

PERFORMANCE

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| 1. ÉVOLUTION DE LA COMPÉTITIVITÉ DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ..... | 5 |
| 1.1. Comparaison des prix de l'électricité dans les grandes villes nord-américaines | 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 |
| 2.1. Résultats | 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 |
| 2.3.1. <i>Satisfaction de la clientèle</i> | 12 |
| 2.3.2. <i>Fiabilité du service électrique</i> | 12 |
| 2.3.3. <i>Alimentation électrique</i> | 13 |
| 2.3.4. <i>Services à la clientèle</i> | 13 |
| 2.3.5. <i>Sécurité</i> | 14 |
| 3. BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE | 15 |
| 3.1. Résultats | 15 |
| 3.1.1. <i>Volume des plaintes par types de cause en 2019</i> | 15 |
| 3.1.2. <i>Dossiers en appel</i> | 18 |
| 3.1.3. <i>Dossiers en appel à la Régie</i> | 19 |
| 3.2. Définition des causes de plaintes | 21 |

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 l'électricité (¢/kWh) Client de moyenne puissance | 6 |
| Figure 1.3 : Prix moyen l'électricité (¢/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 types de cause | 15 |
| Tableau 3.2 : Volume de plaintes écrites par types de cause..... | 17 |
| Tableau 3.3 : Volume de plaintes (verbales et écrites) par causes et par segments de clientèle..... | 17 |
| Tableau 3.4 : Détail des causes « Autres » | 18 |
| Tableau 3.5 : Volume de plaintes portées en appel par types de cause..... | 19 |
| Tableau 3.6 : Causes 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 2019..... | 20 |
| Tableau 3.8 : Plaintes portées en appel par causes et par segments de clientèle..... | 21 |

1. ÉVOLUTION DE LA COMPÉTITIVITÉ DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ

1 Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le Distributeur) a l'obligation de maintenir des
2 tarifs d'électricité uniformes sur l'ensemble du territoire québécois, à l'exception des réseaux
3 autonomes au nord du 53^e parallèle. Les tarifs sont établis en fonction du profil de
4 consommation de chacune des clientèles.

5 Grâce au prix peu élevé de l'électricité patrimoniale, le Distributeur offre une électricité propre
6 à faible prix à l'ensemble des Québécois.

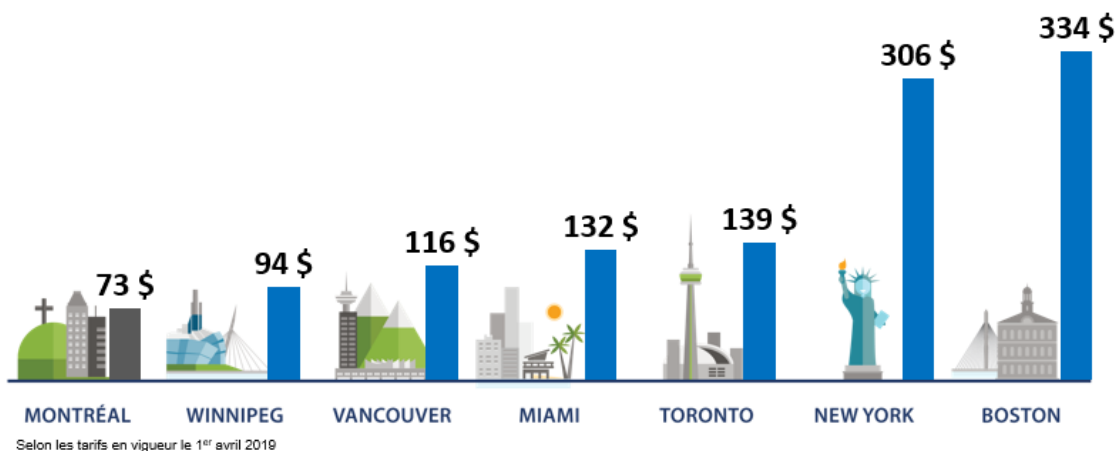
1.1. Comparaison des prix de l'électricité dans les grandes villes nord-américaines

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

1.1.1. Clients résidentiels

10 Au 1^{er} avril 2019, l'électricité livrée aux clients résidentiels du Québec est la moins chère du
11 Canada, voire de l'Amérique du Nord pour tous les niveaux de consommation analysés¹.

