

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

1 En 2012, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 5 996 plaintes verbales et
2 écrites comparativement à 5 913 en 2011, soit une hausse de 1,4 %. Ce résultat
3 représente une légère hausse relativement aux cinq dernières années.

1 RÉSULTATS

1.1 Volume des plaintes par cause en 2012

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

TABLEAU 1
VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR TYPE DE CAUSE

	2011	2012	Variation 2011-2012	Part 2012
Recouvrement	1 360	1 069	-21 %	18 %
Facturation	1 142	1 052	-8 %	18 %
Consommation	995	933	-6 %	16 %
Réseau et entretien	682	1 036	52 %	17 %
Responsabilité	481	452	-6 %	8 %
Environnement	71	116	63 %	2 %
Tarifs	178	253	42 %	4 %
Projet IMA	103	284	176 %	5 %
Autres	901	801	-11 %	13 %
Total	5 913	5 996	1,4 %	100 %

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

5 Les plaintes liées au recouvrement demeurent au premier rang des plaintes formulées
6 par la clientèle, et ce, malgré une diminution des plaintes reçues. Cette dernière est
7 principalement due à l'acceptation de la preuve de paiement lors du traitement des
8 dossiers de rétablissement des clients interrompus.

9 Les plaintes liées à la facturation et à la consommation représentent toujours une part
10 importante des plaintes reçues malgré une baisse par rapport à 2011.

1 L'augmentation des plaintes de la catégorie « Réseau et entretien » peut être associée,
2 notamment, à un accroissement ponctuel de la charge de travail. En effet, le Distributeur
3 traite annuellement un volume important de demandes des clients, avec, typiquement,
4 une pointe vers la fin du printemps. Or, en 2012, en raison du printemps précoce, le
5 Distributeur a reçu un volume plus important de demandes en début d'année, soit plus
6 tôt qu'à l'habitude, ce qui a allongé le délai de réalisation de certains travaux.

7 Durant l'automne 2012, le Distributeur a reçu, sous forme de pétition, 29 plaintes
8 concernant la qualité de vie des gens habitant près du poste Jeanne-d'Arc. Celles-ci ont
9 eu un impact direct sur l'augmentation des plaintes de cause « Environnement ».

10 L'augmentation des plaintes de la catégorie « Tarifs » s'explique par la modification du
11 classement des plaintes reliées aux frais de service. Auparavant, ce type de plaintes se
12 retrouvait dans la catégorie « Facturation », ce qui se reflète d'ailleurs dans la baisse
13 observée pour cette dernière catégorie.

14 La catégorie « Projet IMA » regroupe les plaintes relatives à ce projet. La hausse
15 marquée est attribuable à l'écho médiatique important qu'a reçu le projet dans la
16 population. Au cours de l'année, le Distributeur a reçu diverses communications de
17 clients à la suite desquelles le Distributeur a fait évoluer ses façons de faire.

18 Environ 80 % des plaintes de la catégorie « Autres » touchent au comportement du
19 personnel (346) ou sont des commentaires reçus des clients (293). Le détail est
20 présenté à l'annexe 2. Les plaintes associées au comportement du personnel ont
21 diminué de façon notable par rapport à l'année 2011 (400).

22 Le tableau 2 présente le volume de plaintes écrites par type de cause. Le tableau 3
23 présente le volume de plaintes, verbales et écrites, par cause et par segment de clients
24 alors que le tableau 4 présente le volume de plaintes portées en appel.

TABLEAU 2
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR CAUSE

	2011	2012	Variation 2011-2012	Part 2012
Recouvrement	500	578	16 %	12 %
Facturation	995	973	-2 %	20 %
Consommation	942	879	-7 %	18 %
Réseau et entretien	512	877	71 %	18 %
Responsabilité	390	413	6 %	8 %
Environnement	54	96	78 %	2 %
Tarifs	182	236	30 %	5 %
Projet IMA	90	266	196 %	5 %
Autres	533	595	12 %	12 %
Total	4 198	4 913	17 %	100 %

TABLEAU 3
VOLUME DE PLAINTES EN 2012 (VERBALES ET ÉCRITES)
PAR CAUSE ET PAR SEGMENTATION

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionnel et industriel	Total
Recouvrement	877	192	1 069
Facturation	851	201	1 052
Consommation	780	153	933
Réseau et entretien	807	229	1 036
Responsabilité	377	75	452
Environnement	112	4	116
Tarifs	197	56	253
Projet IMA	280	4	284
Autres	742	59	801
Total	5 023	973	5 996

