

PERFORMANCE

TABLE DES MATIÈRES

1. ÉVOLUTION DE LA COMPÉTITIVITÉ DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ.....	5
1.1.1. <i>Clients résidentiels</i>	5
1.1.2. <i>Clients généraux</i>	6
2. ÉVOLUTION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE.....	8
2.2. Explication des résultats.....	10
2.2.1. <i>Satisfaction de la clientèle</i>	10
2.2.2. <i>Fiabilité du service électrique</i>	10
2.2.3. <i>Alimentation électrique</i>	11
2.2.4. <i>Services à la clientèle</i>	11
2.3. Définition des indicateurs de qualité de service	12
3. BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE	15
3.1.1. <i>Volume des plaintes par catégories en 2022</i>	15
3.1.2. <i>Dossiers en appel</i>	18
3.1.3. <i>Dossiers en appel à la Régie de l'énergie</i>	18
3.2. Définition des catégories	20

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 1 ^{er} avril 2022 (¢/kWh) Client de moyenne puissance	6
Figure 1.3 : Prix moyen de l'électricité au 1 ^{er} avril 2022 (¢/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.....	16
Tableau 3.2 : Volume de plaintes écrites par catégories	17
Tableau 3.3 : Volume de plaintes (verbales et écrites) par catégories et par segments de clientèle	17
Tableau 3.4 : Détail des motifs inclus dans la catégorie « Autres »	18
Tableau 3.5 : Volume de plaintes portées en appel par catégories	18
Tableau 3.6 : Catégories des plaintes portées en appel à la Régie	19
Tableau 3.7 : Issue des plaintes portées en appel à la Régie et réglées au 31 décembre 2020	19
Tableau 3.8 : Plaintes portées en appel par catégories et par segments de clientèle.....	20

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^e 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^{er} avril 2022, l'électricité livrée aux clients résidentiels du Québec est parmi les moins
 10 chères du Canada, voire de l'Amérique du Nord pour tous les niveaux de consommation
 11 analysés¹.

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^{er} avril 2022.

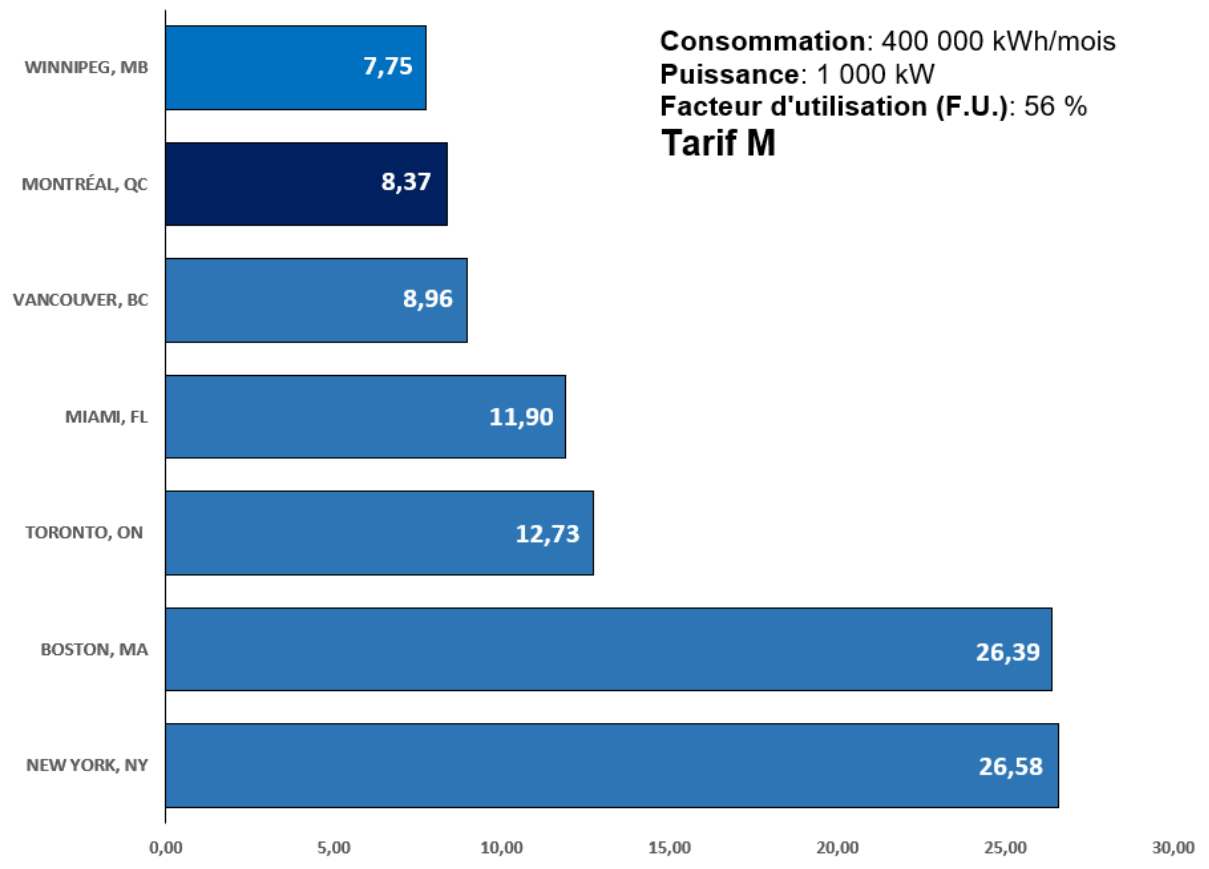
¹ Les factures d'électricité ont été calculées en fonction des tarifs de base. Le tarif D s'applique à tous les niveaux de consommation présentés dans l'analyse pour la clientèle résidentielle du Distributeur. Près de 93 % des clients du Distributeur du secteur résidentiel sont facturés au tarif D.

