

# **Bilan 2024 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>
<b>1.1. Types d'ententes de paiement</b> .....	<b>5</b>
1.1.1. Ententes ordinaires.....	5
1.1.2. Ententes à longue durée pour la clientèle à faible revenu .....	6
1.1.3. Confirmation de paiement.....	7
1.1.4. Autres ententes de paiement.....	7
1.1.5. Ententes temporaires.....	7
<b>1.2. Suivi des recommandations formulées en 2023</b> .....	<b>7</b>
<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
<b>3. Plaintes en première étape</b> .....	<b>12</b>
3.1. Base d'analyse.....	12
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service .....	13
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service.....	15
<b>4. Dossiers en révision</b> .....	<b>16</b>
4.1. Base d'analyse.....	16
4.2. Sommaires des dossiers .....	17
<b>5. Conclusion</b> .....	<b>17</b>
 <b>Annexe A – Étude approfondie des dossiers en révision</b> .....	 <b>18</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 .....	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 .....	13
Figure 9 Situation des clients après le traitement de la plainte.....	14
Figure 10 Situation des clients avant le traitement de la plainte .....	15
Figure 11 Situation des clients après le traitement de la plainte.....	16

### Liste des tableaux

Tableau 1 Mesure d'assouplissement temporaire des seuils de revenu admissible.....	6
--	---



## 1. Contexte

1 Le présent bilan fait suite au Protocole d'engagement en matière de recouvrement déposé par  
2 Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le « Distributeur ») dans le cadre  
3 du dossier R-3439-2000 et accepté par la Régie de l'énergie (la « Régie ») dans sa décision  
4 D-2002-261. Par le dépôt de ce protocole, le Distributeur s'engage notamment à<sup>1</sup> :

5 « I) [...] fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour  
6 lesquels le client a demandé la révision ;

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

9 K) [...] fournir un rapport quant au suivi des recommandations qui lui seront  
10 formulées. »

11 L'objectif visé par la décision D-2002-261 de la Régie était de prévenir les cas d'abus<sup>2</sup> qui  
12 seraient commis par le Distributeur dans le cadre du traitement des plaintes relatives aux  
13 ententes de paiement des clients en recouvrement. La rencontre a pour but de permettre aux  
14 participants d'émettre, s'il y a lieu, des recommandations en ce sens.

15 Le Distributeur produit depuis plus de vingt ans déjà ce bilan et le présent porte sur l'année  
16 2024. Le Distributeur poursuit la mise en application des mesures proposées par le biais de  
17 son centre d'accompagnement implanté en 2018<sup>3</sup> et de l'offre de l'entente de paiement à long  
18 terme initiée en 2022.

19 Les différentes ententes de paiement sont définies à la section 1.1.

### 1.1. Types d'ententes de paiement

#### 1.1.1. Ententes ordinaires

20 Une entente ordinaire peut être conclue avec un client qui ne répond pas aux critères des  
21 ententes de ménages à faible revenu (« MFR ») ou personnalisées. La durée d'une entente  
22 ordinaire varie d'un (1) à 48 mois.

23 Les ententes ordinaires regroupent les ententes régulières, optimales et long terme. Les  
24 ententes régulières reportent le paiement du montant échu sans dépasser l'émission de la  
25 facture suivante. Les ententes optimales et long terme permettent quant à elles d'étaler le  
26 paiement de la facture sur plusieurs mois.

27 Plus spécifiquement, les ententes long terme, introduites en février 2022, sont destinées aux  
28 clients pour lesquels le versement mensuel d'une entente régulière ou optimale pour  
29 rembourser la dette accumulée est trop élevé.

---

<sup>1</sup> Dossier R-3439-2000, [décision D-2002-261](#), p.25 et 26.

<sup>2</sup> Selon *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française, l'abus de droit est un « usage détourné, excessif ou déraisonnable d'un droit, dans le but ou ayant pour conséquence de nuire à autrui ».

