

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.....	8
2.1. Résultats.....	8
2.2. Explication des résultats.....	10
2.2.1. Satisfaction de la clientèle.....	10
2.2.2. Fiabilité du service électrique.....	10
2.2.3. Alimentation électrique.....	11
2.2.4. Services à la clientèle.....	11
2.3. Définition des indicateurs de qualité de service.....	12
3. BILAN DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE.....	15
3.1. Résultats.....	15
3.1.1. Volume des plaintes par catégories en 2020.....	15
3.1.2. Dossiers en appel.....	18
3.1.3. Dossiers en appel à la Régie.....	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 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 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 2021, 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 2021.

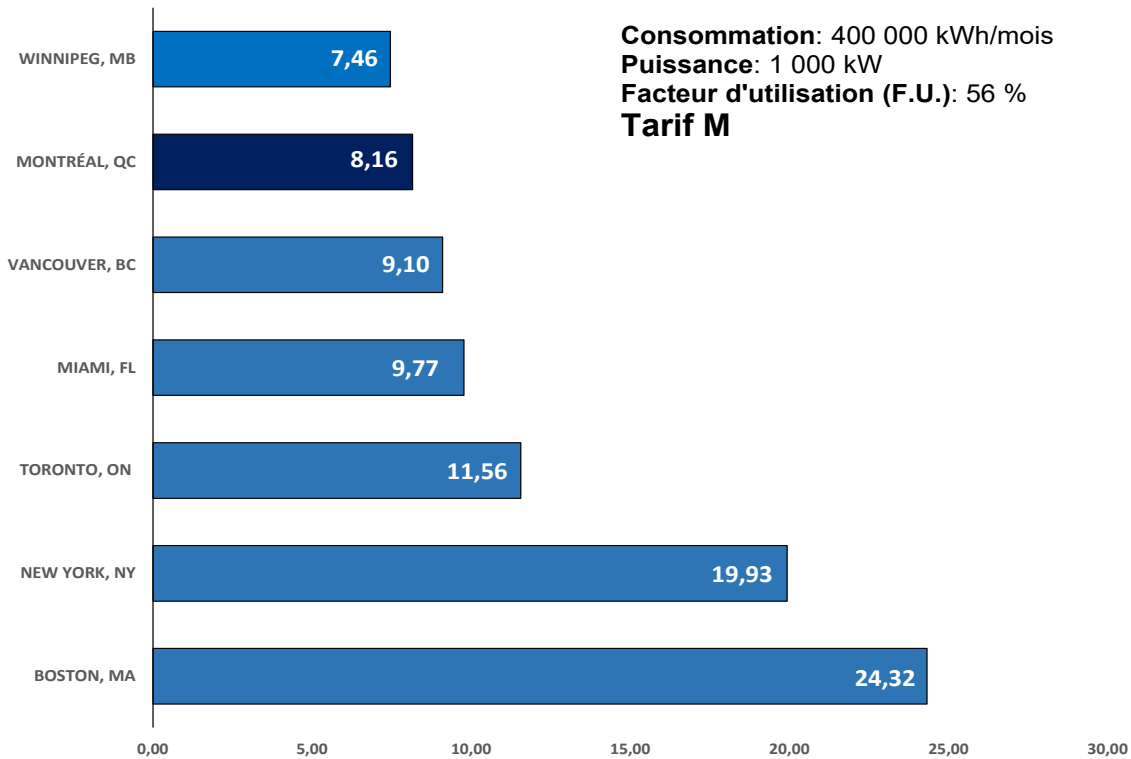
¹ Les factures d'électricité ont été calculées en fonction des tarifs de base. Le tarif D s'applique à tous les niveaux de consommation présentés dans l'analyse pour la clientèle résidentielle du Distributeur. Près de 93 % des clients du Distributeur du secteur résidentiel sont facturés au tarif D.

1 Les clients résidentiels du Québec paient leur électricité environ deux fois moins cher qu'à
 2 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.