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 cher qu'à New York.

1.1.2. Clients généraux

3 Les tarifs généraux² 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 détiennent une position
 6 avantageuse par rapport aux autres entreprises analysées.

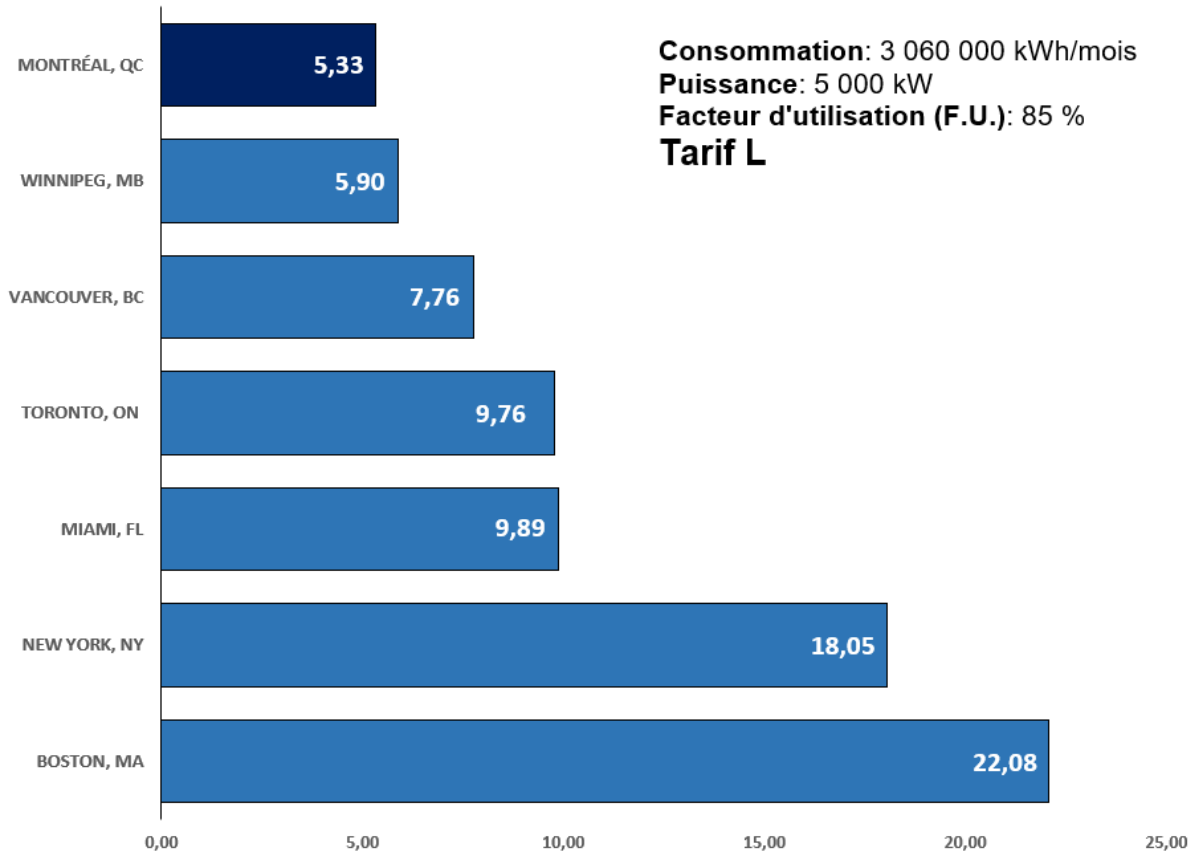
FIGURE 1.2 :
PRIX MOYEN DE L'ÉLECTRICITÉ AU 1^{ER} AVRIL 2022 (¢/kWh)
CLIENT DE MOYENNE PUISSANCE



