

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. Clients résidentiels	5
1.1.2. Clients généraux	6
2. ÉVOLUTION DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE.....	9
2.1. Résultats	9
2.2. Explication des résultats.....	12
2.2.1. Satisfaction de la clientèle	12
2.2.2. Fiabilité du service électrique	12
2.2.3. Alimentation électrique	13
2.2.4. Services à la clientèle.....	13
2.3. Définition des indicateurs de qualité de service	14
3. BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE	17
3.1. Résultats	17
3.1.1. Volume des plaintes par catégories en 2020.....	17
3.1.2. Dossiers en appel.....	20
3.1.3. Dossiers en appel à la Régie.....	21
3.2. Définition des catégories	22
ANNEXE A – DÉTAILS DES CATÉGORIES PAR MOTIFS ET SOUS-MOTIFS.....	24

LISTE DES FIGURES

Figure 1.1 : Comparaison des prix Clients résidentiels – Factures mensuelles pour une consommation de 1 000 kWh/mois (en \$ CA).....	6
Figure 1.2 : Prix moyen l'électricité (¢/kWh) Client de moyenne puissance	7
Figure 1.3 : Prix moyen l'électricité (¢/kWh) Client de grande puissance	8

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2.1 : Satisfaction de la clientèle par dimensions de service ⁽¹⁾	9
Tableau 2.2 : Indicateurs de qualité du service du Distributeur	11
Tableau 3.1 : Volume de plaintes (verbales et écrites) par catégories.....	18
Tableau 3.2 : Volume de plaintes écrites par catégories	19
Tableau 3.3 : Volume de plaintes (verbales et écrites) par catégories et par segments de clientèle.....	19
Tableau 3.4 : Détail des motifs inclus dans la catégorie « Autres »	20
Tableau 3.5 : Volume de plaintes portées en appel par catégories	20
Tableau 3.6 : Catégories des plaintes portées en appel à la Régie	21
Tableau 3.7 : Issue des plaintes portées en appel à la Régie et réglées au 31 décembre 2020	21
Tableau 3.8 : Plaintes portées en appel par catégories et par segments de clientèle.....	22

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

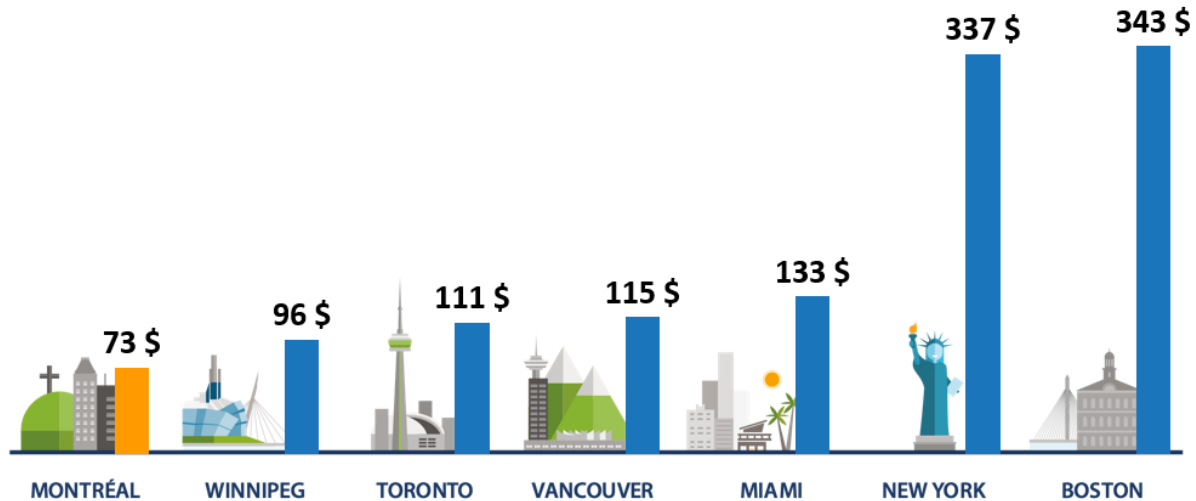
7 Chaque année, le Distributeur compare les factures mensuelles d'électricité de la clientèle
8 québécoise des segments résidentiel, commercial, institutionnel et industriel avec celles des
9 clients de diverses entreprises desservant 21 grandes villes en Amérique du Nord.

