

Performance

Table des matières

1. Évolution de la compétitivité des tarifs d'électricité	5
1.1. Comparaison des prix d'électricité dans les grandes villes nord-américaines	5
1.1.1. <i>Clients résidentiels</i>	5
1.1.2. <i>Clients généraux</i>	6
2. Évolution des indicateurs de qualité de service	7
2.1. Résultats	7
2.2. Explication des résultats	9
2.2.1. <i>Satisfaction de la clientèle</i>	9
2.2.2. <i>Fiabilité du service électrique</i>	9
2.2.3. <i>Alimentation électrique</i>	9
2.2.4. <i>Services à la clientèle</i>	10
2.2.5. <i>Sécurité</i>	11
2.3. Définition des indicateurs de qualité de service	11
3. Bilan des plaintes de la clientèle	15
3.1. Résultats	15
3.1.1. <i>Volume des plaintes par catégories</i>	15
3.1.2. <i>Dossiers en appel</i>	18
3.1.3. <i>Dossiers en appel à la Régie</i>	18
4. Définition des catégories de plaintes	20

Liste des figures

Figure 1.1 Comparaison des prix Clients résidentiels – Factures mensuelles pour une consommation de 1 000 kWh/mois (en \$ CA).....	5
Figure 1.2 Prix moyen de l'électricité au 1 ^{er} avril 2025 (¢/kWh) Clients de moyenne puissance	6
Figure 1.3 Prix moyen de l'électricité au 1 ^{er} avril 2025 (¢/kWh) Clients de grande puissance.....	7

Liste des tableaux

Tableau 2.1 Indicateurs de qualité du service du Distributeur	8
Tableau 3.1 Volume de plaintes (verbales et écrites) par catégories	15
Tableau 3.2 Volume de plaintes écrites par catégories	16
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 ».....	17
Tableau 3.5 Volume de plaintes portées en appel par catégories	18
Tableau 3.6 Catégories des plaintes portées en appel à la Régie.....	18
Tableau 3.7 Issue des plaintes portées en appel à la Régie et réglées au 31 décembre 2025.....	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 d'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 2025, le prix de l'électricité livrée aux clients résidentiels du Québec est parmi les
10 moins élevés 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)



Tarifs en vigueur le 1^{er} avril 2025.

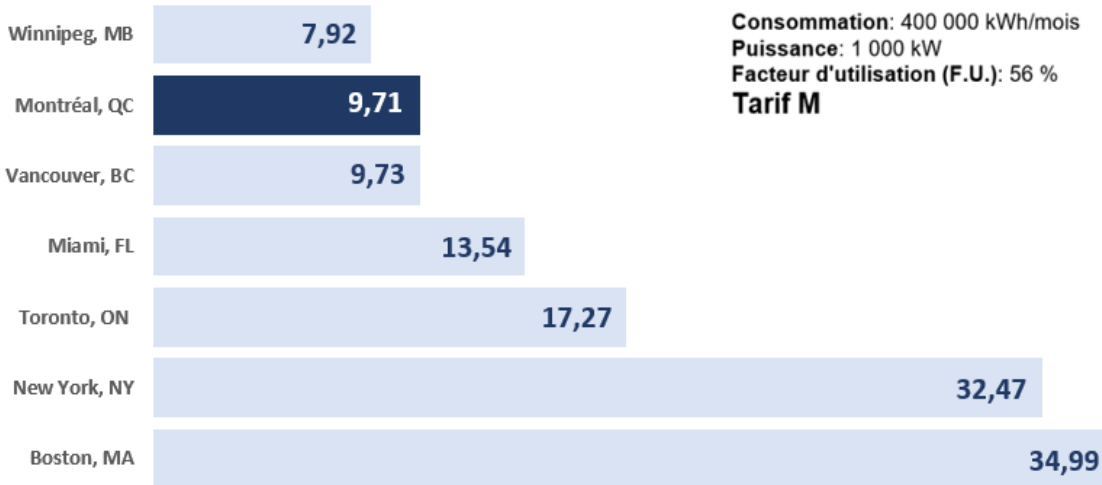
12 Les clients résidentiels du Québec paient leur électricité près de deux fois moins cher qu'à
13 Toronto et plus de sept fois moins qu'à New York.