7 Pour 2022, 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.

² Les tarifs généraux englobent tous les tarifs autres que ceux applicables au secteur résidentiel.

FIGURE 1.3 :
PRIX MOYEN DE L'ÉLECTRICITÉ AU 1^{ER} AVRIL 2022 (¢/kWh)
CLIENT DE GRANDE PUISSANCE



- 1 Au 1^{er} avril 2022, 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 2022*, 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 accompagne le tableau des résultats (section 2.2), ainsi qu'une définition des indicateurs
 4 (section 2.3). La période couverte par ces indicateurs va du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022.
 5 L'année 2021 apparaît dans le tableau aux 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)
au 31 décembre 2021					
Clients Résidentiels (R)	8,4	8,7	8,1	8,6	8,5
Clients Commerciaux (C)	8,4	8,7	7,7	8,5	8,4
Clients Affaires (A)	8,2	9,0	7,4	8,6	8,3
ISC combiné R-C-A					8,4
Grande puissance					8,7
au 31 décembre 2022					
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
ISC combiné R-C-A					8,4
Grande puissance					8,7

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

INDICATEURS		UNITÉ DE MESURE	2022	2021
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE				
Indices de satisfaction				
Clients Résidentiels	indice sur 10		8,4	8,5
Clients Commerciaux	indice sur 10		8,3	8,4
Clients Affaires	indice sur 10		8,3	8,3
ISC combiné R - C - A	indice sur 10		8,4	8,4
Clients Grande puissance	indice sur 10		8,7	8,7
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE				
Indice de continuité - Distribution				
Indice de continuité brut	minutes		821	323
Indice de continuité normalisé	minutes		236	201
Nombre de pannes basse tension	nombre		29 861	27 233
Durée moyenne des interruptions par client (BT et MT)	minutes		230	126
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE				
Demandes d'alimentation				
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours		11,0	7,9
Taux de respect des engagements à la 1 ^{re} date annoncée	%		74	86
Interruptions planifiées				
Taux de respect global des interruptions planifiées	%		72	83
Relève de compteurs				
Taux de relève de compteurs	%		98	98
SERVICES À LA CLIENTÈLE				
Délai moyen de réponse téléphonique				
Clients résidentiels	secondes		107	100
Clients commerciaux	secondes		101	93
Taux d'abandon téléphonique				
Clients résidentiels	%		7	6
Clients commerciaux	%		3	3
Appels des clients				
Nombre d'appels par client	nombre		0,52	0,51
Taux de résolution au 1^{er} appel				
Clients résidentiels	%		79	84
Clients commerciaux	%		76	79
Contacts Web				
Nombre de contacts Web par client	nombre		n.d.	7,99
SÉCURITÉ				
Sécurité du public				
Décès provoqués par électrocution dans la population	nombre		2	4
Sécurité des employés				
Taux de fréquence des accidents	nbre par 200 000 heures travaillées		n.d.	2,9

2.2. Explication des résultats

1 L'année 2022 a été marquée par deux événements météorologiques extrêmes, le « derecho »,
2 qui a déferlé sur le Québec au mois de mai, et la tempête hivernale survenue à la fin du mois
3 de décembre. Dans les deux cas, plus d'un demi-million de clients ont été privés de courant et
4 d'importants travaux ont dû être réalisés. Les conditions météorologiques ont également
5 entraîné d'autres pannes au cours de l'année, quoique de moindre ampleur. De manière
6 générale, l'indice de satisfaction de la clientèle demeure stable, bien que ces événements
7 aient eu un impact sur les indicateurs relatifs à la fiabilité du service.

