

**BILAN 2020 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT  
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A  
DEMANDÉ LA RÉVISION**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. CONTEXTE.....</b>	<b>5</b>
1.1. Types d'ententes de paiement .....	5
1.2. Suivi des recommandations formulées dans le cadre du bilan des plaintes 2019 .....	7
<b>2. DONNÉES GÉNÉRALES .....</b>	<b>8</b>
2.1. Historique du nombre d'ententes de paiement et de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	8
2.2. Historique des avis et des interruptions de service .....	11
2.3. Performance et qualité de service .....	12
<b>3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE .....</b>	<b>14</b>
3.1. Base d'analyse .....	14
3.2. Analyse des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service.....	15
<b>4. DOSSIERS EN RÉVISION.....</b>	<b>17</b>
4.1. Sommaire des dossiers .....	17
<b>5. CONCLUSION .....</b>	<b>17</b>

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégories .....	8
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement .....	9
Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires – 2020 ....	10
Figure 4 : Nombre de plaintes en appel .....	10
Figure 5 : Ratio de plaintes en appel sur plaintes en première étape .....	11
Figure 6 : Nombre d'avis d'interruption de service .....	12
Figure 7 : Nombre d'interruptions de service .....	12
Figure 8 : Situation des clients avant le traitement de la plainte .....	15
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte .....	16

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Principales références aux indicateurs de qualité de service.....	13
---	----



## 1. CONTEXTE

1 Le présent bilan fait suite au *Protocole d'engagement en matière de recouvrement* déposé par  
2 Hydro-Québec Distribution (le « Distributeur ») dans le cadre du dossier R-3439-2000, accepté  
3 par la Régie de l'énergie (la « Régie ») dans sa décision D-2002-261.

4 Par le dépôt de ce protocole, le Distributeur s'engage notamment à :

5 i) fournir une fois l'an, un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client  
6 a demandé la révision ;

7 j) tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation  
8 de recommandations, le cas échéant ;

9 k) fournir un rapport quant au suivi de recommandations qui lui seront formulées.

10 L'objectif visé par la décision D-2002-261 de la Régie était de prévenir les cas d'abus qui  
11 seraient commis par le Distributeur dans le cadre du traitement des plaintes relatives aux  
12 ententes de paiement des clients en recouvrement. La rencontre a pour but de permettre aux  
13 participants d'émettre des recommandations afin de prévenir, s'il y a lieu, les cas d'abus.

14 Selon *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française, l'abus  
15 de droit est un « usage détourné, excessif ou déraisonnable d'un droit, dans le but ou ayant  
16 pour conséquence de nuire à autrui ».

17 Ce document constitue le 18<sup>e</sup> bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2020. Cette  
18 édition est particulière puisque les activités du Distributeur ont été fortement impactées par la  
19 pandémie de la COVID-19. Des stratégies d'accompagnement et des mesures  
20 d'assouplissement ont été déployées pour venir en aide à la clientèle plus durement touchée  
21 par cette crise. Ces mesures se sont notamment concrétisées par une baisse significative des  
22 ententes de paiement comme plus amplement expliqué à la section 2.1.

### 1.1. Types d'ententes de paiement

23 Au présent document, les types d'ententes de paiement sont :

#### Ententes ordinaires

24 Une entente ordinaire peut être conclue avec un client qui ne répond pas aux critères des  
25 ententes sans frais d'administration ou personnalisées. La durée d'une entente ordinaire varie  
26 d'un à douze mois. Ce type d'entente inclut des frais d'administration.

27 Les ententes ordinaires regroupent les ententes régulières et les ententes optimales. Les  
28 premières reportent le paiement du montant échu sans dépasser l'émission de la facture  
29 suivante. Les secondes permettent d'étaler le paiement de la facture sur plusieurs mois.

Ententes à long terme (ménages à faible revenu)

*Ententes sans frais d'administration*

1 Une entente sans frais d'administration (auparavant CFR) peut être offerte par le représentant  
2 en recouvrement, après analyse de certains paramètres (nombre de personnes dans le  
3 ménage et revenus) et sur la foi des dires du client concernant son niveau de revenu (supérieur  
4 à 100 % ou égal à 120 % du seuil de faible revenu). Ce type d'entente est exempt de frais  
5 d'administration. Il offre un terme plus long pour réduire le versement mensuel de l'entente.

*Ententes personnalisées*

6 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client pour qui une entente sans  
7 frais d'administration ne convient pas. Le revenu du client doit être de 100% du seuil de faible  
8 revenu ou moins. Ce dernier doit fournir une preuve de revenu attestant de son admissibilité  
9 à cette modalité de paiement. Trois types d'entente personnalisée sont offerts selon le niveau  
10 de revenu :

- 11 • Une entente de type « soutien à la dette » (solution A) prévoit la radiation progressive  
12 partielle ou totale de la dette si l'entente est respectée. Elle est offerte au client dont le  
13 revenu est supérieur à 75 % ou égal à 100 % du seuil de faible revenu.
- 14 • Une entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B) ajoute un  
15 volet de soutien pour une partie du coût de la consommation courante d'énergie pour  
16 les clients dont le revenu est supérieur à 50 % ou égal à 75 % du seuil de faible revenu.
- 17 • Depuis avril 2018, l'entente solution B Plus qui limite le versement de l'entente à 5 %  
18 du revenu brut pour les clients à très faible revenu (égal à 50 % ou moins du seuil de  
19 faible revenu).

*Ententes passerelles*

20 Les ententes passerelles, qui découlent d'une entente personnalisée, permettent une  
21 hausse graduelle du montant versé par le client au terme d'une entente personnalisée  
22 respectée pour atteindre le coût de consommation, sont également considérées  
23 comme des ententes personnalisées.