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

1.1.2. Clients généraux

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

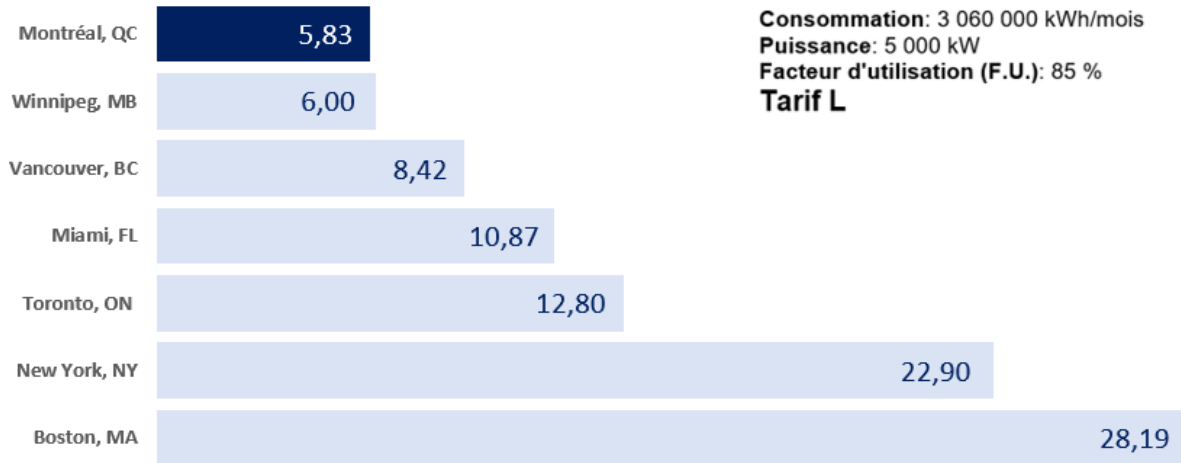
Figure 1.2
Prix moyen de l'électricité au 1^{er} avril 2025 (¢/kWh)
Clients de moyenne puissance



- 5 Pour 2025, 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.

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 2025 (¢/kWh)
Clients de grande puissance



1 Au 1^{er} avril 2025, 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 2025](#).

2. Évolution des indicateurs de qualité de service

6 La présente section fait état, au moyen d'indicateurs, de l'évolution de la qualité du service
 7 livrée par le Distributeur. La section 2.1 présente les résultats de ces indicateurs pour l'année
 8 2025 et ceux de l'année 2024 à des fins de comparaison. La période couverte est l'année
 9 civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre. Une explication de l'évolution des indicateurs est
 10 fournie à la section 2.2 et leur définition se retrouve à la section 2.3.

2.1. Résultats

11 Conformément aux modifications d'indicateurs approuvées par la Régie en 2025³, le
 12 Distributeur présente les résultats de l'année 2025 au tableau 2.1, en comparaison avec
 13 l'année 2024.

³ Dossier R-4270-2024 Phase 3, décision [D-2025-033](#), paragraphe 51.

Tableau 2.1
Indicateurs de qualité du service du Distributeur

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2025	2024
1 SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE			
2 Indice d'expérience clients (IEC)			
3 Clients Résidentiels	indice sur 10	8,5	8,6
4 Clients Commerciaux	indice sur 10	8,3	8,4
5 Clients Affaires	indice sur 10	8,2	8,0
6 Combiné	indice sur 10	8,4	8,4
7 Clients Grande puissance	indice sur 10	8,4	8,4
8 FIABILITÉ DU SERVICE ÉLECTRIQUE			
9 Indice de continuité - Distribution			
10 Indice de continuité brut	minutes	501	432
11 Indice de continuité normalisé	minutes	273	234
12 Nombre de pannes basse tension (brutes)	nombre	23 558	24 159
13 Durée moyenne des interruptions par client (brute) (BT et MT)	minutes	139	125
14 ALIMENTATION ÉLECTRIQUE			
15 Demandes d'alimentation			
16 Délai moyen de raccordement simple en aérien	jours	10,0	8,4
17 Taux de respect des engagements à la 1 ^{re} date annoncée	%	78	78
18 Interruptions planifiées			
19 Taux de respect global des interruptions planifiées	%	71	85
20 Relève de compteurs			
21 Taux de relève de compteurs	%	98	98
22 SERVICES À LA CLIENTÈLE			
23 Délai moyen de réponse téléphonique			
24 Clients résidentiels	secondes	151	108
25 Clients commerciaux	secondes	146	99
26 Taux d'abandon téléphonique			
27 Clients résidentiels	%	7	6
28 Clients commerciaux	%	4	3
29 Appels des clients			
30 Nombre d'appels par client	nombre	0,47	0,47
31 Contacts Web			
32 Nombre de contacts Web par client	nombre	8,69	9,4
33 Nombre de contacts Info-pannes Web et mobile par client	nombre	3,34	4,48
34 Nombre de contacts Web par client autres qu'Info-pannes Web et mobile	nombre	5,35	4,95
35 SÉCURITÉ			
36 Sécurité du public			
37 Décès provoqués par électrocution dans la population	nombre	5	6
38 Sécurité des employés			
39 Taux de fréquence des accidents HQ global	nbre par 200 000 heures travaillées	1,86	1,37

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 2024 à 2025.