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



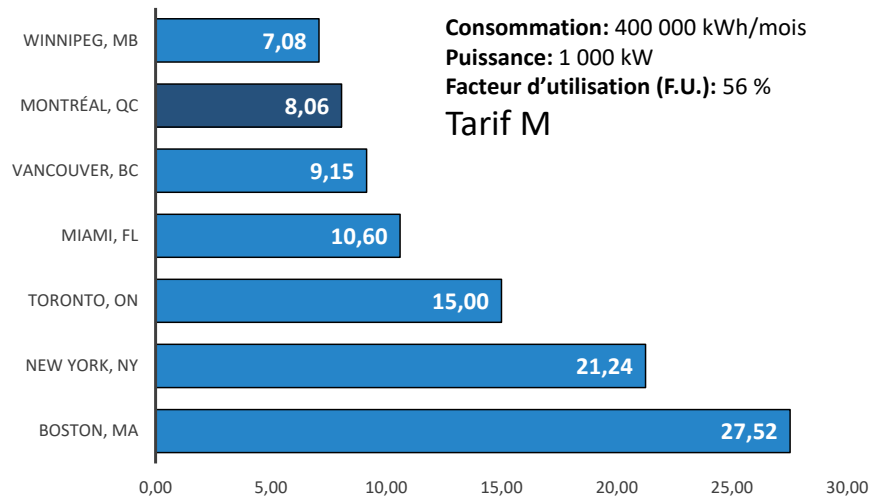
12 Les clients résidentiels du Québec paient leur électricité environ deux fois moins cher qu'à
13 Toronto et quatre fois moins cher qu'à New York.

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.

1.1.2. Clients généraux

- 1 Les tarifs généraux² s'appliquent selon le niveau de la puissance minimale à facturer : la petite
- 2 puissance, la moyenne puissance et la grande puissance. Les résultats de l'étude montrent
- 3 que les clients de petite, de moyenne et de grande puissance du Distributeur ont une position
- 4 avantageuse par rapport aux autres entreprises analysées.

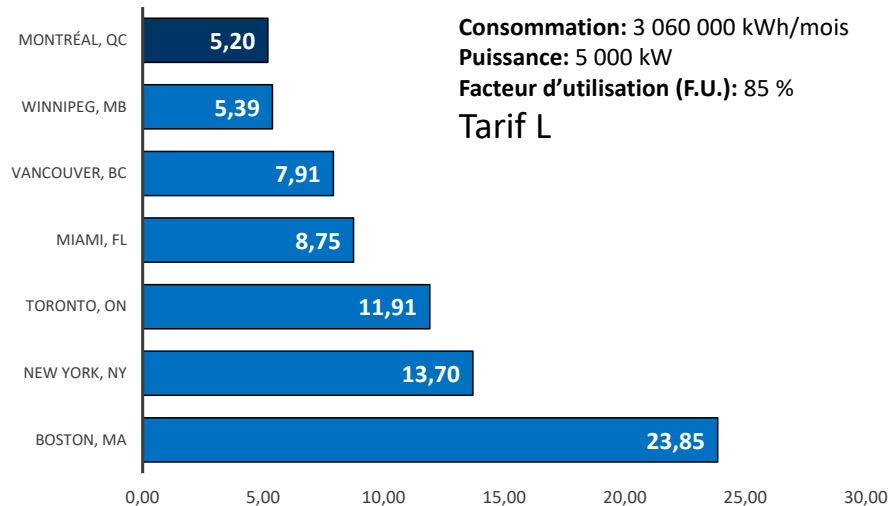
FIGURE 1.2 :
PRIX MOYEN L'ÉLECTRICITÉ (¢/kWh)
CLIENT DE MOYENNE PUISSANCE



- 5 Pour une deuxième année consécutive, le Distributeur demeure au deuxième rang des
- 6 entreprises en Amérique du Nord pour les clients de moyenne puissance pour lesquels la
- 7 consommation mensuelle est de 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 L'ÉLECTRICITÉ (¢/kWh)
CLIENT DE GRANDE PUISSANCE



