

## **BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE REÇUES PAR LE DISTRIBUTEUR**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. RÉSULTATS .....</b>	<b>5</b>
1.1. Volume des plaintes par types de cause en 2017.....	5
1.2. Dossiers en appel à la Régie.....	8
<b>2. DÉFINITION DES CAUSES DE PLAINTES.....</b>	<b>10</b>
<b>ANNEXE A : DÉTAIL DES CAUSES « AUTRES ».....</b>	<b>12</b>

## 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 2017, le Distributeur a enregistré un total de 2 914 plaintes verbales et écrites  
 2 comparativement à 3 840 en 2016, soit une baisse de 24 %. Cette importante baisse est  
 3 attribuable aux améliorations apportées aux services à la clientèle et au Service des plaintes,  
 4 aux températures clémentes de l'hiver 2016-2017 et à la proactivité de l'entreprise dans les  
 5 communications avec ses clients.

### 1.1. Volume des plaintes par types de cause en 2017

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**

	2017	2016	Variation 2016 -2017	Part 2017
Consommation	340	457	-26%	12%
Environnement	62	46	35%	2%
Facturation	332	570	-42%	11%
Mesurage et relève	335	15	ND	11%
Projet IMA	0	268	-100%	0%
Recouvrement	490	714	-31%	17%
Réseau et entretien	550	687	-20%	19%
Responsabilité	136	226	-40%	5%
Tarifs	142	191	-26%	5%
Autres	527	681	-23%	18%
<b>Total</b>	<b>2914</b>	<b>3840</b>	<b>-24%</b>	<b>100%</b>

À la suite de la fin du Projet IMA au 31 décembre 2016, les plaintes liées aux compteurs communicants et non communicants sont désormais classifiées sous la cause Mesurage et relève. Auparavant les plaintes liées aux compteurs communicants étaient incluses dans la cause Projet IMA et les plaintes liées aux autres compteurs étaient incluses dans la cause Autres.

7 La diminution du nombre de plaintes la plus marquée est liée à la facturation, avec une  
 8 diminution de 42 % comparativement à 2016. Celle-ci s'explique par une plus grande stabilité  
 9 au niveau des périodes de facturation grâce aux compteurs communicants qui transmettent  
 10 une lecture au moment opportun. De ce fait, les dates d'échéance des factures sont plus  
 11 stables, tant pour les factures mensuelles que bimestrielles.

12 Une autre diminution notable est en lien avec les plaintes liées à la responsabilité de  
 13 l'abonnement du service d'électricité. En effet, celle-ci est en grande partie due à  
 14 l'accroissement continu de l'utilisation de l'outil Portail des propriétaires, qui simplifie la  
 15 gestion des changements de responsabilité pour les propriétaires d'immeubles à logements.

1 La diminution des plaintes de la catégorie Consommation s'explique par l'hiver 2016-2017  
2 plus clément, lequel a entraîné une baisse de la consommation des clients. De plus, l'outil  
3 Portrait de la consommation facilite, pour le client, le suivi de l'évolution du coût d'électricité  
4 et la compréhension de sa consommation. La clientèle d'affaires a maintenant accès à  
5 l'outil et peut donc suivre plus facilement sa consommation d'énergie et de puissance. La  
6 version de l'outil destinée à la clientèle résidentielle a aussi été bonifiée en 2017. Les clients  
7 peuvent désormais voir leur consommation horaire et connaître les coûts de l'électricité à  
8 venir jusqu'à la fin de la période de consommation.

9 Pour ce qui est des plaintes liées au Recouvrement. La diminution découle notamment de  
10 l'accroissement de l'utilisation du libre-service pour la prise d'ententes de paiement.

11 La diminution des plaintes de la catégorie Réseau et entretien est directement reliée à la  
12 mise en place d'une équipe de techniciens dédiée à la coordination et au suivi de projets  
13 auprès des clients. De plus, sur le plan de l'entretien du réseau plus spécifiquement, un  
14 important programme d'enlèvement de poteaux en double a été effectué. En effet, plus de  
15 13 000 poteaux ont été retirés en 2017, s'ajoutant ainsi aux 10 000 retirés en 2016.

16 L'accroissement des plaintes de la catégorie Environnement est lié à des insatisfactions  
17 concernant l'émondage et le ramassage de branches à la suite de travaux d'élagage. Cette  
18 hausse s'explique par l'augmentation en 2017 du nombre de portées élaguées.

19 Plus de 90 % des plaintes de la catégorie Autres concernent le comportement du personnel  
20 (319, contre 409 en 2016) et les commentaires reçus des clients (177, contre 228 en 2016).  
21 Le détail est présenté à l'annexe A.

22 Le tableau 2 présente le volume des plaintes écrites par types de cause. Le tableau 3  
23 présente le volume de plaintes, verbales et écrites, par causes et par segments de clients,  
24 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**

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variation 2016-2017</b>	<b>Part 2017</b>
Consommation	312	354	-12%	14%
Environnement	43	23	87%	2%
Facturation	296	406	-27%	13%
Mesurage et relève	305	1	ND	13%
Projet IMA	0	130	-100%	0%
Recouvrement	324	358	-9%	14%
Réseau et entretien	414	434	-5%	18%
Responsabilité	118	183	-36%	5%
Tarifs	121	151	-20%	5%
Autres	352	302	13%	15%
<b>Total</b>	<b>2285</b>	<b>2351</b>	<b>-3%</b>	<b>100%</b>