1.1.1. Clients résidentiels

10 Au 1^{er} avril 2020, l'électricité livrée aux clients résidentiels du Québec est parmi les moins
11 chères du Canada, voire de l'Amérique du Nord pour tous les niveaux de consommation
12 analysés¹.

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.

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 2020.

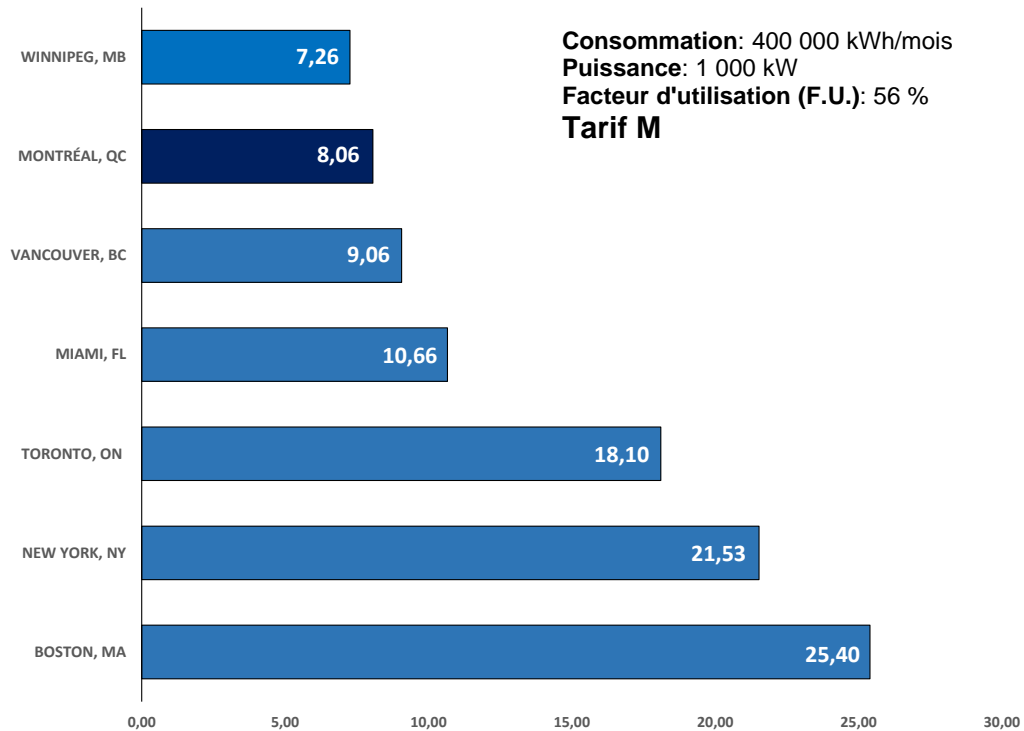
- 1 Les clients résidentiels du Québec paient leur électricité environ une fois et demie moins cher
- 2 qu'à Toronto et quatre fois et demie moins cher qu'à New York.

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, de moyenne et de grande puissance du Distributeur ont une position
- 6 avantageuse par rapport aux autres entreprises analysées.