- 1 Au 1^{er} avril 2019, le Distributeur a amélioré son classement par rapport à l'année 2018 en
- 2 passant de la deuxième à la première position pour les clients de grande puissance dont le
- 3 facteur d'utilisation est de 85 % et la puissance appelée de 5 MW.
- 4 Tous les résultats de l'étude sont publiés dans le document *Comparaison des prix de*
- 5 *l'électricité dans les grandes villes nord-américaines 2019*, disponible à l'adresse suivante :
- 6 <http://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, de la qualité du service livrée par le
 2 Distributeur. Une explication de l'évolution des indicateurs accompagne le tableau des
 3 résultats (section 2.2), ainsi qu'une définition des indicateurs (section 2.3). La période couverte
 4 par ces indicateurs va du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019. L'année 2018 apparaît dans le
 5 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 2018 | | | | | |
| Clients Résidentiels (R) | 8,4 | 8,5 | 7,8 | 8,4 | 8,3 |
| Clients Commerciaux (C) | 8,2 | 8,4 | 7,3 | 8,1 | 8,0 |
| Clients Affaires (A) | 8,1 | 8,7 | 7,3 | 8,4 | 8,2 |
| ISC combiné R-C-A | | | | | 8,2 |
| Grande puissance | | | | | 8,5 |
| au 31 décembre 2019 | | | | | |
| Clients Résidentiels (R) | 8,4 | 8,5 | 7,8 | 8,4 | 8,3 |
| Clients Commerciaux (C) | 8,3 | 8,5 | 7,5 | 8,3 | 8,1 |
| Clients Affaires (A) | 8,1 | 8,8 | 7,5 | 8,5 | 8,2 |
| ISC combiné R-C-A | | | | | 8,3 |
| Grande puissance | | | | | 8,5 |

TABLEAU 2.2 :
INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR

| INDICATEURS | UNITÉ DE MESURE | 2019 | 2018 |
|--|---------------------------------------|--------|--------|
| SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE | | | |
| Indices de satisfaction | | | |
| Clients Résidentiels | indice sur 10 | 8,3 | 8,3 |
| Clients Commerciaux | indice sur 10 | 8,1 | 8,0 |
| Clients Affaires ⁽¹⁾ | indice sur 10 | 8,2 | 8,2 |
| ISC combiné R - C - A ⁽¹⁾ | indice sur 10 | 8,3 | 8,2 |
| Clients Grande puissance | indice sur 10 | 8,5 | 8,5 |
| FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE | | | |
| Indice de continuité - Distribution | | | |
| Indice de continuité brut | minutes | 719 | 411 |
| Indice de continuité normalisé | minutes | 195 | 181 |
| Nombre de pannes basse tension | nombre | 28 796 | 29 215 |
| Durée moyenne des interruptions par client (BT et MT) | minutes | 237 | 149 |
| ALIMENTATION ÉLECTRIQUE | | | |
| Demandes d'alimentation | | | |
| Délai moyen de raccordement simple en aérien | jours | 7,2 | 7,3 |
| Taux de respect des engagements à la 1 ^{re} date annoncée | % | 90 | 88 |
| Interruptions planifiées | | | |
| Taux de respect global des interruptions planifiées | % | 84 | 80 |
| Relève de compteurs | | | |
| Taux de relève de compteurs | % | 98 | 97 |
| SERVICES À LA CLIENTÈLE | | | |
| Délai moyen de réponse téléphonique | | | |
| Clients résidentiels | secondes | 103 | 82 |
| Clients commerciaux | secondes | 104 | 125 |
| Taux d'abandon téléphonique | | | |
| Clients résidentiels | % | 7 | 6 |
| Clients commerciaux | % | 4 | 5 |
| Appels des clients | | | |
| Nombre d'appels par client | nombre | 0,66 | 0,67 |
| Taux de résolution au 1^{er} appel | | | |
| Clients résidentiels | % | 79 | 81 |
| Clients commerciaux | % | 76 | 76 |
| Contacts Web | | | |
| Nombre de contacts Web par client | nombre | 9,69 | 5,84 |
| SÉCURITÉ | | | |
| Sécurité du public | | | |
| Décès provoqués par électrocution dans la population | nombre | 4 | 3 |
| Sécurité des employés | | | |
| Taux de fréquence des accidents | nombre par 200 000 heures travaillées | 3,0 | 2,8 |