TABLEAU 4
VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CAUSE

	2011	2012	Variation 2011-2012	Part 2012
Recouvrement	19	22	16 %	13 %
Facturation	48	22	-54 %	13 %
Consommation	45	66	47 %	38 %
Réseau et entretien	25	25	-	14 %
Responsabilité	21	16	-24 %	9 %
Environnement	5	-	-100 %	-
Tarifs	17	17	-	10 %
Autres	11	8	-27 %	5 %
Total	191	176	-8 %	100 %

- 1 Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2012, 176 clients ont porté leur plainte en appel,
- 2 contre 191 en 2011. De ce nombre, 165 clients se sont adressés à la Régie de l'énergie
- 3 et 11 à Hydro-Québec.

1.2 Dossiers en appel à la Régie de l'énergie en 2012

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

TABLEAU 5
CAUSE DES PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE EN 2012

Recouvrement	15
Facturation	21
Consommation	65
Réseau et entretien	23
Responsabilité	16
Environnement	0
Tarifs	17
Projets IMA	0
Autres	8
Total	165

- 2 Sur les 165 plaintes portées en appel à la Régie en 2012, 91 sont considérées réglées.
3 Le tableau 6 présente l'issue de ces dossiers.

TABLEAU 6
DÉCISIONS DE LA RÉGIE ET RETRAIT DE LA PLAINTÉ PAR LE CLIENT EN 2012

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	60
La Régie rejette la plainte du client	19
La Régie cesse son intervention	2
La Régie accueille partiellement la plainte du client	1
Le client retire sa plainte	9
Total	91

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

**TABLEAU 7
PLAINTES ÉCRITES PORTÉES EN APPEL EN 2012 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	877	12	192	10	1 069	18 %	22
Facturation	851	17	201	5	1 052	18 %	22
Consommation	780	57	153	9	933	16 %	66
Réseau et entretien	807	19	229	6	1 036	17 %	25
Responsabilité	377	13	75	3	452	8 %	16
Environnement	112	0	4	0	116	2 %	0
Tarifs	197	5	56	12	253	4 %	17
Projet IMA	280	0	4	0	284	5 %	0
Autres	742	6	59	2	801	13 %	8
Total	5 023	129	973	47	5 996	100 %	176
Par 100 000 abonnements	132	3	313	15	146	s/o	4

Note : Plaintes portées en appel à la Régie ou à Hydro-Québec.

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 ainsi que les paiements et les dépôts de
22 garantie.
- 23 **Réseau et entretien :** Toute plainte relative à la qualité de la fourniture d'électricité,
24 la fiabilité du réseau et la continuité du service d'électricité.
25 Les principaux motifs invoqués sont les interruptions
26 planifiées, les équipements défectueux, l'émondage lié aux
27 pannes et à l'entretien du réseau, les travaux d'entretien, la
28 fréquence des pannes ou les variations de tension, le délai de
29 rétablissement des pannes ou de la réalisation des travaux,

1		les nouveaux raccordements ainsi que les dommages à la
2		propriété.
3	Responsabilité :	Toute contestation de la responsabilité du client face au
4		service d'électricité, totale ou partielle, dont la date de début
5		ou de fin de responsabilité et les contestations unilatérales de
6		la responsabilité.
7	Projet IMA :	Toute plainte relative à l'installation de compteurs de nouvelle
8		génération, notamment les préoccupations et inquiétudes
9		liées à l'impact sur la santé, la mauvaise information reçue par
10		les clients et la contestation de la consommation.
11	Tarifs :	Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec
12		Distribution, notamment les frais de services prévus au
13		règlement tarifaire, le niveau des tarifs ou le tarif appliqué.
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 ou encore aux différents programmes
18		commerciaux ou d'efficacité énergétique.

ANNEXE 2

DÉTAILS DE LA CATÉGORIE « AUTRES »

Tableau A-2.1

Causes	Nombre de plaintes
Comportement du personnel	346
Service à la clientèle	139
Relève de compteur	69
Recouvrement	63
Entretien du réseau	47
Firme externe	9
Mesurage	9
Émondage	8
Info pannes	2
Commentaires	293
Temps d'attente	76
Téléphonie – Réponse vocale interactive	63
Web	43
Langue	1
Autres	110
Mesurage et relève	122
Programmes d'efficacité énergétique	25
Subtilisation	12
Programmes commerciaux	3
TOTAL	801

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 ainsi que les demandes de changement d'appareil de mesure ou les anomalies liées à celui-ci.
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 la manipulation des équipements de mesurage.
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.