

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

1 En 2009, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 5 511 plaintes verbales et
 2 écrites comparativement à 8 883 en 2008, soit une diminution de 38 %. Il s'agit d'un
 3 retour à la normale, puisqu'il faut se rappeler que la hausse exceptionnelle du nombre
 4 de plaintes en 2008 reflétait l'impact de l'implantation de SIC pour les clients
 5 résidentiels.

1 RÉSULTATS

1.1 Volume des plaintes par cause en 2009

6 Le tableau 1 présente la répartition des plaintes par type de cause.

7 **TABLEAU 1**
 8 **VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR CAUSE**

	2008	2009	Variation 2008-2009	Part 2009
SIC (impacts)	3 553	60	-98 %	1 %
Facturation	1 037	1 526	47 %	28 %
Consommation	760	981	29 %	18 %
Responsabilité	599	499	-17 %	9 %
Réseau et entretien	540	534	-1 %	10 %
Recouvrement	475	766	61 %	14 %
Tarifs	311	214	-31 %	4 %
Environnement	279	103	-63 %	2 %
Autres	1 329	828	-38 %	15 %
Total	8 883	5 511	-38 %	100 %

9 Note : L'annexe 1 présente la définition des causes de plainte.

10 La cause « Réseau et entretien » comprend les plaintes liées au raccordement du
 11 réseau (2,4 %), à son entretien (3,2 %) et aux pannes (2,6 %). La cause « Autres »
 12 comprend notamment les plaintes relatives au comportement du personnel (439), les

1 commentaires reçus des clients (206), les plaintes reliées au mesurage et à la relève
2 des compteurs (103) ainsi qu'à certains programmes commerciaux (47).

3 La hausse des plaintes en facturation, consommation et recouvrement est le résultat de
4 factures dont les périodes étaient plus longues que la normale à la suite d'ajustements
5 découlant de l'implantation de SIC. En matière d'environnement, l'important volume de
6 plaintes de 2008 était attribuable au même événement, soit une panne électrique avec
7 de forts vents ; le volume de 2009 se compare davantage à ceux des années
8 précédentes.

9 Le tableau 2 présente le volume de plaintes écrites par type de cause tandis que le
10 tableau 3 présente le volume de plaintes, verbales et écrites, par cause et segment de
11 clientèle. Le tableau 4 présente quant à lui le volume de plaintes portées en appel.

12
13

TABLEAU 2
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR CAUSE

	2008	2009	Variation 2008-2009	Part 2009
SIC (impacts)	2 686	28	-99 %	1 %
Facturation	881	1 346	53 %	31 %
Consommation	688	906	32 %	21 %
Responsabilité	514	459	-11 %	10 %
Réseau et entretien	430	392	- 9 %	9 %
Recouvrement	292	415	42 %	9 %
Tarifs	265	196	-26 %	4 %
Environnement	174	88	-49 %	2 %
Autres	881	577	-35 %	13 %
Total	6 811	4 407	-35 %	100 %

1
2
3

TABLEAU 3
VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES)
PAR CAUSE ET PAR SEGMENTATION

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionnel et industriel	Total
SIC (impacts)	60	-	60
Facturation	1 383	143	1 526
Consommation	893	88	981
Responsabilité	412	87	499
Réseau et entretien	442	92	534
Recouvrement	573	193	766
Tarifs	177	37	214
Environnement	100	3	103
Autres	771	57	828
Total	4 811	700	5 511

4

1
2

TABLEAU 4
VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CAUSE

	2008	2009	Variation 2008-2009	Part 2009
SIC (impacts)	5	-	-100 %	0 %
Facturation	33	61	85 %	22 %
Consommation	33	75	127 %	27 %
Responsabilité	21	29	38 %	11 %
Réseau et entretien	29	25	-14 %	9 %
Recouvrement	34	53	56 %	19 %
Tarifs	9	10	11 %	4 %
Environnement	19	15	-21 %	5 %
Autres	21	8	-62 %	3 %
Total	204	276	35 %	100 %

3

4 Des 276 plaintes portées en appel en 2009, 214 ont été déposées à la Régie de
5 l'énergie, les autres étant adressées au vice-président – Clientèle.

