

**BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE
REÇUES PAR
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

1 En 2011, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 5 913 plaintes verbales et
 2 écrites comparativement à 5 270 en 2010, soit une hausse de 12 %. Ce résultat
 3 représente une légère hausse relativement aux cinq dernières années.

1 RÉSULTATS

1.1 Volume des plaintes par cause en 2011

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

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

	2010	2011	Variation 2010-2011	Part 2011
Recouvrement	1 261	1360	8 %	23 %
Facturation	1 075	1142	6 %	19 %
Consommation	622	995	60 %	17 %
Réseau et entretien	619	682	10 %	12 %
Responsabilité	554	481	-13 %	8 %
Environnement	112	71	-37 %	1 %
Tarifs	89	178	100 %	3 %
Projet IMA	-	103	- %	2 %
Autres	938	901	-4 %	15 %
Total	5 270	5 913	12 %	100 %

7 Note : L'annexe 1 présente la définition des causes de plaintes.

8 Les procédures de recouvrement demeurent la première cause de plaintes formulées
 9 par la clientèle. Ce résultat est attribuable à l'augmentation du nombre d'interruptions de
 10 service pour non-paiement ainsi qu'à une gestion très rigoureuse de l'offre d'ententes de
 11 paiement.

12

1 Les plaintes reliées à la facturation et à la consommation représentent toujours une part
2 importante des plaintes reçues. La hausse marquée des insatisfactions relatives à la
3 consommation est attribuable aux températures froides de la période hivernale en 2011.

4 L'importante augmentation des plaintes de la catégorie « Tarifs » s'explique par la
5 modification du classement des plaintes reliées aux frais de service. Dans les années
6 antérieures, ce type de plaintes se retrouvait dans la catégorie « Facturation ».

7 Vers la fin de l'année 2011, une nouvelle catégorie de plainte a fait son apparition avec
8 la venue des compteurs de nouvelle génération.

9 Dans la catégorie « Autres », 78 % des plaintes touchent au comportement du
10 personnel (400) ou des commentaires reçus des clients (303). Le détail en est présenté
11 à l'annexe 2.

12 Le tableau 2 représente le volume de plaintes écrites par type de cause. Le tableau 3
13 présente le volume de plaintes, verbales et écrites, par cause et par segment de clients
14 tandis que le tableau 4 présente le volume de plaintes portées en appel.

15
16

TABLEAU 2
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR CAUSE

	2010	2011	Variation 2010-2011	Part 2011
Recouvrement	554	500	-10 %	12 %
Facturation	959	995	4 %	24 %
Consommation	587	942	60 %	22 %
Réseau et entretien	482	512	6 %	12 %
Responsabilité	508	390	-23 %	9 %
Environnement	90	54	-40 %	1 %
Tarifs	82	182	122 %	4 %
Projet IMA	-	90	- %	2 %
Autres	512	533	4 %	13 %
Total	3 774	4 198	11 %	100 %

1
2
3

TABLEAU 3
VOLUME DE PLAINTES EN 2011 (VERBALES ET ÉCRITES)
PAR CAUSE ET PAR SEGMENTATION

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionnel et industriel	Total
Recouvrement	1 244	116	1360
Facturation	910	232	1142
Consommation	869	126	995
Réseau et entretien	562	120	682
Responsabilité	383	98	481
Environnement	64	7	71
Tarifs	133	45	178
Projet IMA	103	-	103
Autres	821	80	901
Total	5 089	824	5 913

4

1
2

TABLEAU 4
VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CAUSE

	2010	2011	Variation 2010-2011	Part 2011
Recouvrement	24	19	-21 %	10 %
Facturation	55	48	-13 %	25 %
Consommation	77	45	-42 %	24 %
Réseau et entretien	12	25	108 %	13 %
Responsabilité	27	21	-22 %	11 %
Environnement	4	5	25 %	3 %
Tarifs	11	17	55 %	9 %
Autres	6	11	83 %	6 %
Total	216	191	-12 %	100 %

3

4 Des 191 plaintes portées en appel en 2011, 183 clients ont été déposées à la Régie de
5 l'énergie et 8 au vice-président – Clientèle.

