

**BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE
REÇUES PAR LE DISTRIBUTEUR**

- 1 En 2013, le Distributeur a enregistré un total de 5 538 plaintes verbales et écrites
2 comparativement à 5 996 en 2012, soit une baisse de 8 %.

1 RÉSULTATS

1.1 Volume des plaintes par types de cause en 2013

- 3 Le tableau 1 présente la répartition des plaintes par types de cause.

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

	2013	2012	Variation 2012-2013	Part 2013
Recouvrement	1 166	1 069	9 %	21 %
Facturation	815	1 052	-23 %	15 %
Consommation	642	933	-31 %	12 %
Réseau et entretien	849	1 036	-18 %	15 %
Responsabilité	462	452	2 %	8 %
Environnement	86	116	-26 %	2 %
Tarifs	165	253	-35 %	3 %
Projet IMA	320	284	13 %	6 %
Autres	1 033	801	29 %	19 %
Total	5 538	5 996	- 8 %	100 %

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

- 4 Les causes liées au recouvrement se trouvent, tout comme en 2012, au premier rang
5 des plaintes formulées par la clientèle.
- 6 Les plaintes liées à la catégorie « Facturation » et « Consommation » ont diminué de
7 manière significative par rapport à 2012. Cela s'explique par le fait qu'en 2013, le
8 Distributeur a établi un processus d'analyse plus rigoureux avant la création d'une
9 plainte. Il considère que cette dernière est l'expression d'une insatisfaction vécue par le

1 client à l'égard des services rendus, à la suite d'une première démarche auprès du
2 service à la clientèle. De ce fait, si une plainte est déposée mais que le client n'a pas fait
3 au préalable une telle démarche, la demande du client est acheminée au service à la
4 clientèle afin que le traitement y soit d'abord effectué. Cela a eu un impact significatif,
5 notamment pour les plaintes des catégories « Facturation » et « Consommation ».

6 La diminution des plaintes de la catégorie « Réseau et entretien » peut être associée à
7 une charge de travail plus faible en 2013 qu'en 2012. Comme le Distributeur l'exposait
8 dans son dernier rapport annuel, l'année 2012 a connu un accroissement ponctuel du
9 nombre de demandes des clients, notamment en début d'année en raison du printemps
10 précoce. Or, bien que le Distributeur traite un volume important de demandes
11 annuellement, la répartition mensuelle de ces demandes varie d'une année à l'autre et
12 peut avoir un impact non négligeable sur les délais de réalisation des travaux et, par
13 conséquent, sur le nombre de plaintes déposées.

14 Au cours de l'automne 2012, le Distributeur a reçu, sous forme de pétition, 29 plaintes
15 concernant la qualité de vie des gens habitant près du poste Jeanne-d'Arc. Comme le
16 Distributeur le soulignait dans son dernier rapport annuel, cette pétition a eu un impact
17 direct sur l'augmentation des plaintes de la catégorie « Environnement » de 2012. En
18 2013, le nombre de plaintes est revenu à un niveau comparable à celui des années
19 antérieures.

20 La diminution des plaintes de la catégorie « Tarifs » s'explique par une réduction de
21 celles liées aux « frais de mise sous tension », laquelle est due à une baisse du nombre
22 de demandes des clients entraînant de tels frais.

23 Dans la catégorie « Autres », environ 90 % des plaintes concernent le comportement du
24 personnel (455) ou des commentaires reçus des clients (472). Le détail est présenté à
25 l'annexe B. La catégorie « temps d'attente » a connu la plus forte hausse et est en
26 grand partie liée aux pannes causées par de forts vents ayant traversé le sud du
27 Québec au mois de juillet, lesquelles ont entraîné un fort volume d'appels
28 simultanément.

- 1 Le tableau 2 présente le volume des plaintes écrites par types de cause. Le tableau 3
 2 présente le volume de plaintes, verbales et écrites, par cause et par segment de clients
 3 alors que le tableau 4 présente le volume de plaintes portées en appel par types de
 4 cause

TABLEAU 2
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR TYPES DE CAUSE EN 2013

	2013	2012	Variation 2012-2013	Part 2013
Recouvrement	628	578	9 %	15 %
Facturation	749	973	-23 %	18 %
Consommation	608	879	-31 %	15 %
Réseau et entretien	680	877	-22 %	16 %
Responsabilité	430	413	4 %	10 %
Environnement	69	96	-28 %	2 %
Tarifs	154	236	-35 %	4 %
Projet IMA	109	266	-59 %	3 %
Autres	741	595	25 %	18 %
Total	4 168	4 913	- 15 %	100 %

