

## **PERFORMANCE**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. ÉVOLUTION DE LA COMPÉTITIVITÉ DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ .....</b>	<b>5</b>
1.1. Comparaison des prix de l'électricité dans les grandes villes nord-américaines .....	5
1.1.1. Clients résidentiels .....	5
1.1.2. Clients généraux .....	6
<b>2. ÉVOLUTION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE .....</b>	<b>8</b>
2.1. Résultats .....	8
2.2. Explication des résultats .....	10
2.2.1. Satisfaction de la clientèle .....	10
2.2.2. Fiabilité du service électrique .....	10
2.2.3. Alimentation électrique .....	11
2.2.4. Services à la clientèle .....	11
2.2.5. Sécurité .....	12
2.3. Définition des indicateurs de qualité de service .....	12
<b>3. BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE .....</b>	<b>16</b>
3.1. Résultats .....	16
3.1.1. Volume des plaintes par catégories en 2023 .....	17
3.1.2. Dossiers en appel .....	19
3.1.3. Dossiers en appel à la Régie de l'énergie .....	19
<b>4. DÉFINITION DES CATÉGORIES DE PLAINTES .....</b>	<b>22</b>

## LISTE DES FIGURES

Figure 1.1 : Comparaison des prix Clients résidentiels – Factures mensuelles pour une consommation de 1 000 kWh/mois (en \$ CA) .....	5
Figure 1.2 : Prix moyen de l'électricité au 1er avril 2023 (¢/kWh) Client de moyenne puissance .....	6
Figure 1.3 : Prix moyen de l'électricité au 1er avril 2023 (¢/kWh) Client de grande puissance .....	7

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2.1 : Satisfaction de la clientèle par dimensions de service .....	8
Tableau 2.2 : Indicateurs de qualité du service du Distributeur .....	9
Tableau 3.1 : Volume de plaintes (verbales et écrites) par catégories .....	17
Tableau 3.2 : Volume de plaintes écrites par catégories .....	18
Tableau 3.3 : Volume de plaintes (verbales et écrites) par catégories et par segments de clientèle .....	18
Tableau 3.4 : Détail des motifs inclus dans la catégorie « Autres » .....	19
Tableau 3.5 : Volume de plaintes portées en appel par catégories .....	19
Tableau 3.6 : Catégories des plaintes portées en appel à la Régie .....	20
Tableau 3.7 : Issue des plaintes portées en appel à la Régie et réglées au 31 décembre 2023 .....	20
Tableau 3.8 : Plaintes portées en appel par catégories et par segments de clientèle .....	21



**1. ÉVOLUTION DE LA COMPÉTITIVITÉ DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ**

1 Le Distributeur a l'obligation de maintenir des tarifs d'électricité uniformes sur l'ensemble du  
 2 territoire québécois, à l'exception des réseaux autonomes au nord du 53<sup>e</sup> parallèle. Les tarifs  
 3 sont établis en fonction du profil de consommation de chacune des clientèles.  
 4 Grâce au prix peu élevé de l'électricité patrimoniale, le Distributeur offre une électricité propre  
 5 à faible prix à l'ensemble des Québécois.

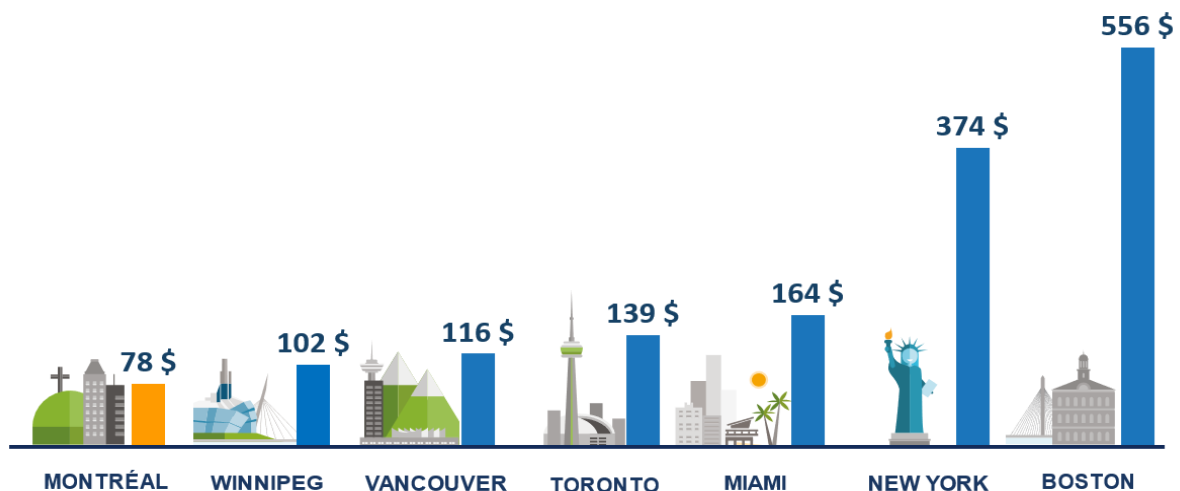
**1.1. Comparaison des prix de l'électricité dans les grandes villes nord-américaines**

6 Chaque année, le Distributeur compare les factures mensuelles d'électricité de la clientèle  
 7 québécoise des segments résidentiel, commercial, institutionnel et industriel avec celles des  
 8 clients de diverses entreprises desservant 21 grandes villes en Amérique du Nord.