1.2 Dossiers en appel à la Régie de l'énergie en 2011

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 2011

Recouvrement	13
Facturation	48
Consommation	44
Réseau et entretien	25
Responsabilité	21
Environnement	5
Tarifs	17
Autres	10
Total	183

4

5 Sur les 183 plaintes portées en appel à la Régie en 2011, 101 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 2011

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	73
La Régie rejette la plainte du client	15
La Régie cesse son intervention	3
La Régie accueille partiellement la plainte du client	1
Le client retire sa plainte	9
Total	101

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 2011 PAR CAUSE
 ET PAR SEGMENT DE CLIENTS**

	Domestique, agricole et autres		Général, institutionnel et industriel		Total		
	Reçues	En appel	Reçues	En appel	Reçues		En appel
					Nombre	%	
Recouvrement	1 244	18	116	1	1 360	23 %	19
Facturation	910	38	232	10	1 142	19 %	48
Consommation	869	37	126	8	995	17 %	45
Réseau et entretien	562	18	120	7	682	12 %	25
Responsabilité	383	13	98	8	481	8 %	21
Environnement	64	5	7	-	71	1 %	5
Tarifs	133	4	45	13	178	3 %	17
Projet IMA	103	-	-	-	103	2 %	-
Autres	821	3	80	8	901	15 %	11
Total	5 089	136	824	55	5 913	100 %	191
Par 100 000 abonnements	134	4	22	2	156	s/o	5

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 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 **Projet IMA :** Toute plainte relative à l'installation de compteurs de nouvelle
2 génération, notamment les préoccupations et inquiétudes
3 liées à l'impact sur la santé, les questionnements soulevés par
4 l'information sur le sujet et la contestation de la
5 consommation.
- 6 **Tarifs :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec
7 Distribution, notamment les frais de services prévus au
8 règlement tarifaire, le niveau des tarifs ou le tarif appliqué.
- 9 Les principaux motifs évoqués sont les interruptions
10 planifiées, les équipements défectueux, l'émondage, les
11 travaux d'entretien, la fréquence des pannes ou les variations
12 de tension, le délai de rétablissement des pannes ou de la
13 réalisation des travaux.
- 14 **Autres :** Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre cause
15 de plaintes parmi lesquelles figurent celles relatives au
16 comportement du personnel, au mesurage et à la relève des
17 compteurs, aux dépôts de garantie ou encore aux différents
18 programmes commerciaux ou d'efficacité énergétique.

ANNEXE 2

DÉTAIL DE LA CATÉGORIE « AUTRES »

1

Tableau A-2.1

Causes	Nombre de plaintes
Comportement du personnel	400
Service à la clientèle	134
Recouvrement	91
Relève de compteur	76
Entretien du réseau	47
Mesurage	22
Émondage	13
Firme externe	8
Info pannes	8
Installation de compteur radiofréquence	1
Commentaires	303
Téléphonie – Réponse vocale interactive	59
Temps d'attente	47
Paielement	16
Web	13
Langue	8
Hausse tarifaire	5
Autres	155
Dépôt de garantie	91
Mesurage et relève	65
Programmes d'efficacité énergétique	22
Subtilisation	7
Système d'information clientèle (SIC)	6
Programmes commerciaux	4
Véhicules	3
TOTAL	901

2

3

4 **Explications des causes de plaintes :**

Original : 2012-05-25

HQD-9, Document 3

Annexe 2

Page 15 de 16

Comportement du personnel et Commentaires :	Le détail est présenté à même le tableau.
Dépôt de garantie :	Plaintes relatives à une demande de dépôt de garantie, en raison d'un nouvel abonnement ou d'un crédit douteux.
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.
Programmes d'efficacité énergétique :	Insatisfactions relatives aux règles des programmes d'efficacité énergétique du Distributeur.
Subtilisation :	Plaintes concernant la confidentialité des renseignements dans le cadre de dossiers de subtilisation et de manipulation des équipements de mesurage.
SIC :	Plaintes relatives à l'implantation de SIC, notamment aux frais d'administration, au format, à la lisibilité et la compréhension de la facturation et à l'accessibilité.
Programmes commerciaux :	Plaintes relatives aux programmes, incluant le financement et les subventions, de même que la publicité et l'information disponible sur le site Internet du Distributeur.
Véhicules :	Plaintes à la suite d'un accident ou de blessures corporelles.