

**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 2006 .....	6
2.2. DOSSIERS EN APPEL À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE EN 2006 .....	8
2.3. PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES EN APPEL EN 2006 PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS .....	9
<b>ANNEXE 1 DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES.....</b>	<b>11</b>



## 1. SOMMAIRE

1 En 2006, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 5 594 plaintes  
2 verbales et écrites comparativement à 5 260 en 2005, ce qui constitue une  
3 hausse de 6 %.

4 Les plaintes reçues en 2006 se répartissent selon les sujets (natures)<sup>1</sup> suivants :

- 5 • plaintes relatives au réseau et à son entretien (18,8 %) ;
- 6 • plaintes relatives à la facturation (16,5 %) ;
- 7 • contestations de responsabilité du service d'électricité (14,3 %) ;
- 8 • plaintes relatives aux modes de recouvrement (11,5 %) ;
- 9 • plaintes relatives à la consommation d'électricité facturée (10,6 %) ;
- 10 • plaintes relatives aux tarifs et aux garanties de paiement (dépôts)  
11 (8,8 %) ;
- 12 • plaintes de nature environnementale (4,9 %) ;
- 13 • autres plaintes (14,5 %).

14 Les plaintes verbales et écrites reliées à la contestation de la consommation  
15 facturée ont connu une forte augmentation, passant de 489 dossiers en 2005 à  
16 593 en 2006, soit une hausse de 21,3 %. La nature « autres » inclut une nouvelle  
17 rubrique en 2006, les plaintes et les commentaires<sup>2</sup> concernant l'implantation du  
18 Système d'information clientèle (4,8 %), expliquant ainsi la forte augmentation de  
19 cette catégorie. Par ailleurs, les plaintes relatives au recouvrement et aux tarifs et  
20 dépôt affichent les plus fortes diminutions, avec des baisses de 25,7 % et 21,3 %  
21 respectivement.

---

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

<sup>2</sup> Contrairement à une plainte, un commentaire ne requiert pas une réponse du Distributeur.

1 Des 151 plaintes portées en appel en 2006, 100 plaintes ont été déposées à la  
2 Régie, tandis que les autres ont été adressées au vice-président Services à la  
3 clientèle.

## 2. RÉSULTATS

### 2.1. Volume des plaintes par nature en 2006

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

	2005	2006	Variation 2006/2005	Part 2006
Réseau et entretien	944	1 053	+ 11,5 %	18,8 %
Facturation	797	925	+ 16,1 %	16,5 %
Responsabilité	716	802	+ 12,0 %	14,3 %
Recouvrement	870	646	- 25,7 %	11,6 %
Consommation	489	593	+ 21,3 %	10,6 %
Tarifs et Dépôts	623	490	- 21,3 %	8,8 %
Environnement	322	275	- 14,6 %	4,9 %
Autres	499	810	+ 62,3 %	14,5 %
<b>Total</b>	<b>5 260</b>	<b>5 594</b>	<b>+ 6,3 %</b>	<b>100,0 %</b>

6 **TABLEAU 2**  
7 **VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR NATURE**

	2005	2006	Variation 2006/2005	Part 2006
Facturation	520	638	+ 22,7 %	18,7 %
Responsabilité	518	629	+ 21,4 %	18,5 %
Réseau et entretien	477	560	+ 17,4 %	16,4 %
Consommation	398	437	+ 9,8 %	12,8 %
Tarifs et Dépôts	520	379	- 27,1 %	11,1 %
Recouvrement	268	168	- 37,3 %	4,9 %
Environnement	145	133	- 8,3 %	3,9 %
Autres	311	467	+ 50,2 %	13,7 %
<b>Total</b>	<b>3 157</b>	<b>3 411</b>	<b>+ 8,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

1

**TABLEAU 3**

2

**PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION**

	Résidentielle	Commerciale et affaires	Total	Part
Réseau et entretien	926	127	1 053	18,8 %
Facturation	743	182	925	16,5 %
Responsabilité	702	100	802	14,3 %
Recouvrement	593	53	646	11,6 %
Consommation	510	83	593	10,6 %
Tarifs et Dépôts	386	104	490	8,8 %
Environnement	265	10	275	4,9 %
Autres	SIC	112 <sup>1</sup>	270	4,8 %
	Autres	523	540	9,7 %
<b>Total</b>	<b>4 760</b>	<b>834</b>	<b>5 594</b>	<b>100,0 %</b>

3

Note 1 : Ces plaintes se rapportent aux clients commerciaux ayant bénéficié d'un regroupement de factures (commerce(s), résidence(s) principale et secondaire(s), etc.) pour un même nom de partenaire, lors de l'implantation de la livraison 2 de S.I.C.

4

5

6

**TABLEAU 4**

7

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

	2005	2006	Variation 2006/2005	Part 2006
Réseau et entretien	20	40	+ 100,0 %	26,5 %
Responsabilité	17	29	+ 70,6 %	19,2 %
Facturation	29	20	- 31,0 %	13,2 %
Recouvrement	10	19	+ 90,0 %	12,6 %
Consommation	33	19	- 42,4 %	12,6 %
Tarifs et Dépôts	31	12	- 61,3 %	7,9 %
Environnement	13	9	- 30,8 %	6,0 %
Autres	3	3	0,0 %	2,0 %
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>151</b>	<b>- 3,2 %</b>	<b>100,0 %</b>

8

Note 1 : Plaintes portées en appel à la Régie ou au vice-président Services à la clientèle.

