

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



## Table des matières

<b>1. SOMMAIRE .....</b>	<b>5</b>
<b>2. RÉSULTATS .....</b>	<b>6</b>
2.1. VOLUME DES PLAINTES PAR NATURE EN 2005 .....	6
2.2. DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE EN 2005 .....	8
2.3. PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES EN APPEL EN 2005 PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS .....	9
<b>ANNEXE 1 DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES .....</b>	<b>11</b>



## **1. SOMMAIRE**

1 En 2005, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 5 260 plaintes  
2 verbales et écrites comparativement à 5 097 en 2004, ce qui constitue une  
3 hausse de 3 %.

4 Les plaintes reçues en 2005 se répartissent selon les sujets (natures)<sup>1</sup> suivants :

- 5 • plaintes relatives au réseau et à son entretien (17,9 %) ;
- 6 • plaintes relatives aux modes de recouvrement (16,5 %) ;
- 7 • plaintes relatives à la facturation (15,2 %) ;
- 8 • contestations de responsabilité du service d'électricité (13,6 %) ;
- 9 • plaintes relatives aux tarifs et aux garanties de paiement (dépôts)  
10 (11,8 %) ;
- 11 • plaintes relatives à la consommation d'électricité (9,3 %) ;
- 12 • plaintes de nature environnementale (6,1 %) ;
- 13 • autres plaintes (9,5 %).

14 Les plaintes verbales et écrites reliées au réseau et à son entretien ont connu la  
15 plus forte augmentation, passant de 698 dossiers en 2004 à 944 en 2005, soit  
16 une hausse de 35 %. Par ailleurs, les plaintes affichant la plus forte diminution  
17 sont attribuables à l'environnement avec 441 dossiers en 2004 comparativement  
18 à 322 pour 2005, soit une baisse de 27 %.

19 Des 156 plaintes portées en appel en 2005, 126 plaintes ont été déposées à la  
20 Régie de l'énergie, tandis que les autres l'ont été auprès des directeurs  
21 régionaux Services à la clientèle du Distributeur.

---

<sup>1</sup> L'annexe 1 présente la définition des différentes natures de plainte.

## 2. RÉSULTATS

### 2.1. Volume des plaintes par nature en 2005

1  
2

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

	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>Variation 2005/2004</b>	<b>Part 2005</b>
Réseau et entretien	698	944	35 %	18,0 %
Recouvrement	890	870	-2 %	16,5 %
Facturation	763	797	4 %	15,2 %
Responsabilité	697	716	3 %	13,6 %
Tarifs et Dépôts	682	623	-9 %	11,8 %
Consommation	550	489	-11 %	9,3 %
Environnement	441	322	-27 %	6,1 %
Autres	376	499	33 %	9,5 %
<b>Total</b>	<b>5 097</b>	<b>5 260</b>	<b>3 %</b>	<b>100,0 %</b>

3  
4

**TABLEAU 2 :  
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR NATURE**

	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>Variation 2005/2004</b>	<b>Part 2005</b>
Tarifs et Dépôts	584	520	-11 %	16,4 %
Facturation	487	520	7 %	16,5 %
Responsabilité	509	518	2 %	16,4 %
Réseau et entretien	340	477	40 %	15,1 %
Consommation	428	398	-7 %	12,6 %
Recouvrement	193	268	39 %	8,5 %
Environnement	293	145	-51 %	4,6 %
Autres	204	311	52 %	9,9 %
<b>Total</b>	<b>3 038</b>	<b>3 157</b>	<b>4 %</b>	<b>100,0 %</b>

5

1  
2

**TABLEAU 3 :**  
**PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION**

	Résidentielle	C.I.I. <sup>1</sup>	Total	Part
Réseau et entretien	793	151	944	18,0 %
Recouvrement	798	72	870	16,5 %
Facturation	699	98	797	15,2 %
Responsabilité	637	79	716	13,6 %
Tarifs et Dépôts	360	263	623	11,8 %
Consommation	416	73	489	9,3 %
Environnement	313	9	322	6,1 %
Autres	485	14	499	9,5 %
<b>Total</b>	<b>4 501</b>	<b>759</b>	<b>5 260</b>	<b>100,0 %</b>

3 Note 1 : Commercial, institutionnel et industriel.

4  
5

**TABLEAU 4 :**  
**VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL<sup>1</sup> PAR NATURE**

	2004	2005	Variation 2005/2004	Part 2005
Consommation	27	33	22 %	21,2 %
Tarifs et Dépôts	41	31	-24 %	19,9 %
Facturation	28	29	4 %	18,6 %
Réseau et entretien	35	20	-43 %	12,8 %
Responsabilité	21	17	-19 %	10,9 %
Environnement	8	13	63 %	8,3 %
Recouvrement	21	10	-52 %	6,4 %
Autres	10	3	-70 %	1,9 %
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>156</b>	<b>-18 %</b>	<b>100,0 %</b>