2.2.1. Satisfaction de la clientèle

Indice d'expérience client

3 L'indice d'expérience client (IEC) atteint 8,4 sur 10 en 2025, soit un résultat identique à celui
4 de 2024.

5 Un résultat de 8,4 sur 10 pour un indicateur de mesure du service à la clientèle constitue un
6 très bon niveau de performance. Un tel score reflète une satisfaction et une efficacité
7 opérationnelle reconnue, ainsi qu'une capacité constante à répondre aux attentes.

2.2.2. Fiabilité du service électrique

Indices de continuité – Distribution (IC brut et normalisé)

8 L'IC brut a augmenté de 16 % par rapport à 2024, avec 501 minutes d'interruption de service
9 par client alimenté. Par ailleurs, une augmentation de l'IC associé aux jours d'événements
10 majeurs (JÉM), ainsi qu'aux interruptions planifiées est observée. En 2025, 11 jours
11 d'événements ont été comptabilisés, soit le même nombre qu'en 2024.

12 En retirant les JÉM, l'IC normalisé de l'année 2025 s'établit à 273 minutes, représentant une
13 hausse de 17 % par rapport à 2024. Une part de cette augmentation est attribuable aux
14 interruptions planifiées, reflétant une accélération des activités de maintenance qui s'inscrit
15 notamment dans le cadre du Plan d'action 2035.

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

16 La durée moyenne des interruptions par client, pour ceux ayant été interrompus, a augmenté
17 de 11 % par rapport à 2024 pour se situer à 139 minutes. Le résultat de cet indicateur est en
18 lien direct avec la capacité du Distributeur à rétablir l'alimentation électrique des clients lors de
19 pannes.

2.2.3. Alimentation électrique

Délai moyen de raccordement simple en aérien

20 Le délai moyen de raccordement simple en aérien a augmenté d'une journée et demie entre
21 2024 et 2025, passant de 8,4 à 10 jours. Ceci s'explique par le fait que les efforts de diminution
22 de délais sont, depuis 2025, concentrés sur l'ensemble des travaux les plus courants liés à
23 l'alimentation électrique des clients, afin d'atteindre un taux de réduction de 40 % en 2028. Le
24 Distributeur souligne que le délai de 10 jours respecte le niveau de service standard établi par
25 Hydro-Québec.

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

1 À la suite de la hausse de 4 % en 2024, cet indicateur est resté stable à 78 % en 2025.

Taux de respect global des interruptions planifiées

2 En 2025, la baisse du taux à 71 % s'explique par plusieurs facteurs, dont ceux identifiés
3 ci-après. Une augmentation de plus de 5 % des avis échoués, qualifiés ainsi car restés ouverts
4 plus de 60 minutes, a également accentué le résultat de l'indicateur.

5 De plus, le Distributeur effectue une vigie constante sur les différentes causes de non-respect.
6 Ce qui ressort davantage en 2025 :

- 7 • Les conditions climatiques (froid ou chaleur extrême) ont fait échouer 150 interruptions
8 en 2025 par rapport à 48 en 2024, en raison d'annulation hors délai pour éviter des
9 interruptions auprès des clients.
- 10 • Le nombre d'interruptions planifiées échouées en raison d'événements
11 météorologiques (verglas, tempête, etc.) est passé du simple au double.
- 12 • Les nouvelles exigences du ministère des Transports en termes de signalisation
13 augmentent les efforts de coordination à faire en début de travaux et ont un impact sur
14 l'heure de début réelle des interruptions planifiées par rapport à celle communiquée.
- 15 • On constate 1 000 interruptions supplémentaires en 2025, ce qui correspond à une
16 hausse de 29 % du nombre de clients touchés.

2.2.4. Services à la clientèle***Délai moyen de réponse téléphonique (DMR)***

17 La grève des Postes, qui a perduré jusqu'en janvier, combinée au temps froid, a contribué à
18 la hausse des appels, ce qui a affecté le DMR en 2025.

