

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

1. SOMMAIRE

- 1 En 2008, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 8 883 plaintes
2 verbales et écrites comparativement à 4 868 en 2007, ce qui constitue une
3 augmentation de plus de 82 %. Cette augmentation est principalement
4 attribuable aux nouvelles façons de faire mises en place dans la foulée de
5 l'implantation de SIC. De façon plus précise, l'augmentation est reliée aux
6 informations concernant le mode de versements égaux (MVE) présentées sur la
7 facture des clients qui y ont adhéré.
- 8 Les tableaux de la section 2 de ce document présentent le nombre de plaintes
9 reçues et en appel selon les différentes causes. Une définition de ces causes est
10 fournie à l'annexe 1.

2. RÉSULTATS

2.1. Volume des plaintes par cause en 2008

TABLEAU 1

VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR CAUSE

	2007	2008	Variation 2008/2007	Part 2008
SIC (impacts)	23	3 553	n.d.	40,0%
Facturation	733	1 037	41,5%	11,7%
Consommation	497	760	52,9%	8,6%
Responsabilité	633	599	-5,4%	6,7%
Réseau et entretien	862	540	-37,4%	6,1% ¹
Recouvrement	1 005	475	-52,7%	5,3%
Tarifs	514	311	-39,5%	3,5%
Environnement	210	279	32,9%	3,1%
Autres	391	1 329 ²	239,9%	15,0%
Total	4 868	8 883	82,5%	100,0%

1 Note 1 : La part de 6,1 % de la cause « réseau et entretien » inclut notamment le raccordement au
2 réseau (2,0 %), l'entretien du réseau (2,1 %) et les pannes (1,9 %).

3 Note 2 : La cause « autres » inclut notamment les commentaires que le Distributeur reçoit des clients
4 (320), les plaintes reliées au mesurage et à la relève des compteurs (70) ainsi que les plaintes
5 relatives à certains programmes commerciaux (47).

1

TABLEAU 2

VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR CAUSE

	2007	2008	Variation 2008/2007	Part 2008
SIC (impacts)	13	2 686	n.d.	39,4%
Facturation	697	881	26,4%	12,9%
Consommation	441	688	56,0%	10,1%
Responsabilité	541	514	-5,0%	7,6%
Réseau et entretien	586	430	-26,6%	6,3%
Tarifs	497	292	-41,2%	4,3%
Environnement	159	265	66,7%	3,9%
Recouvrement	220	174	-20,9%	2,6%
Autres	258	881	241,5%	12,9%
Total	3 412	6 811	99,6%	100,0%

2

TABLEAU 3

PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR CAUSE ET PAR CATÉGORIE D'USAGE

3

4

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionne l et industriel	Total
SIC (impacts)	3 532	21	3 553
Facturation	871	166	1 037
Consommation	644	116	760
Responsabilité	477	122	599
Réseau et entretien	441	99	540
Recouvrement	409	66	475
Tarifs	255	56	311
Environnement	269	10	279
Autres	1 244	85	1 329
Total	8 142	741	8 883

1
2

TABLEAU 4
VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL¹ PAR CAUSE

	2007	2008	Variation 2008/2007	Part 2008
Recouvrement	23	34	47,8%	16,7%
Facturation	33	33	0,0%	16,2%
Consommation	42	33	-21,4%	16,2%
Réseau et entretien	43	29	-30,2%	14,7%
Responsabilité	32	21	-34,4%	10,3%
Environnement	13	19	46,2%	9,3%
Tarifs	18	9	-50,0%	4,4%
Autres (incluant SIC)	15	26	66,7%	12,2%
Total	219	204	-6,8%	100,0%

3
4
5

Note 1 : Des 204 plaintes portées en appel en 2008, 140 ont été déposées à la Régie, tandis que les autres ont été adressées au vice-président – Clientèle.

2.2. Dossiers de plaintes portées en appel à la Régie en 2008

6
7

TABLEAU 5
CAUSE DES PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE EN 2008

Plaintes	
Contestation de la consommation	32
Facturation	30
Contestation de la responsabilité	20
Réseau et entretien	14
Tarifs	9
Recouvrement	9
Environnement	5
Autres natures	21
Total	140

8

- 1 Sur les 140 dossiers de plaintes portées en appel à la Régie en 2008, 121
2 dossiers sont considérés comme réglés. En effet, la Régie a rendu 113 décisions
3 et dans huit autres cas, les clients ont retiré leur plainte. Le tableau 6 présente
4 l'issue de ces dossiers.