(1) En 2018, le segment des clients Grands comptes a été intégré à celui du segment des clients Affaires.

2.2. Explication des résultats

2.2.1. Satisfaction de la clientèle

Indices de satisfaction

1 De façon générale, la satisfaction de la clientèle est demeurée stable en 2019.

2.2.2. Fiabilité du service électrique

Indices de continuité - Distribution (IC brut et normalisé)

2 L'IC brut a augmenté significativement de 75 % par rapport à 2018 avec 719 minutes
3 d'interruption de service. Le 1^{er} novembre, les forts vents ont fait tomber des lignes électriques
4 et des arbres, ce qui a entraîné des pannes d'électricité pour près de deux millions de
5 Québécois. Cet événement a cumulé 330 minutes à l'IC brut. Sans cet événement qui s'est
6 étalé du 1^{er} au 3 novembre, l'IC brut serait de 389 min, ce qui est légèrement inférieur à celui
7 de 2018.

8 En retirant les journées d'événements majeurs (JÉM), le résultat de l'année 2019 est en
9 hausse de 8 % par rapport à celui de 2018 avec un IC normalisé de 195 minutes. Il s'agit d'une
10 tendance lourde observée qui a débuté en 2015 et qui s'explique par une augmentation
11 significative du nombre de pannes moyenne tension de 2 heures et plus, combinée à deux fois
12 plus de clients interrompus lors de ces pannes. Comme mentionné dans le cadre du dossier
13 tarifaire 2019-2020³, l'augmentation observée de l'IC normalisé ces dernières années
14 s'explique par l'état des équipements (vieillesse et fatigue du réseau), les anomalies
15 causant un affaiblissement du réseau et les retards dans les travaux en maîtrise de la
16 végétation. Ces facteurs accroissent l'impact des événements météorologiques sur la
17 continuité de service.

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

18 La durée moyenne des interruptions par client a augmenté de 59 % entre 2018 et 2019 pour
19 se situer à 237 minutes d'interruption par client. Le résultat de l'indicateur est en lien direct
20 avec la capacité du Distributeur à rétablir l'alimentation des clients lors de pannes. Sans
21 l'événement météorologique important du 1^{er} au 3 novembre, la durée moyenne des pannes
22 moyenne et basse tension serait de 149,0 minutes en 2019 comparativement à 149,4 minutes
23 en 2018, ce qui indique un maintien.

³ Dossier R-4057-2018, réponses aux questions 10.1, 10.7, 10.12 de la demande de renseignements n° 2 de la Régie, pièce HQD-14, document 1.2 (B-0094).

2.2.3. Alimentation électrique

Taux de respect global des interruptions planifiées (TRIP)

1 Le taux de respect global des interruptions planifiées s'est améliorée en 2019 passant à 84 %
2 soit 4 points de pourcentage de plus qu'en 2018, résultat du suivi plus rigoureux des
3 interruptions planifiées qui s'inscrit dans la volonté du Distributeur de poursuivre le virage
4 client.

2.2.4. Services à la clientèle

Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)

5 Le délai moyen de réponse est sensiblement le même pour les clients résidentiels et
6 commerciaux soit 103 et 104 secondes respectivement. Le Distributeur a mieux réparti
7 l'utilisation de ses ressources afin d'offrir une qualité de service uniforme tant pour ses clients
8 résidentiels que pour ses clients commerciaux, réduisant l'écart de 43 secondes observées
9 entre ces deux clientèles en 2018.

