

## Performance



## Table des matières

<b>1. Évolution de la compétitivité des tarifs d'électricité</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Comparaison des prix d'électricité dans les grandes villes nord-américaines</b>	<b>5</b>
1.1.1. Clients résidentiels	5
1.1.2. Clients généraux	6
<b>2. Évolution des indicateurs de qualité de service</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Résultats</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Explication des résultats</b>	<b>10</b>
2.2.1. Satisfaction de la clientèle	10
2.2.2. Fiabilité du service électrique	10
2.2.3. Alimentation électrique	10
2.2.4. Services à la clientèle	11
2.2.5. Sécurité	12
<b>2.3. Définition des indicateurs de qualité de service</b>	<b>12</b>
<b>3. Bilan des plaintes de la clientèle</b>	<b>16</b>
<b>3.1. Résultats</b>	<b>16</b>
3.1.1. Volume des plaintes par catégories	16
3.1.2. Dossiers en appel	18
3.1.3. Dossiers en appel à la Régie de l'énergie	19
<b>4. Définition des catégories de plaintes</b>	<b>22</b>

### Liste des figures

Figure 1.1 Comparaison des prix Clients résidentiels – Factures mensuelles pour une consommation de 1 000 kWh/mois (en \$ CA)	5
Figure 1.2 Prix moyen de l'électricité au 1 <sup>er</sup> avril 2024 (¢/kWh) Clients de moyenne puissance	6
Figure 1.3 Prix moyen de l'électricité au 1 <sup>er</sup> avril 2024 (¢/kWh) Clients de grande puissance	7

### Liste des tableaux

Tableau 2.1 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	18
Tableau 3.4 Détail des motifs inclus dans la catégorie « Autres »	18
Tableau 3.5 Volume de plaintes portées en appel par catégories	19
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 2024	20
Tableau 3.8 Plaintes portées en appel par catégories et par segments de clientèle	21



## 1. Évolution de la compétitivité des tarifs d'électricité

Le Distributeur a l'obligation de maintenir des tarifs d'électricité uniformes sur l'ensemble du territoire québécois, à l'exception des réseaux autonomes au nord du 53<sup>e</sup> parallèle. Les tarifs sont établis en fonction du profil de consommation de chacune des clientèles.

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

### 1.1. Comparaison des prix d'électricité dans les grandes villes nord-américaines

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

#### 1.1.1. Clients résidentiels

Au 1<sup>er</sup> avril 2024, le prix de l'électricité livrée aux clients résidentiels du Québec est parmi les moins élevés du Canada, voire de l'Amérique du Nord, pour tous les niveaux de consommation analysés<sup>1</sup>.

**Figure 1.1**  
**Comparaison des prix**  
**Clients résidentiels – Factures mensuelles pour une consommation**  
**de 1 000 kWh/mois (en \$ CA)**



Tarifs en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2024.

