

**BILAN DES PLAINTES DES CLIENTS  
REÇUES PAR  
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
EN 2001**



- 1 Ce document dresse le bilan des plaintes des clients reçues par Hydro-Québec
- 2 Distribution au cours de l'année civile 2001.
- 3



**BILAN ANNUEL DES PLAINTES  
POUR L'ANNÉE 2001**



**BILAN ANNUEL**

**DES PLAINTES DES CLIENTS**

**2001**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>FAITS SAILLANTS.....</b>	<b>3</b>
VOLUME DE PLAINTES PAR NATURE ( VERBALES ET ÉCRITES ).....	4
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR NATURE .....	4
VOLUME DE PLAINTES EN APPEL** PAR NATURE .....	4
PLAINTES PAR NATURE PAR SEGMENTATION ( VERBALES ET ÉCRITES ) EN 2001 .....	5
<b>LES DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE .....</b>	<b>6</b>
NATURE DES DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE.....	6
DÉCISIONS DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE.....	6
<b>PLAINTES ECRITES ET PLAINTES EN APPEL 2001 .....</b>	<b>6</b>
<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>8</b>
<b>DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES .....</b>	<b>8</b>



## FAITS SAILLANTS

En 2001, l'entreprise a enregistré un total de **4 577 plaintes verbales et écrites** comparativement à 7 156 en 2000, ce qui constitue une **baisse de 36 %**.

Les trois principales natures de plaintes (qui représentent 57 % du total des plaintes) sont :

- Les plaintes relatives aux modes de recouvrement ( 23,9 % );
- les contestations de responsabilité ( 20 % );
- et les plaintes relatives au réseau et à son entretien ( 13,2 % ).

Les natures de plaintes pour lesquelles la baisse s'est fait le plus sentir sont celles portant sur les modes de recouvrement ( -63 % ), sur la facturation ( -40 % ) et sur la consommation d'électricité ( -35 % ).

En 2001, 221 plaintes ont été portées en appel à la Régie de l'énergie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle du Distributeur. De celles-ci, 162 ont été adressées à la Régie de l'énergie, dont 50% concernaient la responsabilité du service et la consommation d'électricité.

### **Volume de plaintes par nature\* ( verbales et écrites )**

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>Variation**</b>	<b>Part 2001</b>
Recouvrement	3225	2924	1093	-63 %	23,9 %
Responsabilité	959	1121	917	-18 %	20,0 %
Réseau et entretien	845	817	604	-26 %	13,2 %
Facturation	940	869	524	-40 %	11,4 %
Consommation	779	796	517	-35 %	11,3 %
Tarifs et Dépôts	411	375	501	34 %	10,9 %
Environnement	114	120	170	42 %	3,7 %
Autres	160	134	251	87 %	5,5 %
<b>Total</b>	<b>7433</b>	<b>7156</b>	<b>4577</b>	<b>-36 %</b>	<b>100 %</b>

\* Voir Annexe 1 : Définitions des natures de plaintes

\*\* Variation entre 2000 et 2001

### **Volume de plaintes écrites par nature\***

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>Variation**</b>	<b>Part 2001</b>
Recouvrement	847	564	211	-63 %	8,0 %
Responsabilité	682	911	706	-23 %	26,6 %
Réseau et entretien	378	482	341	-29 %	12,9 %
Facturation	372	532	318	-40 %	12,0 %
Consommation	443	652	417	-36 %	15,7 %
Tarifs et Dépôts	316	309	420	36 %	15,8 %
Environnement	40	58	86	48 %	3,2 %
Autres	85	52	152	192 %	5,7 %
<b>Total</b>	<b>3163</b>	<b>3560</b>	<b>2651</b>	<b>-26 %</b>	<b>100 %</b>

### **Volume de plaintes en appel\*\*\* par nature\***

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>Variation**</b>	<b>Part 2001</b>
Recouvrement	131	139	40	-71 %	18,1 %
Responsabilité	31	37	45	22 %	20,4 %
Facturation	20	66	23	-65 %	10,4 %
Réseau et entretien	12	9	16	78 %	7,2 %
Consommation	29	48	41	-15 %	18,6 %
Tarifs et Dépôts	41	36	36	0 %	16,3 %
Environnement	1	3	3	0 %	1,4 %
Autres	6	6	17	183 %	7,7 %
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>344</b>	<b>221</b>	<b>-36 %</b>	<b>100 %</b>

\*\*\* à la Régie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle

***Plaintes par nature par segmentation ( verbales et écrites ) en 2001***

	<b>C.I.I.</b>	<b>Résidentiel</b>	<b>Total</b>	<b>Part</b>
<i>Recouvrement</i>	57	1036	1093	24%
<i>Responsabilité</i>	69	848	917	20%
<i>Réseau et entretien</i>	110	494	604	13%
<i>Consommation</i>	67	450	517	11%
<i>Facturation</i>	54	470	524	11%
<i>Tarifs &amp; Dépôts</i>	186	315	501	11%
<i>Environnement</i>	6	164	170	4%
<i>Autres</i>	11	240	251	5%
<b>Total</b>	<b>560</b>	<b>4017</b>	<b>4577</b>	<b>100%</b>