*Confirmation de paiement*

24 La confirmation de paiement est une entente de très court terme conclue dans l'attente de la  
25 réception du paiement au Distributeur. Son but est de suspendre les mesures de  
26 recouvrement. Jusqu'en mars 2016, ces situations étaient réglées par le biais d'une entente  
27 temporaire.

### *Autres ententes de paiement*

1 Ces ententes regroupent, d'une part, celles étant conclues avec les clients qui mettent fin à  
2 tous leurs abonnements avec le Distributeur et, d'autre part, des ententes variées à petit  
3 volume pour répondre à diverses situations particulières (pour proposition de consommateur,  
4 sur dépôt, pour clients fortement endettés et autres ententes de type service à la clientèle).

### *Ententes temporaires*

5 Ces ententes sont utilisées pour répondre à des situations particulières. Avant avril 2016, elles  
6 regroupaient celles conclues avec les clients qui mettent fin à tous leurs abonnements avec le  
7 Distributeur. Elles incluait également les ententes de très court terme visant à confirmer un  
8 paiement, désormais colligées comme confirmation de paiement. En 2020, l'entente  
9 temporaire a été utilisée pour offrir une entente assouplie aux clients affectés par la crise  
10 sanitaire et économique peu importe le niveau de revenu.

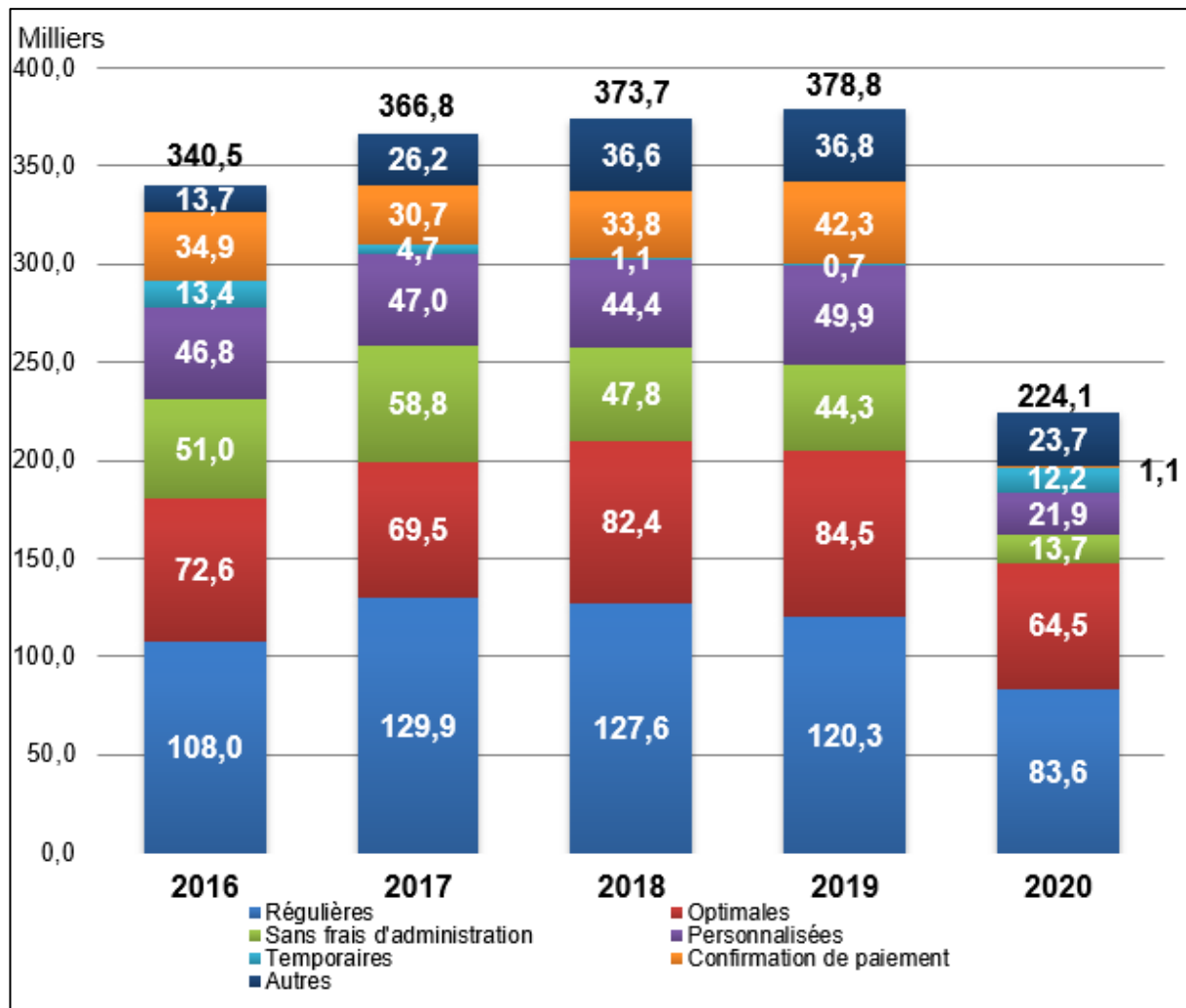
## **1.2. Suivi des recommandations formulées dans le cadre du bilan des plaintes 2019**

11 La rencontre portant sur le bilan des plaintes 2019 s'est tenue par conférence téléphonique le  
12 9 juin 2020. Des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ), d'Option consommateurs (OC)  
13 et du Distributeur étaient réunis. L'Union des consommateurs (UC) et l'Association des  
14 redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) n'ont pas participé à cette rencontre. L'AREQ  
15 a toutefois manifesté le désir de demeurer sur la liste de distribution des prochains bilans. Lors  
16 de cette rencontre, les participants n'ont identifié aucune situation abusive de la part du  
17 Distributeur en 2019. Ils n'ont ainsi pas formulé de recommandations visant à corriger une  
18 situation particulière sur le traitement des plaintes relatives aux ententes de paiement et qui  
19 permettrait de prévenir des cas d'abus lors de la négociation de celles-ci par le Distributeur.

