

**MODALITÉS D'ENCADREMENT EN MATIÈRE  
D'ENTENTES DE PAIEMENT**

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC À LA DEMANDE DE  
RENSEIGNEMENTS DE LA RÉGIE**



**1 Référence :** HQD-16, document 1, page 17 de 21

**Préambule :**

*« La DSR a négocié plus de 650 000 nouvelles ententes de paiement en 2001.... »*

**Demandes :**

1.1 Veuillez fournir une répartition du nombre et de la valeur monétaire des ententes négociées avec les clients domestiques en fonction du niveau des mensualités exigées dans ces ententes (par exemple : 0-50\$; 50\$-100\$, 100\$-200\$, 200\$-300\$, 300\$-500\$; plus de 500\$).

**Réponse :**

**L'information demandée n'est pas disponible tel quel.**

**Toutefois, voici certaines données disponibles concernant les ententes de paiement pour l'année 2001.**

**Pour les dossiers pour lesquels un avis d'interruption a été émis:**

- plus de 14 000 ententes de 12 mois et plus ont été conclues
- le solde moyen de la dette était d'environ 1 200\$, (contrairement à des soldes moyen d'environ 300\$ pour les dossiers considérés légers. )
- Les versements mensuels moyens de ces ententes, incluant la portion couvrant la consommation courante, étaient d'environ 170\$.
- De ce 170\$ environ 55\$ est affecté au règlement de la dette.
- La durée moyenne de ces ententes est de 22 mois.

1.2 Veuillez indiquer, si disponible, pour chaque tranche, la durée moyenne négociée des ententes.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 1.1**

2. **Références :** HQD-16, document 1, page 13 de 21  
HQD-13, document 2, page 6 de 11

**Préambule :**

*«B) Hydro-Québec accepte d'étaler des sommes en souffrance en vertu d'ententes de paiement négociées avec le client qui éprouve des difficultés à régler sa facture à échéance. Les versements convenus s'ajoutent au paiement de la consommation courante; »*

Hydro-Québec énonce en HQD-13, document 2, un certain nombre de critères pris en compte dans les ententes de paiement.

**Demandes :**

- 2.1 Veuillez identifier quelles sont les balises appliquées à chacun des principaux critères considérés pour définir l'entente de paiement proposée au client.

**Réponse :**

**Tel que mentionné en page 7 de 12 du Document 2 de la pièce HQD-13 déjà produite, les ententes de paiement doivent tenir compte d'une multitude d'éléments, comme par exemple: la consommation courante, la situation financière du client, l'historique de ses paiements, l'historique du dossier, sa capacité à gérer ses finances, etc., dans la mesure où Hydro-Québec détient ces informations.**

**Ces critères ne peuvent être fixés sur des balises prédéfinies et immuables. Ils sont pris en considération lors de l'évaluation de l'ensemble du dossier, tout comme les éléments nouveaux que peut accepter d'apporter un client. C'est l'analyse de tous ces facteurs qui permet à un représentant de négocier une entente offrant le plus haut taux possible de succès.**

**Toujours dans un but de maximiser ce taux de succès, Hydro-Québec s'adapte à la réalité de sa clientèle à faible revenu. C'est pourquoi certaines ententes sont offertes sans tenir compte de l'historique du client. Il s'agit des ententes dites « CFR » (Client Faible Revenu). Dans ce cas, les seuls critères d'admissibilité qui prévalent sont ceux de ne pas avoir échoué une entente "Expérience de collaboration"<sup>1</sup> ou CFR auparavant et d'être un client considéré à faible revenu<sup>2</sup>.**

---

<sup>1</sup> Les ententes dites "expériences de collaboration " sont des ententes qui nécessitent la consultation budgétaire auprès d'un organisme communautaire reconnu.

<sup>2</sup> Selon les données de Statistiques Canada.

Enfin, Hydro-Québec poursuit sa recherche de solutions pour la clientèle pour qui même les ententes CFR ne conviennent pas. En ce qui concerne leur situation particulière, des ententes nommées "discrétionnaires"<sup>3</sup> sont maintenant négociées avec ces clients.

On peut conclure en mentionnant l'importance pour Hydro-Québec d'être toujours à l'affût de nouvelles modalités d'ententes qui permettront de s'assurer du respect des ententes de paiement tout en assurant une gestion responsable de l'activité de recouvrement. Ces modalités sont nécessairement évolutives et appelées à évoluer de façon à s'adapter le plus aux réalités sociales changeantes.