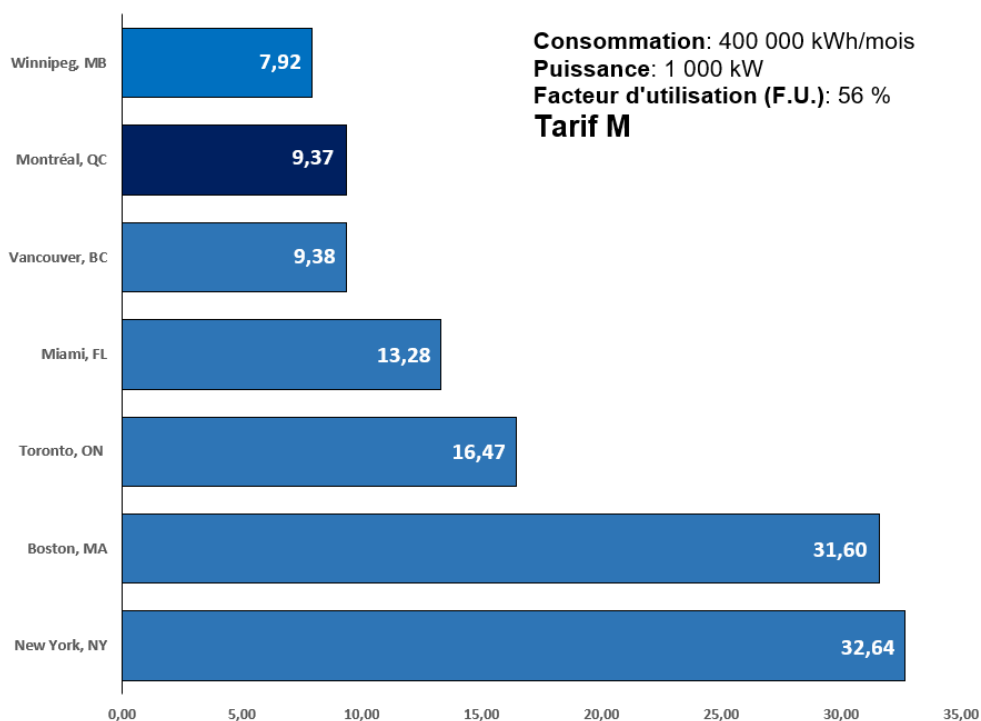
Les clients résidentiels du Québec paient leur électricité près de deux fois moins cher qu'à Toronto et plus de sept fois moins qu'à New York.

<sup>1</sup> Les factures d'électricité ont été calculées en fonction des tarifs de base. Le tarif D s'applique à tous les niveaux de consommation présentés dans l'analyse pour la clientèle résidentielle du Distributeur. Près de 94 % des clients du Distributeur du secteur résidentiel sont facturés au tarif D.

### 1.1.2. Clients généraux

- 1 Les tarifs généraux<sup>2</sup> 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, moyenne et grande puissance du Distributeur profitent d'une position
- 4 avantageuse par rapport aux autres entreprises analysées.

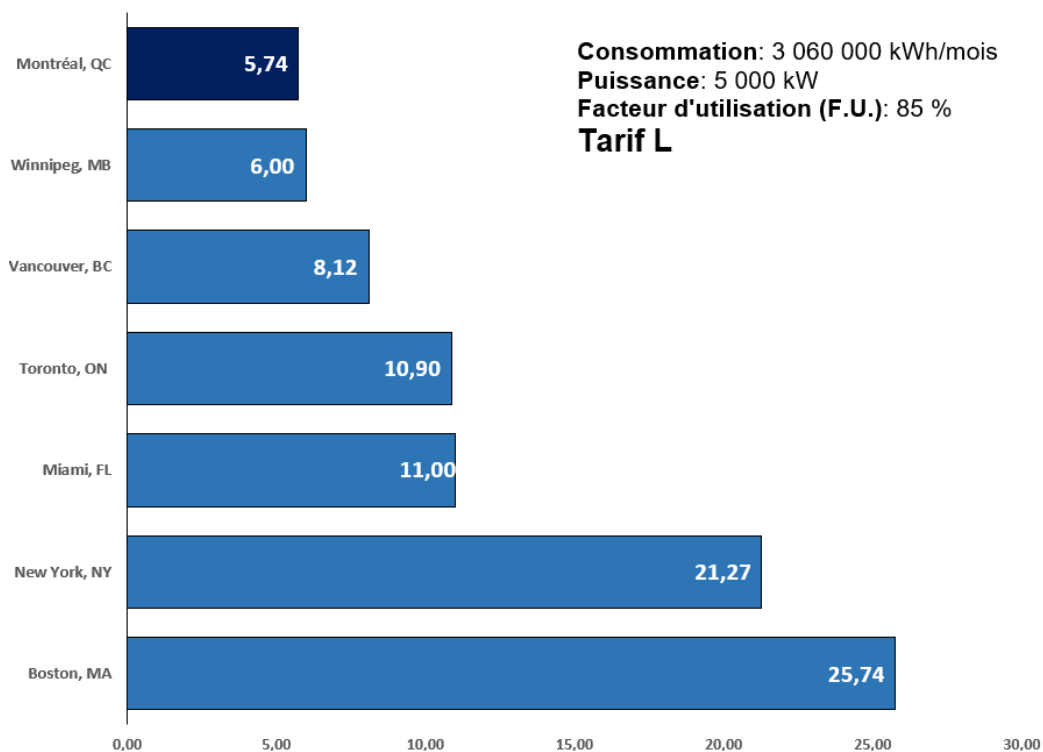
**Figure 1.2**  
**Prix moyen de l'électricité au 1<sup>er</sup> avril 2024 (¢/kWh)**  
**Clients de moyenne puissance**