**1.1.1. Clients résidentiels**

9 Au 1<sup>er</sup> avril 2023, le prix de l'électricité livrée aux clients résidentiels du Québec est parmi les  
 10 moins élevés du Canada, voire de l'Amérique du Nord, pour tous les niveaux de consommation  
 11 analysés<sup>1</sup>.

**FIGURE 1.1 :**  
**COMPARAISON DES PRIX**  
**CLIENTS RÉSIDENTIELS – FACTURES MENSUELLES POUR UNE CONSOMMATION DE**  
**1 000 kWh/MOIS (EN \$ CA)**



Selon les tarifs en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2023.

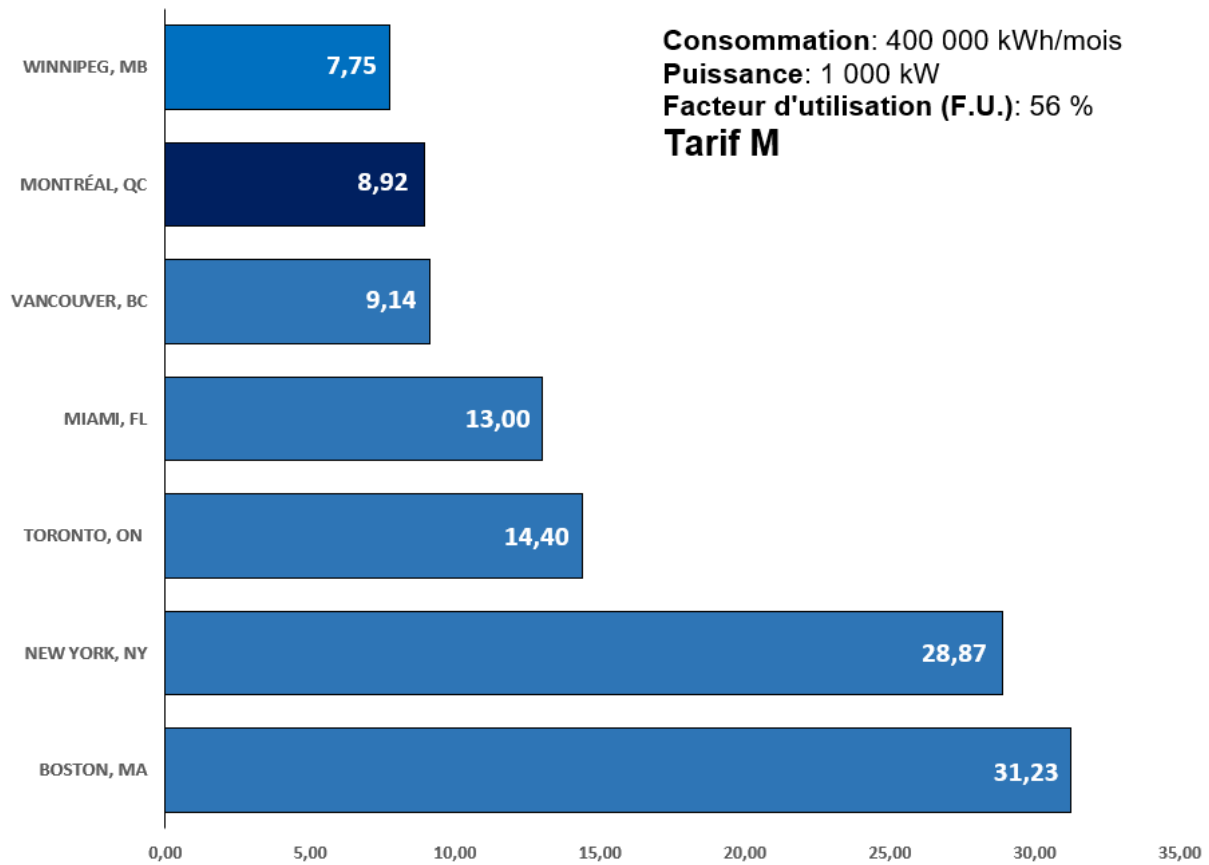
<sup>1</sup> Les factures d'électricité ont été calculées en fonction des tarifs de base. Le tarif D s'applique à tous les niveaux de consommation présentés dans l'analyse pour la clientèle résidentielle du Distributeur. Près de 93 % des clients du Distributeur du secteur résidentiel sont facturés au tarif D.

1 Les clients résidentiels du Québec paient leur électricité près de deux fois moins cher qu'à  
 2 Toronto et près de cinq fois moins qu'à New York.

**1.1.2. Clients généraux**

3 Les tarifs généraux<sup>2</sup> s'appliquent selon le niveau de la puissance minimale à facturer : la petite  
 4 puissance, la moyenne puissance et la grande puissance. Les résultats de l'étude montrent  
 5 que les clients de petite, moyenne et grande puissance du Distributeur profitent d'une position  
 6 avantageuse par rapport aux autres entreprises analysées.

