

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

CAUSE TARIFAIRE 2016-2017  
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

---

DOSSIER R-3933-2015

HYDRO-QUÉBEC  
En sa qualité de Distributeur

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE  
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE  
(AQLPA)

Intervenantes

---

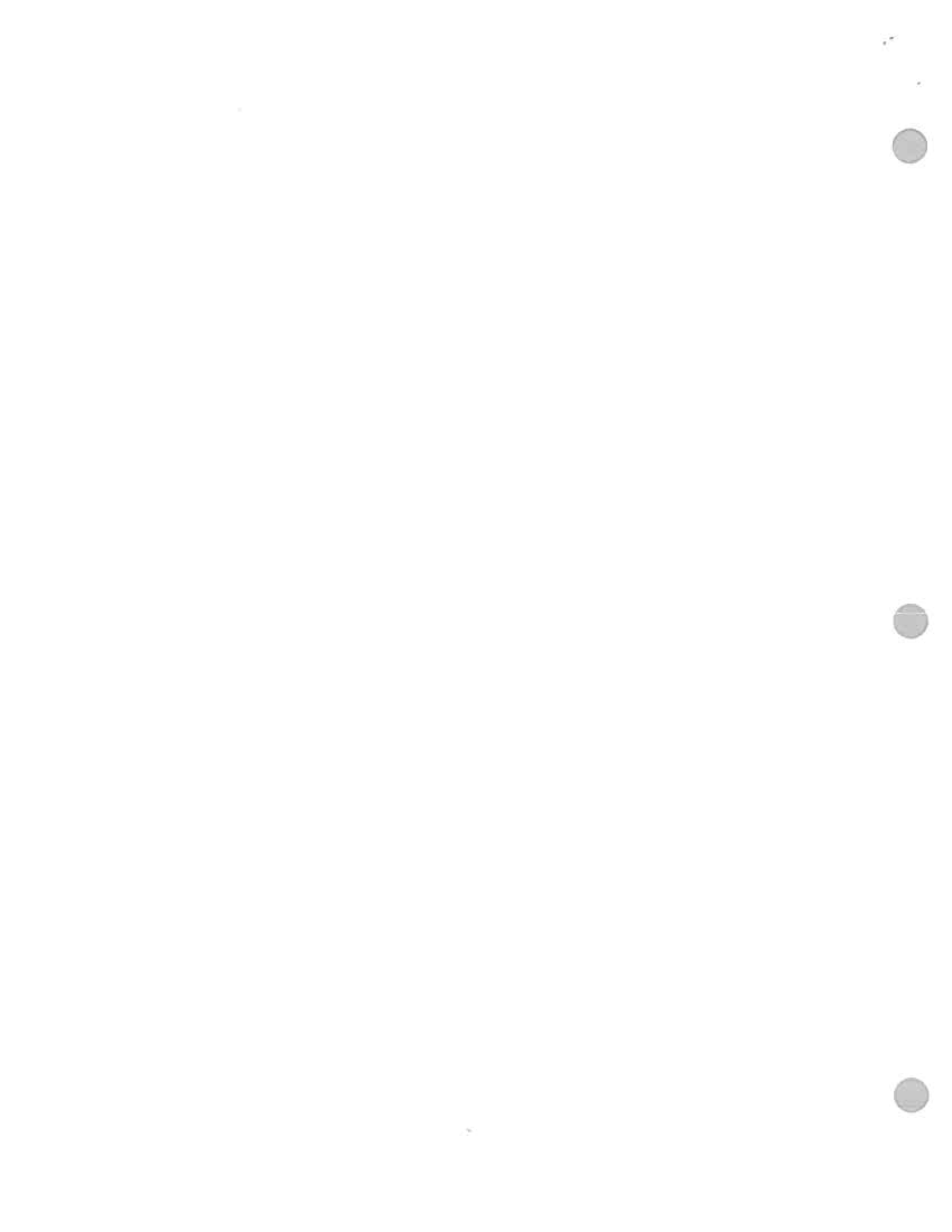
**LES CHARGES DE 2016-2017 DU SERVICE À LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE D'HYDRO-QUÉBEC  
DISTRIBUTION, COMPTE TENU DE SON EFFICIENCE ET DE SA PERFORMANCE**

Brigitte Blais  
Analyste

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

Le 10 novembre 2015

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3933-2015
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
07/12/2015
Date
SÉ-0013
Pièces n°:



## 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 2010<sup>2</sup> :

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE							
Indice de satisfaction							
Clients résidentiels	indice sur 10	7,8	7,57	7,25	7,44	7,37	7,13
Clients Grands comptes et Affaires-soules	indice sur 10	7,8	7,49	7,48	7,52	7,57	7,39
Clients Grande puissance <sup>(1)</sup>	indice sur 10	8,16	8,22	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)<sup>3</sup>, 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.

<sup>2</sup> 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](http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPrj/R-3933-2015-B-0013-Demande-Piece-2015_07_30.pdf)

<sup>3</sup> 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](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	180	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 <sup>4</sup>:

## 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.**

<sup>4</sup> 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](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		15,3%	14,4%
Commercial	22,9%	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%<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup> Ceci correspond en moyenne à 2 283 appels par jour (416 818 abandons / 182.5 jours) où les clients sont invitées 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.

<sup>5</sup> 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](http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/317/DocPrj/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.

<sup>6</sup> 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](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 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.***<sup>7</sup>

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.***<sup>8</sup>

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.

---

<sup>7</sup> 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](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.

<sup>8</sup> 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](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.