2.2 Quels sont les documents et informations que le client doit fournir pour justifier la nécessité de considérer une entente de paiement avec lui.

**Réponse :**

Le client n'a aucune obligation à fournir des informations autres que celles requises lors de la demande d'abonnement (Annexe 1 du *Règlement 634*).

Par contre si le client accepte, le représentant pose alors des questions de façon à établir son profil économique, afin d'offrir une entente mieux adaptée.

Il importe également de référer à la réponse fournie par Option Consommateurs suite à la question 2 de la pièce HQD-14, Document 4 (Questions d'Hydro-Québec concernant les commentaires et propositions d'Option consommateurs), soit :

***QUESTION 2 :** Option Consommateurs serait-elle d'accord avec la codification de l'obligation pour le client de divulguer à Hydro-Québec toutes les informations relatives à sa situation financière ?*

***Réponse d'Option consommateurs :** Non! Le consommateur devrait toujours avoir le choix de divulguer ou non les informations concernant sa situation financière. Toutefois, si un consommateur invoque sa situation financière à l'encontre d'une décision d'Hydro-Québec (dépôt ou entente de paiement), il est légitime que le distributeur obtienne des précisions à cet égard (et non des preuves).*

---

<sup>3</sup> Les ententes nommées "discrétionnaires" constituent une mesure transitoire instaurée en 2002 en attendant la conclusion des travaux de la "table de travail".

2.3 Veuillez préciser si les ententes proposées initialement au client ont fait l'objet d'une négociation préalable.

Si oui, veuillez préciser comment s'effectue la participation du client dans la négociation des ententes de paiement et détailler le processus utilisé.

Si non, veuillez expliquer pourquoi.

**Réponse :**

**Initialement, lors d'un contact téléphonique, le montant total dû est réclamé au client. Lorsqu'il mentionne son incapacité à régler sa dette en un seul versement à très court terme, le représentant lui demande sa proposition de règlement. Si celle-ci est acceptée par le représentant, il consigne l'entente de paiement et les informations pertinentes au dossier.**

**Si la proposition du client est refusée, le processus de négociation s'enclenche. Le représentant effectue alors une analyse complète du dossier et tente d'obtenir des informations du client lui permettant d'avoir une vue d'ensemble de la situation, et notamment d'identifier si le client se qualifie pour l'offre d'une entente CFR.**

- **Si le client ne rencontre pas les conditions de faible revenu, le représentant propose une entente qui vise à concilier la capacité de payer du client selon la situation ponctuelle qu'il vit et la mission du recouvrement de récupérer la dette dans les plus brefs délais.**
- **Si le client rencontre les conditions de faible revenu, une entente CFR lui est proposée.**
- **De plus, une entente discrétionnaire peut maintenant être offerte aux clients à qui une entente CFR ne convient pas.**

2.4 Veuillez détailler le calcul des montants pour chacun des types d'entente mentionnés, à savoir :

- cadre d'entente (0 à 12 mois)
- entente MSS ou CFR (12 à 24 mois)
- service de type budget éclairé

**Réponse :**

**Pour tous les types d'ententes, l'établissement des versements mensuels se fait en projetant minimalement le coût de la**

consommation pour les mois à venir, de même que les frais afférents s'il y a lieu.

À ce montant s'ajoute la portion de la dette répartie selon le nombre de mois prévu de l'entente.

Par exemple, un client avec une dette de 1 200\$ et une consommation annuelle de 1 200\$, pourrait avoir une entente de 200\$ par mois, soit 100\$ pour couvrir la dette, et 100\$ pour couvrir la consommation courante.

- 2.5 Est-ce que, pour établir le montant mensuel de paiement proposé, Hydro Québec applique un pourcentage maximal du revenu net mensuel du client? Dans ce cas, quels sont ces pourcentages appliqués selon les différents niveaux de revenu des clients.