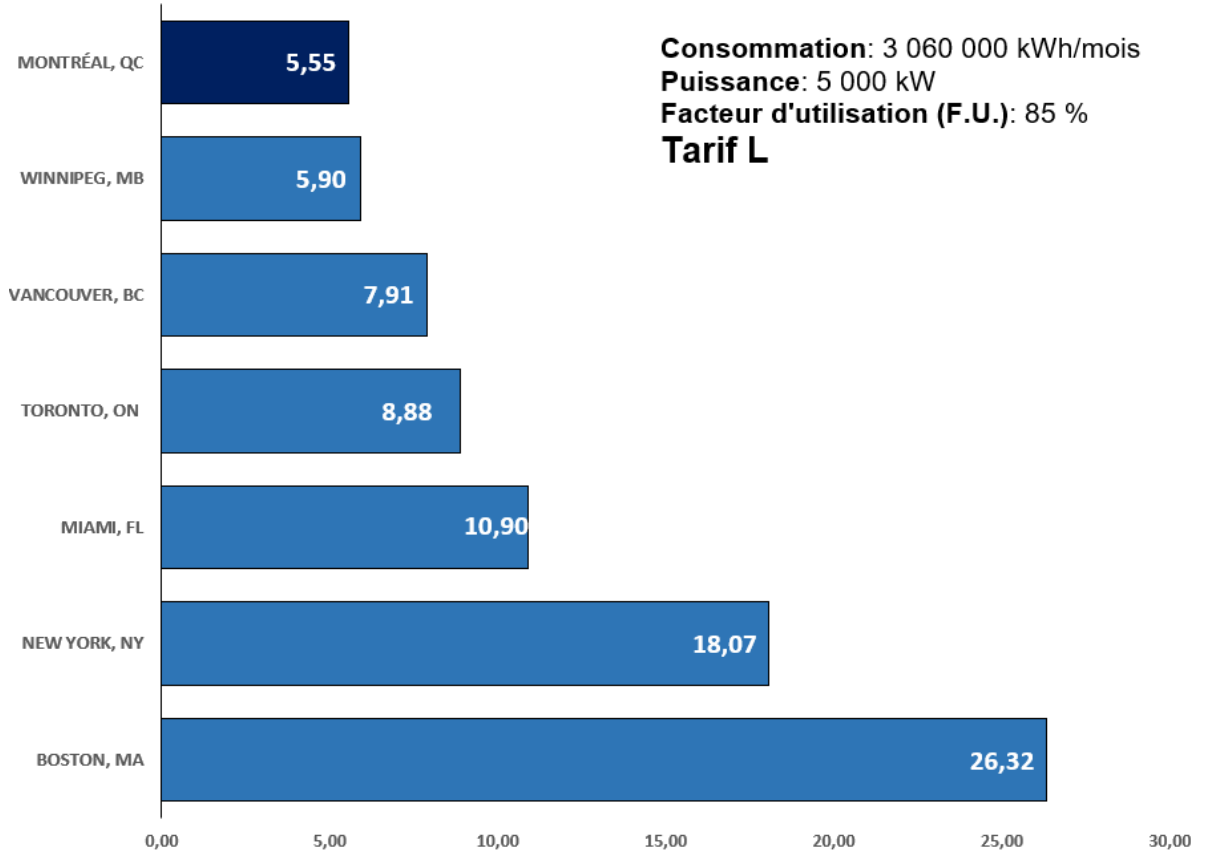
**FIGURE 1.2 :**  
**PRIX MOYEN DE L'ÉLECTRICITÉ AU 1ER AVRIL 2023 (¢/kWh)**  
**CLIENT DE MOYENNE PUISSANCE**



7 Pour 2023, le Distributeur demeure au deuxième rang des entreprises en Amérique du Nord  
 8 pour les clients de moyenne puissance pour lesquels la consommation mensuelle est de  
 9 400 000 kWh et la puissance appelée de 1 000 kW.

<sup>2</sup> Les tarifs généraux englobent tous les tarifs autres que ceux applicables au secteur résidentiel.

**FIGURE 1.3 :**  
**PRIX MOYEN DE L'ÉLECTRICITÉ AU 1ER AVRIL 2023 (¢/KWH)**  
**CLIENT DE GRANDE PUISSANCE**



- 1 Au 1<sup>er</sup> avril 2023, le Distributeur occupe encore la première position pour les clients de grande
- 2 puissance dont le facteur d'utilisation est de 85 % et la puissance appelée de 5 MW.
- 3 Tous les résultats de l'étude sont publiés dans le document *Comparaison des prix de*
- 4 *l'électricité dans les grandes villes nord-américaines 2023*, disponible à l'adresse suivante :
- 5 <https://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/comparaison-prix-electricite.pdf>.

## 2. ÉVOLUTION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

1 La présente section fait état, au moyen d'indicateurs, des résultats portant sur la qualité du  
 2 service livrée par le Distributeur (section 2.1). Une explication de l'évolution des indicateurs  
 3 est fournie (section 2.2), ainsi que leur définition (section 2.3). La période couverte par ces  
 4 indicateurs est du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023. L'année 2022 apparaît dans le tableau à  
 5 des fins de comparaison.

### 2.1. Résultats

**TABLEAU 2.1 :**  
**SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE PAR DIMENSIONS DE SERVICE**

Segments de clientèle	Qualité et continuité de l'alimentation électrique	Facture (sans tenir compte du prix)	Produits et services pour mieux gérer la consommation et les coûts énergétiques	Service à la clientèle (accueil et traitement des demandes)	ISC par segment (moyenne des quatre dimensions par client)
<b>au 31 décembre 2022</b>					
Clients Résidentiels ( R )	8,4	8,7	8,0	8,6	8,4
Clients Commerciaux ( C )	8,2	8,6	7,7	8,5	8,3
Clients Affaires ( A )	8,2	8,9	7,4	8,4	8,3
<b>ISC combiné R-C-A</b>					<b>8,4</b>
Grande puissance					8,7
<b>au 31 décembre 2023</b>					
Clients Résidentiels ( R )	8,1	8,6	8,0	8,5	8,3
Clients Commerciaux ( C )	8,1	8,7	7,7	8,4	8,2
Clients Affaires ( A )	7,9	8,9	7,5	8,5	8,2
<b>ISC combiné R-C-A</b>					<b>8,3</b>
Grande puissance					8,7