## 2. DONNÉES GÉNÉRALES

### 2.1. Historique du nombre d'ententes de paiement et de plaintes relatives aux ententes de paiement

FIGURE 1 :  
NOMBRE D'ENTENTES DE PAIEMENT PAR CATÉGORIES



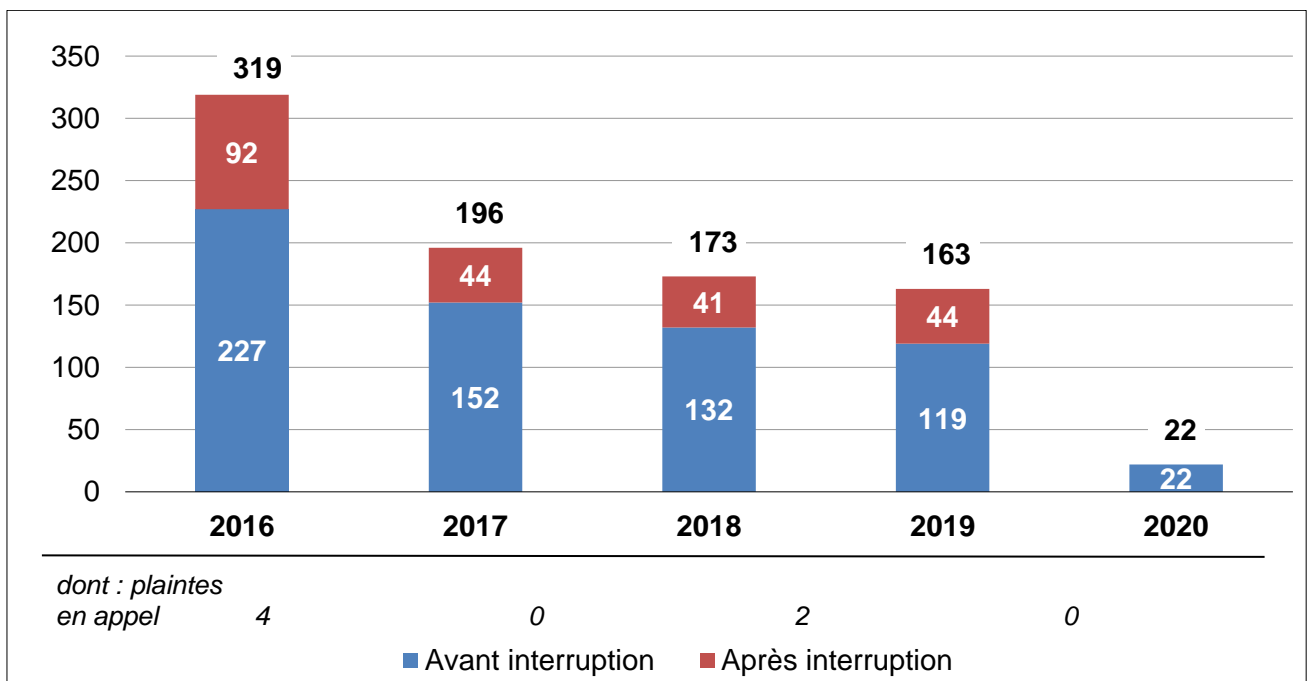
1 En 2020, le nombre total d'ententes de paiement octroyées a baissé de 41 % en comparaison  
2 à 2019. La crise sanitaire et économique a mené à un déploiement de mesures  
3 d'assouplissement afin de réduire le fardeau des clients affectés. Les frais d'administration ont  
4 été suspendus du mois de mars au mois d'octobre. Au 1<sup>er</sup> octobre 2020, ces frais demeurent  
5 toujours suspendus si les sommes dues sont sous entente de paiement et ce, jusqu'à nouvel  
6 ordre. De plus, les avis de retard, d'interruption et les interruptions de service ont également  
7 été suspendus. L'absence de ces mesures s'est traduite par une baisse de clients ayant fait  
8 une demande d'entente de paiement.



1 De 2016 à 2020, plus de 210 000 ententes à long terme avec soutien au paiement de la dette  
 2 et, lorsque requis, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées) ont été  
 3 conclues. En 2020, 21 900 ententes personnalisées ont été octroyées, ce qui représente une  
 4 baisse de 56 % comparativement à l'année précédente. Deux raisons expliquent cette baisse :  
 5 l'absence de relances de recouvrement et l'utilisation de l'entente temporaire pour les clients  
 6 en difficulté de paiement à cause de la crise sanitaire. L'obligation de transférer les  
 7 représentants du service à la clientèle en télétravail a forcé le Distributeur à simplifier son offre  
 8 de service afin de répondre aux besoins des clients avec un personnel fortement réduit durant  
 9 les mois de la réorganisation du travail. L'octroi d'ententes temporaires a contribué à réduire  
 10 le nombre d'ententes personnalisées et sans frais d'administration.