- 5 Pour 2024, le Distributeur demeure au deuxième rang en Amérique du Nord en ce qui a trait
- 6 au prix moyen de l'électricité 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.

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

**Figure 1.3**  
**Prix moyen de l'électricité au 1<sup>er</sup> avril 2024 (¢/kWh)**  
**Clients de grande puissance**



- 1 Au 1<sup>er</sup> avril 2024, le Distributeur occupe encore la première position en ce qui a trait au prix
- 2 moyen de l'électricité pour les clients de grande puissance dont le facteur d'utilisation est de
- 3 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 2024](#).

## 2. Évolution des indicateurs de qualité de service

La présente section fait état, au moyen d'indicateurs, de l'évolution de la qualité du service livrée par le Distributeur. La section 2.1 présente les résultats de ces indicateurs pour l'année 2024 et ceux de l'année 2023 à des fins de comparaison. La période couverte est l'année civile, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Une explication de l'évolution des indicateurs est fournie à la section 2.2 et leur définition se retrouve à la section 2.3.

### 2.1. Résultats

Comme mentionné dans le cadre de la demande de fixation des tarifs et des conditions d'Hydro-Québec dans ses activités de transport d'électricité (années 2023, 2024 et 2025) et de distribution d'électricité (année 2025-2026)<sup>3</sup>, et tel qu'approuvé par la Régie<sup>4</sup>, l'indicateur Indice de satisfaction de la clientèle (ISC) ne correspond plus aux besoins actuels et à la réalité du Distributeur. Il est dorénavant remplacé par l'Indice d'expérience client (IEC).

C'est pourquoi les informations suivantes ne seront plus présentées :

- Les résultats relatifs à la satisfaction de la clientèle par dimensions de service et segments de clientèle (ancien tableau 2.1) ;
- L'indicateur ISC (ancien indicateur) ; et
- L'indicateur Taux de résolution au 1<sup>er</sup> appel (couvert par l'IEC)<sup>5</sup>.

En revanche, puisque la Régie a approuvé que l'indicateur Nombre de contacts Web par client soit décliné en deux sous-indicateurs<sup>6</sup>, celui-ci sera montré avec le détail supplémentaire. Ces données étant disponibles pour l'année 2023, le Distributeur propose de les produire à titre comparatif.

Finalement, l'indicateur Taux de fréquence des accidents pour Hydro-Québec global, également approuvé par la même décision [D-2025-033](#), continuera d'être communiqué.

<sup>3</sup> Dossier R-4270-2024, pièce HQD-4, Document 1, ([B-0030](#)), section 1.1.2.

<sup>4</sup> Décision [D-2025-033](#), paragraphe 51.

<sup>5</sup> *Supra* note 4.