## Les dossiers en appel à la Régie de l'énergie

En 2001, 162 dossiers ont été portés en appel à la Régie de l'énergie. Nous retrouvons, au tableau suivant, les natures de ces dossiers :

### ***Nature des dossiers en appel à la Régie***

#### **Plaintes**

<i>Contestation de responsabilité</i>	42
<i>Contestation de la consommation</i>	38
<i>Contestation de la garantie de paiement</i>	16
<i>Recouvrement</i>	15
<i>Facturation</i>	19
<i>Tarifification</i>	19
<i>Autres</i>	12
<b>Total plaintes</b>	<b>161</b>

#### **Réclamations**

<i>Facturation</i>	1
--------------------	---

---

**TOTAL** **162**

### ***Décisions de la Régie de l'énergie***

Selon notre évaluation, la Régie de l'énergie a rendu 209 décisions dans les dossiers en appel en 2001.

Les 209 décisions rendues sont réparties comme suit :

<i>La Régie accueille la plainte du client</i>	6
<i>La Régie cesse son intervention</i>	11
<i>Déclarations de règlement hors cour (confirmées par la Régie)</i>	118
<i>Le client retire sa plainte</i>	5
<i>La Régie accueille partiellement la plainte du client</i>	2
<i>La Régie rejette la plainte du client</i>	63
<i>La Régie n'a pas juridiction</i>	4
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>

**PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES EN APPEL 2001**  
**PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS**

	GLOBAL			CII		RESIDENTIEL	
	Reçues		En appel *	Reçues	En appel *	Reçues	En appel *
	Nbre	%					
RECOUVREMENT	211	8%	40	18	0	193	40
RESPONSABILITE	706	27%	45	62	5	644	40
CONSOMMATION	417	16%	41	63	6	354	35
FACTURATION AUTRE	318	12%	23	45	4	273	19
TARIF. & DEPOTS	420	16%	36	170	19	250	17
RESEAU ENTRETIEN	341	13%	16	66	4	275	12
ENVIRONNEMENT	86	3%	3	5	0	81	3
AUTRES	152	6%	17	10	0	142	17
<b>TOTAL</b>	<b>2651</b>	<b>100%</b>	<b>221</b>	<b>439</b>	<b>38</b>	<b>2212</b>	<b>183</b>
<b>Par 100 000 abonnements</b>	<b>74,8</b>		<b>6,2</b>	<b>141,5</b>	<b>12,2</b>	<b>68,4</b>	<b>5,7</b>
<b>Nombre d'abonnements</b>	<b>3 543 827</b>			<b>310 158</b>		<b>3 233 669</b>	

\* En appel à la Régie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle.

## ANNEXE 1

### DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES

**Recouvrement :** Toute plainte relative aux modes de recouvrement dont : entente de paiement, interruption du service d'électricité, lettres d'avis, faillite, frais de rétablissement, firmes de recouvrement externes, virement de solde, paiement...

**Responsabilité :** Toute contestation de la responsabilité du client face au service d'électricité, totale ou partielle dont: date de début et/ou de fin de responsabilité, contestation unilatérale de la responsabilité.

**Consommation :** Toute contestation de la consommation d'électricité facturée pour différents motifs dont: appareil de mesurage défectueux, estimation erronée, lecture inexacte ...

**Facturation :** Toute plainte relative à la facturation pour d'autres motifs que la consommation d'électricité ou la responsabilité du service dont : frais d'administration, périodicité, croisement de compteurs, information, irrégularité, longue période de facturation, rétro facturation ...

**Tarifs et Dépôts :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec ou à sa politique de garantie de paiement.

***Motifs de contestations de tarif :*** frais de services prévus au règlement tarifaire, coût du ou des tarifs, tarif appliqué à la facturation.

***Motifs de contestations de la garantie de paiement:***

contestation de la demande de dépôt par un nouveau client ou par un client dont le crédit est douteux, demande de remboursement du dépôt ...

**Réseau et entretien :** Toute plainte relative à la qualité de la fourniture d'électricité, la fiabilité du réseau, la continuité du service d'électricité.

***Principaux motifs évoqués:*** interruptions planifiées, équipements défectueux, émondage, travaux d'entretien, fréquence des pannes ou variations de tension, délais de rétablissement des pannes ou de réalisation des travaux...

**Environnement :** Toute plainte qui se rapporte à l'environnement dont: contamination de l'eau, de l'air ou du sol causée par un déversement d'huile ou d'autre substance chimique; perte de qualité de vie due au bruit; l'éclairage; l'esthétique; les champs magnétiques; les interférences radio / télévision; les tensions parasites; l'émondage excessif ou mal fait ...

**Autres :** Toute autre nature de plaintes parmi lesquelles figurent: attitude ou comportement dans la conduite d'un véhicule ...