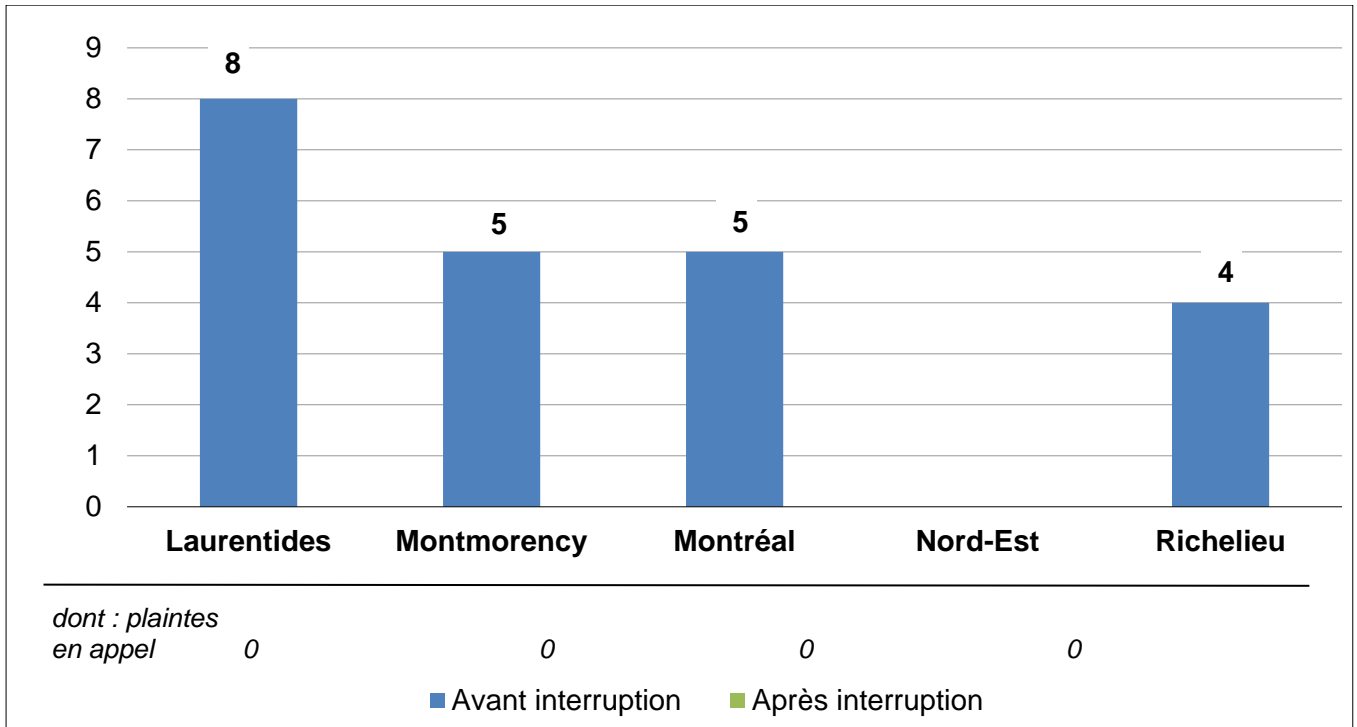
11 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les années  
 12 2016 à 2020. Les 22 plaintes relatives aux ententes de paiement reçues en 2020 représentent  
 13 une diminution de 86,5% comparativement aux 163 plaintes reçues en 2019. Cette diminution  
 14 s'explique principalement par la forte diminution des mesures de recouvrement et  
 15 l'assouplissement des ententes de paiement offerts en raison de la crise sanitaire. Par ailleurs,  
 16 la figure 2 indique qu'aucun dossier en plainte relativement aux ententes de paiement n'a été  
 17 porté en appel pour une seconde année consécutive et une troisième fois au cours des cinq  
 18 dernières années.

**FIGURE 2 :  
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT**

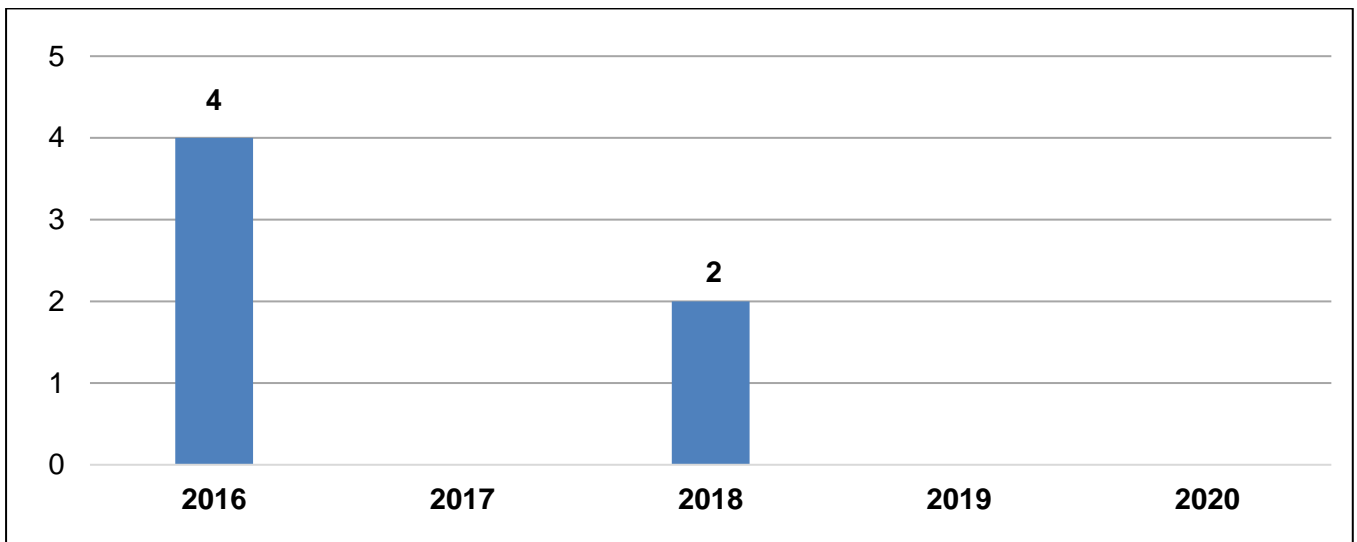


- 1 La figure 3 présente, pour 2020, la répartition de ces plaintes par territoires.
- 2 La figure 4 présente le nombre de plaintes en appel de 2016 à 2020 et la figure 5, le ratio de ces plaintes sur celles en première étape.
- 3