**Réponse :**

**Le revenu net n'est pas toujours une information que le client accepte de fournir et Hydro-Québec n'a pas le droit de l'exiger.**

**La dette et la façon de la régler est propre à chaque client. Selon les circonstances, un niveau d'« effort » plus considérable peut être fait par un client (par exemple, un client peut décider de rembourser un plus gros montant de sa dette suite à la réception d'un retour d'impôt).**

**De plus, le revenu net est loin d'être le seul critère à considérer pour établir une entente de paiement. Il faut le mettre en relation, entre autre, avec les diverses dépenses qui, elles, varient selon plusieurs critères, comme le nombre de personnes dans le ménage, etc. Il faut également tenir compte des situations particulières ou ponctuelles.**

- 3 Référence :** Exhibit E-3, page 5

**Préambule :**

L'Exhibit-3 met en évidence des solutions de recouvrement parmi lesquelles un cadre d'entente de 0 à 12 mois et des ententes de paiement MSS ou CFR de 12 à 24 mois

**Demande :**

- 3.1 Veuillez indiquer les balises appliquées sur chacun des critères utilisés pour déterminer la durée de l'étalement des ententes de paiement.

**Réponse :**

**La durée des ententes est établie en tenant compte de la situation particulière de chaque client et de l'analyse qui en est faite par le représentant.**

- 4 Références :** Décision D-98-25. Annexe J  
Exhibit E-4 : Processus du traitement des plaintes en recouvrement

**Préambule :**

Dans sa décision D-98-25 la Régie a prescrit la procédure applicable au traitement accéléré d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec interrompus ou menacés d'interruption. Il y est prévu que la plainte doit être traitée par Hydro-Québec dans les 48 heures de sa formulation.

L'exhibit E-4 précise par ailleurs, que le client insatisfait de la réponse de la Direction des services de recouvrement (DSR) a un recours en appel auprès du Directeur régional.

**Demandes :**

- 4.1 Est-ce que la Régie doit comprendre que le client aurait un droit de recours en appel auprès du Directeur régional, alors qu'en parallèle, il pourrait s'adresser à la Régie après avoir reçu la réponse de l'unité des plaintes du DSR?

**Réponse :**

**Actuellement, la procédure d'examen des plaintes approuvée par la Régie ne concerne pas les ententes de paiement. C'est pourquoi ce type de plaintes est dirigé au Directeur régional.**

**Hydro-Québec propose le maintien de cette façon de faire en ce que le mécanisme d'examen des plaintes prévu à la Loi n'avantagerait pas le client pour ce type de plaintes, étant donné les délais prescrits.**

- 4.2 Dans l'affirmative, quel serait l'avantage de ces deux recours parallèles?

**Réponse :**

**Dans la mesure où la Régie décidait d'intervenir dans le processus d'examen des plaintes relatives aux ententes de paiement, le recours au Directeur régional cesserait d'exister.**

4.3 Quel serait le délai qui s'appliquerait au traitement du dossier par le directeur régional, et doit-on comprendre que le client ne serait pas interrompu pendant ce recours en appel?

**Réponse :**

**Non applicable.**

**5 Référence :** art. 96 des Conditions de service  
art. 96.2

**Préambule :**

L'article 96.2 prévoit l'envoi d'un avis de retard, au moins 15 jours francs avant l'envoi de l'avis d'interruption.

**Demande :**

5.1 Veuillez commenter sur la possibilité de modifier le texte de l'article 96.2 pour y prévoir qu'Hydro-Québec ne peut interrompre la fourniture ou la livraison de l'électricité lorsque le client conclut et respecte une entente raisonnable de paiement?

**Réponse :**

**Le critère de raisonabilité tel que proposé est incompatible avec l'établissement de règles normatives quant aux conditions auxquelles l'électricité est distribuée.**

**L'appréciation de la raisonabilité, eu égard aux circonstances qui ont mené à conclure une entente de paiement, implique pour la Régie un exercice qui va bien au-delà du pouvoir qui est prévu au paragraphe 4 de l'article 31 de veiller à ce que le consommateur soit assujéti aux conditions qui lui sont applicables.**

**En codifiant cette notion, la Régie transformerait son pouvoir d'édicter des règles générales en un pouvoir de décisions à caractère individuel, eu égard à la situation de chaque client et ne répondrait nullement à l'objectif de normalisation qu'elle doit rechercher.**

**Référer à cette seule notion sans la préciser risque d'amener la Régie à un traitement personnalisé du client qui, se faisant, bénéficierait de conditions différentes des autres abonnés.**