10 Les campagnes proactives en matière de recouvrement, la popularité croissante des canaux
11 de communication numériques, la poursuite de l'automatisation des demandes clients simples
12 ainsi que la gestion de la performance des représentants sont les principaux facteurs qui ont
13 contribué à réduire le volume des appels (50 000 appels en 2019 de moins qu'en 2018), avec
14 une diminution de 5 % de ressources par rapport à 2018.

Taux d'abandon téléphonique

15 Le taux d'abandon téléphonique des clients résidentiels se situe à 7 % et celui des clients
16 commerciaux à 4 %. La hausse par rapport à l'année précédente est principalement due aux
17 abandons sur la ligne des clients résidentiels lors de situations de pannes dont le nombre a
18 augmenté en 2019 notamment en raison des deux événements majeurs d'avril et de
19 novembre. Le fort volume d'appels entrants dans les premières heures des pannes majeures,
20 avant l'ajout de représentants additionnels, explique le taux d'abandon plus important.

Nombre de contacts Web par client

21 Le Distributeur continue à adapter son offre selon les préférences des clients. Ainsi, l'utilisation
22 des canaux numériques par les clients a augmenté de façon significative avec plus de
23 165 000 conversations sur Facebook, Twitter et par clavardage, soit une hausse de 51 % par
24 rapport à 2018. La forte présence du Distributeur sur ces canaux a contribué à maintenir le
25 taux de satisfaction des clients.

2.3. Définition des indicateurs de qualité de service

2.3.1. 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.

2.3.2. 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 :

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

2.3.3. 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 :

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

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 :

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

2.3.4. 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^{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 :

$$\frac{\text{Nombre de contacts Web (transactionnels et automatisés + informationnels + par formulaires) + nombre de courriels libres}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

2.3.5. 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 2019, par type
 2 de causes, ainsi que les plaintes portées en appel à la Régie.

3.1. Résultats

3 En 2019, le Distributeur a enregistré un total de 2 231 plaintes verbales et écrites. Il s'agit
 4 d'une baisse de 19 % comparativement à 2018. Cette baisse est attribuable à la poursuite des
 5 améliorations apportées aux services à la clientèle et à la proactivité de la division dans les
 6 communications avec ses clients.

7 En 2019, le délai moyen de transmission des accusés de réception était de 2,03 jours
 8 calendaires. Toutefois, dans 78 % des cas, l'accusé de réception a été transmis dans les
 9 24 heures suivant la réception de la plainte⁴.

3.1.1. Volume des plaintes par types de cause en 2019

10 Le tableau 3.1 présente la répartition des plaintes par types de cause.

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

| | 2019 | Part 2019 |
|---------------------|--------------|--------------|
| Consommation | 353 | 16 % |
| Environnement | 89 | 4 % |
| Facturation | 256 | 11 % |
| Mesurage et Relève | 142 | 6 % |
| Recouvrement | 354 | 16 % |
| Réseau et entretien | 421 | 19 % |
| Responsabilité | 90 | 4 % |
| Tarifs | 135 | 6 % |
| Autres | 391 | 18 % |
| Total | 2 231 | 100 % |

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

- 1 À la fin de l'année 2019, l'unité des plaintes a modifié le classement des plaintes concernant
2 l'élagage. Auparavant, celles-ci étaient catégorisées dans la cause Entretien Réseau –
3 Élagage et sont dorénavant enregistrées sous la cause Environnement – Élagage. Cette
4 modification a pour but de mieux cibler les plaintes concernant l'élagage.
- 5 Les commentaires concernant les sujets d'actualité, comme les écarts de rendement, ont
6 grandement diminué en 2019.
- 7 Les modifications des conditions de service à l'égard du maintien ou non du service
8 d'électricité, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2018, ont eu un impact positif sur les plaintes liées à
9 la contestation de responsabilité. Cette baisse est principalement due à la possibilité pour les
10 propriétaires de ne plus être responsables entre les locations et à l'utilisation accrue du portail
11 des propriétaires.
- 12 Le nombre de factures émises à la suite de détections de subtilisation d'électricité a
13 grandement augmenté, occasionnant ainsi une hausse des plaintes à ce sujet.
- 14 Parmi les plaintes de la catégorie « Autres », 90% concernent à la fois le comportement du
15 personnel (56 %) et les commentaires reçus des clients (34 %).
- 16 Le tableau 3.2 présente le volume des plaintes écrites par types de cause. Le tableau 3.3
17 présente le volume de plaintes, verbales et écrites, par causes et par segments de clients,
18 alors que le tableau 3.4 présente le détail de la catégorie « Autres ».