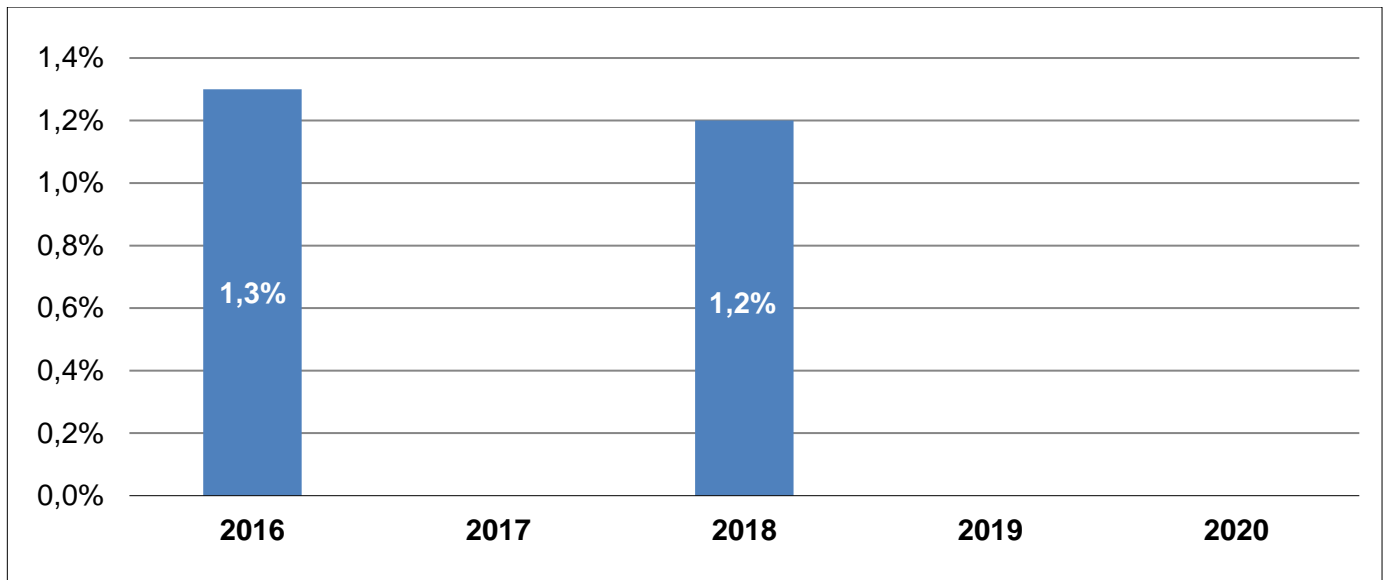
**FIGURE 3 :  
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT  
PAR TERRITOIRES – 2020**



**FIGURE 4 :  
NOMBRE DE PLAINTES EN APPEL**



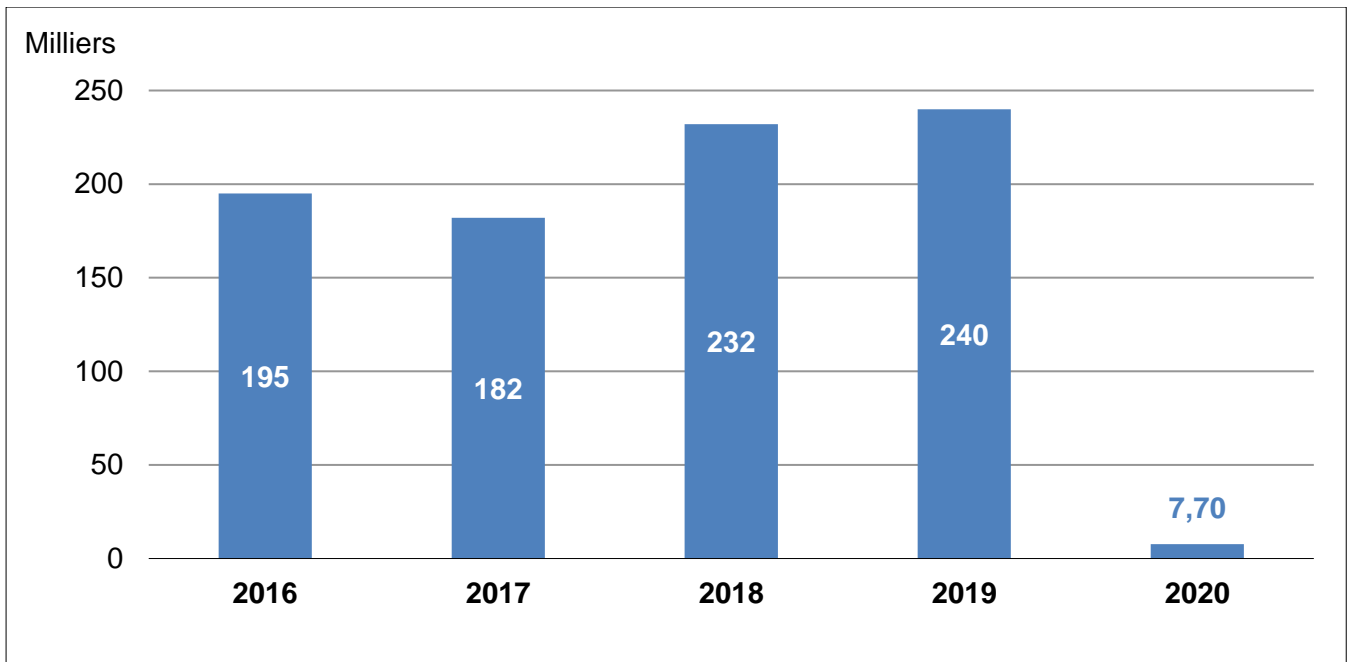
**FIGURE 5 :**  
**RATIO DE PLAINTES EN APPEL SUR PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE**