**A l'inverse, définir cette notion de raisonabilité dans un cadre normatif irait à l'encontre de la nécessaire flexibilité en matière d'ententes de paiement. Par exemple, une entente considérée comme raisonnable à la lumière de certains critères pourrait s'avérer abusive si on considère la situation particulière d'un client.**

**Préambule :**

L'article 96 prévoit que : Hydro-Québec peut également refuser de fournir ou de livrer de l'électricité ou en interrompre la fourniture ou la livraison dans les cas suivants :

1<sup>o</sup> Le client ne paie pas sa facture à échéance;

**Demandes :**

5.2 Veuillez commenter sur l'ajout au paragraphe 1<sup>o</sup> de l'article 96 qui prévoit qu'Hydro-Québec peut interrompre la fourniture ou la livraison de l'électricité

et

5.3 lorsque le client ne paie pas sa facture à échéance, de : « *ou si le client ne se conforme pas aux conditions d'une entente de paiement* ».

**Réponse :**

**Cet ajout au paragraphe premier de l'article 96 permettrait de refléter la pratique actuelle. Toutefois, il ne faudrait pas que cet ajout ait pour effet d'inciter la Régie à intervenir de façon discrétionnaire dans tous les dossiers qui pourraient lui être soumis par des clients insatisfaits d'une entente proposée par Hydro-Québec.**

5.4 Dans la mesure où il revient au client de prouver le caractère déraisonnable de l'offre d'entente qui lui est proposé par Hydro-Québec, sur quels critères devrait se fonder la Régie pour déterminer du bien fondé d'une plainte du client déposée auprès de la Régie relativement à une telle offre d'entente de paiement?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 5.1**

De plus, Hydro-Québec soumet qu'à son avis de tels critères ne pourraient être établis en ce que, dans le cadre d'une activité responsable de recouvrement, c'est l'ensemble des éléments propres à chaque client qui doit être évalué. (ex. : faible revenu, incapacité temporaire de faire face à ses obligations, maladie, ...)

**6 Référence :** QD-16 Document 1, page 9

**Préambule :**

Hydro-Québec exprime certaines réserves quant à la codification relative aux ententes de paiement et indique : « ..Enfin, les normes définies en matière de prise d'entente de paiement conduiraient inévitablement à des situations où les normes auraient l'effet inverse à celui souhaité »

**Demandes :**

6.1 Sur la base de quelles normes une telle affirmation est-elle faite?

**Réponse :**

Dans l'énoncé du préambule, Hydro-Québec réfère à la codification d'éventuelles normes.

Hydro-Québec réitère que la prise d'ententes doit se faire en tenant compte de la particularité de chaque cas.

Par exemple, un client en attente d'un règlement de la CSST est, à court terme, incapable de verser un montant d'argent, devant attendre la réception des prestations qui seront rétroactives. Le représentant pourrait alors décider de surseoir à toute procédure de recouvrement en attendant la réception des prestations permettant le recouvrement de la dette.

On voit, par cet exemple, que "l'entente" prise avec le client ne correspondrait pas à un étalement systématique de la dette, la réalité du client ne permettant pas de rencontrer de telles conditions.

L'obligation de respecter des normes réglementées aurait, selon Hydro-Québec, entraîné un règlement beaucoup moins satisfaisant pour ce client. Cet exemple est typique. Des normes, telles un seuil ou un pourcentage auraient pour effet d'enlever toute la flexibilité nécessaire à une prise d'entente gagnante pour les deux parties.

La prise d'ententes de paiement passe nécessairement par l'analyse, la cueillette d'information et la considération humaine que le représentant se fait de la situation. C'est dans ce sens qu'Hydro-Québec maintient qu'une entente de paiement est propre à chaque client et que le travail du représentant est essentiel. Si ce n'était pas le cas, une simple machine avec des balises bien établies pourrait être utilisée, ce qui viendrait enlever la flexibilité et le nécessaire équilibre à une négociation gagnante-gagnante.

Cet équilibre consiste à respecter la capacité de payer d'un client tout en considérant la responsabilité d'Hydro-Québec de récupérer les sommes dues dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, l'établissement de normes "codifiées" au règlement s'appliqueraient à l'ensemble de la clientèle. Dans ce cas, les normes établies pour la conclusion d'ententes de paiement risqueraient de devenir une forme de modalité de paiement applicable à l'ensemble des 3 millions de clients à Hydro-Québec.