19 Le DMR est ainsi plus élevé en 2025, soit 151 secondes par rapport à 108 secondes en 2024,
20 pour la clientèle résidentielle. Pour la clientèle commerciale, il se situe à 146 secondes en
21 comparaison à 99 secondes en 2024.

22 Malgré cette hausse des DMR, l'indice d'expérience client (IEC) est demeuré relativement
23 stable, tout comme les appels par clients qui sont toujours à 0,47.

Taux d'abandon téléphonique

24 Le taux d'abandon téléphonique, qui s'établit en 2025 à 7 % pour les clients résidentiels et à
25 4 % pour les clients commerciaux, était à la hausse en janvier et décembre 2025 vu le fort
26 volume d'appels mentionné plus haut.

Nombre de contacts Web par client

27 La baisse de l'indicateur du *Nombre de contacts Web par client* en 2025 est attribuable à la
28 chute importante du volume des contacts Info-pannes sur le Web en raison d'une anomalie

1 informatique qui a affecté l'enregistrement des données entre mars et octobre 2025. Cela a
2 donc impacté le sous-indicateur du nombre de contacts info-pannes par client.

3 En revanche, le second sous-indicateur relatif aux autres contacts a connu une hausse, ce qui
4 dénote une intensité d'utilisation accrue du Web et de l'application mobile pour la quasi-totalité
5 des libres-services, aussi bien transactionnels qu'informationnels. On constate en particulier
6 une croissance des contacts Web pour les Emménagements et déménagements avec un taux
7 de pénétration de 61 % en 2025 contre 58 % en 2024. Cette amélioration a eu un effet positif
8 sur le recours au Web pour d'autres services numériques tels que le Mode de versements
9 égaux, la gestion des unités de location par les propriétaires, les estimations des coûts à une
10 résidence, les consultations du portrait de consommation, etc.

11 En outre, les inscriptions nettes à la facture électronique ont fortement augmenté en 2025, en
12 raison notamment de l'effet de la grève de Postes Canada à l'automne, portant à 73,2 % le
13 taux de clients avec la facture Internet à la fin de 2025 comparativement à 66,5 % à la fin de
14 2024.

2.2.5. Sécurité

15 Le Taux de fréquence des accidents d'Hydro-Québec global 2025 a augmenté de 36 %
16 comparativement à celui de 2024. Cette augmentation est attribuable à une hausse de 48 %
17 du nombre de pertes de temps par rapport à 2024. Les facteurs qui expliquent l'augmentation
18 en 2025 sont essentiellement les suivants :

- 19 • Les changements législatifs et l'évolution de la jurisprudence ont entraîné une hausse
20 continue des lésions psychologiques acceptées par la CNESST.
- 21 • Les conditions hivernales précoces ont contribué à davantage de chutes et
22 d'événements liés aux véhicules en mouvement.

2.3. Définition des indicateurs de qualité de service

Satisfaction de la clientèle

Indice d'expérience client (IEC)

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 :

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

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 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 :

Total des appels des clients résidentiels et commerciaux (excluant les appels liés au recouvrement)
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 :
$$\frac{\text{Nombre de contacts Web (transactionnels et automatisés + informationnels + par formulaires Web)} + \text{Nombre de courriels libres}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

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

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

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

Méthode de calcul :
$$\frac{\text{Nombre de contacts Web} + \text{Nombre de courriels libres}}{\text{Nombre de clients résidentiels et commerciaux}}$$

(indicateur actuel) en excluant les contacts info-pannes

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)

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

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

3. Bilan des plaintes de la clientèle

1 La présente section fait état du bilan des plaintes de la clientèle pour l'année 2025 regroupées
 2 par catégories, lesquelles sont définies à la section 3.2 ci-après, ainsi que des plaintes portées
 3 en appel à la Régie, le tout conformément aux modifications apportées aux motifs des plaintes
 4 en 2020.

3.1. Résultats

5 En 2025, le Distributeur a enregistré un total de 2 014 plaintes verbales et écrites. Il s'agit
 6 d'une augmentation de 28 % comparativement à 2024, laquelle se reflète à travers la majorité
 7 des catégories de plaintes. Le délai moyen de transmission des accusés de réception demeure
 8 à 1,2 jours. Dans 93 % des cas, l'accusé de réception a été transmis dans les 24 heures
 9 suivant la réception de la plainte⁴.