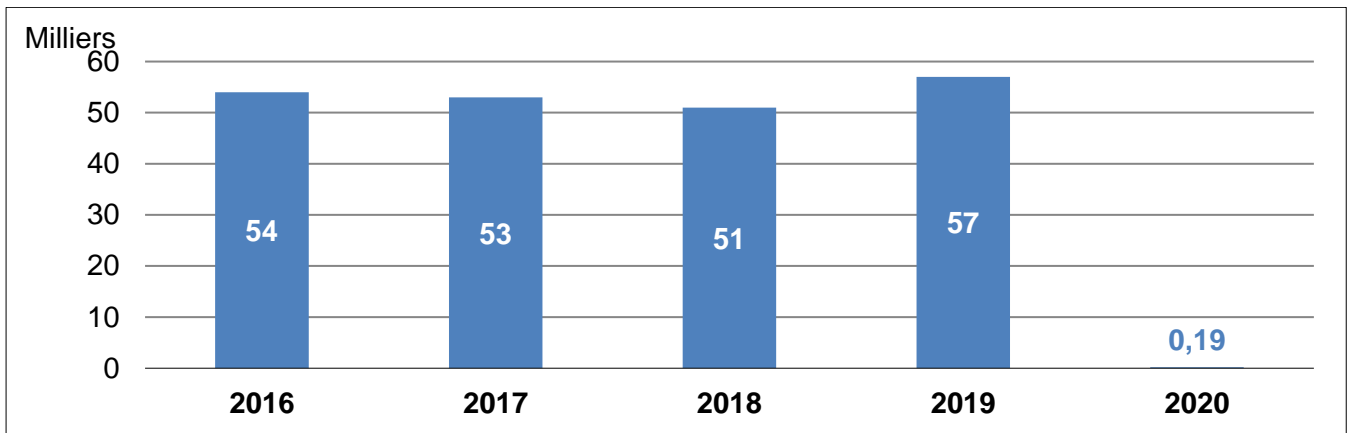
## 2.2. Historique des avis et des interruptions de service

- 1 Le Distributeur souligne qu'il tente de convenir d'ententes de paiement adaptées à la situation
- 2 de sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service intervient.
- 3 Les figures 6 et 7 présentent respectivement le nombre d'avis d'interruption de service et le
- 4 nombre effectif d'interruptions de service pour la clientèle résidentielle. Le nombre d'avis
- 5 d'interruption de service émis a été de seulement 7 702 puisque l'envoi a été suspendu dès la
- 6 mi-mars 2020. De ces avis, seulement 190 ont abouti à des interruptions de service en raison
- 7 de locaux vacants, donc en l'absence d'abonnement au service d'électricité.

**FIGURE 6 :  
NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE**



**FIGURE 7 :  
NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE**



### 2.3. Performance et qualité de service

- 1 Depuis 2019, les indicateurs de qualité de service sont présentés au document
- 2 « Performance » des Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 de la Loi sur la Régie
- 3 de l'énergie et portant sur les activités du Distributeur. Une fois publié, ce document est
- 4 disponible sur le site de la Régie.
- 5 Une revue des principales références est présentée au tableau 1.

**TABLEAU 1 :  
 PRINCIPALES RÉFÉRENCES AUX INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE**

<b>Dossiers</b>	<b>Pièce</b>	<b>Indicateurs de qualité de service</b>
Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 pour l'année 2020 <sup>1</sup> R-9001-2020	HQD-3, document 1	Tableau 2.2
Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 pour l'année 2019 R-9001-2019	HQD-3, document 1	Tableau 2.2
R-4057-2018	HQD-2, document 1	Tableau 1
R-4011-2017	HQD-2, document 1	Tableau 2
R-3980-2016	HQD-3, document 1	Tableau 5
R-3933-2015	HQD-2, document 1	Tableau 4
R-3905-2014	HQD-2, document 1	Tableau 4
R-3854-2013	HQD-1, document 5	Tableau 3
R-3814-2012 R-3776-2011 R-3740-2010 R-3708-2009	HQD-7, document 2	Tableau 2

<sup>1</sup> La publication est prévue pour le deuxième trimestre de 2021.

### **3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE**

#### **3.1. Base d'analyse**

1 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers choisis parmi  
2 les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années, de  
3 valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en révision offrent un  
4 portrait juste de l'ensemble des dossiers de plaintes relatives aux ententes de paiement.

5 La constance des résultats obtenus au cours des années témoigne de l'efficacité du traitement  
6 des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à cette étape – pas plus qu'en  
7 révision d'ailleurs – n'a été répertorié.