<sup>6</sup> *Ibid.*

**Tableau 2.1**  
**Indicateurs de qualité du service du Distributeur**

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2024	2023
<b>SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (nouvel indicateur)</b>			
<b>Indice d'expérience clients (IEC)</b>			
Clients <b>Résidentiels</b>	indice sur 10	8,6	ND
Clients <b>Commerciaux</b>	indice sur 10	8,4	ND
Clients <b>Affaires</b>	indice sur 10	8,0	ND
<b>Combiné</b>	indice sur 10	8,4	ND
Clients <b>Grande puissance</b>	indice sur 10	8,4	ND
<b>FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE</b>			
<b>Indice de continuité - Distribution</b>			
Indice de continuité <b>brut</b>	minutes	436	1008
Indice de continuité <b>normalisé</b>	minutes	238	244
Nombre de pannes basse tension	nombre	24 159	26 745
Durée moyenne des interruptions par client (BT et MT)	minutes	125	269
<b>ALIMENTATION ÉLECTRIQUE</b>			
<b>Demandes d'alimentation</b>			
Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	8,4	10,2
Taux de respect des engagements à la 1 <sup>re</sup> date annoncée	%	78	74
<b>Interruptions planifiées</b>			
Taux de respect global des <b>interruptions planifiées</b>	%	85	71
<b>Relève de compteurs</b>			
Taux de <b>relève</b> de compteurs	%	98	98
<b>SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>			
<b>Délai moyen de réponse téléphonique</b>			
Clients <b>résidentiels</b>	secondes	108	100
Clients <b>commerciaux</b>	secondes	99	97
<b>Taux d'abandon téléphonique</b>			
Clients <b>résidentiels</b>	%	6	9
Clients <b>commerciaux</b>	%	3	3
<b>Appels des clients</b>			
Nombre d'appels par client	nombre	0,47	0,52
<b>Contacts Web</b>			
Nombre de contacts Web par client	nombre	9,4	7,7
Nombre de contacts Info-pannes Web et mobile par client (nouveau)	nombre	4,48	2,84
Nombre de contacts Web par client autres qu'Info-pannes Web et mobile (nouveau)	nombre	4,95	4,82
<b>SÉCURITÉ</b>			
<b>Sécurité du public</b>			
<b>Décès</b> provoqués par <b>électrocution</b> dans la population	nombre	5	3
<b>Sécurité des employés</b>			
Taux de fréquence des accidents HQ	nbre par 200 000 heures travaillées	1,37	1,71

## **2.2. Explication des résultats**

- 1 Les sections ci-dessous expliquent l'évolution des indicateurs de satisfaction de la clientèle et  
2 de qualité du service du Distributeur de 2023 à 2024.

### **2.2.1. Satisfaction de la clientèle**

#### ***Indice d'expérience client***

- 3 L'indice d'expérience client (IEC) s'établit à 8,4 sur 10 pour l'année 2024. Comme mentionné  
4 précédemment, puisqu'il s'agit d'un nouvel indicateur, le Distributeur ne dispose actuellement  
5 pas de données comparables pour l'année 2023.

- 6 Le résultat de 8,4 sur 10 témoigne toutefois d'une qualité de service et d'une interaction avec  
7 la clientèle majoritairement satisfaisante, démontrant ainsi les efforts soutenus du Distributeur  
8 pour répondre aux besoins de sa clientèle.

### **2.2.2. Fiabilité du service électrique**

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

- 9 L'IC brut a diminué significativement de 57 % par rapport à 2023, avec 436 minutes  
10 d'interruption de service par client alimenté. Cette amélioration s'explique essentiellement par  
11 le fait qu'en 2024, il n'y a pas eu d'événements météorologique d'une intensité comparable à  
12 l'événement de verglas de 2023.

- 13 En retirant les journées d'événements majeurs (JÉM), le résultat du IC normalisé de l'année  
14 2024 affiche une baisse de 2 % avec 238 minutes. Bien que légèrement amélioré, ce résultat  
15 demeure similaire à 2023 (244 minutes).

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

- 16 La durée moyenne des interruptions par client a diminué de 53 % par rapport à 2023 pour se  
17 situer à 125 minutes. Le résultat de cet indicateur est en lien direct avec la capacité du  
18 Distributeur à rétablir l'alimentation électrique des clients lors de pannes. La diminution de  
19 l'intensité des événements météorologiques en 2024 explique l'amélioration de l'indicateur.

### **2.2.3. Alimentation électrique**

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

- 20 Le délai moyen de raccordement simple en aérien a diminué de près de deux jours entre 2023  
21 et 2024, passant de 10,2 jours à 8,4 jours. Une stabilisation du nombre de demandes,  
22 combinée au suivi serré initié en 2024 pour diminuer de 40 % les délais sur les travaux les  
23 plus courants d'ici 2028, un des objectifs du Plan d'action 2035, a permis une amélioration de  
24 18 % de cet indicateur.