TABLEAU 6

DÉCISIONS DE LA RÉGIE ET RETRAIT DE LA PLAINTE PAR LE CLIENT EN 2008

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	80
Rejet de la plainte du client	21
Cessation par la Régie de son intervention	7
Accueil partiel de la plainte du client	4
Accueil de la plainte du client	1
Retrait par le client de sa plainte	8
TOTAL	121

2.3. Synthèse des dossiers de plaintes

- 1 Le tableau 7 se veut une synthèse des dossiers de plaintes verbales et écrites
 2 ainsi que de plaintes portées en appel en 2008.
 3

TABLEAU 7

PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES PORTÉES EN APPEL¹ EN 2008

PAR CAUSE ET PAR CATÉGORIE D'USAGE

	GLOBAL			Domestique, agricole et autres		Général, institutionnel et industriel	
	Reçues		En appel	Reçues	En appel	Reçues	En appel
	Nombre	%					
SIC (impacts)	3 553	40,0%	5	3 532	4	21	1
Facturation	1 037	11,7%	33	871	25	166	8
Consommation	760	8,6%	33	644	28	116	5
Responsabilité	599	6,7%	21	477	17	122	4
Réseau et entretien	540	6,1%	29	441	21	99	8
Recouvrement	475	5,3%	34	409	24	66	10
Tarifs	311	3,5%	9	255	4	56	5
Environnement	279	3,1%	19	269	18	10	1
Autres	1 329	15,0%	21	1244	15	85	6
TOTAL	8 883	100,0%	204	8 142	156	741	48
Par 100 000 abonnements	226,99		5,21	225,74	4,33	241,67	15,65

- 4 Note 1 : Plaintes en appel à la Régie ou au vice-président - Clientèle.
 5

ANNEXE 1

DÉFINITION DES CAUSES DE PLAINTES

- 1 **S.I.C. (impacts) :** Toute plainte relative à l'implantation du nouveau
2 Système d'information clientèle (S.I.C.).
- 3 Les principaux motifs évoqués sont les frais
4 d'administration, le mode de versements égaux, le
5 format, la lisibilité et la compréhension de la facture et
6 l'accessibilité.
- 7 **Facturation :** Toute plainte relative à la facturation pour d'autres motifs
8 que la consommation d'électricité ou la responsabilité du
9 service dont les frais d'administration, la périodicité, le
10 croisement de compteurs, l'information, les irrégularités,
11 les délais de facturation et la rétrofacturation.
- 12 **Consommation :** Toute contestation de la consommation d'électricité
13 facturée pour différents motifs dont les appareils de
14 mesurage défectueux, les estimations erronées et les
15 lectures inexactes.
- 16 **Responsabilité :** Toute contestation de la responsabilité du client face au
17 service d'électricité, totale ou partielle, dont la date de
18 début et/ou de fin de responsabilité, les contestations
19 unilatérales de la responsabilité.
- 20 **Réseau et entretien :** Toute plainte relative à la qualité de la fourniture
21 d'électricité, la fiabilité du réseau, la continuité du service
22 d'électricité ainsi que le mesurage de l'électricité.
- 23 Les principaux motifs évoqués sont les interruptions
24 planifiées, les équipements défectueux, l'émondage, les
25 travaux d'entretien, la fréquence des pannes ou les
26 variations de tension et les délais de rétablissement des
27 pannes ou de réalisation des travaux.

- 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 et les paiements.
- 6 **Tarifs :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec
7 Distribution dont les frais de service prévus au règlement
8 tarifaire, le niveau des tarifs et le tarif appliqué à la
9 facturation.
- 10 **Environnement :** Toute plainte qui se rapporte à l'environnement dont la
11 contamination de l'eau, de l'air ou du sol causée par un
12 déversement d'huile ou d'autre substance chimique; la
13 perte de qualité de vie due au bruit; l'éclairage;
14 l'esthétique; les champs magnétiques; les interférences
15 radio / télévision; les tensions parasites et l'émondage
16 excessif ou mal fait.
- 17 **Autres :** Tout commentaire des clients ainsi que toute autre cause
18 de plaintes parmi lesquelles figurent les plaintes de
19 comportement, les plaintes relatives au mesurage ou à la
20 relève des compteurs ou encore reliées aux différents
21 programmes commerciaux ou d'efficacité énergétique.