8 En 2010, en tenant compte de ces constats, le Distributeur a réduit la taille de l'échantillon à  
9 50 plaintes parmi celles soumises en première étape. L'échantillon est passé à 60 plaintes (30  
10 dossiers avant l'interruption et 30 dossiers après l'interruption) à partir de 2011 à la suite de la  
11 recommandation 8 formulée dans le cadre du suivi annuel 2010. Il s'agit d'un échantillon  
12 valable statistiquement et qui est très représentatif de la situation.

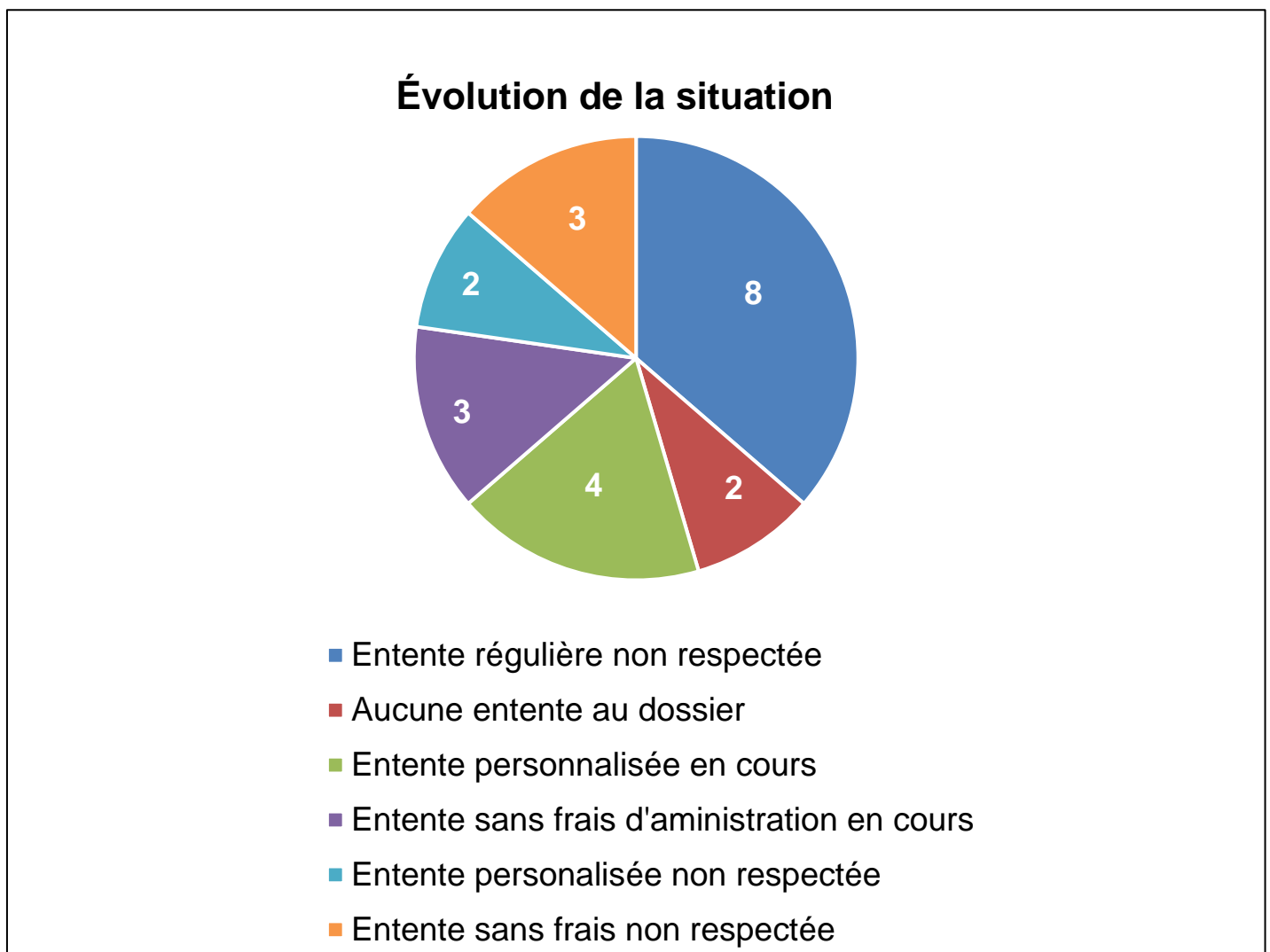
13 Toutefois, compte tenu du contexte exceptionnel de 2020, il n'y a eu que 22 dossiers de  
14 plaintes relatives aux ententes de paiement. L'ensemble de ces 22 plaintes ont été déposées  
15 avant l'interruption de service, comme illustré à la figure 2 précédente. N'ayant ainsi pas  
16 l'échantillon habituel de 60 plaintes, le Distributeur a procédé à l'analyse de l'ensemble des  
17 dossiers afin de démontrer l'évolution de la situation suite au traitement de la plainte.

### 3.2. Analyse des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

1 Parmi les 22 clients ayant déposé une plainte et avant le traitement de celle-ci, 13 bénéficiaient  
2 déjà d'une entente de paiement dont les conditions n'avaient pas été respectées, 7 avaient  
3 une entente de paiement en cours et 2 n'avaient bénéficié d'aucune entente de paiement dans  
4 la dernière année. Au niveau des 2 ententes de paiement personnalisées non respectées, une  
5 de ces ententes était de type « dernière chance ». Pour les 7 dossiers ayant une entente de  
6 paiement en cours, les clients demandaient de diminuer la mensualité ou de modifier les  
7 termes de l'entente de paiement.