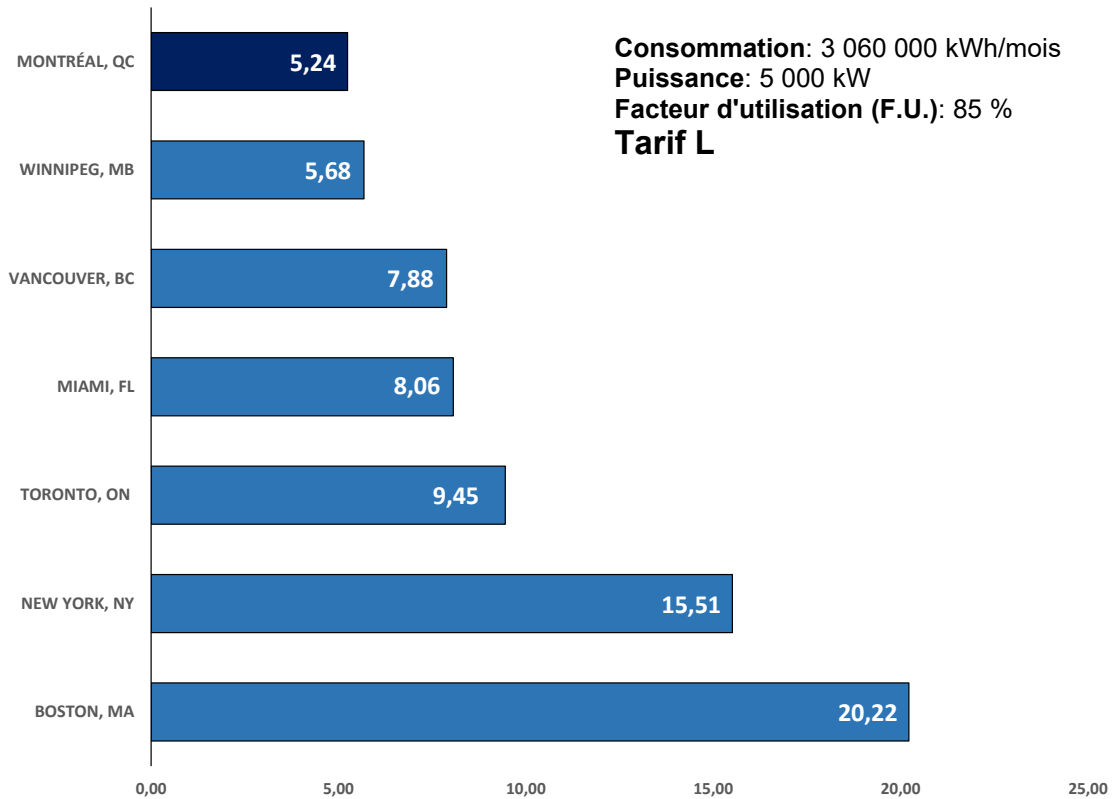
FIGURE 1.2 :
PRIX MOYEN DE L'ÉLECTRICITÉ AU 1^{ER} AVRIL 2021 (¢/kWh)
CLIENT DE MOYENNE PUISSANCE



7 Pour 2021, 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 2021 (¢/kWh)
CLIENT DE GRANDE PUISSANCE



- 1 Au 1^{er} avril 2021, 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 2021*, disponible à l'adresse suivante :
- 5 <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 2021.
 5 L'année 2020 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 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
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

