

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

1 **1. SOMMAIRE**

2 En 2004, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 5 097 plaintes
3 verbales et écrites comparativement à 4 687 en 2003, ce qui constitue une
4 hausse de 9 %. Cette augmentation provient de la croissance des plaintes de
5 nature environnementale et tarifaire. En effet, ces deux catégories ont connu
6 respectivement les hausses les plus importantes, soit de 63% et de 26% en
7 2004. Cette situation découle directement des plaintes relatives au projet de
8 construction de la centrale Le Suroît, ainsi que des plaintes relatives aux
9 demandes de hausses tarifaires.

10 Par ailleurs, les plaintes affichant la plus forte diminution sont attribuables aux
11 contestations de consommation d'électricité avec 582 dossiers en 2003
12 comparativement à 550 pour 2004, soit une baisse de 5 %.

13 La majorité des plaintes reçues en 2004 (84 %) concernent les sujets (natures)
14 suivants:

- 15 • plaintes relatives aux modes de recouvrement (17 %);
- 16 • plaintes relatives à la facturation (15 %);
- 17 • plaintes relatives au réseau et son entretien (14 %);
- 18 • contestations de responsabilité du service d'électricité (14 %);
- 19 • plaintes relatives aux tarifs et aux garanties de paiement (13 %);
- 20 • plaintes relatives à la consommation d'électricité (11 %).

21 Sur un total de 191 plaintes portées en appel au cours de l'année 2004, 141
22 plaintes ont été déposées à la Régie de l'énergie alors que les autres l'ont été
23 aux directeurs régionaux Services à la clientèle du Distributeur.

24 Les pages qui suivent présentent différents tableaux détaillant le volume des
25 plaintes et les dossiers en appel par nature et par segmentation de clients.
26 L'annexe 1 présente pour sa part la définition des différentes natures de plainte.

1 **2. VOLUME DES PLAINTES PAR NATURE**
Volume de plaintes par nature ¹ (verbales et écrites)

2

	2003	2004	Variation 2004/2003	Part 2004
Recouvrement	873	890	2 %	17 %
Facturation	746	763	2 %	15 %
Réseau et entretien	618	698	13 %	14 %
Responsabilité	723	697	-4 %	14 %
Tarifs et Dépôts	540	682	26 %	13 %
Consommation	582	550	-5 %	11 %
Environnement	270	441	63 %	9 %
Autres	335	376	12 %	7 %
Total	4 687	5 097	9 %	100 %

3

Volume de plaintes écrites par nature ¹

4

	2003	2004	Variation 2004/2003	Part 2004
Tarifs et Dépôts	467	584	25 %	19 %
Responsabilité	606	509	-16 %	17 %
Facturation	504	487	-3 %	16 %
Consommation	507	428	-16 %	14 %
Réseau et entretien	314	340	8 %	11 %
Environnement	136	293	115 %	10 %
Recouvrement	206	193	-6 %	6 %
Autres	161	204	27 %	7 %
Total	2 901	3 038	5 %	100 %

5

1 Voir Annexe 1 : Définitions des natures de plaintes

Plaintes par nature par segmentation (verbales et écrites) 2004

1

	Résidentielle	C.I.I. ¹	Total	Part
Recouvrement	821	69	890	17 %
Facturation	686	77	763	15 %
Réseau et entretien	595	103	698	14 %
Responsabilité	630	67	697	14 %
Tarifs & Dépôts	459	223	682	13 %
Consommation	502	48	550	11 %
Environnement	434	7	441	9 %
Autres	358	18	376	7 %
Total	4 485	612	5 097	100 %

2

¹ Commercial, industriel et institutionnel

Volume de nouvelles plaintes en appel² par nature³

3

	2003	2004	Variation 2004/2003	Part 2004
Réseau et entretien	33	35	6 %	18 %
Tarifs et Dépôts	31	41	32 %	22 %
Responsabilité	28	21	-25 %	11 %
Facturation	25	28	12 %	15 %
Consommation	24	27	13 %	14 %
Environnement	18	8	-56 %	4 %
Recouvrement	9	21	133 %	11 %
Autres	6	10	67 %	5 %
Total	174	191	10 %	100 %