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

Le taux global de respect des engagements à la première date annoncée a augmenté de quatre points de pourcentage en 2024, passant de 74 % à 78 %. L'optimisation de processus et la mise en place d'équipes dédiées à la planification et au suivi de la charge de travail sur le terrain commencent à se refléter positivement sur l'indicateur.

### ***Taux de respect global des interruptions planifiées***

Ce taux s'est amélioré de 14 % en 2024 par rapport à 2023 pour atteindre un résultat de 85 % de respect global. Il s'agit du meilleur résultat depuis 2018. Cette amélioration s'inscrit dans un processus de suivi encore plus rigoureux des interruptions planifiées, lequel a été mis en place afin de rencontrer deux des cinq objectifs du Plan d'action 2035, soit ceux visant à améliorer la qualité du service et à devenir une organisation agile, innovante et transparente.

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

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

De façon générale, le Distributeur constate une baisse dans le volume d'appels par rapport à l'année 2023 principalement au niveau des appels en lien avec les pannes.

Le Distributeur continue d'effectuer des appels sortants pour les clients en difficulté de paiement et pour faire la promotion des produits, comme l'Espace client, l'outil de performance énergétique, les options de tarification dynamique, etc. Ces actions contribuent à la réduction d'appels reçus au service à la clientèle tout en favorisant l'autonomie des clients dans la gestion de leur consommation.

Bien que le DMR de 2024 soit plus élevé qu'en 2023 (108 secondes vs 100 secondes) et ce, essentiellement en raison de la grève de Postes Canada qui a généré davantage d'appels, le DMR s'est rapproché de la cible de 110 secondes pour la clientèle résidentielle. Quant à la clientèle commerciale, il est demeuré stable avec 99 secondes comparativement à 97 secondes en 2023.

### ***Taux d'abandon téléphonique***

Les appels en lien avec les pannes occasionnent en général plus d'abandons téléphoniques. Ce type d'appels ayant diminué en 2024, le taux d'abandon a également diminué.

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

L'indicateur Nombre de contacts Web par client a connu une hausse significative en 2024, principalement en raison de :

- La hausse des contacts Info-pannes et la popularité toujours croissante de l'usage de ce service, autant sur l'application mobile que sur le Web ;
- L'augmentation de l'utilisation des autres libres-services Web principalement attribuable à deux facteurs, soient la reprise des emménagements/déménagements

1 qui génère davantage de contacts Web et la grève de Postes Canada qui a entraîné  
2 une croissance importante des inscriptions à la facture électronique en novembre et  
3 décembre 2024.

### 2.2.5. Sécurité

4 Le Taux de fréquence des accidents d'Hydro-Québec global 2024 a diminué de 20 %  
5 comparativement à celui de 2023. Cette diminution est attribuable à une baisse de 20,4 % du  
6 nombre de pertes de temps comparativement à 2023 ainsi qu'à une légère diminution du  
7 nombre d'assignations temporaires.

## 2.3. Définition des indicateurs de qualité de service

### Satisfaction de la clientèle

#### Indice d'expérience client (IEC) (nouveau)

**Définition :** L'indice expérience client (IEC) est mesuré dans nos sondages transactionnels à la suite à une interaction avec Hydro-Québec. Il permet de mesurer de façon spécifique l'expérience client à l'égard d'un canal de communication, d'un produit ou d'un service.

**Méthode de calcul :** L'indice expérience client (IEC) représente la moyenne sur 10 des 3 dimensions suivantes :

- Satisfaction générale
- Facilité de faire affaire
- Capacité de répondre aux attentes.

1- Calcul d'un IEC par client : moyenne des 3 dimensions du service pour chacun des clients.

2- Calcul de la moyenne des IE de l'ensemble des clients pour chaque segment de clientèle

3- Calcul de L'IEC combiné Résidentiels-Commerciaux-Affaires: La moyenne des IEC de chaque segment de clients concernés est pondérée en fonction des revenus respectifs de chacun des segments pour composer l'IEC global de l'ensemble des clients (sauf grande puissance).