TABLEAU 3
VOLUME DE PLAINTES EN 2013 (VERBALES ET ÉCRITES)
PAR CAUSE ET PAR SEGMENTATION

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionnel et industriel	Total
Recouvrement	963	203	1 166
Facturation	711	104	815
Consommation	556	86	642
Réseau et entretien	701	148	849
Responsabilité	386	76	462
Environnement	83	3	86
Tarifs	137	28	165
Projet IMA	319	1	320
Autres	958	75	1033
Total	4 814	724	5 538

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

	2013	2012	Variation 2012-2013	Part 2013
Recouvrement	23	22	5 %	14 %
Facturation	20	22	-9 %	13 %
Consommation	43	66	-35 %	27 %
Réseau et entretien	32	25	28 %	20 %
Responsabilité	20	16	25 %	13 %
Projet IMA	5	0	N/A	3 %
Tarifs	16	17	-6 %	10 %
Autres	1	8	-88 %	1 %
Total	160	176	-9 %	100 %

- 1 Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2013, 160 clients ont porté leur plainte en appel
2 contre 176 en 2012. De ce nombre, 152 clients se sont adressés à la Régie et 8 au
3 Distributeur.

1.2 Dossiers en appel à la Régie en 2013

- 4 Le tableau 5 présente les causes des plaintes portées en appel à la Régie.

TABLEAU 5
CAUSES DES PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE EN 2013

Recouvrement	16
Facturation	20
Consommation	43
Réseau et entretien	32
Responsabilité	19
Projet IMA	5
Tarifs	16
Autres	1
Total	152

- 5 Sur les 152 plaintes portées en appel à la Régie en 2013, 107 sont considérées réglées.
6 Le tableau 6 présente l'issue de ces dossiers.

TABLEAU 6
DÉCISIONS DE LA RÉGIE ET RETRAIT DE LA PLAINTÉ PAR LE CLIENT EN 2013

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	79
La Régie rejette la plainte du client	13
La Régie cesse son intervention	3
La Régie n'a pas juridiction	1
La Régie accueille partiellement la plainte du client	11
Le client retire sa plainte	0
Total	107

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

TABLEAU 7
PLAINTES ÉCRITES PORTÉES EN APPEL EN 2013 PAR CAUSES
ET PAR SEGMENTS DE CLIENTS

	Domestique, agricole et autres		Général, institutionnel et industriel		Total		
	Reçues	En appel	Reçues	En appel	Reçues		En appel
					Nombre	%	
Recouvrement	963	18	203	5	1 166	21 %	23
Facturation	711	20	104	0	815	15 %	20
Consommation	556	34	86	9	642	12 %	43
Réseau et entretien	701	28	148	4	849	15 %	32
Responsabilité	386	16	76	4	462	8 %	20
Environnement	83	0	3	0	86	2 %	0
Tarifs	137	10	28	6	165	3 %	16
Projet IMA	319	0	1	5	320	6 %	5
Autres	958	1	75	0	1 033	19 %	1
Total	4 814	127	724	33	5 538	100 %	160
Par 100 000 abonnements	126	3	229	10	134	s/o	4

Note : Plaintes portées en appel à la Régie ou au Distributeur.

ANNEXE A

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.
9	Tarifs :	Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec
10		Distribution, notamment les frais de services prévus au
11		règlement tarifaire, le niveau des tarifs ou le tarif appliqué.
12	Autres :	Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre
13		cause de plaintes parmi lesquelles figurent celles relatives au
14		comportement du personnel, au mesurage et à la relève des
15		compteurs ou encore aux différents programmes
16		commerciaux ou d'efficacité énergétique.

ANNEXE B

DÉTAIL DE LA CATÉGORIE « AUTRES »

TABLEAU B-1

Causes	Nombre de plaintes
Comportement du personnel	455
Service à la clientèle	204
Recouvrement	96
Relève de compteur	63
Entretien du réseau	52
Mesurage	8
Émondage	10
Firme externe	16
Info pannes	6
Commentaires	472
Autres	137
Hausse tarifaire	5
Téléphonie – Réponse vocale interactive	88
Temps d'attente	191
Paiement	4
Web	42
Langue	5
Mesurage et relève	56
Programmes d'efficacité énergétique	35
Subtilisation	10
Programmes commerciaux	3
Véhicules	2
TOTAL	1033

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 l'appareil de mesurage.
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.