4

² En appel à la Régie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle

³ Voir Annexe 1 : Définitions des natures de plaintes

1 **3. DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE EN 2004**

Nature des dossiers portés en appel à la Régie en 2004

2 Les dossiers se dénombrent ainsi, par nature de plainte :

3

Plaintes

<i>Contestation de la consommation</i>	27
<i>Facturation</i>	27
<i>Tarifification</i>	22
<i>Contestation de responsabilité</i>	21
<i>Contestation de la garantie de dépôt</i>	17
<i>Réseau et entretien (Coûts)</i>	15
<i>Recouvrement</i>	7
<i>Environnement</i>	4
<i>Autres</i>	1
Total	141

Décisions de la Régie de l'énergie

4 En 2004, la Régie de l'énergie a rendu 150 décisions concernant les dossiers en
5 appel. Ces décisions se répartissent comme suit :

6

<i>Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)</i>	76
<i>La Régie rejette la plainte du client</i>	46
<i>La Régie cesse son intervention</i>	16
<i>Le client retire sa plainte</i>	7
<i>La Régie accueille la plainte du client</i>	2
<i>La Régie n'a pas juridiction</i>	2
<i>La Régie accueille partiellement la plainte du client</i>	1
Total	150

1
2
3
4

4. PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES EN APPEL EN 2004 PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS

	GLOBAL			C.I.I.		RÉSIDENTIEL	
	Reçues		En	Reçues	En	Reçues	En
	Nbre	%	Appel ⁴		appel		appel
<i>Recouvrement</i>	193	6%	21	24	4	169	17
<i>Responsabilité</i>	509	17%	21	62	0	447	21
<i>Consommation</i>	428	14%	27	41	3	387	24
<i>Réseau et entretien</i>	340	11%	35	53	6	287	29
<i>Tarifs et Dépôts</i>	584	19%	41	192	27	392	14
<i>Facturation</i>	487	16%	28	57	11	430	17
<i>Environnement</i>	293	10%	8	3	0	290	8
<i>Autres</i>	204	7%	10	13	2	191	8
Total	3 038	100%	191	445	53	2 593	138
Par 100 000 abonnements	82,1		5,2	140,5	17,0	76,6	4,1
Nombre d'abonnements	3 701 275			316 755		3 384 520	

⁴ En appel à la Régie ou aux directeurs régionaux Services à la clientèle

ANNEXE 1
DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES

- 1 **Recouvrement :** Toute plainte relative aux modes de recouvrement, dont : les
2 ententes de paiement, les interruptions du service d'électricité,
3 les lettres d'avis, les faillites, les frais de rétablissement, les
4 firmes de recouvrement externes, les virements de solde, les
5 paiements ...
- 6 **Responsabilité :** Toute contestation de la responsabilité du client face au service
7 d'électricité, totale ou partielle, dont : la date de début et/ou de
8 fin de responsabilité, et les contestations unilatérales de la
9 responsabilité.
- 10 **Consommation :** Toute contestation de la consommation d'électricité facturée
11 pour différents motifs, dont : les appareils de mesurage
12 défectueux, les estimations erronées, les lectures inexactes ...
- 13 **Facturation :** Toute plainte relative à la facturation pour des motifs autres que
14 la consommation d'électricité ou la responsabilité du service,
15 dont : les frais d'administration, la périodicité, le croisement de
16 compteurs, l'information, les irrégularités, les délais de
17 facturation, la rétrofacturation ...
- 18 **Tarifs et Dépôts :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec ou à sa
19 politique de garanties de paiement.
- 20 **Motifs de contestations de tarif :** les frais de services prévus
21 au règlement tarifaire, le coût du ou des tarifs et le tarif appliqué
22 à la facturation.
- 23 **Motifs de contestations de la garantie de paiement :**
24 contestation de la demande de dépôt par un nouveau client ou

1 par un client dont le crédit est douteux, demande de
2 remboursement du dépôt ...

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

5 **Principaux motifs évoqués:** les interruptions planifiées, les
6 équipements défectueux, l'émondage, les travaux d'entretien, la
7 fréquence des pannes ou les variations de tension, les délais de
8 rétablissement des pannes ou de réalisation des travaux ...

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

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