4- L'IEC Grande puissance ne fait pas partie du combiné mais est calculé à part selon la même méthodologie.

### 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<sup>re</sup> date annoncée au client**

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

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

**Méthode de calcul :**

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

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

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

**Méthode de calcul :**

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

### 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 :**

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

#### 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 :**

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

**Définition :** Sous-indicateur 1 : Nombre de contacts Info-pannes Web et mobile par client (nouveau)

**Méthode de calcul :**  $\frac{\text{Nombre de contacts Web info pannes + Mobile info pannes}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$

**Définition :** Sous-indicateur 2 : Nombre de contacts Web par client autres qu'Info-pannes Web et mobile (nouveau)

**Méthode de calcul :**      Nombre de contacts Web + Nombre de courriels libres  
(indicateur actuel) en excluant les contacts info-pannes  
Nombre de clients résidentiels et commerciaux

## **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 – global (assignations temporaires, pertes de temps et décès) (nouveau)**

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

**Méthode de calcul :**      
$$\frac{\text{Nombre d'accidents avec assignations temporaires} \\ \text{pertes de temps et décès} \times 200\,000 \text{ heures travaillées}}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$$

### 3. Bilan des plaintes de la clientèle

La présente section fait état du bilan des plaintes de la clientèle pour l'année 2024 regroupées par catégories, lesquelles sont définies à la section 3.2 ci-après, ainsi que des plaintes portées en appel à la Régie, le tout conformément aux modifications apportées aux motifs des plaintes en 2020.

#### 3.1. Résultats

En 2024, le Distributeur a enregistré un total de 1576 plaintes verbales et écrites. Il s'agit d'une diminution de 4 % comparativement à 2023, laquelle se reflète à travers la majorité des catégories de plaintes. Le délai moyen de transmission des accusés de réception était de 1,2 jours. Dans 92 % des cas, l'accusé de réception a été transmis dans les 24 heures suivant la réception de la plainte<sup>7</sup>.

##### 3.1.1. Volume des plaintes par catégories

Le tableau 3.1 présente la répartition des plaintes par catégories.

**Tableau 3.1**  
**Volume de plaintes (verbales et écrites) par catégories**

	2024	Part 2024
Consommation	224	14 %
Environnement	119	8 %
Facturation	89	6 %
Mesurage et Relève	40	2 %
Recouvrement	114	7 %
Réseau et entretien	466	30 %
Responsabilité	87	5 %
Tarifs	58	4 %
Vol d'électricité	23	1 %
Autres	356	23 %
<b>Total</b>	<b>1576</b>	<b>100 %</b>

La catégorie « Réseau et entretien » représente la plus grande part des plaintes reçues en 2024. Elles ont toutefois diminué comparativement à l'année 2023, passant de 548 (33 %) à 466 (30 %) en 2024. Ce sont les plaintes concernant les délais de raccordement qui sont en baisse de façon notable dans cette catégorie. Sur un total de 466 plaintes formulées, 97 ont été enregistrées en 2024 par rapport à 145 en 2023. Cette diminution s'explique par la mise

<sup>7</sup> Suivi de la décision [D-2018-156](#), paragraphes 64 et 66.

en place d'un comité de surveillance des interventions sur le réseau qui met en œuvre des actions rapides et concrètes pour soutenir la clientèle au moment opportun. Par ailleurs, en raison notamment des conditions météorologiques moins extrêmes, le Distributeur constate une diminution des plaintes en lien avec les pannes, lesquelles sont passées de 246 en 2023 à 134 en 2024.

Le Distributeur note également une hausse importante des plaintes dans la catégorie « Consommation ». En effet, une température plus douce de l'hiver 2024 avait suscité des attentes de la part des clients quant à des baisses significatives du volume de consommation facturé.

Les plaintes de catégorie « Autres » ont connu une augmentation passant de 18 % en 2023 à 23 % en 2024 du total des plaintes. Cette augmentation est essentiellement attribuable à la hausse des plaintes de comportement du personnel (155 en 2023 contre 203 en 2024). De plus, les dossiers liés à l'efficacité énergétique sont également en augmentation dans cette catégorie. Finalement, les dossiers ayant pour motif Événement/Info ont connu une forte augmentation, notamment en raison de la grève de Postes Canada et des questions à propos d'avis de nature frauduleuse.

