

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 2016.....	5
1.2. Dossiers en appel à la Régie.....	9
2. DÉFINITION DES CAUSES DE PLAINTES.....	11
ANNEXE A : DÉTAIL DES CAUSES « AUTRES »	13

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	9
Tableau 6 : Issue des plaintes portées en appel à la Régie et réglées	9
Tableau 7 : Plaintes portées en appel par causes et par segments de clientèle	10
Tableau A-1 : Détail des causes « Autres »	13

1. RÉSULTATS

1 En 2016, le Distributeur a enregistré un total de 3 840 plaintes verbales et écrites
 2 comparativement à 5 768 en 2015, soit une baisse de 33 %. Cette importante baisse peut
 3 être attribuable aux améliorations apportées au service à la clientèle, aux températures
 4 clémentes de l'hiver 2015-2016 et à la proactivité de l'entreprise dans les communications
 5 avec ses clients.

1.1. Volume des plaintes par types de cause en 2016

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

	2016	2015	Variation 2015-2016	Part 2016
Recouvrement	714	1 014	-30 %	18 %
Réseau et entretien	687	653	5 %	18 %
Facturation	570	695	-18 %	15 %
Consommation	457	706	-35 %	12 %
Projet IMA*	268	1 080	-75 %	7 %
Responsabilité	226	341	-34 %	6 %
Tarifs	191	352	-46 %	5 %
Environnement	46	62	-26 %	1%
Autres	681	865	-21 %	18 %
Total	3 840	5 768	-33 %	100 %

* Pour 2015, la catégorie « Projet IMA » inclut également les plaintes reçues et traitées par le prestataire.
 À noter qu'en 2016, à la suite de la fin du Projet IMA, aucune plainte n'a été traitée par le prestataire.

7 La diminution des plaintes liées au recouvrement découle notamment de l'assouplissement
 8 des conditions pour les ententes de paiement, l'accès facilité aux services de recouvrement
 9 (allongement des heures de service des centres d'appels et prise de rendez-vous pour un
 10 rappel) et de la mise en place du libre-service pour la prise d'entente de paiement. On note
 11 aussi une diminution du nombre de plaintes reliées à la demande de dépôt qui s'explique par
 12 une uniformisation et un assouplissement de l'application des critères de demande de dépôt
 13 pour la clientèle commerciale.

14 Le volume des plaintes de la catégorie Réseau et entretien est relativement stable en 2016,
15 à la suite d'une diminution en 2015.

16 La diminution des plaintes de la catégorie Facturation peut s'expliquer par un hiver plus
17 clément qui a entraîné une baisse de la consommation des clients, le déploiement de l'outil
18 Portrait de la consommation qui permet de visualiser la consommation quotidienne sur
19 l'Espace client et la mise en place d'un processus optimisé de planification des charges de
20 travail.

21 La diminution du nombre de plaintes la plus marquée est liée au projet IMA, avec une
22 diminution de 73 % comparativement à 2015. Celle-ci est due à la fin du déploiement des
23 compteurs du projet IMA en 2016.

24 La diminution des plaintes de la catégorie Responsabilité s'explique en partie par l'utilisation
25 plus marquée, à la suite d'une campagne d'information, du portail destiné aux propriétaires
26 d'immeubles à logements qui simplifie la gestion des changements de responsabilité.

27 La diminution pour la catégorie Tarifs s'explique par la hausse de la satisfaction générale de
28 la clientèle à la suite de l'amélioration du service à la clientèle et au déploiement de la
29 stratégie de communication proactive, notamment la campagne publicitaire Bienvenue chez
30 vous. Elle provient aussi de l'ajustement tarifaire appliqué au 1^{er} avril 2016 (0,7%) inférieur à
31 celui au 1^{er} avril 2015 (2,9%), combiné à des températures plus clémentes en 2016 qu'en
32 2015. Plus spécifiquement, les plaintes relatives à la biénergie s'expliquent par la hausse
33 moins importante du prix de pointe du tarif DT en 2016.

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

37 Plus de 93 % des plaintes de la catégorie Autres concernent le comportement du personnel
38 (409, contre 448 en 2015) et les commentaires reçus des clients (228, contre 351 en 2015).
39 Le détail est présenté à l'annexe A.