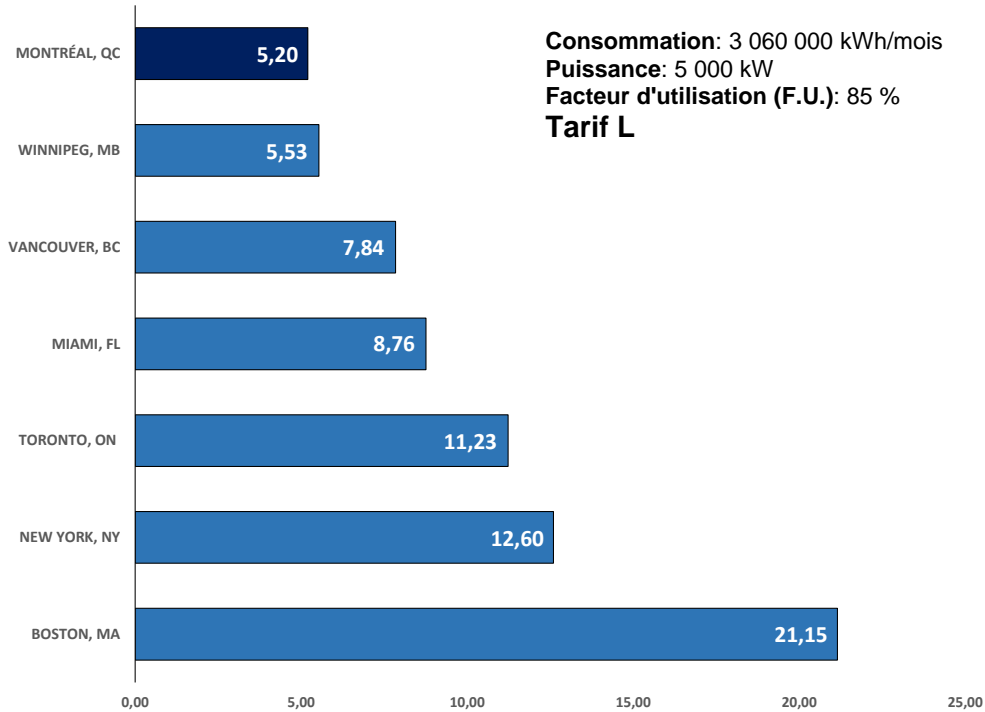
² Les tarifs généraux englobent tous les tarifs autres que ceux applicables au secteur résidentiel.

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



- 1 Pour 2020, le Distributeur demeure au deuxième rang des entreprises en Amérique du Nord
- 2 pour les clients de moyenne puissance pour lesquels la consommation mensuelle est de
- 3 400 000 kWh et la puissance appelée de 1 000 kW.

FIGURE 1.3 :
PRIX MOYEN L'ÉLECTRICITÉ (¢/kWh)
CLIENT DE GRANDE PUISSANCE



- 1 Au 1^{er} avril 2020, le Distributeur occupe la première position pour une deuxième année
- 2 consécutive pour les clients de grande puissance dont le facteur d'utilisation est de 85 % et la
- 3 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 2020*, disponible à l'adresse suivante :
- 6 <https://www.hydroquebec.com/documents-donnees/publications-officielles/>

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 2020.
 5 L'année 2019 apparaît dans le tableau aux fins de comparaison.

2.1. Résultats

TABLEAU 2.1 :
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE PAR DIMENSIONS DE SERVICE ⁽¹⁾

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 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
au 31 décembre 2020 ⁽²⁾					
Clients Résidentiels (R)	8,4	8,6	8,0	8,6	8,4
Clients Commerciaux (C)	8,4	8,7	7,7	8,5	8,3
Clients Affaires (A)	8,0	8,9	7,7	8,5	8,3
ISC combiné R-C-A					8,3
Grande puissance					8,7

- (1) En 2018, le segment des clients Grands comptes a été intégré à celui du segment des clients Affaires.
 (2) À noter qu'en 2020, les sondages ont été suspendus pour les mois d'avril et mai en raison de la pandémie de la COVID-19.

TABLEAU 2.2 :
INDICATEURS DE QUALITÉ DU SERVICE DU DISTRIBUTEUR

INDICATEURS		UNITÉ DE MESURE	2020	2019
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE				
Indices de satisfaction				
Clients Résidentiels		indice sur 10	8,4	8,3
Clients Commerciaux		indice sur 10	8,3	8,1
Clients Affaires ⁽¹⁾		indice sur 10	8,3	8,2
ISC combiné R - C - A ⁽¹⁾		indice sur 10	8,3	8,3
Clients Grande puissance		indice sur 10	8,7	8,5
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE				
Indice de continuité - Distribution				
Indice de continuité brut		minutes	256	719
Indice de continuité normalisé		minutes	189	195
Nombre de pannes basse tension		nombre	27 651	28 796
Durée moyenne des interruptions par client (BT et MT)		minutes	98	237
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE				
Demandes d'alimentation				
Délai moyen de raccordement simple en aérien		jours	6,9	7,2
Taux de respect des engagements à la 1 ^{re} date annoncée		%	90	90
Interruptions planifiées				
Taux de respect global des interruptions planifiées		%	84	84
Relève de compteurs				
Taux de relève de compteurs		%	98	98
SERVICES À LA CLIENTÈLE				
Délai moyen de réponse téléphonique				
Clients résidentiels		secondes	96	103
Clients commerciaux		secondes	75	104
Taux d'abandon téléphonique				
Clients résidentiels		%	5	7
Clients commerciaux		%	3	4
Appels des clients				
Nombre d'appels par client		nombre	0,50	0,66
Taux de résolution au 1^{er} appel				
Clients résidentiels		%	82	79
Clients commerciaux		%	78	76
Contacts Web				
Nombre de contacts Web par client		nombre	8,74	9,69
SÉCURITÉ				
Sécurité du public				
Décès provoqués par électrocution dans la population		nombre	4	4
Sécurité des employés				
Taux de fréquence des accidents		nombre par 200 000 heures travaillées	2,5	3,0