**TABLEAU 2.2 :  
INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR**

INDICATEURS		UNITÉ DE MESURE	2023	2022
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE</b>				
<b>Indices de satisfaction</b>				
Clients <b>Résidentiels</b>		indice sur 10	8,3	8,4
Clients <b>Commerciaux</b>		indice sur 10	8,2	8,3
Clients <b>Affaires</b>		indice sur 10	8,2	8,3
ISC combiné <b>R - C - A</b>		indice sur 10	8,3	8,4
Clients <b>Grande puissance</b>		indice sur 10	8,7	8,7
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>				
<b>Indice de continuité - Distribution</b>				
Indice de continuité <b>brut</b>		minutes	1008	821
Indice de continuité <b>normalisé</b>		minutes	244	236
Nombre de pannes basse tension		nombre	26 745	29 861
Durée moyenne des interruptions par client (BT et MT)		minutes	269	230
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>				
<b>Demandes d'alimentation</b>				
Délai moyen de raccordement simple en aérien		jours	10,2	11,0
Taux de respect des engagements à la 1 <sup>re</sup> date annoncée		%	74	74
<b>Interruptions planifiées</b>				
Taux de respect global des <b>interruptions planifiées</b>		%	71	72
<b>Relève de compteurs</b>				
Taux de <b>relève</b> de compteurs		%	98	98
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>				
<b>Délai moyen de réponse téléphonique</b>				
Clients <b>résidentiels</b>		secondes	91	107
Clients <b>commerciaux</b>		secondes	97	101
<b>Taux d'abandon téléphonique</b>				
Clients <b>résidentiels</b>		%	9	7
Clients <b>commerciaux</b>		%	3	3
<b>Appels des clients</b>				
Nombre d'appels par client		nombre	0,52	0,52
<b>Taux de résolution au 1<sup>er</sup> appel</b>				
Clients <b>résidentiels</b>		%	80	79
Clients <b>commerciaux</b>		%	74	76
<b>Contacts Web</b>				
Nombre de contacts Web par client		nombre	7,7	7,6
<b>SÉCURITÉ</b>				
<b>Sécurité du public</b>				
Décès provoqués par <b>électrocution</b> dans la population		nombre	2	2
<b>Sécurité des employés</b>				
Taux de fréquence des accidents*		nbre par 200 000 heures travaillées	1,71	1,48

\* Hydro-Québec

## 2.2. Explication des résultats

1 Les sections ci-dessous présentent les principaux résultats de l'évolution des indicateurs de  
2 satisfaction de la clientèle et de qualité du service du Distributeur entre 2022 et 2023.

### 2.2.1. Satisfaction de la clientèle

#### *Indices de satisfaction*

3 L'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) combiné s'établit à 8,3 sur 10 pour l'année 2023  
4 en comparaison à 8,4 pour l'année 2022. À l'exception de l'ISC des clients Grande puissance  
5 qui demeure stable, les ISC de tous les segments de clientèle qui le composent présentent  
6 une légère baisse en 2023.

7 En effet, le tableau 2.1 témoigne d'une baisse de la satisfaction des clients quant à la  
8 dimension qualité et continuité du service. Cette baisse est particulièrement marquée chez les  
9 clients résidentiels (8,1 en 2023 par rapport à 8,4 en 2022) et affaires (7,9 en 2023  
10 comparativement à 8,1 en 2022) lesquels ont subi de nombreuses pannes. Peu de variations  
11 sont toutefois observées pour les autres dimensions des indicateurs de la satisfaction de la  
12 clientèle.

### 2.2.2. Fiabilité du service électrique

#### *Indices de continuité – Distribution (IC brut et normalisé)*

13 L'IC brut a augmenté de 23 % par rapport à 2022 avec une moyenne de 1008 minutes  
14 d'interruption de service par client alimenté. Malgré la baisse du nombre de journées  
15 d'évènements majeurs (JÉM), 13 JÉM en 2023 comparativement à 18 en 2022, c'est l'intensité  
16 d'une journée qui a été bien plus importante en 2023. En effet, le verglas du 5 avril qui a  
17 particulièrement touché Montréal, l'Outaouais et Laval représente à lui seul 59 % du IC brut.

18 En retirant les JÉM, le résultat de l'IC normalisé de l'année 2023 est de 244 minutes, en hausse  
19 de huit minutes par rapport à 2022, ce qui représente une augmentation d'environ 3 %. Cette  
20 légère hausse est en partie attribuable à l'augmentation de l'intensité de certains aléas  
21 climatiques qui n'atteignent pas le seuil de normalisation journalier pour être retiré du IC  
22 normalisé.

#### *Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)*

23 Le résultat de l'indicateur est en lien direct avec la capacité du Distributeur à rétablir  
24 l'alimentation électrique des clients lors des pannes. La durée moyenne des interruptions  
25 (pannes) par client interrompu a augmenté de 17 % entre 2022 et 2023, pour se situer à  
26 269 minutes. L'intensité de l'évènement de verglas du mois d'avril explique cette  
27 augmentation.