1.2 Dossiers en appel à la Régie de l'énergie en 2009

1 Le tableau 5 présente la cause des plaintes portées en appel à la Régie de l'énergie.

2
3

TABLEAU 5
CAUSE DES PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE EN 2009

Facturation	60
Consommation	72
Responsabilité	28
Réseau et entretien	11
Recouvrement	26
Tarifs	9
Environnement	4
Autres	4
Total	214

4

5 Sur les 214 plaintes portées en appel à la Régie en 2009, 106 sont considérées réglées.

6 Le tableau 6 présente l'issue de ces dossiers.

7
8

TABLEAU 6
DÉCISIONS DE LA RÉGIE ET RETRAIT DE LA PLAINTÉ PAR LE CLIENT EN 2009

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	90
La Régie rejette la plainte du client	7
La Régie cesse son intervention	1
La Régie accueille la plainte du client	1
Le client retire sa plainte	7
Total	106

1 Le tableau 7 présente la cause des plaintes portées en appel selon le segment de
2 clientèle.

3
4
5

TABLEAU 7
PLAINTES ÉCRITES PORTÉES EN APPEL EN 2009 PAR CAUSE
ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS

	Domestique, agricole et autres		Général, institutionnel et industriel		Total		
	Reçues	En appel	Reçues	En appel	Reçues		En appel
					Nombre	%	
SIC (impacts)	60	-	-	-	60	1 %	-
Facturation	1 383	53	143	8	1 526	28 %	61
Consommation	893	66	88	9	981	18 %	75
Responsabilité	412	21	87	8	499	9 %	29
Réseau et entretien	442	21	92	4	534	10 %	25
Recouvrement	573	34	193	19	766	14 %	53
Tarifs	177	9	37	1	214	4 %	10
Environnement	100	15	3	-	103	2 %	15
Autres	771	4	57	4	828	15 %	8
Total	4 811	223	700	53	5 511	100 %	276
Par 100 000 abonnements	132	6,1	228	17,3	139		7,0

6 Note : Plaintes portées en appel à la Régie ou au vice-président – Clientèle.

ANNEXE 1

DÉFINITION DES CAUSES DE PLAINTES

- 1 **Consommation :** Toute contestation de la consommation d'électricité facturée
2 pour différents motifs, dont les appareils de mesurage
3 défectueux, les estimations erronées et les lectures inexactes.
- 4 **Environnement :** Toute plainte relative à l'environnement, notamment la
5 contamination de l'eau, de l'air ou du sol causée par un
6 déversement d'huile ou d'autre substance chimique, la perte
7 de qualité de vie due au bruit, l'éclairage, l'esthétique, les
8 champs magnétiques, les interférences radio / télévision, les
9 tensions parasites et l'émondage excessif ou mal fait.
- 10 **Facturation :** Toute plainte relative à la facturation pour d'autres motifs que
11 la consommation d'électricité ou la responsabilité du service,
12 notamment les frais d'administration, la périodicité, le
13 croisement de compteurs, les modes de versements égaux,
14 l'information, les irrégularités, les délais de facturation et la
15 rétro facturation.
- 16 **Recouvrement :** Toute plainte relative aux modes de recouvrement,
17 notamment les ententes de paiement, les interruptions du
18 service d'électricité, les lettres d'avis, les faillites, les frais de
19 rétablissement, les firmes de recouvrement externes, les
20 virements de solde et les paiements.
- 21 **Réseau et entretien :** Toute plainte relative à la qualité de la fourniture d'électricité,
22 la fiabilité du réseau, la continuité du service d'électricité ainsi
23 que le mesurage de l'électricité.
- 24 **Responsabilité :** Toute contestation de la responsabilité du client face au
25 service d'électricité, totale ou partielle, dont la date de début
26 ou de fin de responsabilité et les contestations unilatérales de
27 la responsabilité.
- 28 **S.I.C. (impacts) :** Toute plainte relative à l'implantation du nouveau Système
29 d'information clientèle (S.I.C.), notamment les frais

1 d'administration, le format, la lisibilité et la compréhension de
2 la facture et l'accessibilité.

3 **Tarifs :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec
4 Distribution, notamment les frais de services prévus au
5 règlement tarifaire, le niveau des tarifs ou le tarif appliqué.

6 Les principaux motifs évoqués sont les interruptions
7 planifiées, les équipements défectueux, l'émondage, les
8 travaux d'entretien, la fréquence des pannes ou les variations
9 de tension, les délais de rétablissement des pannes ou de
10 réalisation des travaux.

11 **Autres :** Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre cause
12 de plaintes parmi lesquelles figurent entre autres celles
13 relatives au comportement, au mesurage et à la relève des
14 compteurs, ou encore aux différents programmes
15 commerciaux ou d'efficacité énergétique.