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

2.2. Explication des résultats

1 Les activités du Distributeur de l'année 2020 ont été teintées par les mesures qui ont été prises
2 face à la crise liée à la pandémie de la COVID-19 et celles dictées par les autorités
3 gouvernementales, notamment en ce qui concerne le télétravail. Le Distributeur s'est tenu à
4 maintenir les services essentiels comme les interventions liées aux pannes et d'urgence, ainsi
5 que le raccordement au réseau électrique des clients résidentiels lors d'un emménagement
6 imminent. Il a mis en place également des mesures temporaires visant à soutenir ses clients
7 qui vivent des difficultés financières. Les mesures prises par le Distributeur ont eu un impact
8 sur le résultat de certains des indicateurs de qualité de service en 2020.

2.2.1. Satisfaction de la clientèle

Indices de satisfaction

9 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)

10 L'IC brut a diminué significativement de 65 % par rapport à 2019 avec seulement 256 minutes
11 d'interruption de service. Cette amélioration s'explique principalement par une année 2020
12 calme sur le plan météorologique. En effet, le Distributeur répertorie seulement 9 jours
13 d'événements majeurs et constate une baisse de l'intensité de ces événements
14 comparativement à ceux vécus en 2018 et 2019.

15 En retirant les journées d'événements majeurs (JÉM), le résultat de l'IC normalisé de l'année
16 2020 affiche une faible baisse de 6 minutes (189 minutes), soit environ 3 %, par rapport à
17 2019. Ce résultat, équivalent à celui observé en 2019 (195 minutes), montre une constance
18 dans les interventions du Distributeur.

19 Le nombre et l'intensité des événements majeurs ainsi que la constance des interventions
20 expliquent également la diminution de 4 % du nombre de pannes basse tension observée en
21 2020 par rapport à celui de 2019.

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

22 La durée moyenne des interruptions par client a diminué de 59 % entre 2019 et 2020 pour se
23 situer à 98 minutes d'interruption. Le résultat de l'indicateur est en lien direct avec la capacité
24 du Distributeur à rétablir l'alimentation des clients lors de pannes. Une diminution significative
25 du nombre de jours d'événements majeurs combinée à celle de l'intensité de ces événements
26 explique l'amélioration de l'indicateur pour 2020.

2.2.3. Alimentation électrique

Délai moyen de raccordement simple en aérien

1 La légère amélioration à la baisse du délai de raccordement simple, qui est passé de 7,2 jours
2 en 2019 à 6,9 jours en 2020, s'explique par le fait que ce type de raccordement était inclus
3 dans les travaux jugés essentiels lors du confinement lié à la pandémie de la COVID-19 des
4 mois de mars à juin 2020 inclusivement. Considérant qu'une grande majorité des travaux ont
5 été arrêtés durant cette période, cela a permis au Distributeur, même à personnel réduit, de
6 maintenir une bonne qualité de service à ses nouveaux abonnés.