### **2.2.3. Alimentation électrique**

#### **Délai moyen de raccordement simple en aérien**

1 Le délai moyen de raccordement simple en aérien a diminué de près d'une journée entre 2022  
2 et 2023, passant de 11 à 10,2 jours. Une stabilisation du nombre de demandes entrantes  
3 combinée aux efforts de rattrapage réalisés ces deux dernières années ont permis une  
4 amélioration de 8 % de cet indicateur.

#### **Taux de respect des engagements à la première date annoncée au client**

5 Malgré l'augmentation de 5 % de la volumétrie des demandes complexes requérant de  
6 l'ingénierie et du plantage de poteaux, le taux global de respect des engagements à la  
7 première date annoncée s'est maintenu à 74 %.  
8

### **2.2.4. Services à la clientèle**

#### **Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)**

9 De façon générale, le Distributeur constate une baisse dans le volume d'appels par rapport à  
10 l'année 2022. La promotion, en appels sortants, de l'espace client sur le Web et de la facture  
11 Internet a porté fruit.

12 Le délai moyen de réponse de 2023 a également baissé à 91 secondes pour la clientèle  
13 résidentielle et 97 secondes pour la clientèle commerciale, comparativement à respectivement  
14 97 et 101 secondes en 2022.

#### **Taux d'abandon téléphonique**

15 Le taux d'abandon téléphonique est quant à lui légèrement en hausse en raison des pannes  
16 majeures, notamment celles durant le long weekend de Pâques, lesquelles ont généré un  
17 volume important d'appels, ce qui a occasionné un impact sur le taux d'abandon.  
18

#### **Nombre de contacts Web par client**

19 L'indicateur est légèrement plus élevé que l'an passé traduisant ainsi une utilisation accrue  
20 des contacts Web et ce, malgré une diminution depuis deux ans des emménagements et  
21 déménagements résidentiels et du ralentissement du marché immobilier. En effet, outre les  
22 impacts directs sur la diminution du nombre de contact Web, ce phénomène a également  
23 engendré des effets collatéraux en limitant par exemple les nouvelles adhésions à la facture  
24 électronique, les confirmations d'abonnement ou encore les consultations du portrait de  
25 consommation. Ainsi, le niveau de l'indicateur cette année est essentiellement attribuable à la  
26 forte utilisation des contacts info-pannes survenue lors de pannes majeures comme celles  
27 pendant le long week-end de Pâques en avril 2023.

### 2.2.5. Sécurité

1 Comme l'an dernier, le résultat sur le taux de fréquences des accidents reflète celui  
2 d'Hydro-Québec et non pas seulement celui du Distributeur et ce, en raison de l'ajustement  
3 organisationnel de l'entreprise vers « Une Hydro ». Cet indicateur est fourni à titre indicatif et  
4 témoigne de l'importance, pour Hydro-Québec, de continuer à faire un suivi rigoureux sur  
5 l'évolution de sa performance en santé-sécurité.

6 Le taux de fréquence Hydro-Québec (HQ) 2023 a augmenté de 21,9 % comparativement à  
7 celui de 2022. Cette augmentation est attribuable à une hausse de 26 % du nombre de pertes  
8 de temps comparativement à 2022 ainsi qu'à une légère augmentation du nombre  
9 d'assignations temporaires.

10 Par ailleurs, le taux de fréquence HQ est moins élevé que celui du Distributeur seul, car il  
11 présente les données de l'ensemble de l'entreprise incluant ainsi les corps d'emplois moins à  
12 risque.

## 2.3. Définition des indicateurs de qualité de service

### SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

#### **Clientèle combiné (R-C-A)**

**Définition :** Mesure la satisfaction des clients quant aux quatre principales dimensions du service d'Hydro-Québec soit la qualité et la continuité du service électrique, la facture (sans tenir compte du prix), les produits et services en gestion de consommation et le service à la clientèle.

#### **Méthode de calcul :**

- 1- Calcul d'un ISC par client : la satisfaction à l'égard de chaque dimension est évaluée sur une échelle de 1 à 10 pour chaque client dans chacun des segments de la clientèle. Un ISC est calculé par client (moyenne arithmétique des quatre dimensions du service).
- 2- Calcul d'un ISC par segment de clientèle : la moyenne des ISC de l'ensemble des clients d'un segment constitue l'ISC du segment.
- 3- Calcul de l'ISC combiné Résidentiels-Commerciaux-Affaires (R-C-A) : la moyenne des ISC de chaque segment de clients est pondérée en fonction des revenus respectifs de chacun des segments pour composer l'ISC global de l'ensemble des clients (sauf Grande puissance).

#### **Clientèle Grande puissance**

**Définition :** Mesure la satisfaction des clients à l'égard de 15 questions portant sur des dimensions spécifiques du service.

#### **Méthode de calcul :**

- 1- Calcul d'un ISC par client : Moyenne des 15 dimensions du service pour chacun des clients.
- 2- Calcul de la moyenne des ISC de l'ensemble des clients.

### FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE

#### **Indices de continuité - Distribution (IC brut et normalisé)**

**Définition :** Mesure le nombre moyen de minutes d'interruption de service par client alimenté en moyenne tension (pannes et interruptions programmées).