8 Par ailleurs, suivant l'évolution de la structure organisationnelle vers « Une Hydro », le
9 Distributeur n'est plus en mesure de fournir l'indicateur relatif au Taux de fréquence des
10 accidents sous la forme présentée antérieurement. Cela dit, Hydro-Québec continue de faire
11 un suivi rigoureux dans ses tableaux de bord et l'évaluation de sa performance en santé-
12 sécurité³.

2.2.1. Satisfaction de la clientèle

Indices de satisfaction

13 De façon générale, la satisfaction de la clientèle demeure stable.

2.2.2. Fiabilité du service électrique

Indices de continuité – Distribution (IC brut et normalisé)

14 L'IC brut a augmenté de 26 % par rapport à 2021, avec 821 minutes d'interruption de service.
15 On répertorie 18 journées d'événements majeurs (JÉM) en 2022, comparativement à 6 en
16 2021. Le « derecho », un phénomène météo intense qui se caractérise par de forts vents et
17 des rafales, a occasionné 7 JÉM. La tempête de neige, qui a débuté le 23 décembre, a quant
18 à elle occasionné 3 JÉM. Ces deux événements représentent à eux seuls 60 % du IC brut.

19 En retirant les JÉM, le résultat de l'IC normalisé de l'année 2022 est de 236 minutes, soit une
20 hausse de 35 minutes par rapport à 2021, ce qui représente environ 17 %. Une partie de cette
21 hausse est attribuable à des aléas climatiques qui n'ont pas atteint le seuil de normalisation
22 journalier.

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 des clients lors de pannes. La durée moyenne des interruptions par client a
25 augmenté de 82 % entre 2021 et 2022, pour se situer à 230 minutes d'interruption. L'intensité
26 et la fréquence des événements vécus en 2022 expliquent cette augmentation.

³ À titre informatif, l'indicateur Taux de fréquence des accidents pour l'ensemble des employés d'Hydro-Québec, incluant le Distributeur, était de 1,48 en 2022 comparativement à 1,61 en 2021.

2.2.3. Alimentation électrique

Délai moyen de raccordement simple en aérien

1 Le délai moyen de raccordement simple en aérien est passé de 7,9 jours en 2021 à 11 jours
2 en 2022. Cette variation s'explique par une augmentation des demandes de travaux entrantes
3 pour la troisième année consécutive, conjuguée au rattrapage de réalisation des demandes
4 des deux années précédentes. Cela a entraîné des répercussions directes sur la capacité de
5 réalisation des équipes. Malgré cette hausse, l'indice de satisfaction de la clientèle demeure
6 stable.

Taux de respect de l'engagement à la première date annoncée au client

7 La diminution de 11 % du taux de respect de l'engagement à la première date annoncée au
8 client de 2022, par rapport à 2021, est principalement attribuable aux demandes plus
9 complexes comportant de l'ingénierie et du plantage de poteaux, qui ont fait face à la
10 problématique de main-d'œuvre qualifiée en 2022. Ces demandes représentent environ 25 %
11 de la volumétrie totale. Ainsi, pour 75 % des demandes de mises en service complétées en
12 2022, le taux de respect de la première date annoncée au client est de 81 %, ce qui se
13 rapproche du résultat de 2021 (83 %).
14

2.2.4. Services à la clientèle

Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)

15 Le Distributeur constate une baisse dans le volume d'appels par rapport à 2019, en partie
16 attribuable à de nouvelles habitudes de communication des clients, qui utilisent davantage les
17 canaux numériques. Par ailleurs, le Distributeur, ayant repris ses activités de recouvrement
18 habituelles, note un volume d'appels entrants plus élevé qu'en 2021. Il a toutefois maintenu
19 l'accompagnement, comme lors des deux dernières années, des clients en difficulté financière
20 de façon proactive par des appels sortants. Les pannes majeures survenues au printemps et
21 à la fin de l'année ont généré un volume important d'appels, ce qui a occasionné un impact
22 sur le délai moyen de réponse.