9

## 2.2. Dossiers en appel à la Régie de l'énergie en 2006

1  
2

**TABLEAU 5**  
**NATURE DES DOSSIERS PORTÉS EN APPEL À LA RÉGIE EN 2006**

<b>Plaintes</b>		
Contestation de la responsabilité		26
Contestation de la consommation		18
Facturation		16
Réseau et entretien		14
Recouvrement		13
Tarifs et Dépôts		12
Tarification	9	
Garantie de dépôt	3	
Environnement		1
<b>Total</b>		<b>100</b>

3

4 En 2006, la Régie a rendu 89 décisions concernant les dossiers en appel. Le  
5 tableau 6 présente la répartition de ces décisions. Par ailleurs, dans quatre  
6 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 2006**

Déclarations de règlement hors cour (confirmées par la Régie)	59
La Régie rejette la plainte du client	20
La Régie cesse son intervention <sup>3</sup>	6
La Régie accueille la plainte du client	1
La Régie n'a pas juridiction	0
La Régie accueille partiellement la plainte du client	3
<b>Décisions de la Régie</b>	<b>89</b>
Le client retire sa plainte	4
<b>Total</b>	<b>93</b>

<sup>3</sup> En vertu de l'article 99 de la *LRE*, la Régie peut décider, en cours d'examen de la plainte, qu'elle n'est plus utile car la plainte est devenue sans objet (exemple : cas de faillite du client).



**2.3. Plaintes écrites et plaintes en appel en 2006 par nature et par segmentation de clients**

 1  
 2  
 3

**TABLEAU 7**  
**PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES PORTÉES EN APPEL<sup>1</sup> EN 2006**  
**PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS**

	GLOBAL			Commerciale et affaires		Résidentielle	
	Reçues		En appel	Reçues	En appel	Reçues	En appel
	Nbre	%					
Facturation	638	18,7 %	20	148	4	490	16
Responsabilité	629	18,5 %	29	83	1	546	28
Réseau et entretien	560	16,4 %	40	63	4	497	36
Consommation	437	12,8 %	19	82	4	355	15
Tarif et Dépôts	379	11,1 %	12	79	8	300	4
Recouvrement	168	4,9 %	19	20	2	148	17
Environnement	133	3,9 %	9	5	0	128	9
Autres	467	13,7 %	3	134	0	333	3
<b>TOTAL</b>	<b>3 411</b>	<b>100,0 %</b>	<b>151</b>	<b>614</b>	<b>23</b>	<b>2 797</b>	<b>128</b>
<b>Par 100 000 abonnements</b>	<b>89,41</b>		<b>3,96</b>	<b>190,81</b>	<b>7,15</b>	<b>80,07</b>	<b>3,66</b>
<b>Nombre d'abonnements</b>	<b>3 815 126</b>			<b>321 781</b>		<b>3 493 345</b>	

4 Note 1 : Plaintes en appel à la Régie ou au vice-président Services à la clientèle.

5



## **ANNEXE 1**

# **DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES**



- 1 **Recouvrement :** Toute plainte relative aux modes de recouvrement dont :  
2 les ententes de paiement, les interruptions du service  
3 d'électricité, les lettres d'avis, les faillites, les frais de  
4 rétablissement, les firmes de recouvrement externes, les  
5 virements de solde, les paiements...
- 6 **Responsabilité :** Toute contestation de la responsabilité du client face au  
7 service d'électricité, totale ou partielle dont : la date de  
8 début et/ou de fin de responsabilité, les contestations  
9 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 motifs  
15 que la consommation d'électricité ou la responsabilité du  
16 service dont : les frais d'administration, la périodicité, le  
17 croisement de compteurs, l'information, les irrégularités,  
18 les délais de facturation, la rétro facturation...
- 19 **Tarifs et Dépôt :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec  
20 Distribution ou à sa politique de garantie de paiement.
- 21 ***Motifs de contestations de tarif :*** les frais de services  
22 prévus au règlement tarifaire, le coût du ou des tarifs, le  
23 tarif appliqué à la facturation.
- 24 ***Motifs de contestations de la garantie de paiement :***  
25 contestation de la demande de dépôt par un nouveau  
26 client ou par un client dont le crédit est douteux,  
27 demande de remboursement du dépôt...

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

4 **Principaux motifs évoqués :** les interruptions planifiées,  
5 les équipements défectueux, l'émondage, les travaux  
6 d'entretien, la fréquence des pannes ou les variations de  
7 tension, les délais de rétablissement des pannes ou de  
8 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  
12 perte de qualité de vie due au bruit; l'éclairage;  
13 l'esthétique; les champs magnétiques; les interférences  
14 radio / télévision; les tensions parasites; l'émondage  
15 excessif ou mal fait...

16 **S.I.C. :** Toute plainte relative à l'implantation du nouveau  
17 Système d'information clientèle (S.I.C.).

18 **Principaux motifs évoqués :** les frais d'administration,  
19 les modes de versements égaux, le format et la  
20 compréhension de la facture, l'accessibilité...

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