#### **Méthode de calcul IC brut :**

$$\frac{\Sigma (\text{clients} \times \text{minutes interrompues (pannes et interruptions programmées) en moyenne tension})}{\text{Somme des clients alimentés en moyenne tension}}$$

**Calcul de l'IC normalisé :**

L'indice de continuité normalisé est basé sur la méthode reconnue IEEE STD 1366tm-2003. Cette dernière a été adaptée au contexte d'Hydro-Québec par la méthode C.23-01. À partir d'un algorithme basé sur les probabilités statistiques, la méthode permet d'identifier les journées à normaliser. Pour ce faire, l'IC de chaque journée est comparé à un seuil de référence. Lorsque l'IC provincial d'une journée dépasse ce seuil de référence, la journée est qualifiée de « journée d'événement majeur » (JÉM) et est retirée du calcul de l'indice de continuité normalisé pour l'ensemble du Québec. Le redressement de l'IC se fait de façon automatique en utilisant cette méthode.

**Nombre de pannes basse tension**

**Définition :** Représente le nombre de pannes sur le réseau basse tension selon les natures de cause suivantes :

- Conditions atmosphériques
- Équipements
- Faune
- Foudre
- Public
- Végétation
- Interventions du Distributeur
- Inconnues

**Durée moyenne des interruptions par client (basse et moyenne tensions)**

**Définition :** Mesure la moyenne des durées des pannes en heures par client ayant subi une panne (CHI) autant sur le réseau basse tension que moyenne tension. Les interruptions planifiées et les pannes du Transporteur sont exclues.

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\sum (\text{durées en heures de l'interruption} \times \text{nombre de clients avec service interrompu})}{\sum (\text{clients avec service interrompu})}$$

**ALIMENTATION ÉLECTRIQUE****Délai moyen de raccordement simple en aérien - Distributeur**

**Définition :** Représente le nombre de jours moyen entre la date de réception d'une demande de raccordement simple en aérien et la mise sous tension. L'indicateur utilise le nombre cumulé de jours associés aux activités sous la responsabilité du Distributeur. Les délais attribuables aux clients sont exclus du calcul.

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\text{Nombre total de jours pour le traitement des demandes de raccordement simple en aérien excluant le nombre total de jours d'attente relevant du client entre la date de réception et la mise sous tension}}{\text{Nombre de demandes de raccordement simple en aérien}}$$

**Taux de respect des engagements à la 1<sup>re</sup> date annoncée au client**

**Définition :** Mesure la performance de respect de la première date d'engagement (date promise) donnée au client lors de l'étape d'ingénierie des demandes pour tous les types de demandes mises en service (excluant les demandes de mesurage), sauf si la cause de la révision est attribuable au client ou à un plan d'urgence de rétablissement de service (PURS) lors d'événements majeurs.

Depuis 2023, un changement de processus a été apporté de sorte que la date annoncée au client n'est plus à la fin de la qualification, mais bien à la fin de l'ingénierie.

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\text{Nombre de demandes clients mises en service avant ou à la date de livraison promise}}{\text{Nombre total de demandes clients mises en service}}$$

**Taux de respect global des interruptions planifiées (TRIP)**

**Définition :** Mesure la performance de planification et de réalisation des travaux en regard des avis d'interruption planifiée. L'indicateur TRIP représente le processus de planification et de réalisation des travaux liés au réseau de distribution.

**Méthode de calcul :**

$$\sum (\text{nombre de clients avisés et pour lesquels la planification a été respectée})$$

$\Sigma$  (nombre de clients impliqués dans une interruption planifiée)

### Taux de relève de compteurs

**Définition :** Mesure le pourcentage des compteurs lus selon la fréquence de lecture inscrite au contrat d'abonnement du client.

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\text{Relevés lus par Hydro-Québec Distribution + cartes auto relève}}{\text{Nombre de relevés à obtenir}}$$

## SERVICES À LA CLIENTÈLE

### Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)

**Définition :** Mesure le délai moyen entre le moment où le client quitte le système de segmentation et de répartition des appels pour s'inscrire dans une file d'attente et le moment où il obtient la communication avec un représentant clientèle.

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\Sigma (\text{secondes s'écoulant entre l'inscription dans une file d'attente et la réponse du représentant})}{\text{Nombre total d'appels}}$$

### Taux d'abandon téléphonique

**Définition :** Taux de clients ayant raccroché alors qu'ils attendaient en file (clients ayant fait leur choix au menu Réponse Vocale Interactive et en attente d'une réponse d'un représentant).

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\text{Total des appels abandonnés par les clients (excluant les appels liés au recouvrement)}}{\text{Nombre total d'appels}}$$

### Nombre d'appels par client

**Définition :** Total des appels des clients mis en file téléphonique via le système de segmentation et de répartition des appels comparé au nombre de clients (résidentiels et commerciaux).

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\text{Total des appels des clients résidentiels et commerciaux (excluant les appels liés au recouvrement)}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

### Taux de résolution au 1<sup>er</sup> appel

**Définition :** Taux de clients pour qui la demande ou le problème a été réglé en un seul contact avec un représentant d'Hydro-Québec. Donnée basée sur le sondage de satisfaction de la clientèle à l'égard des contacts. Libellé de la question : « De votre point de vue, a-t-on réglé le problème ou répondu à votre demande en un seul contact avec un représentant d'Hydro-Québec? (oui ou non) ».

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\text{Nombre de clients ayant répondu « Oui » à la question}}{\text{Nombre total de clients ayant appelé aux centres d'appels et qui ont été sondés}}$$

### Nombre de contacts Web par client

**Définition :** Nombre de contacts Web incluant le Web transactionnel – automatisé et informationnel, l'ensemble des formulaires Web et les courriels libres par client pour la clientèle résidentielle et commerciale (clientèle de masse).