23 Malgré tout, le délai moyen de réponse de 2022 a été de 107 secondes pour la clientèle
24 résidentielle et de 101 secondes pour la clientèle commerciale.

Nombre de contacts Web par client

25 Cet indicateur n'est pas disponible au moment de déposer le présent rapport et fait l'objet de
26 vérifications. La donnée finale sera publiée au plus tard dans les Renseignements fournis en
27 vertu de l'article 75.1 pour l'année 2023.

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 :

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

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^{re} 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 de la qualification 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.

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 :

$$\frac{\sum (\text{nombre de clients avisés et pour lesquels la planification a été respectée})}{\sum (\text{nombre de clients impliqués dans une interruption planifiée})}$$

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 :

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

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^{er} 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 :

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

3. BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

1 La présente section fait état du bilan des plaintes de la clientèle pour l'année 2022, par
2 catégories, ainsi que des plaintes portées en appel à la Régie de l'énergie (Régie), le tout
3 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 2022, le Distributeur a enregistré un total de 1 979 plaintes verbales et écrites. Il s'agit
8 d'une augmentation de 27 % comparativement à 2021. Toutefois, considérant que les années
9 2020 et 2021 furent deux années exceptionnelles en raison du contexte lié à pandémie de
10 COVID-19, le Distributeur estime à propos de référer à l'année 2019 aux fins de comparaison
11 des résultats. À cet effet, il constate une diminution de 12 % du nombre total de plaintes reçues
12 par rapport à 2019.

13 En 2022, les activités du service à la clientèle du Distributeur ont repris leur cours normal,
14 telles que le traitement de plusieurs charges de travail ainsi que la reprise de certaines
15 mesures de l'activité de recouvrement. Malgré un cadre d'entente allégé, cela a tout de même
16 eu un impact à la hausse sur le nombre de plaintes reçues par rapport à 2021.

17 En 2022, le délai moyen de transmission des accusés de réception était de 1,3 jours
18 calendaires. Toutefois, dans 92 % des cas, l'accusé de réception a été transmis dans les
19 24 heures suivant la réception de la plainte⁴.

3.1.1. Volume des plaintes par catégories en 2022

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

⁴ Suivi de la décision D-2018-156, paragraphes 64 et 66.

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

	2022	Part 2022
Consommation	253	13 %
Environnement	124	6 %
Facturation	177	9 %
Mesurage et Relève	47	2 %
Recouvrement	145	7 %
Réseau et entretien	676	34 %
Responsabilité	156	8 %
Tarifs	56	3 %
Vol d'électricité	22	1 %
Autres	323	16 %
Total	1979	100 %

1 Les plaintes de la catégorie « Responsabilité » ont connu une hausse, principalement
 2 attribuable à la reprise du traitement des charges de travail en lien avec les locaux vacants.
 3 En effet, l'ouverture d'abonnements rétroactifs ou l'interruption de service de certains locaux
 4 vacants explique cette augmentation.

5 La catégorie « Réseau et entretien » représente la plus grande part des plaintes reçues en
 6 2022. Cela peut notamment s'expliquer par les événements climatiques majeurs qui sont
 7 survenus au Québec en 2022, et qui ont nécessité des travaux majeurs de rétablissement de
 8 service. Ces événements, cumulés à un grand nombre de demandes d'alimentation et aux
 9 conséquences postpandémiques liées à la pénurie de main-d'œuvre, ont affecté la capacité
 10 du Distributeur à réaliser ses travaux dans les délais habituels.

11 Les plaintes de la catégorie « Autres » représentent 16 % de l'ensemble des plaintes reçues
 12 en 2022⁵. Cette catégorie comprend notamment les plaintes liées au comportement du
 13 personnel, qui demeurent stables en 2022 par rapport à 2021. Par ailleurs, l'augmentation la
 14 plus significative de la catégorie « Autres » par rapport à 2021 se retrouve au motif « Dossier
 15 client », qui s'explique essentiellement par l'implantation d'un nouveau processus
 16 d'authentification au service à la clientèle.

