

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 2018.....	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 2018, le Distributeur a enregistré un total de 2 741 plaintes verbales et écrites
 2 comparativement à 2 914 en 2017, soit une baisse de 6 %. Cette baisse est attribuable à la
 3 continuité des améliorations apportées, au service à la clientèle et à la proactivité de
 4 l'entreprise dans les communications avec ses clients.

1.1. Volume des plaintes par types de cause en 2018

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

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

	2018	2017	Variation 2017 -2018	Part 2018
Consommation	368	340	8%	13%
Environnement	70	62	13%	3%
Facturation	277	332	-17%	10%
Mesurage & Relève	284	335	-15%	10%
Recouvrement	438	490	-11%	16%
Réseau et entretien	485	550	-12%	18%
Responsabilité	120	136	-12%	4%
Tarifs	186	142	31%	7%
Autres	513	527	-3%	19%
Total	2741	2914	-6%	100%

6 La diminution du nombre de plaintes la plus marquée est celle liée à la facturation, avec une
 7 diminution de 17 % comparativement à 2017. Celle-ci s'explique en partie par la diminution
 8 des insatisfactions en lien avec les frais d'administration. En effet, depuis le 1^{er} avril 2017,
 9 ces frais d'administration se calculent à partir de la date d'échéance de la facture et non plus
 10 à partir de la date d'émission de la facture, réduisant ainsi le montant des frais
 11 d'administration lorsqu'un paiement est reçu en retard.

12 Une autre diminution notable de 15 % concerne les plaintes liées au mesurage et à la relève
 13 et ce, dans un contexte où le Distributeur poursuit ses démarches afin de procéder au
 14 remplacement des compteurs inaccessibles par des compteurs communicants.

15 Une légère baisse des plaintes liées à la responsabilité de l'abonnement du service
 16 d'électricité est observée. Celle-ci est due à l'accroissement continu de l'utilisation de l'outil
 17 Portail des propriétaires, qui simplifie la gestion des changements de responsabilité pour les
 18 propriétaires d'immeubles à logements.

1 Concernant les plaintes liées au « Recouvrement », la baisse de 11 % est attribuable
2 notamment au fait qu'Hydro-Québec a assoupli ses critères de conservation des dépôts de
3 garantie. De plus, un éventail plus large de produits adaptés aux clients à faibles revenus a
4 contribué à diminuer le nombre de plaintes.

5 Par ailleurs, les plaintes concernant la tarification ont augmenté de 31 % par rapport à 2017.
6 Cela peut notamment s'expliquer par l'entrée en vigueur, au 1^{er} avril 2018, de nouvelles
7 dispositions contenues aux Conditions de service relativement aux frais d'abonnement
8 maintenant facturés aux propriétaires entre les locations, lorsqu'ils n'effectuent pas leur
9 demande d'abonnement via le Web.

10 La légère augmentation des plaintes de la catégorie « Consommation » s'explique par un
11 hiver plus rigoureux, 2017-2018, lequel a entraîné une augmentation de la consommation
12 des clients.

13 La diminution des plaintes de la catégorie « Réseau et entretien » est attribuable à la
14 continuité et au perfectionnement d'une équipe de techniciens dédiée à la coordination et au
15 suivi de projets auprès des clients pour ainsi s'assurer de respecter la date de raccordement
16 convenue avec le client.

17 Plus de 90 % des plaintes de la catégorie « Autres » concernent le comportement du
18 personnel (265, contre 319 en 2017) et les commentaires reçus des clients (208, contre 177
19 en 2017). Il est à noter que les plaintes de comportement du personnel sont en baisse de
20 17 %. Le détail est présenté à l'annexe A.

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

24

1

TABLEAU 2 :
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR TYPES DE CAUSE

	2018	2017	Variation 2017 - 2018	Part 2018
Consommation	330	312	6%	16%
Environnement	45	43	5%	2%
Facturation	242	296	-18%	11%
Mesurage & Relève	228	305	-25%	11%
Recouvrement	295	324	-9%	14%
Réseau et entretien	367	414	-12%	17%
Responsabilité	102	118	-14%	5%
Tarifs	166	121	37%	8%
Autres	341	352	-3%	16%
Total	2116	2285	-8%	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
Consommation	341	27	368
Environnement	68	2	70
Facturation	255	22	277
Mesurage & Relève	266	18	284
Recouvrement	359	79	438
Réseau et entretien	416	69	485
Responsabilité	101	19	120
Tarifs	169	17	186
Autres	476	37	513
Total	2 451	290	2741

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

	2018	2017	Variation 2017-2018	Part 2018
Consommation	24	20	20%	24%
Environnement	0	0	0%	0%
Facturation	14	12	17%	14%
Mesurage & Relève	23	12	92%	23%
Recouvrement	4	8	-50%	4%
Réseau et entretien	16	18	-11%	16%
Responsabilité	8	10	-20%	8%
Tarifs	4	4	0%	4%
Autres	10	5	100%	10%
Total	103	89	16%	100%

- 1
- 2 Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2018, 103 clients ont porté leur plainte en appel
 3 contre 89 en 2017. De ce nombre, 100 clients se sont adressés à la Régie et 3 au
 4 Distributeur.

1.2. Dossiers en appel à la Régie

- 5 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	24
Facturation	14
Mesurage & Relève	23
Recouvrement	2
Réseau et entretien	16
Responsabilité	8
Tarifs	3
Autres	10
Total	100

- 6 Sur les 100 plaintes portées en appel à la Régie en 2018, 63 étaient réglées au 31 décembre
 7 2018. 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)	50
La Régie rejette la plainte du client	6
La Régie cesse son intervention	1
La Régie n'a pas juridiction	0
La Régie accueille la plainte du client	0
La Régie accueille partiellement la plainte du client	1
Le client retire sa plainte	5
TOTAL	63

- 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	%	
Consommation	341	22	27	2	368	13%	24
Environnement	68	0	2	0	70	3%	0
Facturation	255	10	22	4	277	10%	14
Mesurage et Relève	266	22	18	1	284	10%	23
Recouvrement	359	1	79	1	438	16%	2
Réseau et entretien	416	12	69	4	484	18%	16
Responsabilité	101	9	19	2	120	4%	11
Tarifs	169	2	17	1	186	7%	3
Autres	476	9	37	1	513	19%	10
Total	2451	87	290	16	2740	100%	103
Par 100 000 abonnements	61	2	91	5	63	s/o	2

2. DÉFINITION DES CAUSES DE PLAINTES

- 1 **Consommation :** Toute contestation de la consommation d'électricité facturée pour
2 différents motifs, dont le coût, des estimations de consommation et
3 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 **Tarifs :** Toute plainte relative à la tarification du Distributeur, notamment
5 les frais de services prévus au règlement tarifaire, le niveau des
6 tarifs ou le tarif appliqué.
- 7 **Autres :** Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre cause de
8 plaintes parmi lesquelles figurent celles relatives au comportement
9 du personnel ou encore aux différents programmes commerciaux
10 ou d'efficacité énergétique ainsi que subtilisation.

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

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

Causes	Nombre de plaintes
Commentaires	208
Autre	115
Commentaires positifs	21
Langue	8
Téléphonie - RVI	16
Temps d'attente	22
Web	26
Comportement du personnel	265
Émondage	6
Entretien du réseau	86
Firme externe	4
Mesurage	19
Recouvrement	20
Relève de compteur	7
Service à la clientèle	123
Programme d'Efficacité Énergétique	3
Programmes commerciaux	4
Subtilisation	33
TOTAL	513