TABLEAU 3.2 :
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR TYPES DE CAUSE

| | 2019 | Part 2019 |
|---------------------|--------------|------------------|
| Consommation | 304 | 18 % |
| Environnement | 59 | 3 % |
| Facturation | 213 | 13 % |
| Mesurage et Relève | 121 | 7 % |
| Recouvrement | 242 | 14 % |
| Réseau et entretien | 312 | 18 % |
| Responsabilité | 75 | 4 % |
| Tarifs | 99 | 6 % |
| Autres | 263 | 16 % |
| Total | 1 688 | 100 % |

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

| | Domestique, agricole et autres | Général, institutionnel et industriel | Total |
|---------------------|---|--|--------------|
| Consommation | 324 | 29 | 353 |
| Environnement | 87 | 2 | 89 |
| Facturation | 239 | 17 | 256 |
| Mesurage et Relève | 140 | 2 | 142 |
| Recouvrement | 309 | 45 | 354 |
| Réseau et entretien | 367 | 54 | 421 |
| Responsabilité | 81 | 9 | 90 |
| Tarifs | 113 | 22 | 135 |
| Autres | 361 | 30 | 391 |
| Total | 2 021 | 210 | 2 231 |

**TABLEAU 3.4 :
DÉTAIL DES CAUSES « AUTRES »**

| Causes | Nombre de plaintes |
|---|---------------------------|
| Commentaires | 131 |
| Autre | 57 |
| Commentaires positifs | 32 |
| Langue | 1 |
| Téléphonie - RVI | 8 |
| Temps d'attente | 8 |
| Web | 25 |
| Comportement du personnel | 218 |
| Émondage | 14 |
| Entretien du réseau | 88 |
| Firme externe | 10 |
| Mesurage | 18 |
| Recouvrement | 8 |
| Relève de compteur | 0 |
| Service à la clientèle | 80 |
| Programme d'efficacité énergétique | 4 |
| Programmes commerciaux | 1 |
| Subtilisation | 37 |
| TOTAL | 391 |

3.1.2. *Dossiers en appel*

- 1 Le tableau 3.5 présente le volume de plaintes portées en appel par types de cause. Sur
- 2 l'ensemble des plaintes traitées en 2019, 95 clients ont porté leur plainte en appel. De ce
- 3 nombre, 90 clients se sont adressés à la Régie, dont 3 des grands clients, et 5 au Distributeur.

TABLEAU 3.5 :
VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR TYPES DE CAUSE

| | 2019 | Part 2019 |
|---------------------|-----------|--------------|
| Consommation | 20 | 21 % |
| Environnement | 1 | 1 % |
| Facturation | 14 | 15 % |
| Mesurage et Relève | 8 | 8 % |
| Recouvrement | 11 | 12 % |
| Réseau et entretien | 13 | 14 % |
| Responsabilité | 3 | 3 % |
| Tarifs | 10 | 11 % |
| Autres | 15 | 16 % |
| Total | 95 | 100 % |

3.1.3. Dossiers en appel à la Régie

- 1 Le tableau 3.6 présente les causes des plaintes portées en appel à la Régie.