**Tableau 3.2**  
**Volume de plaintes écrites par catégories**

	<b>2024</b>	<b>Part 2024</b>
Consommation	171	17 %
Environnement	68	7 %
Facturation	57	6 %
Mesurage et Relève	27	3 %
Recouvrement	57	6 %
Réseau et entretien	310	32 %
Responsabilité	65	7 %
Tarifs	44	5 %
Vol d'électricité	20	2 %
Autres	149	15 %
<b>Total</b>	<b>968</b>	<b>100 %</b>

**Tableau 3.3**  
**Volume de plaintes (verbales et écrites)**  
**par catégories et par segments de clientèle**

	<b>Domestique, agricole et autres</b>	<b>Général, institutionnel et industriel</b>	<b>Total</b>
Consommation	191	33	224
Environnement	113	6	119
Facturation	87	2	89
Mesurage et Relève	38	2	40
Recouvrement	87	27	114
Réseau et entretien	375	91	466
Responsabilité	74	13	87
Tarifs	40	18	58
Vol d'électricité	21	2	23
Autres	332	24	356
<b>Total</b>	<b>1358</b>	<b>218</b>	<b>1576</b>

**Tableau 3.4**  
**Détail des motifs inclus dans la catégorie « Autres »**

<b>Motifs</b>	<b>Nombre de plaintes</b>
Activités centre de contacts clients (CCC)	114
Activités terrain	89
Activités Recouvrement	0
Correspondances et Communication	23
Dossier Client	38
Efficacité énergétique	49
Événements/info	19
Web et Libre-Service	24
<b>Total</b>	<b>356</b>

### **3.1.2. Dossiers en appel**

- 1 Le tableau 3.5 présente le volume des plaintes portées en appel par catégories. Sur l'ensemble
- 2 des plaintes traitées en 2024, 40 clients ont porté leur plainte en appel. L'entièreté de ces
- 3 dossiers ont été portées en appel devant la Régie.

**Tableau 3.5**  
**Volume de plaintes portées en appel par catégories**

	<b>2024</b>	<b>Part 2024</b>
Consommation	14	35 %
Facturation	2	5 %
Mesurage et Relève	1	2 %
Recouvrement	3	8 %
Réseau et entretien	9	23 %
Responsabilité	2	5 %
Tarifs	2	5 %
Vol d'électricité	6	15 %
Autres	1	2 %
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

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

- 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	2
Mesurage et Relève	1
Recouvrement	3
Réseau et entretien	9
Responsabilité	2
Tarifs	2
Vol d'électricité	6
Autres	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

- 2 Des 40 plaintes portées en appel à la Régie en 2024, 21 étaient réglées au 31 décembre 2024.
- 3 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 2024**

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	8
La Régie rejette la plainte du client	1
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	10
<b>Total</b>	<b>21</b>

- 1 Le tableau 3.8 présente les catégories des plaintes portées en appel selon le segment de
- 2 clientèle ainsi que le ratio du nombre de plaintes, reçues et en appel, par
- 3 100 000 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	191	10	33	4	224	14%	14
Environnement	113	0	6	0	119	8%	0
Facturation	87	2	2	0	89	6%	2
Mesurage et Relève	38	1	2	0	40	3%	1
Recouvrement	87	3	27	0	114	7%	3
Réseau et entretien	375	5	91	4	466	29%	9
Responsabilité	74	2	13	0	87	5%	2
Tarifs	40	0	18	2	58	4%	2
Vol d'électricité	21	6	2	0	23	1%	6
Autres	332	1	24	0	356	23%	1
<b>Total</b>	<b>1358</b>	<b>30</b>	<b>218</b>	<b>10</b>	<b>1576</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>
<b>Par 100 000 abonnements</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>s. o.</b>	<b>1</b>

#### 4. Définition des catégories de plaintes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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