.

Toutefois, ces derniers chiffres EXCLUENT les quelques 15 % de clients qui n'ont pas pu obtenir la ligne, n'ont pas pu être mis en attente et donc ont dû raccrocher et rappeler plus tard.

En effet, les réponses à notre question écrite 1.16 le confirment ⁴:

Demande(s) :

- a) Veuillez confirmer que, lorsque les clients ne réussissent pas à être placés en attente sur le système de réponse téléphonique mais qu'un message d'Hydro-Québec les invite plutôt à raccrocher, tel que décrit au préambule ci-haut, ces appels ne font partie des statistiques présentées à la page 15, tableau 4 et à la page 17 de la pièce B-0013, HQD-2, doc. 1, sous la rubrique « Service à la clientèle ».

Réponse :

Le Distributeur le confirme.

⁴ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0084, HQD-16, Document 8, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPrj/R-3933-2015-B-0084-DDR-RepDDR-2015_10_22.pdf , page 20, réponse 1.16 a) à SÉ-AQLPA.

Voici le taux de clients qui n'ont pas pu obtenir de ligne et qui ne sont pas inclus dans le taux de 7 à 11% d'abandon téléphonique des clients :

TABLEAU R-1.16 D) :
TAUX D'ABANDON ASSOCIÉ AU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE D'HYDRO-QUÉBEC

	2013*	2014	2015**
Résidentiel	22,9%	15,3%	14,4%
Commercial		6,6%	3,1%

* Pour 2013, l'information n'est pas disponible séparément pour le résidentiel et le commercial.

** Résultats au 30 juin.

Ainsi, en plus des taux d'abandon de 7% à 11 % des clients qui avaient réussi à obtenir une ligne en attente, on doit ajouter environ 15%⁵ de clients qui n'ont même pas pu obtenir une ligne, pour un total de 21,4 % à 25,4 % d'appels non-acheminés au service à la clientèle. Selon nous, c'est beaucoup trop. Cela peut sans surprise expliquer un taux de satisfaction en baisse.

Le *nombre* de clients qui n'ont pas pu obtenir une ligne reste très élevé, malgré une diminution depuis 2013, soit 416 818 personnes qui ont été invitées à raccrocher et à rappeler plus tard, en 2015, au 30 juin.⁶ Ceci correspond en moyenne à **2 283 appels par jour** (416 818 abandons / 182.5 jours) où les clients sont invités à raccrocher et à rappeler :

TABLEAU R-1.16 E) :
NOMBRE D'APPELS MANQUÉS

2013	2014	2015*
1 784 804	887 963	416 818

* Résultats au 30 juin.

⁵ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0084, HQD-16, Document 8, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPri/R-3933-2015-B-0084-DDR-RepDDR-2015_10_22.pdf , page 21, réponse 1.16 d) à SÉ-AQLPA, Tableau R-1.16 D.

⁶ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0084, HQD-16, Document 8, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPri/R-3933-2015-B-0084-DDR-RepDDR-2015_10_22.pdf , page 22, réponse 1.16 e) à SÉ-AQLPA, Tableau R-1.16 E.

Il aurait été intéressant que le Distributeur indique les nombres correspondants pour les années 2010 à 2012 afin de constater si les quantités d'appels manqués antérieurs au projet LAD ressemblaient à ceux d'aujourd'hui ou s'ils étaient plus raisonnables qu'aujourd'hui.

Ces personnes qui doivent raccrocher et rappeler le font en **moyenne** 2,2 fois pour réussir à être mis en attente :

Le nombre moyen d'essais avant l'accessibilité, lorsque le système Téléphonique d'Hydro-Québec contraint certains appels à être raccroché, est de 1,2 essai supplémentaire.⁷

Ainsi, 1,2 essai de plus que l'appel initial signifie 2,2 appels. Selon HQD, 80 % des clients réussissent à obtenir la ligne dès le premier rappel.

Néanmoins, une moyenne de 80 % des appels obtiennent la ligne dès le premier rappel.⁸

Ceci signifie que 20 % des clients doivent appeler plus de 2,2 fois pour obtenir une ligne, puisque le nombre de 2,2 appels est une *moyenne* pour 100 % des gens, dont 80 % obtiennent une ligne dès le premier rappel. Si 20 % des gens doivent appeler plus de 2,2 fois pour obtenir une mise en attente, c'est beaucoup trop.

Selon nous, cela signifie que le nombre de téléphonistes qui répondent au Service à la clientèle n'est pas suffisant et contribue à l'insatisfaction des clients envers le Distributeur.

La répartition des interventions auprès de la clientèle via le téléphone, les courriels et le site Internet offre un meilleur accès de la clientèle au Distributeur, ce qui est positif. Toutefois, le taux de satisfaction de la clientèle en baisse (7,13 sur 10) à l'égard du service à la clientèle ne peut se limiter aux indicateurs cités par le Distributeur dans sa preuve.