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\text{Nombre de contacts Web* + nombre de courriels libres}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

\* Transactionnels et automatisés + informationnels + par formulaires

**SÉCURITÉ*****Décès provoqués par électrocution dans la population***

**Définition :** Mesure le nombre de décès provoqués par électrocution dans la population.

***Taux de fréquence des accidents***

**Définition :** Mesure le nombre d'accidents par 200 000 heures travaillées.

**Méthode de calcul :**

$$\frac{\text{Nombre d'accidents avec assignation temporaire et perte de temps} \times 200\,000 \text{ heures travaillées}}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$$

### 3. BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

1 La présente section fait état du bilan des plaintes de la clientèle pour l'année 2023, par  
2 catégories qui sont définies à la section 3.2 ci-après, ainsi que des plaintes portées en appel  
3 à la Régie, le tout conformément aux modifications apportées aux motifs des plaintes en 2020.

4 En effet, le Distributeur rappelle qu'il a procédé, en 2020, à un reclassement des plaintes de  
5 la clientèle afin de refléter plus justement les motifs d'insatisfaction recueillis par le service à  
6 la clientèle.

#### 3.1. Résultats

7 En 2023, le Distributeur a enregistré un total de 1 640 plaintes verbales et écrites. Il s'agit  
8 d'une diminution de 17 % comparativement à 2022, laquelle est reflétée à travers la majorité  
9 des catégories de plaintes.

10 En 2023, le délai moyen de transmission des accusés de réception était de 1,3 jours  
11 calendaires et, dans 91 % des cas, l'accusé de réception a été transmis dans les 24 heures  
12 suivant la réception de la plainte<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Suivi de la décision D-2018-156, paragraphes 64 et 66.



**3.1.1. Volume des plaintes par catégories en 2023**

1 Le tableau 3.1 présente la répartition des plaintes par catégories.

**TABLEAU 3.1 :  
VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR CATÉGORIES**

	2023	Part 2023
Consommation	189	12 %
Environnement	132	8 %
Facturation	130	8 %
Mesurage et Relève	53	3 %
Recouvrement	115	7 %
Réseau et entretien	548	33 %
Responsabilité	95	6 %
Tarifs	64	4 %
Vol d'électricité	23	1 %
Autres	291	18 %
Total	1640	100 %

2 Les plaintes de la catégorie « Responsabilité » ont connu une diminution en raison des  
3 modifications apportées à la procédure sur la gestion des locaux vacants et des contestations  
4 de responsabilité. Cette diminution s'explique par le délai prolongé des avis, permettant ainsi  
5 au client d'être titulaire d'un abonnement, et par le rattrapage de charges de travail liées aux  
6 contestations de responsabilité et aux locaux vacants en 2023.

7 L'hiver 2022-2023 ayant été doux, il en résulte un impact direct et positif sur le nombre de  
8 plaintes déposées par les clients de la catégorie « Consommation ».

9 La catégorie « Réseau et entretien » représente la plus grande part des plaintes reçues en  
10 2023. Sur un total de 548 plaintes formulées, 230 plaintes concernent des clients insatisfaits  
11 de la fréquence des pannes à leur domicile alors que 145 sont liées à des clients qui sont  
12 insatisfaits de nos délais en lien avec leur demande de travaux. Les délais concernant les  
13 demandes de travaux sont occasionnés par la forte hausse des demandes d'alimentation  
14 reçues entre 2021 et 2022. Le nombre de plaintes reçues pour ce motif est cependant à la  
15 baisse comparativement à 2022.

16 Les plaintes de la catégorie « Autres » représentent 18 % de l'ensemble des plaintes reçues,  
17 soit 291 plaintes en 2023. Cette catégorie comprend notamment les plaintes liées au  
18 comportement du personnel, qui diminue en nombre en 2023 par rapport à 2022.

**TABLEAU 3.2 :**  
**VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR CATÉGORIES**

	<b>2023</b>	<b>Part 2023</b>
Consommation	157	14 %
Environnement	85	8 %
Facturation	98	8 %
Mesurage et Relève	39	3 %
Recouvrement	65	6 %
Réseau et entretien	391	35 %
Responsabilité	75	7 %
Tarifs	54	5 %
Vol d'électricité	23	2 %
Autres	137	12 %
<b>Total</b>	<b>1124</b>	<b>100 %</b>

**TABLEAU 3.3 :**  
**VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES)**  
**PAR CATÉGORIES ET PAR SEGMENTS DE CLIENTÈLE**

	<b>Domestique, agricole et autres</b>	<b>Général, institutionnel et industriel</b>	<b>Total</b>
Consommation	164	25	189
Environnement	125	7	132
Facturation	122	8	130
Mesurage et Relève	47	6	53
Recouvrement	81	34	115
Réseau et entretien	473	75	548
Responsabilité	82	13	95
Tarifs	48	16	64
Vol d'électricité	23	0	23
Autres	276	15	291
<b>Total</b>	<b>1441</b>	<b>199</b>	<b>1640</b>

**TABLEAU 3.4 :**  
**DÉTAIL DES MOTIFS INCLUS DANS LA CATÉGORIE « AUTRES »**

Motifs	Nombre de plaintes
Activités centre de contacts clients (CCC)	94
Activités terrain	61
Activités Recouvrement	2
Correspondances et Communication	20
Dossier Client	42
Efficacité énergétique	37
Événements/info	5
Web et Libre-Service	30
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>

### 3.1.2. *Dossiers en appel*

- 1 Le tableau 3.5 présente le volume des catégories de plaintes portées en appel. Sur l'ensemble
- 2 des plaintes traitées en 2023, 50 clients ont porté leur plainte en appel. De ce nombre, 50 se
- 3 sont adressés à la Régie, dont deux clients de grande puissance.