2.2.4. Services à la clientèle

Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)

7 En 2020, le délai moyen de réponse des clients résidentiels se situe à 96 secondes,
8 comparativement à 103 secondes en 2019, et celui des clients commerciaux à 75 secondes,
9 comparativement à 105 secondes en 2019. L'amélioration de la performance du délai moyen
10 de réponse en 2020 par rapport à celle de 2019 est attribuable à la situation engendrée par la
11 pandémie de la COVID-19. Le Distributeur a répondu à moins d'appels téléphoniques que
12 l'année précédente étant donné qu'il a adapté sa stratégie de recouvrement au contexte de la
13 pandémie en n'émettant aucun avis de retard ou d'interruption et n'a effectué aucune
14 interruption de service (près de 700 k appels de moins en 2020 qu'en 2019). De plus, le
15 Distributeur a accompagné ses clients en difficulté financière de façon proactive à travers des
16 appels sortants, ce qui a généré beaucoup moins d'appels entrants.

17 Après avoir réduit le délai moyen au cours des dernières années, et en ne tenant pas compte
18 des résultats de l'année exceptionnelle 2020, le Distributeur souhaite maintenir un point
19 d'équilibre satisfaisant pour la clientèle.

Taux d'abandon téléphonique

20 Le taux d'abandon téléphonique des clients résidentiels se situe à 5 % et celui des clients
21 commerciaux à 3 %. La baisse par rapport à l'année précédente est attribuable au fait que le
22 Distributeur a reçu moins d'appels en raison de la pandémie de la COVID-19 et de la réduction
23 du nombre d'événements de pannes générant des appels (280 k appels concernant les
24 pannes en 2020 par rapport à 431 k en 2019).

Nombre de contacts Web par client

25 La performance du nombre de contacts Web par client par rapport à celle de 2019 est
26 attribuable au nombre moins élevé de pannes et d'interruptions de service, ainsi qu'au
27 contexte de la pandémie de la COVID-19. En effet, le nombre de contacts Web et mobile liés
28 aux pannes a décliné, ainsi que le nombre de confirmations de paiement et de courriels libres
29 en raison des mesures d'allégement mises en place liées à la COVID-19. Toutefois, le nombre

- 1 de contacts Web par client en ce qui a trait aux autres transactions et aux visites sur le Web
- 2 pour y chercher des informations est en augmentation.
- 3 Par ailleurs, la hausse observée dans l'utilisation des canaux numériques par les clients se
- 4 constate de nouveau en 2020 avec 210 k conversations sur Facebook, Twitter et par
- 5 clavardage, soit une hausse de 22 % par rapport à 2019.

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

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 L'unité des plaintes du Distributeur a procédé au début de l'année 2020 à un exercice de
2 reclassement des plaintes à la clientèle. Cet exercice avait pour but de les codifier de façon à
3 refléter plus justement les motifs d'insatisfaction recueillis par le service à la clientèle (SALC)
4 en faisant usage des mêmes termes (motifs et sous-motifs). Cette amélioration permet non
5 seulement de suivre le parcours dès le premier contact client et ce jusqu'à la formulation de la
6 plainte, mais également d'améliorer en continu le processus de façon à s'adapter
7 constamment aux besoins du client.

8 La nouvelle nomenclature étant différente de celle des années précédentes, le Distributeur
9 fournit un tableau permettant de concilier par catégorie le reclassement effectué. Ce tableau
10 est présenté comme annexe A du présent document.

11 La section 3.2 présente les définitions des plaintes ajustées en fonction des catégories qui
12 correspondent à la nouvelle codification.

13 La présente section fait état du bilan des plaintes de la clientèle pour l'année 2020, par
14 catégorie, ainsi que les plaintes portées en appel à la Régie de l'énergie (« Régie »).

3.1. Résultats

15 En 2020, le Distributeur a enregistré un total de 1 611 plaintes verbales et écrites. Il s'agit
16 d'une baisse de 28 % comparativement à 2019. Cette diminution est en grande partie
17 attribuable aux mesures qu'il a mis en place pour accompagner les clients présentant des
18 difficultés de paiement dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

19 Parmi les mesures déployées pour accompagner la clientèle dans le contexte de la pandémie
20 de la COVID-19, aucun avis d'interruption n'a été transmis et par conséquent aucune
21 interruption de service n'a été effectuée et ce, depuis la mi-mars. Ces mesures se sont
22 traduites par une baisse significative de 84 % des plaintes liées au recouvrement.

23 En 2020, le délai moyen de transmission des accusés de réception était de 1,6 jours
24 calendaires. Toutefois, dans 84 % des cas, l'accusé de réception a été transmis dans les
25 24 heures suivant la réception de la plainte³.