⁷ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0084, HQD-16, Document 8, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPrj/R-3933-2015-B-0084-DDR-RepDDR-2015_10_22.pdf , page 22, réponse 1.16 f) à SÉ-AQLPA. Souligné et caractère gras par nous.

⁸ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0084, HQD-16, Document 8, http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPrj/R-3933-2015-B-0084-DDR-RepDDR-2015_10_22.pdf , page 22, réponse 1.16 f) à SÉ-AQLPA. Souligné et caractère gras par nous.

4

L'INCOHÉRENCE DANS L'ENVELOPPE BUDGÉTAIRE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE
(SACL)

Le Distributeur prévoit au présent dossier une diminution de l'enveloppe budgétaire de -5,6% du *Coût total du processus SALC* en 2016 par rapport à 2015⁹, alors que le taux de satisfaction des clients résidentiels est en baisse et que le nombre d'appels en attente, raccrochés et le nombre de minutes en attente restent insatisfaisants tel que vu plus haut.

TABLEAU A-1 :
COMPOSANTES DES INDICATEURS D'EFFICIENCE

Composantes	Année historique	D-2015-018	Année témoin	Variation moyenne	Variation annuelle
	2012	2015	2016	2012-2016	2015-2016
Intrants (en M\$)					
Coût total des processus Distribution et SALC	2 208	2 309	2 151	-0,7%	-6,8%
Coût total du processus SALC	411	427	403	-0,5%	-5,6%
Coût total du processus Distribution	1 797	1 882	1 748	-0,7%	-7,1%
CEN des processus Distribution et SALC	1 155	1 169	1 172	0,4%	0,3%
CEN du processus SALC	386	392	396	0,7%	1,0%
CEN du processus Distribution	769	777	776	0,2%	-0,1%
IEN Distribution et SALC	8 697	9 455	9 437	2,1%	-0,2%
Inducteurs de coûts					
Nombre d'abonnements au Québec	4 096 267	4 218 580	4 255 050	1,0%	0,9%
Kilomètres de réseau (moyenne tension)	114 649	115 762	116 480	0,4%	0,6%
Ventes normalisées (GWh)	170 806	171 350	171 241	0,1%	-0,1%
Ventes normalisées qui transitent par le réseau de distribution (GWh)	116 274	116 732	117 760	0,3%	0,9%
Inflation (%) - avril 2015	1,5%	2,0%	2,0%	1,7%	2,0%

⁹ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0013, HQD-2, Document 1, Tableau A-1, page 21. http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPri/R-3933-2015-B-0013-Demande-Piece-2015_07_30.pdf

Selon nous, le Distributeur devrait tout mettre en œuvre pour 1) réduire le temps d'attente des clients qui réussissent à obtenir la ligne téléphonique et 2) réduire le nombre d'appels manqués. Ces deux mesures supposent des déboursés, et non des réductions budgétaires.

Ce n'est qu'en réduisant la variété des raisons pour lesquelles les clients tendent à rejoindre le Distributeur que le nombre total d'appels diminuera, et qu'ultimement, le temps d'attente et le nombre d'appels manqués diminueront également. D'ici là, le service à la clientèle ne peut se permettre d'être coupé, selon nous.

Or, en réponse à notre DDR 1.18 a), le Distributeur réitère que le nombre de postes abolis au service à la clientèle demeurera le même¹⁰ :

Réponse :

Dans le cadre du projet LAD, l'abolition de 726 postes était prévue, dont 21 postes de représentants du service à la clientèle. Ces 21 postes ayant été abolis en 2014, aucune autre abolition de poste de représentant du service à la clientèle n'est prévue en lien avec le projet LAD.

¹⁰ **HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**, Dossier R-3933-2015, Pièce B-0084, HQD-16, Document 8, page 24, réponse 1.18 a). http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPrj/R-3933-2015-B-0084-DDR-RepDDR-2015_10_22.pdf.

5

NOTRE RECOMMANDATION**RECOMMANDATION NO. 3-1 :**

Nous recommandons à la Régie de ne pas accorder une diminution de 5,6% du *Coût total du processus SACL* d'Hydro-Québec Distribution pour l'année 2016 par rapport à 2015, de manière à laisser une marge de manœuvre au Distributeur afin qu'il améliore l'accessibilité des clients résidentiels au service à la clientèle.

Le Distributeur devrait tout mettre en œuvre pour 1) réduire le temps d'attente des clients qui réussissent à obtenir la ligne téléphonique et 2) réduire le nombre d'appels manqués. Ces deux mesures supposent des déboursés, et non des réductions budgétaires.

Ce n'est qu'en réduisant la variété des raisons pour lesquelles les clients tendent à rejoindre le Distributeur que le nombre total d'appels diminuera, et qu'ultimement, le temps d'attente et le nombre d'appels manqués diminueront également. D'ici là, le service à la clientèle ne peut se permettre d'être coupé, selon nous.