⁵ Le Distributeur tient à corriger une erreur contenue à la pièce [B-0005](#) de son *Rapport concernant les exigences de l'article 75.1 LRÉ-2021*, dossier R-9001-2021. En effet, le nombre de plaintes par motif contenu au Tableau 3.4 : Détail des motifs inclus dans la catégorie « Autres » aurait dû se lire, de haut en bas : 86, 107, 17, 18, 30, 3, 13, pour un total de 274.

TABLEAU 3.2 :
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR CATÉGORIES

	2022	Part 2022
Consommation	198	15 %
Environnement	74	6 %
Facturation	125	9 %
Mesurage et Relève	32	2 %
Recouvrement	90	7 %
Réseau et entretien	475	36 %
Responsabilité	115	9 %
Tarifs	48	4 %
Vol d'électricité	18	1 %
Autres	156	12 %
Total	1331	100 %

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

	Domestique, agricole et autres	Général, institutionnel et industriel	Total
Consommation	229	24	253
Environnement	120	4	124
Facturation	159	18	177
Mesurage et Relève	46	1	47
Recouvrement	121	24	145
Réseau et entretien	574	102	676
Responsabilité	133	23	156
Tarifs	41	15	56
Vol d'électricité	16	6	22
Autres	305	18	323
Total	1744	235	1979

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

Motifs	Nombre de plaintes
Activités centre de contacts clients (CCC)	107
Activités terrain	88
Correspondances et Communication	16
Dossier Client	47
Efficacité énergétique	46
Événements/info	3
Web et Libre-Service	16
TOTAL	323

3.1.2. *Dossiers en appel*

- 1 Le tableau 3.5 présente le volume de plaintes portées en appel par catégories. Sur l'ensemble
- 2 des plaintes traitées en 2022, 47 clients ont porté leur plainte en appel. De ce nombre, 44 se
- 3 sont adressés à la Régie, dont un client de grande puissance.

TABLEAU 3.5 :
VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CATÉGORIES

	2022	Part 2022
Consommation	7	15 %
Facturation	9	19 %
Mesurage et Relève	1	2 %
Recouvrement	3	6 %
Réseau et entretien	10	21 %
Responsabilité	7	15 %
Tarifs	4	9 %
Vol d'électricité	5	11 %
Autres	1	2 %
Total	47	100 %

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	7
Facturation	9
Mesurage et Relève	1
Recouvrement	3
Réseau et entretien	10
Responsabilité	6
Tarifs	4
Vol d'électricité	4
Autres	0
Total	44

- 1 Des 44 plaintes portées en appel à la Régie en 2022, 27 étaient réglées au 31 décembre 2022.
- 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 2022

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	19
La Régie rejette la plainte du client	1
La Régie cesse son intervention	0
La Régie n'a pas juridiction	2
La Régie accueille la plainte du client	0
La Régie accueille partiellement la plainte du client	0
Le client retire sa plainte	5
TOTAL	27

- 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	229	6	24	1	253	13%	7
Environnement	120	0	4	0	124	6%	0
Facturation	159	7	18	2	177	9%	9
Mesurage et Relève	46	1	1	0	47	2%	1
Recouvrement	121	2	24	1	145	7%	3
Réseau et entretien	574	8	102	2	676	34%	10
Responsabilité	133	5	23	2	156	8%	7
Tarifs	41	2	15	2	56	3%	4
Vol d'électricité	16	5	6	0	22	1%	5
Autres	305	1	18	0	323	16%	1
Total	1744	37	235	10	1979	100%	47
Par 100 000 abonnements	42	1	72	3	44	s. o.	1

3.2. Définition des catégories

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.

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

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

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

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

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

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

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

22 **Autres** : Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre cause de plaintes parmi
23 lesquelles figurent celles relatives au comportement du personnel (activités CCC et activités
24 réseau) ou encore aux différents programmes commerciaux ou d'efficacité énergétique, ainsi
25 que toute demande liée au Web et au libre-service.