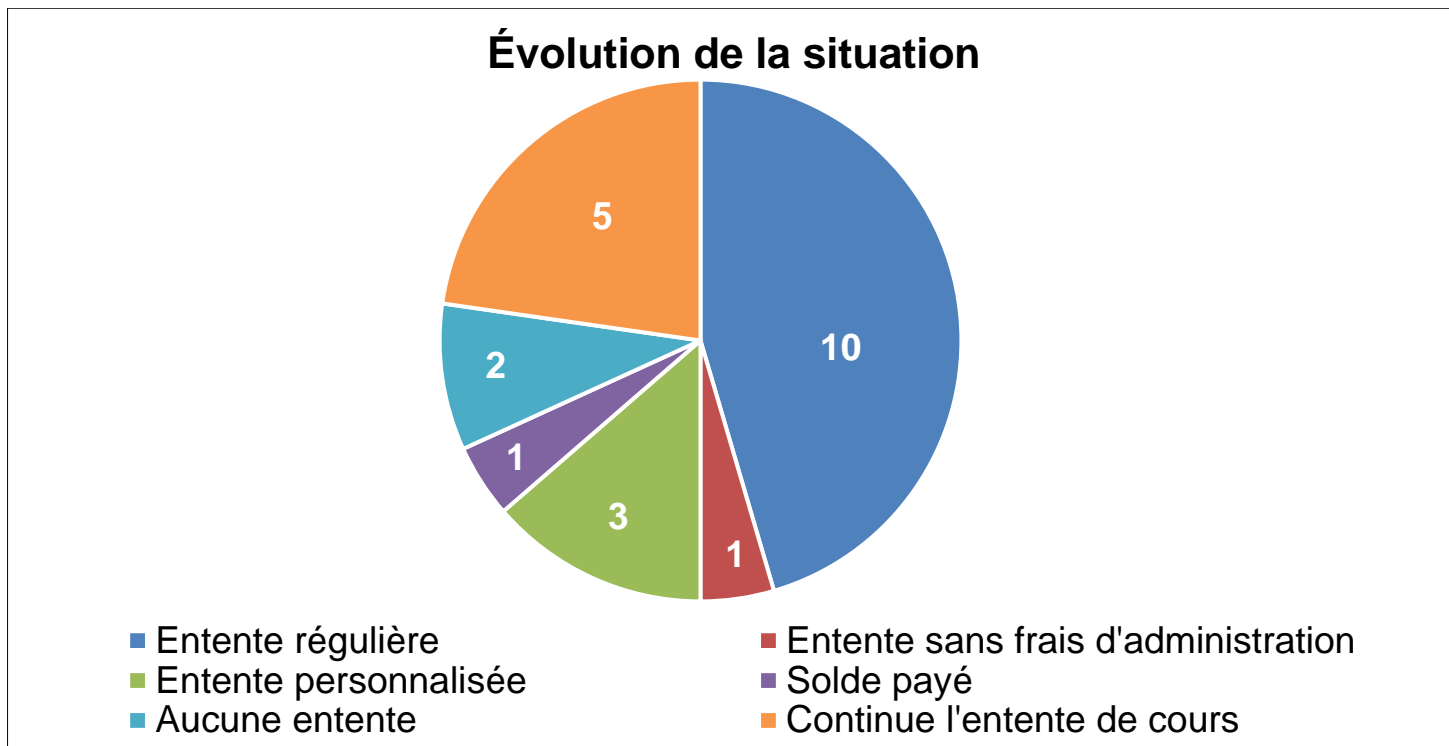
8 La figure 8 suivante illustre cette situation.

**FIGURE 8 :**  
**SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**



- 1 Parmi les 22 clients ayant déposé une plainte :
- 2     ▪ 14 ont réussi à conclure une entente de paiement, dont une entente personnalisée
- 3         « dernière chance » ;
- 4     ▪ 5 ont continué l'entente de paiement déjà consignée au dossier ;
- 5     ▪ 1 a effectué le paiement complet du solde du compte ;
- 6     ▪ 1 n'a pas retourné les appels, et
- 7     ▪ 1 client avait réussi une entente de paiement personnalisée, n'avait plus de solde dû
- 8         et demandait une entente de paiement passerelle, mais refusait de fournir les preuves
- 9         de revenus.
- 10 La figure 9 suivante illustre cette situation.

**FIGURE 9 :**  
**SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**





#### **4. DOSSIERS EN RÉVISION**

##### **4.1. Sommaire des dossiers**

1 Parmi les 22 plaintes en lien avec les ententes de paiement, aucun client n'a demandé au  
2 chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer son dossier. Cela s'explique  
3 notamment par le faible nombre de plaintes, mais principalement par le fait que les services à  
4 la clientèle et le service de traitement des plaintes en première étape ont fait preuve d'une  
5 grande flexibilité en s'ajustant aux différentes situations. Le Distributeur a comme principal  
6 souhait de travailler de concert avec les clients afin de trouver une solution à leur insatisfaction,  
7 et ce dans un souci d'équité et de respect envers l'ensemble de la clientèle. Les représentants  
8 s'assurent de placer les clients au cœur de leurs priorités en tout temps, notamment en leur  
9 offrant une écoute attentive et en proposant des interventions adaptées à leurs besoins.

#### **5. CONCLUSION**

10 Le bilan 2020, à l'instar des précédents, ne répertorie aucun cas d'abus de la part du  
11 Distributeur quant aux plaintes en première étape. D'ailleurs, en addition au fait qu'aucun client  
12 n'a porté en appel son dossier au cours des deux dernières années, l'analyse des échantillons  
13 démontre que le Distributeur s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées  
14 aux besoins de sa clientèle dès le premier contact avec le client. Les ententes personnalisées  
15 permettent notamment d'offrir des ententes de paiement aux clients à faible revenu tout en les  
16 incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.

17 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de paiement  
18 à des conditions satisfaisantes pour les deux parties.