<sup>3</sup> [Dossier R-4057-2018, pièce HQD-1, document 1 \(B-0006\), p.24.](#)

### 1.1.2. Ententes à longue durée pour la clientèle à faible revenu

1 Le seuil de revenu admissible pour les MFR est calculé par rapport au seuil de faible revenu  
 2 avant impôt produit annuellement par Statistique Canada<sup>4</sup>. Les ententes à longue durée  
 3 établies pour les MFR qualifiés sont les ententes à longue durée sans frais d'administration et  
 4 les ententes personnalisées, lesquelles sont décrites ci-après.

5 En 2023, une mesure d'assouplissement temporaire des seuils de revenu admissible pour les  
 6 ententes à longue durée a modifié les pourcentages de ces seuils afin de soutenir les MFR et  
 7 d'inclure les ménages à modeste revenu. Cette mesure a été mise en place en raison du  
 8 contexte économique et se poursuit en 2025. Elle sera réévaluée pour l'année 2026. Le  
 9 tableau 1 présente la mesure temporaire introduite en 2023.

**Tableau 1**  
**Mesure d'assouplissement temporaire des seuils de revenu admissible**

Ententes	Seuils de revenu admissible	Seuils de revenu admissible introduits en 2023 comme mesure temporaire
<b>Ententes à longue durée sans frais d'administration</b>	>100% à 120% du seuil de faible revenu	Critère de pourcentage suspendu
<b>Ententes personnalisées</b>		
1. Entente de type « soutien à la dette » (solution A)	>75% à 100% du seuil de faible revenu	>100% à 175% du seuil de faible revenu
2. Entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B)	>50% à 75% du seuil de faible revenu	≥50% à 100% du seuil de faible revenu
3. Entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B Plus)	≤49% du seuil de faible revenu	Aucune modification
4. Entente de type Solution passerelle	Aucun critère de pourcentage	Aucun critère de pourcentage

#### **Ententes à longue durée sans frais d'administration**

10 Une entente à longue durée sans frais d'administration (CFR) peut être offerte par le  
 11 représentant en recouvrement aux clients à faible revenu, à la suite d'une analyse de certains  
 12 paramètres (revenu et nombre de personnes dans le ménage) et sur la foi des déclarations du  
 13 client concernant son niveau de revenu. Ce type d'entente est exempt de frais d'administration.

<sup>4</sup> [Norme de Statistique Canada.](#)

### ***Ententes personnalisées***

1 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client à faible revenu pour lequel  
2 une entente à longue durée sans frais d'administration (CFR) ne convient pas. Le client doit  
3 fournir une preuve de revenu conforme aux critères d'admissibilité à ce type d'entente de  
4 paiement. Le portefeuille d'ententes personnalisées comprend quatre types d'ententes, dont  
5 les modalités varient selon le niveau de revenu et le nombre de personnes dans le ménage :

- 6 1. Une entente de type « soutien à la dette » (solution A) prévoit la radiation progressive,  
7 partielle ou totale de la dette si l'entente est respectée ;
- 8 2. Une entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B) ajoute un  
9 volet de soutien pour une partie du coût de la consommation courante d'énergie ;
- 10 3. Une entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B Plus), qui  
11 limite le versement de l'entente à 5 % du revenu brut pour les clients à très faible  
12 revenu ; et
- 13 4. Une entente de type « solution passerelle » permet une hausse graduelle du montant  
14 versé par le client au terme d'une entente personnalisée respectée jusqu'à l'atteinte du  
15 coût de consommation.

#### ***1.1.3. Confirmation de paiement***

16 La confirmation de paiement est une entente de très court terme conclue dans l'attente de la  
17 réception du paiement au Distributeur. Elle permet de suspendre temporairement les mesures  
18 de recouvrement, pour un court délai.

#### ***1.1.4. Autres ententes de paiement***

19 Ces ententes regroupent, d'une part, celles étant conclues avec les clients qui mettent fin à  
20 tous leurs abonnements avec le Distributeur et, d'autre part, des ententes variées pour  
21 répondre à diverses situations (proposition de consommateur, dépôt de garantie, client  
22 fortement endetté).

#### ***1.1.5. Ententes temporaires***

23 Ces ententes sont également conclues pour répondre à des situations particulières. La  
24 dernière fois qu'elles ont été utilisées remonte à mai 2022.