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

	2016	2015	Variation 2015-2016	Part 2015
Recouvrement	358	552	-35 %	15 %
Réseau et entretien	434	523	-17 %	19 %
Facturation	406	602	-33 %	17 %
Consommation	354	652	-46 %	15 %
Projet IMA	130	374	-65 %	6 %
Responsabilité	183	303	-40 %	8 %
Tarifs	151	310	-51 %	6 %
Environnement	23	53	-57 %	1 %
Autres	312	627	-50 %	13 %
Total	2 351	3 996	-41%	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
Recouvrement	559	155	714
Réseau et entretien	593	94	687
Facturation	510	60	570
Consommation	381	76	457
Projet IMA	253	15	268
Responsabilité	187	39	226
Tarifs	159	32	191
Environnement	39	7	46
Autres	621	60	681
Total	3 302	538	3 840

**TABLEAU 4 :
 VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR TYPES DE CAUSE**

	2016	2015	Variation 2015-2016	Part 2016
Recouvrement	12	23	-48 %	9 %
Réseau et entretien	19	19	0 %	13 %
Facturation	21	18	17 %	15 %
Consommation	36	43	-16 %	26 %
Projet IMA	21	39	-46 %	15 %
Responsabilité	12	19	-37 %	9 %
Tarifs	8	21	-62 %	6 %
Environnement	0	0	0 %	0 %
Autres	10	3	233 %	7 %
Total	139	185	-25%	100%

40 Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2016, 139 clients ont porté leur plainte en appel,
 41 contre 185 en 2015. De ce nombre, 135 clients se sont adressés à la Régie et 4 au
 42 Distributeur.

1.2. Dossiers en appel à la Régie

43 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	8
Réseau et entretien	19
Facturation	21
Consommation	36
Projet IMA	21
Responsabilité	12
Tarifs	8
Autres	10
Total	135

44 Sur les 135 plaintes portées en appel à la Régie en 2016, 116 étaient réglées au début du
45 mois de mai 2017. Le tableau 6 présente l'issue de ces dossiers.

**TABLEAU 6 :
ISSUE DES PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE ET RÉGLÉES**

Déclaration de règlement à l'amiable (confirmée par la Régie)	81
La Régie rejette la plainte du client	19
La Régie cesse son intervention	3
La Régie n'a pas juridiction	1
La Régie accueille la plainte du client	1
La Régie accueille partiellement la plainte du client	1
Le client retire sa plainte	10
TOTAL	116

46 Le tableau 7 présente les causes des plaintes portées en appel selon le segment de clientèle
47 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	%	
Recouvrement	559	10	155	2	714	18 %	12
Réseau et entretien	593	18	94	1	687	18 %	19
Facturation	510	21	60	0	570	15 %	21
Consommation	381	32	76	4	457	12 %	36
Projet IMA	253	20	15	1	268	7 %	21
Responsabilité	187	7	39	5	226	6 %	12
Tarifs	159	5	32	3	191	5 %	8
Environnement	39	0	7	0	46	1 %	0
Autres	621	10	60	0	681	18 %	10
TOTAL	3 302	123	538	16	3 840	100 %	139
Par 100 000 abonnements	84	3	171	5	90	s/o	3

2. DÉFINITION DES CAUSES DE PLAINTES

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

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

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

62 **Recouvrement :** Toute plainte relative aux modes de recouvrement, notamment les
63 ententes de paiement, les interruptions du service d'électricité, les
64 lettres d'avis, les faillites, les frais de rétablissement, les firmes de
65 recouvrement externes, les virements de solde ainsi que les
66 paiements et les dépôts de garantie.

67 **Réseau et entretien :** Toute plainte relative à la qualité de la fourniture d'électricité, la
68 fiabilité du réseau et la continuité du service d'électricité. Les
69 principaux motifs invoqués sont les interruptions planifiées, les
70 équipements défectueux, l'émondage lié aux pannes et à
71 l'entretien du réseau, les travaux d'entretien, la fréquence des
72 pannes ou les variations de tension, le délai de rétablissement des
73 pannes ou de la réalisation des travaux, les nouveaux
74 raccordements ainsi que les dommages à la propriété.

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

78 **Projet IMA :** Toute plainte relative aux compteurs de nouvelle génération,
79 touchant notamment les interférences, la prestation de service, la
80 facturation, les conditions de service ou encore les préoccupations
81 d'ordre général.

82 **Tarifs :** Toute plainte relative à la tarification du Distributeur, notamment
83 les frais de services prévus au règlement tarifaire, le niveau des
84 tarifs ou le tarif appliqué.

85 **Autres :** Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre cause de
86 plaintes parmi lesquelles figurent celles relatives au comportement
87 du personnel, au mesurage et à la relève des compteurs ou
88 encore aux différents programmes commerciaux ou d'efficacité
89 énergétique.

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

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

Causes	Nombre de plaintes
Comportement du personnel	409
Service à la clientèle	200
Entretien du réseau	100
Recouvrement	52
Relève de compteur	13
Mesurage	14
Firme externe	15
Émondage	15
Commentaires	228
Temps d'attente	30
Téléphonie - RVI	38
Web	28
Commentaires positifs	23
Langue	6
Autre	103
Mesurage et relève	15
Programmes d'efficacité énergétique	7
Programmes commerciaux	3
Subtilisation	19
TOTAL	681