(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	2021	2020
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE				
Indices de satisfaction				
Clients Résidentiels	indice sur 10	8,5	8,4	
Clients Commerciaux	indice sur 10	8,4	8,3	
Clients Affaires ⁽¹⁾	indice sur 10	8,3	8,3	
ISC combiné R - C - A ⁽¹⁾	indice sur 10	8,4	8,3	
Clients Grande puissance	indice sur 10	8,7	8,7	
FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE				
Indice de continuité - Distribution				
Indice de continuité brut	minutes	323	256	
Indice de continuité normalisé	minutes	201	189	
Nombre de pannes basse tension	nombre	27 233	27 651	
Durée moyenne des interruptions par client (BT et MT)	minutes	126	98	
ALIMENTATION ÉLECTRIQUE				
Demandes d'alimentation				
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	7,9	6,9	
Taux de respect des engagements à la 1 ^{re} date annoncée	%	86	90	
Interruptions planifiées				
Taux de respect global des interruptions planifiées	%	83	84	
Relève de compteurs				
Taux de relève de compteurs	%	98	98	
SERVICES À LA CLIENTÈLE				
Délai moyen de réponse téléphonique				
Clients résidentiels	secondes	100	96	
Clients commerciaux	secondes	93	75	
Taux d'abandon téléphonique				
Clients résidentiels	%	6	5	
Clients commerciaux	%	3	3	
Appels des clients				
Nombre d'appels par client	nombre	0,51	0,50	
Taux de résolution au 1^{er} appel				
Clients résidentiels	%	84	82	
Clients commerciaux	%	79	78	
Contacts Web				
Nombre de contacts Web par client	nombre	7,99	8,74	
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	2,9	2,5	

(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 Pour une deuxième année, les activités du Distributeur de l'année 2021 ont été teintées par la
2 pandémie de la COVID-19 ainsi que par les mesures prises face à la crise et dictées par les
3 autorités gouvernementales, notamment en ce qui concerne le télétravail. D'abord, le
4 Distributeur a maintenu en place, pendant une partie de l'année, des mesures temporaires
5 visant à soutenir ses clients qui vivent des difficultés financières, suivies d'un retour graduel
6 des activités de recouvrement. De plus, en 2021, le Distributeur a fait face à une hausse sans
7 précédent de demandes de travaux. Il s'agit d'une tendance observée dans l'ensemble de
8 l'industrie de la construction qui s'est concrétisée par une augmentation substantielle des
9 mises en chantier. Cette situation a eu un impact sur la capacité de réalisation des équipes à
10 répondre aux demandes dans les délais habituels.

2.2.1. Satisfaction de la clientèle

Indices de satisfaction

11 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)

12 L'IC brut a augmenté de 26 % par rapport à 2020 avec 323 minutes d'interruption de service.
13 On répertorie 6 jours d'événements majeurs en 2021. L'événement du 11 et 12 décembre
14 2021, qui se classe parmi le top 10 des pires événements comptabilisés depuis 1987, a
15 grandement contribué à l'augmentation de l'indicateur.

16 En retirant les journées d'événements majeurs (JÉM), le résultat de l'IC normalisé de l'année
17 2021 de 201 minutes affiche une hausse de 12 minutes, soit environ 6 %, par rapport à 2020.
18 Les interruptions planifiées contribuent à cette hausse dans une proportion de 66 %, soit
19 8 minutes.

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

20 Le résultat de l'indicateur est en lien direct avec la capacité du Distributeur à rétablir
21 l'alimentation des clients lors de pannes. La durée moyenne des interruptions par client a
22 augmenté de 29 % entre 2020 et 2021 pour se situer à 126 minutes d'interruption. Cette
23 augmentation s'explique principalement par les conditions climatiques de l'année de référence
24 2020 qui ont été calmes sur ce plan. Toutefois, la durée moyenne des interruptions par client
25 pour 2021 demeure en deçà de la moyenne de 150 minutes des 5 dernières années.

2.2.3. Alimentation électrique

Délai moyen de raccordement simple en aérien

1 L'accroissement du délai moyen de raccordement simple en aérien, qui est passé de 6,9 jours
2 en 2020 à 7,9 jours en 2021, est directement lié à la hausse des demandes de travaux
3 entrantes qui a entraîné des répercussions directes sur la capacité de réalisation des équipes.
4 Malgré la hausse d'une journée ouvrable, l'indicateur se situe encore bien en deçà de l'objectif
5 d'un délai moyen de 10 jours. La diminution du taux de respect de l'engagement à la première
6 date annoncée au client de 2021 par rapport à 2020 s'explique également par le nombre élevé
7 de demandes de travaux et la capacité de réalisation du Distributeur.