**TABLEAU 3.5 :**  
**VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CATÉGORIES**

	2023	Part 2023
Consommation	10	20 %
Facturation	1	2 %
Mesurage et Relève	1	2 %
Recouvrement	6	12 %
Réseau et entretien	11	22 %
Responsabilité	4	8 %
Tarifs	4	8 %
Vol d'électricité	13	26 %
Autres	0	0 %
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

### 3.1.3. *Dossiers en appel à la Régie de l'énergie*

- 4 Le tableau 3.6 présente les catégories des plaintes portées en appel à la Régie.

**TABLEAU 3.6 :**  
**CATÉGORIES DES PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE**

Consommation	10
Facturation	1
Mesurage et Relève	1
Recouvrement	6
Réseau et entretien	11
Responsabilité	4
Tarifs	4
Vol d'électricité	13
Autres	0
<b>Total</b>	<b>50</b>

- 1 Des 50 plaintes portées en appel à la Régie en 2023, 26 étaient réglées au 31 décembre 2023.
- 2 Le tableau 3.7 présente l'issue de ces dossiers.

**TABLEAU 3.7 :**  
**ISSUE DES PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE ET RÉGLÉES**  
**AU 31 DÉCEMBRE 2023**

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	13
La Régie rejette la plainte du client	3
La Régie cesse son intervention	2
La Régie n'a pas juridiction	0
La Régie accueille la plainte du client	0
La Régie accueille partiellement la plainte du client	0
Le client retire sa plainte	8
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

- 3 Le tableau 3.8 présente les catégories des plaintes portées en appel selon le segment de
- 4 clientèle ainsi que le ratio du nombre de plaintes, reçues et en appel, par
- 5 100 000 abonnements.

**TABLEAU 3.8 :  
PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CATÉGORIES ET PAR SEGMENTS DE CLIENTÈLE**

	Domestique, agricole et autres		Général, institutionnel et industriel		Total		
	Reçues	En appel	Reçues	En appel	Reçues		En appel
					Nombre	%	
Consommation	164	9	25	1	189	12%	10
Environnement	125	0	7	0	132	8%	0
Facturation	122	1	8	0	130	8%	1
Mesurage et Relève	47	1	6	0	53	3%	1
Recouvrement	81	5	34	1	115	7%	6
Réseau et entretien	473	7	75	4	548	33%	11
Responsabilité	82	4	13	0	95	6%	4
Tarifs	48	2	16	2	64	4%	4
Vol d'électricité	23	11	0	2	23	1%	13
Autres	276	0	15	0	291	18%	0
<b>Total</b>	<b>1441</b>	<b>40</b>	<b>199</b>	<b>10</b>	<b>1640</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>
<b>Par 100 000 abonnements</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>s. o.</b>	<b>1</b>

#### 4. DÉFINITION DES CATÉGORIES DE PLAINTES

1 **Consommation** : Toute contestation de la consommation d'électricité facturée pour différents  
2 motifs, dont le coût et les corrections de factures.

3 **Environnement** : Toute plainte relative à l'environnement, notamment la contamination de  
4 l'eau, de l'air ou du sol causée par un déversement d'huile ou d'autres substances chimiques,  
5 la perte de qualité de vie due au bruit, l'éclairage, l'esthétique, les champs électriques, les  
6 interférences radio / télévision, les tensions parasites et l'émondage excessif ou mal fait.

7 **Facturation** : Toute plainte relative à la facturation pour d'autres motifs que la consommation  
8 d'électricité ou la responsabilité du service, notamment la périodicité, les modes de  
9 versements égaux, les chèques de remboursement, les transferts de solde, les paiements et  
10 tous les frais facturés.

11 **Mesurage et relève** : Toute plainte relative aux compteurs et à la relève, notamment les  
12 modalités d'adhésion à l'option de compteur non-communicant, l'inaccessibilité, les lectures  
13 estimées, le changement d'appareil de mesurage ainsi que toute autre plainte liée aux  
14 appareils (routeur, antenne) nécessaires à la collecte des données de relève.

15 **Recouvrement** : Toute plainte relative aux modes de recouvrement, notamment les ententes  
16 de paiement, les interruptions du service d'électricité, les lettres d'avis, les faillites, les firmes  
17 de recouvrement externes ainsi que les dépôts de garantie.

18 **Réseau et entretien** : D'une part, toute plainte en lien avec la continuité de service,  
19 notamment les pannes, les interruptions planifiées et les variations de tension. D'autre part,  
20 toute plainte relative à la réalisation des demandes de travaux concernant les frais et les délais.

21 **Responsabilité** : Toute contestation de la responsabilité du client face au service d'électricité,  
22 totale ou partielle, dont la date de début ou de fin de responsabilité et les contestations  
23 unilatérales de la responsabilité.

24 **Tarifs** : Toute plainte relative à la tarification du Distributeur, notamment les explications et les  
25 changements de tarifs.

26 **Vol d'électricité** : Toute plainte relative au vol d'électricité, soit des explications et des  
27 contestations.

28 **Autres** : Toute autre cause parmi lesquelles figurent celles relatives au comportement du  
29 personnel (activités CCC et activités réseau) ou encore aux différents programmes  
30 commerciaux ou d'efficacité énergétique, ainsi que toute demande liée au Web et au  
31 libre-service.