3.1.1. Volume des plaintes par catégories en 2020

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

27 La catégorie « vol d'électricité » qui faisait auparavant partie de la catégorie « Autres » a été
28 extraite de cette dernière et identifiée comme une catégorie en soi puisqu'elle représente une
29 part significative des plaintes en appel reçues à la Régie.

³ Suivi de la décision D-2018-156, paragraphes 64 et 66.

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

	2020	Part 2020
Consommation	259	16%
Environnement	152	9%
Facturation	182	11%
Mesurage & Relève	96	6%
Recouvrement	58	4%
Réseau et entretien	395	25%
Responsabilité	92	6%
Tarifs	31	6%
Vol d'électricité	25	2%
Autres	321	20%
Total	1611	100%

1 Les plaintes ayant pour catégorie « Facturation » ont connu une baisse en 2020. Cette
 2 réduction touche principalement les plaintes relatives aux modes de versements égaux (MVE).
 3 En effet, des ententes ont été créées pour permettre aux clients de répartir leurs soldes
 4 impayés et ainsi conserver leurs MVE. Des campagnes d'appels proactives ont été effectuées
 5 pour les clients avec des soldes échus. Lors de ces appels, une entente de paiement allégée
 6 qui répondait mieux à leurs besoins leur était proposée.

7 Les nouvelles modalités d'ententes de paiement, dont celles du MVE, sont d'ailleurs
 8 disponibles sur le site Web en libre-service.

9 Une diminution des plaintes relatives à la catégorie « Tarifs » est aussi constatée pour 2020.
 10 À la suite des modifications effectuées aux motifs, toutes les plaintes concernant les divers
 11 « Frais » sont regroupées sous « Facturation ».

12 Les plaintes en lien avec le tarif DT sont également à la baisse. Ces plaintes sont formulées
 13 principalement par des clients qui souscrivent à ce tarif, mais qui n'ont plus les installations
 14 requises pour leur permettre d'être éligibles à celui-ci. L'envoi de feuillet d'informations en
 15 temps opportun a assurément contribué à conscientiser la clientèle visée à cet effet et ainsi
 16 permis de diminuer les plaintes à ce sujet.

17 L'augmentation des plaintes ayant comme catégorie « Environnement » est notamment liée à
 18 la végétation. Un plus grand volume de travaux a été effectué dans ce domaine en 2020
 19 comparativement en 2019.

- 1 La catégorie « Réseau et entretien » représente une augmentation proportionnelle au nombre
 2 de plaintes totales pour 2020. Plus particulièrement, le Distributeur constate un accroissement
 3 des plaintes liées aux interruptions planifiées en majorité attribuable à la présence d'une partie
 4 de la population en télétravail et/ou à l'école à la maison et donc davantage impactée par ces
 5 interruptions.

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

	2020	Part 2020
Consommation	222	18%
Environnement	111	9%
Facturation	144	12%
Mesurage & Relève	80	6%
Recouvrement	43	3%
Réseau et entretien	297	24%
Responsabilité	81	6%
Tarifs	26	2%
Vol d'électricité	24	2%
Autres	220	18%
Total	1248	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	219	40	259
Environnement	149	3	152
Facturation	164	18	182
Mesurage & Relève	94	2	96
Recouvrement	42	16	58
Réseau et entretien	326	69	395
Responsabilité	80	12	92
Tarifs	15	16	31
Vol d'électricité	21	4	25
Autres	311	10	321
Total	1421	190	1611

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

Motifs	Nombre de plaintes
Activités centre de contacts clients (CCC)	73
Activités terrain	125
Correspondances et Communication	16
Dossier Client	23
Efficacité énergétique	1
Événements/info	60
Web & Libre-Service	23
TOTAL	321

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 2020, 42 clients ont porté leur plainte en appel. De ce nombre, les 42
- 3 se sont adressés à la Régie, dont aucun grand client.