2.2.4. Services à la clientèle

Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)

8 Le Distributeur rappelle d'abord que les résultats obtenus en 2020 étaient exceptionnels en
9 raison de l'adaptation de sa stratégie de recouvrement au contexte particulier de la pandémie
10 de la COVID-19. En 2021, le Distributeur a poursuivi sa stratégie de recouvrement adaptée au
11 contexte de la pandémie pendant une partie de l'année, puis a procédé à un retour graduel de
12 ses activités de recouvrement depuis le début du mois d'août. Comme en 2020, ces mesures
13 ont eu un impact à la baisse sur le nombre d'appels téléphoniques reçus. De plus, le
14 Distributeur a maintenu son accompagnement à l'égard de ses clients en difficulté financière
15 de façon proactive à travers des appels sortants, ce qui a généré beaucoup moins d'appels
16 entrants.

17 En comparant avec les résultats de l'année 2019, le délai moyen de réponse téléphonique en
18 2021, tant pour la clientèle résidentielle que la clientèle commerciale, est légèrement plus
19 faible. En 2021, le délai moyen de réponse des clients résidentiels se situe à 100 secondes,
20 comparativement à 103 secondes en 2019, et celui des clients commerciaux à 93 secondes,
21 comparativement à 104 secondes en 2019.

22 Après avoir réduit le délai moyen au cours des dernières années, et en ne tenant pas compte
23 des résultats de 2020, le Distributeur souhaite maintenir un point d'équilibre satisfaisant pour
24 la clientèle.

Nombre de contacts Web par client

25 La performance du nombre de contacts Web par client par rapport à celle de 2020 est
26 attribuable à la diminution du nombre de contacts Web et mobile, en raison du nombre moins
27 élevé de pannes et d'interruptions de service en 2021, ainsi qu'à la diminution du nombre de
28 courriels libres. Les clients qui prennent contact avec le Distributeur par courriel libre sont
29 dorénavant dirigés vers d'autres moyens de communication comme le clavardage et la
30 téléphonie. En revanche, l'utilisation des formulaires Web par les clients est en croissance. De
31 plus, le nombre de contacts Web par client en ce qui a trait aux autres transactions et aux
32 visites sur le Web pour y chercher des informations est en augmentation.

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 La présente section fait état du bilan des plaintes de la clientèle pour l'année 2021, par
2 catégories, ainsi que des plaintes portées en appel à la Régie de l'énergie (Régie), le tout
3 conformément aux modifications apportées en 2020.

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

3.1. Résultats

7 En 2021, le Distributeur a enregistré un total de 1 562 plaintes verbales et écrites. Il s'agit
8 d'une baisse de 3 % comparativement à 2020. Cette diminution est en grande partie
9 attribuable au maintien des mesures mises en place pour accompagner les clients présentant
10 des difficultés de paiement dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

11 En 2021, le délai moyen de transmission des accusés de réception était de 1,3 jour calendaire.
12 Toutefois, dans 93 % des cas, l'accusé de réception a été transmis dans les 24 heures suivant
13 la réception de la plainte³.

3.1.1. Volume des plaintes par catégories en 2021

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

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

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

	2021	Part 2021
Consommation	242	16%
Environnement	135	9%
Facturation	109	7%
Mesurage et Relève	63	4%
Recouvrement	43	3%
Réseau et entretien	549	35%
Responsabilité	85	5%
Tarifs	23	1%
Vol d'électricité	39	2%
Autres	274	18%
Total	1562	100%

1 Les plaintes de la catégorie « Facturation » ont connu une baisse en 2021. Cette réduction
 2 touche principalement les plaintes relatives aux frais d'abonnement. En effet, sous certaines
 3 conditions bien précises, lorsque le client a tenté sans succès de procéder à son
 4 emménagement via le libre-service Web, le service à la clientèle peut parfois annuler les frais
 5 d'abonnement, ce qui contribue à réduire l'insatisfaction sur ce plan.