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

	<b>Domestique, agricole et autres</b>	<b>Général, institutionnel et industriel</b>	<b>Total</b>
Consommation	297	43	340
Environnement	58	4	62
Facturation	295	37	332
Mesurage et relève	321	14	335
Projet IMA	0	0	0
Recouvrement	380	110	490
Réseau et entretien	457	93	550
Responsabilité	115	21	136
Tarifs	114	28	142
Autres	491	36	527
<b>Total</b>	<b>2528</b>	<b>386</b>	<b>2914</b>

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

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variation 2016 - 2017</b>	<b>Part 2017</b>
Consommation	20	36	-44%	22%
Environnement	0	0	0%	0%
Facturation	12	21	-43%	13%
Mesurage et relève	12	0	ND	13%
Projet IMA	0	21	-100%	0%
Recouvrement	8	12	-33%	9%
Réseau et entretien	18	19	-5%	20%
Responsabilité	10	12	-17%	11%
Tarifs	4	8	-50%	4%
Autres	5	10	-50%	6%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>139</b>	<b>-36%</b>	<b>100%</b>

- 1 Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2017, 89 clients ont porté leur plainte en appel,
- 2 contre 139 en 2016. De ce nombre, 85 clients se sont adressés à la Régie et 4 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**

Consommation	20
Facturation	12
Mesurage et relève	12
Recouvrement	8
Réseau et entretien	14
Responsabilité	10
Tarifs	4
Autres	5
<b>Total</b>	<b>85</b>



- 1 Sur les 85 plaintes portées en appel à la Régie en 2017, 45 étaient réglées au 31 décembre
- 2 2017. Le tableau 6 présente l'issue de ces dossiers.

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

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	33
La Régie rejette la plainte du client	7
La Régie cesse son intervention	2
La Régie n'a pas juridiction	0
La Régie accueille la plainte du client	0
La Régie accueille partiellement la plainte du client	0
Le client retire sa plainte	3
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

- 3 Le tableau 7 présente les causes des plaintes portées en appel selon le segment de clientèle
- 4 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	%	
Consommation	297	16	43	4	340	12%	20
Environnement	58	0	4	0	62	2%	0
Facturation	295	8	37	4	332	11%	12
Mesurage & Relève	321	12	14	0	335	11%	12
Recouvrement	380	6	110	2	490	17%	8
Réseau et entretien	457	14	93	4	550	19%	18
Responsabilité	115	8	21	2	136	5%	10
Tarifs	114	2	28	2	142	5%	4
Autres	491	4	36	1	527	18%	5
<b>Total</b>	<b>2528</b>	<b>70</b>	<b>386</b>	<b>19</b>	<b>2914</b>	<b>100%</b>	<b>89</b>
<b>Par 100 000 abonnements</b>	<b>64</b>	<b>2</b>	<b>122</b>	<b>6</b>	<b>68</b>	<b>s/o</b>	<b>2</b>

## **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 **Mesurage et relève :** Toute plainte relative aux compteurs et à la relève notamment les  
16 modalités d'adhésion à l'option de compteur non-communicant,  
17 l'inaccessibilité, les anomalies, les interférences, le changement  
18 d'appareil de mesurage ainsi que les frais de relève.
- 19 **Recouvrement :** Toute plainte relative aux modes de recouvrement, notamment les  
20 ententes de paiement, les interruptions du service d'électricité, les  
21 lettres d'avis, les faillites, les frais de rétablissement, les firmes de  
22 recouvrement externes, les virements de solde ainsi que les  
23 paiements et les dépôts de garantie.
- 24 **Réseau et entretien :** Toute plainte relative à la qualité de la fourniture d'électricité, la  
25 fiabilité du réseau et la continuité du service d'électricité. Les  
26 principaux motifs invoqués sont les interruptions planifiées, les  
27 équipements défectueux, l'émondage lié aux pannes et à  
28 l'entretien du réseau, les travaux d'entretien, la fréquence des  
29 pannes ou les variations de tension, le délai de rétablissement des  
30 pannes ou de la réalisation des travaux, les nouveaux  
31 raccordements ainsi que les dommages à la propriété.

- 1    **Responsabilité :**            Toute contestation de la responsabilité du client face au service  
2    d'électricité, totale ou partielle, dont la date de début ou de fin de  
3    responsabilité et les contestations unilatérales de la responsabilité.
- 4    **Projet IMA :**                Toute plainte relative aux compteurs communicants, touchant  
5    notamment les interférences, la prestation de service, la  
6    facturation, les conditions de service ou encore les préoccupations  
7    d'ordre général.
- 8    **Tarifs :**                        Toute plainte relative à la tarification du Distributeur, notamment  
9    les frais de service prévus au règlement tarifaire, le niveau des  
10    tarifs ou le tarif appliqué.
- 11   **Autres :**                        Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre cause de  
12    plaintes parmi lesquelles figurent celles relatives au comportement  
13    du personnel ou encore aux différents programmes commerciaux  
14    ou d'efficacité énergétique.

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

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

<b>Causes</b>	<b>Nombre de plaintes</b>
<b>Commentaires</b>	<b>177</b>
Autre	101
Commentaires positifs	19
Langue	6
Téléphonie - RVI	23
Temps d'attente	10
Web	18
<b>Comportement du personnel</b>	<b>319</b>
Émondage	12
Entretien du réseau	99
Firme externe	5
Mesurage	13
Recouvrement	46
Relève de compteur	22
Service à la clientèle	122
<b>Programme d'Efficacité Énergétique</b>	<b>3</b>
<b>Programmes commerciaux</b>	<b>1</b>
<b>Subtilisation</b>	<b>27</b>
<b>TOTAL</b>	<b>527</b>