3.1.1. Volume des plaintes par catégories

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

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

	2025	Part 2025
Consommation	304	15 %
Environnement	91	5 %
Facturation	136	7 %
Mesurage et Relève	48	2 %
Recouvrement	225	11 %
Réseau et entretien	558	28 %
Responsabilité	134	7 %
Tarifs	88	4 %
Vol d'électricité	30	1 %
Autres	400	20 %
Total	2014	100 %

11 La catégorie « Réseau et entretien » représente la plus grande part des plaintes reçues en
 12 2025. Celles-ci ont augmenté près de 20 % comparativement à l'année 2024, passant de 466
 13 à 558 en 2025. Par ailleurs, on constate une augmentation des plaintes concernant la
 14 continuité du service de l'ordre de 22 %, passant de 224 en 2024 à 274 en 2025. Cette hausse

⁴ Suivi de la décision [D-2018-156](#), paragraphes 64 et 66.

1 découle essentiellement d'un plus grand nombre et de l'augmentation de la durée des
 2 interruptions planifiées en raison de l'accroissement des travaux de maintenance.

3 Le Distributeur note également une augmentation considérable dans la catégorie
 4 « Recouvrement » qui s'explique notamment par des modifications apportées aux stratégies
 5 mises en place en 2025. Le Distributeur offre des ententes mieux adaptées à tous les types
 6 de clientèle et cherche à réduire la précarité énergétique et ce, tout en adaptant les modalités
 7 de recouvrement auprès de la clientèle en situation de non-respect récurrent des ententes de
 8 paiement.

9 En 2025, les plaintes de la catégorie « Autres » ont connu une augmentation, passant de 356
 10 dossiers en 2024 à 400 en 2025, soit une hausse de 12 %. Cette augmentation est
 11 principalement attribuable à l'accroissement de 29 % des plaintes liées au comportement du
 12 personnel (114 en 2024 à 147 en 2025).

Tableau 3.2
Volume de plaintes écrites par catégories

	2025	Part 2025
Consommation	221	17 %
Environnement	51	4 %
Facturation	98	7 %
Mesurage et Relève	43	3 %
Recouvrement	133	10 %
Réseau et entretien	392	30 %
Responsabilité	99	7 %
Tarifs	61	5 %
Vol d'électricité	26	2 %
Autres	201	15 %
Total	1325	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	262	42	304
Environnement	90	1	91
Facturation	124	12	136
Mesurage et Relève	45	3	48
Recouvrement	193	32	225
Réseau et entretien	440	118	558
Responsabilité	111	23	134
Tarifs	71	17	88
Vol d'électricité	29	1	30
Autres	372	28	400
Total	1737	277	2014

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

Motifs	Nombre de plaintes
Activités centre de contacts clients (CCC)	146
Activités terrain	72
Activités Recouvrement	1
Correspondances et Communication	15
Dossier Client	49
Efficacité énergétique	54
Événements/info	24
Web et Libre-Service	39
Total	400

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 2025, 40 clients ont porté leur plainte en appel, soit moins de 2 % des
- 3 plaignants.

Tableau 3.5
Volume de plaintes portées en appel par catégories

	2025	Part 2025
Consommation	9	23 %
Facturation	3	8 %
Environnement	2	5 %
Recouvrement	3	8 %
Réseau et entretien	8	20 %
Responsabilité	2	5 %
Tarifs	8	20 %
Vol d'électricité	4	10 %
Autres	1	2 %
Total	40	100 %

3.1.3. Dossiers en appel à la Régie

- 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	9
Facturation	3
Environnement	2
Recouvrement	3
Réseau et entretien	8
Responsabilité	2
Tarifs	8
Vol d'électricité	4
Autres	1
Total	40

- 5 Des 40 plaintes portées en appel à la Régie en 2025, 19 étaient réglées au 31 décembre 2025.
- 6 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 2025

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	8
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	10
Total	19

- 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	262	8	42	1	304	14 %	9
Environnement	90	2	1	0	91	8 %	2
Facturation	124	3	12	0	136	6 %	3
Mesurage et Relève	45	0	3	0	48	3 %	0
Recouvrement	193	3	32	0	225	7 %	3
Réseau et entretien	440	7	118	1	558	29 %	8
Responsabilité	111	2	23	0	134	5 %	2
Tarifs	71	2	17	6	88	4 %	8
Vol d'électricité	29	4	1	0	30	1 %	4
Autres	372	1	28	0	400	23 %	1
Total	1737	32	277	8	2014	100 %	40
Par 100 000 abonnements	40	1	83	2	43	s. o.	1

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.

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