6 De plus, l'application du crédit remis à la clientèle et découlant de l'application de la *Loi visant*
 7 *à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité* étant terminée,
 8 le Distributeur n'a pratiquement plus de plaintes à ce sujet.

9 La catégorie « Réseau et entretien » représente la plus grande part des plaintes avec une
 10 augmentation significative en 2021. Plus particulièrement, et à l'instar de l'année 2020, le
 11 Distributeur constate un accroissement des plaintes liées aux interruptions planifiées en
 12 majorité attribuable à la présence d'une partie de la population à domicile, en télétravail ou à
 13 l'école à la maison, et donc davantage impactée par ces interruptions.

14 De plus, les plaintes en lien avec les délais de raccordement sont en hausse. En effet,
 15 Hydro-Québec n'échappe pas aux impacts en lien avec la pandémie de la COVID-19.

TABLEAU 3.2 :
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR CATÉGORIES

	2021	Part 2021
Consommation	182	18%
Environnement	69	7%
Facturation	78	8%
Mesurage et Relève	45	4%
Recouvrement	31	3%
Réseau et entretien	356	35%
Responsabilité	62	6%
Tarifs	16	2%
Vol d'électricité	35	3%
Autres	142	14%
Total	1016	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	218	24	242
Environnement	131	4	135
Facturation	97	12	109
Mesurage et Relève	61	2	63
Recouvrement	33	10	43
Réseau et entretien	468	81	549
Responsabilité	76	9	85
Tarifs	14	9	23
Vol d'électricité	37	2	39
Autres	258	16	274
Total	1393	169	1562

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

Motifs	Nombre de plaintes
Activités centre de contacts clients (CCC)	31
Activités terrain	52
Correspondances et Communication	9
Dossier Client	10
Efficacité énergétique	28
Événements/info	3
Web et Libre-Service	9
TOTAL	142

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 2021, 63 clients ont porté leur plainte en appel. De ce nombre, 61 se
- 3 sont adressés à la Régie, dont aucun grand client.

TABLEAU 3.5 :
VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL PAR CATÉGORIES

	2021	Part 2021
Consommation	18	28%
Facturation	3	5%
Mesurage et Relève	2	3%
Recouvrement	3	5%
Réseau et entretien	17	27%
Responsabilité	2	3%
Tarifs	2	3%
Vol d'électricité	15	24%
Autres	1	2%
Total	63	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	18
Facturation	3
Mesurage et Relève	2
Recouvrement	2
Réseau et entretien	16
Responsabilité	2
Tarifs	2
Vol d'électricité	15
Autres	1
Total	61

- 1 Sur les 61 plaintes portées en appel à la Régie en 2021, 22 étaient réglées au 31 décembre
2 2021. 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 2021

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	15
La Régie rejette la plainte du client	0
La Régie cesse son intervention	1
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	6
TOTAL	22

- 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, pour
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	218	16	24	2	242	18%	18
Environnement	131	0	4	0	135	7%	0
Facturation	97	3	12	0	109	8%	3
Mesurage et Relève	61	2	2	0	63	4%	2
Recouvrement	33	1	10	1	43	3%	2
Réseau et entretien	468	14	81	2	549	35%	16
Responsabilité	76	2	9	0	85	6%	2
Tarifs	14	1	9	1	23	2%	2
Vol d'électricité	37	14	2	1	39	3%	15
Autres	258	1	16	0	274	14%	1
Total	1393	54	169	7	1562	100%	61
Par 100 000 abonnements	34	1	52	2	35	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.
- 7 **Facturation** : Toute plainte relative à la facturation pour d'autres motifs que la consommation
- 8 d'électricité ou la responsabilité du service, notamment la périodicité, les modes de
- 9 versements égaux, les chèques de remboursement, les transferts de solde, les paiements et
- 10 tous les frais facturés.

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 lectures
3 estimées, le changement d'appareil de mesurage ainsi que toute autre plainte liée aux
4 appareils (routeur, antenne) nécessaires à la collecte des données de relève.

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

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

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

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

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

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