TABLEAU 3.5 :
VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CATÉGORIES

	2020	Part 2020
Consommation	14	33%
Facturation	3	7%
Mesurage & Relève	3	7%
Recouvrement	2	5%
Réseau et entretien	8	19%
Responsabilité	2	5%
Tarifs	1	2%
Vol d'électricité	9	21%
Total	42	100%

3.1.3. Dossiers en appel à la Régie

1 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	14
Facturation	3
Mesurage & Relève	3
Recouvrement	2
Réseau et entretien	8
Responsabilité	2
Tarifs	1
Vol d'électricité	9
Total	42

2 Sur les 42 plaintes portées en appel à la Régie en 2020, 27 étaient réglées au 31 décembre
3 2020. 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 2020**

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	20
La Régie rejette la plainte du client	3
La Régie cesse son intervention	0
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	4
TOTAL	27

4 Le tableau 3.8 présente les catégories des plaintes portées en appel selon le segment de
5 clientèle ainsi que le ratio du nombre de plaintes, reçues et en appel, pour 100 000
6 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	219	12	40	2	259	16%	14
Environnement	149	0	3	0	152	9%	0
Facturation	164	3	18	0	182	11%	3
Mesurage et Relève	94	3	2	0	96	6%	3
Recouvrement	42	0	16	2	58	4%	2
Réseau et entretien	326	8	69	0	395	25%	8
Responsabilité	80	2	12	0	92	6%	2
Tarifs	15	1	16	0	31	2%	1
Vol d'électricité	21	8	4	1	25	2%	9
Autres	311	0	10	0	321	20%	0
Total	1421	37	190	5	1611	100%	42
Par 100 000 abonnements	35	1	59	2	37	s/o	1

3.2. Définition des catégories

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

ANNEXE A

ANNEXE A
DÉTAILS DES CATÉGORIES PAR MOTIFS ET SOUS-MOTIFS

Catégories	Motifs	Sous-motifs
Consommation	Facture	Correction de facture
		Explication consommation
		Explication sur solde
Environnement	Demande de travaux	Bruit - Qualité de vie
		Champs électriques/Interférences/Ondes
		Contamination/Déversement accidentel
		Pollution visuelle
		Sécurité des lieux
		Végétation
Facturation	Facture	Chèque de remboursement
		Choix date de facturation
		Date prochaine facture
		Explication crédit loi 34
		Facture internet
		Frais
		MVE Expliquer l'écart
		MVE Gérer Adhésion
		MVE Gérer Retrait
		MVE Modifier Mensualité
	MVE Nouvelle Mensualité	
	MVE Solde réparti	
	Transfert de solde	
	Paiement	Historique/Recherche/Correction
		Information méthode paiement
		Confirmation de paiement
		Prélèvement automatique (PA)
Mesurage et relève	Compteur	Accès/Refus
		Adhésion/Abandon Option de retrait
		Antenne passive/Routeur/Collecteur
		Information/ Réglementation
		Lecture estimée/Relevé de compteur
		Remplacement
	Service interrompu	Par mesurage

Catégories	Motifs	Sous-motifs
Recouvrement	Dépôt	Contestation
		Explication
		Remboursement/Report
		Annulation
	Dossiers Spéciaux Recouvrement et GRC	Avis/Relance GRC
		Ententes personnalisées
		Firme externe
		Hypothèque légale
		Insolvabilité
		Interruption de service
	Facture	Difficulté de paiement
		Explication/modification entente en cours
	Service interrompu	Par erreur
Par recouvrement		
Réseau et entretien	Demande de travaux	Création/Abandon d'une demande
		Domages à la propriété
		Suivi demande - Activités
		Suivi demande - Date
		Suivi demande - Frais
	Pannes	Durée
		Fil
		Fréquence
		Interruption planifiée
		Pannes passées
		Pas de 240 Volts
		Pas d'électricité
		Variation de tension
	Service interrompu	Demandé par client
	Responsabilité	Emménagement/Déménagement
Annuler changement d'adresse		
Changement d'adresse		
Confirmation nouvel abonné		
Contestation de date		
Contestation de responsabilité		
Décès et succession		
Modifier date		
Service interrompu		Locaux vacants

Catégories	Motifs	Sous-motifs
Tarifs	Facture	Explication de tarif
	Offre tarifaire	Demande de changement
		Hausse tarifaire
		Demande d'information
Vol d'électricité	Vol d'électricité	Explication/Contestation de facture
		Entente de paiement
		Remise/Interruption de service