TABLEAU 3.6 :
CAUSES DES PLAINTES PORTÉES EN APPEL À LA RÉGIE

| | |
|---------------------|-----------|
| Consommation | 20 |
| Facturation | 14 |
| Mesurage et Relève | 8 |
| Recouvrement | 9 |
| Réseau et entretien | 11 |
| Responsabilité | 3 |
| Tarifs | 10 |
| Autres | 15 |
| Total | 90 |

- 2 Sur les 90 plaintes portées en appel à la Régie en 2019, 56 étaient réglées au 31 décembre
3 2019. 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 2019**

| | |
|---|-----------|
| Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie) | 44 |
| La Régie rejette la plainte du client | 6 |
| La Régie cesse son intervention | 1 |
| La Régie n'a pas juridiction | 1 |
| La Régie accueille la plainte du client | 0 |
| La Régie accueille partiellement la plainte du client | 0 |
| Le client retire sa plainte | 4 |
| TOTAL | 56 |

- 1 Le tableau 3.8 présente les causes des plaintes portées en appel selon le segment de clientèle
- 2 ainsi que le ratio du nombre de plaintes, reçues et en appel, pour 100 000 abonnements.

TABLEAU 3.8 :
PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CAUSES 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 | 324 | 17 | 29 | 3 | 353 | 16 % | 20 |
| Environnement | 87 | 1 | 2 | 0 | 89 | 4 % | 1 |
| Facturation | 239 | 13 | 17 | 1 | 256 | 11 % | 14 |
| Mesurage et Relève | 140 | 8 | 2 | 0 | 142 | 6 % | 8 |
| Recouvrement | 309 | 4 | 45 | 7 | 354 | 16 % | 11 |
| Réseau et entretien | 367 | 12 | 54 | 1 | 421 | 19 % | 13 |
| Responsabilité | 81 | 2 | 9 | 1 | 90 | 4 % | 3 |
| Tarifs | 113 | 7 | 22 | 3 | 135 | 6 % | 10 |
| Autres | 361 | 13 | 30 | 2 | 391 | 18 % | 15 |
| Total | 2 021 | 77 | 210 | 18 | 2 231 | 100 % | 95 |
| Par 100 000 abonnements | 50 | 2 | 66 | 6 | 51 | s/o | 2 |

3.2. Définition des causes de plaintes

- 1 **Consommation** : Toute contestation de la consommation d'électricité facturée pour
- 2 différents motifs, dont le coût, des estimations de consommation et des lectures inexactes.
- 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'autre substance chimique, la
- 5 perte de qualité de vie due au bruit, l'éclairage, l'esthétique, les champs magnétiques, 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 les frais d'administration, la périodicité,
- 9 le croisement de compteurs, les modes de versements égaux, l'information, les irrégularités,
- 10 les délais de facturation et la rétro facturation.

1 **Mesurage et relève** : Toute plainte relative aux compteurs et à la relève notamment les
2 modalités d'adhésion à l'option de compteur non-communicant, l'inaccessibilité, les anomalies,
3 les interférences, le changement d'appareil de mesurage ainsi que les frais de relève.

4 **Recouvrement** : Toute plainte relative aux modes de recouvrement, notamment les ententes
5 de paiement, les interruptions du service d'électricité, les lettres d'avis, les faillites, les frais de
6 rétablissement, les firmes de recouvrement externes, les virements de solde ainsi que les
7 paiements et les dépôts de garantie.

8 **Réseau et entretien** : Toute plainte relative à la qualité de la fourniture d'électricité, la fiabilité
9 du réseau et la continuité du service d'électricité. Les principaux motifs invoqués sont les
10 interruptions planifiées, les équipements défectueux, l'émondage lié aux pannes et à l'entretien
11 du réseau, les travaux d'entretien, la fréquence des pannes ou les variations de tension, le
12 délai de rétablissement des pannes ou de la réalisation des travaux, les nouveaux
13 raccordements ainsi que les dommages à la propriété.

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

17 **Tarifs** : Toute plainte relative à la tarification du Distributeur, notamment les frais de services
18 prévus au règlement tarifaire, le niveau des tarifs ou le tarif appliqué.

19 **Autres** : Tous les commentaires des clients ainsi que toute autre cause de plaintes parmi
20 lesquelles figurent celles relatives au comportement du personnel ou encore aux différents
21 programmes commerciaux ou d'efficacité énergétique ainsi que subtilisation.