

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



1 En 2010, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 5 270 plaintes verbales et  
 2 écrites comparativement à 5 511 en 2009, soit une légère diminution de 4 %. Ce résultat  
 3 est comparable à la moyenne des cinq dernières années (excluant l'impact exceptionnel  
 4 de SIC en 2008).

## 1 RÉSULTATS

### 1.1 Volume des plaintes par cause en 2010

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

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

	2009	2010	Variation 2009-2010	Part 2010
Recouvrement	766	1 261	65 %	24 %
Facturation	1 526	1 075	-30 %	20 %
Consommation	981	622	-37 %	12 %
Réseau et entretien	534	619	16 %	12 %
Responsabilité	499	554	11 %	11 %
Environnement	103	112	9 %	2 %
Tarifs	214	89	-58 %	2 %
SIC (impacts)	60	14	-77 %	0 %
Autres	828	924	12 %	18 %
<b>Total</b>	<b>5 511</b>	<b>5 270</b>	<b>-4 %</b>	<b>100 %</b>

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

9 Parmi les variations significatives, le tableau montre qu'il n'y a pratiquement plus de  
 10 plaintes attribuables à l'implantation de SIC en 2008. Les plaintes liées au recouvrement  
 11 ont quant à elles augmentées de façon significative suite à l'application d'une gestion  
 12 plus serrée des offres d'ententes de paiement et des interruptions du service pour non-  
 13 paiement.

1 En ce qui concerne les plaintes reliées à la facturation et à la consommation, elles  
2 représentent toujours un pourcentage important des plaintes reçues. Pour l'année 2010,  
3 toutefois, le Distributeur note une baisse significative attribuable à un hiver moins froid et  
4 aux améliorations apportées au mode de versements égaux.

5 Dans la catégorie « Autres », plus de 90 % sont des plaintes touchant au comportement  
6 du personnel (404) ou des commentaires reçus des clients (420). Le détail est présenté  
7 à l'annexe 2.

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

11  
12

**TABLEAU 2**  
**VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR CAUSE**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2009-2010</b>	<b>Part 2010</b>
Recouvrement	415	554	33 %	15 %
Facturation	1 346	959	-29 %	25 %
Consommation	906	587	-35 %	16 %
Réseau et entretien	392	482	23 %	13 %
Responsabilité	459	508	11 %	13 %
Environnement	88	90	2 %	2 %
Tarifs	196	82	-58 %	2 %
SIC (impacts)	28	4	-86 %	0 %
Autres	577	508	-12 %	13 %
<b>Total</b>	<b>4 407</b>	<b>3 774</b>	<b>-14 %</b>	<b>100 %</b>

13

1  
2  
3

**TABLEAU 3**  
**VOLUME DE PLAINTES 2010 (VERBALES ET ÉCRITES)**  
**PAR CAUSE ET PAR SEGMENTATION**

	<b>Domestique, agricole et autres</b>	<b>Général, institutionnel et industriel</b>	<b>Total</b>
Recouvrement	1 081	180	1 261
Facturation	935	140	1 075
Consommation	509	113	622
Réseau et entretien	506	113	619
Responsabilité	463	91	554
Environnement	103	7	110
Tarifs	64	25	89
SIC (impacts)	13	1	14
Autres	852	74	926
<b>Total</b>	<b>4 526</b>	<b>744</b>	<b>5 270</b>

4

1  
2

**TABLEAU 4**  
**VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CAUSE**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>Variation 2009-2010</b>	<b>Part 2010</b>
Recouvrement	53	24	-55 %	11 %
Facturation	61	55	-10 %	25 %
Consommation	75	77	3 %	36 %
Réseau et entretien	25	12	-52 %	6 %
Responsabilité	29	27	-7 %	13 %
Environnement	15	4	-73 %	2 %
Tarifs	10	11	10 %	5 %
Autres	8	6	-25 %	3 %
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>216</b>	<b>-22 %</b>	<b>100 %</b>

3

4 Des 216 plaintes portées en appel en 2010, 203 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 2010

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 2010**

Recouvrement	20
Facturation	52
Consommation	75
Réseau et entretien	10
Responsabilité	27
Environnement	2
Tarifs	11
Autres	6
<b>Total</b>	<b>203</b>