6 Note 1 : Plaintes portées en appel à la Régie de l'énergie ou aux directeurs régionaux Service à la  
7 clientèle.

8

## 2.2. Dossiers en appel à la Régie de l'énergie en 2005

1  
2

**TABLEAU 5 :  
NATURE DES DOSSIERS PORTÉS EN APPEL À LA RÉGIE EN 2005**

**Plaintes**

Contestation de la consommation		33
Tarifs et Dépôts		30
Tarification	12	
Garantie de dépôt	18	
Facturation		28
Contestation de responsabilité		17
Réseau et entretien (Coûts)		9
Recouvrement		6
Environnement		3
<b>Total</b>		<b>126</b>

3

4 En 2005, la Régie de l'énergie a rendu 130 décisions concernant les dossiers en  
5 appel. Le tableau 6 présente la répartition de ces décisions. Par ailleurs, dans  
6 sept (7) autres dossiers, le client a retiré sa plainte.

7  
8

**TABLEAU 6 :  
DÉCISIONS DE LA RÉGIE ET RETRAIT DE LA PLAINTÉ PAR LE CLIENT EN 2005**

Déclarations de règlement hors cour (confirmées par la Régie)	87
La Régie rejette la plainte du client	32
La Régie cesse son intervention	10
La Régie accueille la plainte du client	1
La Régie n'a pas juridiction	0
La Régie accueille partiellement la plainte du client	0
<b>Décisions de la Régie</b>	<b>130</b>
Le client retire sa plainte	7
<b>Total</b>	<b>137</b>



**2.3. Plaintes écrites et plaintes en appel en 2005 par nature et par segmentation de clients**

1  
2  
3

**TABLEAU 7**  
**PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES PORTÉES EN APPEL<sup>1</sup> EN 2005**  
**PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS**

	GLOBAL			C.I.I. <sup>2</sup>		RÉSIDENTIEL	
	Reçues		En appel	Reçues	En appel	Reçues	En appel
	Nbre	%					
Tarif et Dépôts	520	16 %	31	241	19	279	12
Facturation	520	16 %	29	75	10	445	19
Responsabilité	518	16 %	17	66	6	452	11
Réseau et entretien	477	15 %	20	91	4	386	16
Consommation	398	13 %	33	65	8	333	25
Recouvrement	268	9 %	10	35	2	233	8
Environnement	145	5 %	13	7	0	138	13
Autres	311	10 %	3	8	0	303	3
<b>TOTAL</b>	<b>3 157</b>	<b>100 %</b>	<b>156</b>	<b>588</b>	<b>49</b>	<b>2 569</b>	<b>107</b>
<b>Par 100 000 abonnements</b>	<b>84,13</b>		<b>4,16</b>	<b>185,38</b>	<b>15,45</b>	<b>74,78</b>	<b>3,11</b>
<b>Nombre d'abonnements</b>	<b>3 752 510</b>			<b>317 187</b>		<b>3 435 323</b>	

4 Note 1 : Plaintes en appel à la Régie de l'énergie ou aux directeurs régionaux Service à la clientèle.  
5 Note 2 : Commercial, institutionnel et industriel.  
6

7



**ANNEXE 1**  
**DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES**



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

- 1                                    **Motifs de contestations de la garantie de**  
2                                    **paiement** : contestation de la demande de dépôt par  
3                                    un nouveau client ou par un client dont le crédit est  
4                                    douteux, demande de remboursement du dépôt...
- 5    **Réseau et entretien** :     Toute plainte relative à la qualité de la fourniture  
6                                    d'électricité, la fiabilité du réseau, la continuité du  
7                                    service d'électricité.
- 8                                    **Principaux motifs évoqués** : les interruptions  
9                                    planifiées, les équipements défectueux, l'émondage,  
10                                  les travaux d'entretien, la fréquence des pannes ou les  
11                                  variations de tension, les délais de rétablissement des  
12                                  pannes ou de réalisation des travaux...
- 13   **Environnement** :        Toute plainte qui se rapporte à l'environnement dont :  
14                                  la contamination de l'eau, de l'air ou du sol causée par  
15                                  un déversement d'huile ou d'autre substance  
16                                  chimique; la perte de qualité de vie due au bruit;  
17                                  l'éclairage; l'esthétique; les champs magnétiques; les  
18                                  interférences radio / télévision; les tensions parasites;  
19                                  l'émondage excessif ou mal fait...
- 20   **Autres** :                    Toute autre nature de plaintes parmi lesquelles  
21                                  figurent l'attitude ou le comportement dans la conduite  
22                                  d'un véhicule.