4

5 Sur les 203 plaintes portées en appel à la Régie en 2010, 102 sont considérées réglées.

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

7

8

9

**TABLEAU 6**  
**DÉCISIONS DE LA RÉGIE ET RETRAIT DE LA PLAINTÉ PAR LE CLIENT EN 2010**

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	81
La Régie rejette la plainte du client	11
La Régie cesse son intervention	2
La Régie accueille la plainte du client	1
Le client retire sa plainte	7
<b>Total</b>	<b>102</b>

10

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 2010 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	%	
Recouvrement	1 081	15	180	9	1 261	24 %	24
Facturation	935	45	140	10	1 075	20 %	55
Consommation	509	64	113	13	622	12 %	77
Réseau et entretien	506	11	113	1	619	12 %	12
Responsabilité	463	22	91	5	554	11 %	27
Environnement	103	4	7	-	110	2 %	4
Tarifs	64	7	25	4	89	2 %	11
SIC (impacts)	13	-	1	-	14	0 %	-
Autres	852	6	74	-	926	18 %	6
<b>Total</b>	<b>4 526</b>	<b>174</b>	<b>744</b>	<b>42</b>	<b>5 270</b>	<b>100 %</b>	<b>216</b>
<b>Par 100 000 abonnements</b>	<b>129</b>	<b>5</b>	<b>218</b>	<b>12</b>	<b>137</b>	<b>s/o</b>	<b>6</b>

6

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

- 1 **SIC (impacts) :** Toute plainte relative à l'implantation du nouveau Système  
2 d'information clientèle (SIC), notamment les frais  
3 d'administration, le format, la lisibilité et la compréhension de  
4 la facture et l'accessibilité.
- 5 **Tarifs :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec  
6 Distribution, notamment les frais de services prévus au  
7 règlement tarifaire, le niveau des tarifs ou le tarif appliqué.
- 8 Les principaux motifs évoqués sont les interruptions  
9 planifiées, les équipements défectueux, l'émondage, les  
10 travaux d'entretien, la fréquence des pannes ou les variations  
11 de tension, les délais de rétablissement des pannes ou de  
12 réalisation des travaux.
- 13 **Autres :** Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre cause  
14 de plaintes parmi lesquelles figurent entre autres celles  
15 relatives au comportement, au mesurage et à la relève des  
16 compteurs, ou encore aux différents programmes  
17 commerciaux ou d'efficacité énergétique.

## **ANNEXE 2**

### **DÉTAIL DE LA CATÉGORIE « AUTRES »**



1

**Tableau A2.1**

<b>Causes</b>	<b>Nombre de plaintes</b>
<b>Comportement du personnel</b>	<b>404</b>
<i>Entretien du réseau</i>	49
<i>Émondage</i>	16
<i>Relève de compteur</i>	99
<i>Mesurage</i>	12
<i>Installation de compteurs radio-fréquence</i>	1
<i>Recouvrement</i>	89
<i>Firme externe</i>	8
<i>Info pannes</i>	1
<i>Service à la clientèle</i>	129
<b>Commentaires</b>	<b>420</b>
<i>Temps d'attente</i>	99
<i>Autre</i>	183
<i>Hausse tarifaire</i>	6
<i>Langue</i>	7
<i>Paiement</i>	13
<i>Téléphonie - Réponse vocale interactive</i>	108
<i>Web</i>	4
<b>Mesurage et relève</b>	<b>61</b>
<b>Programme d'efficacité énergétique</b>	<b>23</b>
<b>Véhicules</b>	<b>3</b>
<b>Programmes commerciaux</b>	<b>1</b>
<b>Subtilisation</b>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>924</b>

2

3 **Explications des causes de plaintes :**

**Comportement du personnel et Commentaires :**

Le détail est présenté à même le tableau.

**Mesurage et relève :**

Notamment, plaintes à la suite d'un avis du Distributeur indiquant des difficultés d'accès aux compteurs, celles touchant le travail des releveurs et les demandes de changement d'appareil de mesure.

<b>Programmes d'efficacité énergétique :</b>	Insatisfactions relatives aux règles des programmes d'efficacité énergétique du Distributeur.
<b>Véhicules :</b>	Plaintes suite à un accident ou à des blessures corporelles.
<b>Programmes commerciaux :</b>	Plaintes relatives aux programmes, incluant le financement et les subventions, de même que la publicité et l'information offerte sur le site Internet du Distributeur.
<b>Subtilisation :</b>	Plaintes concernant la confidentialité des renseignements dans le cadre d'un dossier de subtilisation et la manipulation des équipements de mesurage.