### **1.2. Suivi des recommandations formulées en 2023**

25 La rencontre technique portant sur le bilan des ententes de paiement pour l'année 2023 s'est  
26 tenue le 17 juin 2024 sous la forme d'une rencontre virtuelle par le biais de la plateforme  
27 Teams. Des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ), de l'Union des consommateurs  
28 (UC), d'Option consommateurs (OC) et d'Hydro-Sherbrooke ont participé à cette rencontre<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Voir l'Annexe B du [Rapport de suivi du Bilan 2023](#).

1 L'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) a décliné l'invitation en  
 2 réitérant qu'elle tient à demeurer sur la liste de distribution des prochains bilans.

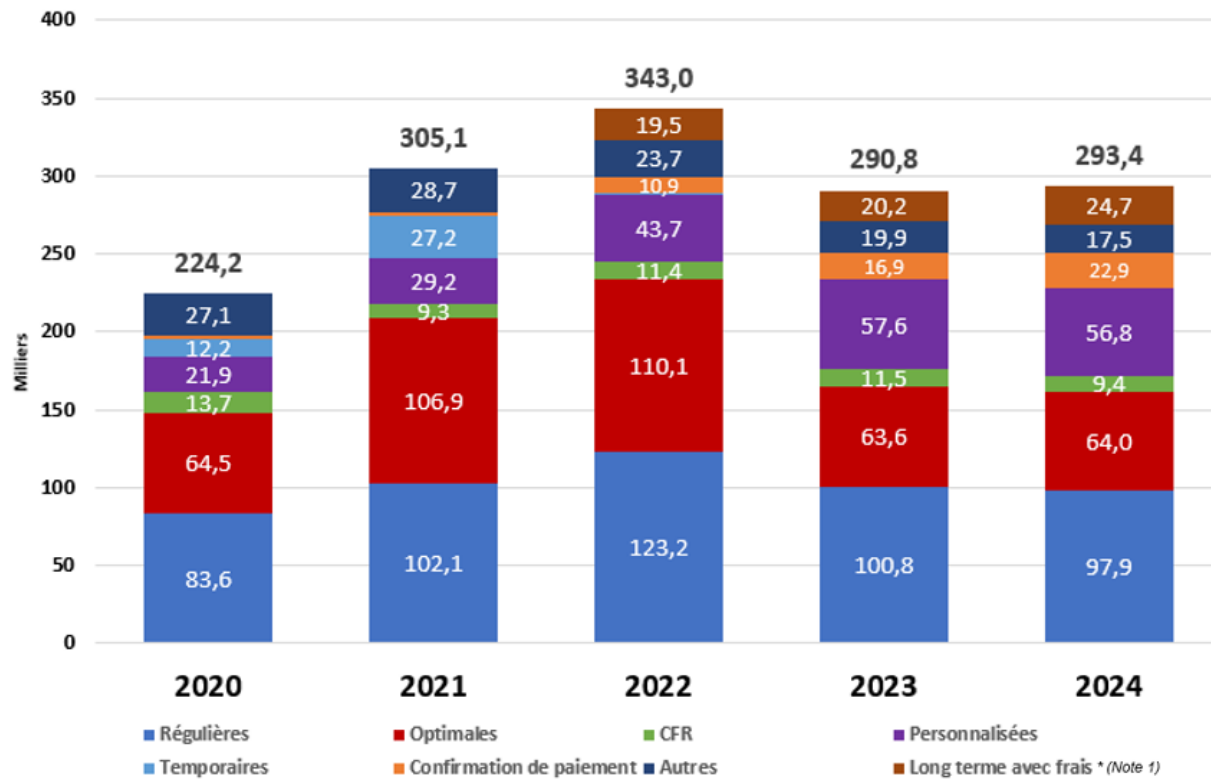
3 Puisqu'aucune situation abusive de la part du Distributeur n'a été identifiée pour 2023, aucune  
 4 recommandation particulière nécessitant un suivi n'a été formulée<sup>6</sup>.

## 2. Données générales

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

5 La figure 1 présente le nombre d'ententes de paiement par catégories, pour les années 2020  
 6 à 2024.

**Figure 1**  
**Nombre d'ententes de paiement par catégories**



Note 1 : À compter de 2023, les frais administratifs ne sont plus facturés aux clients.

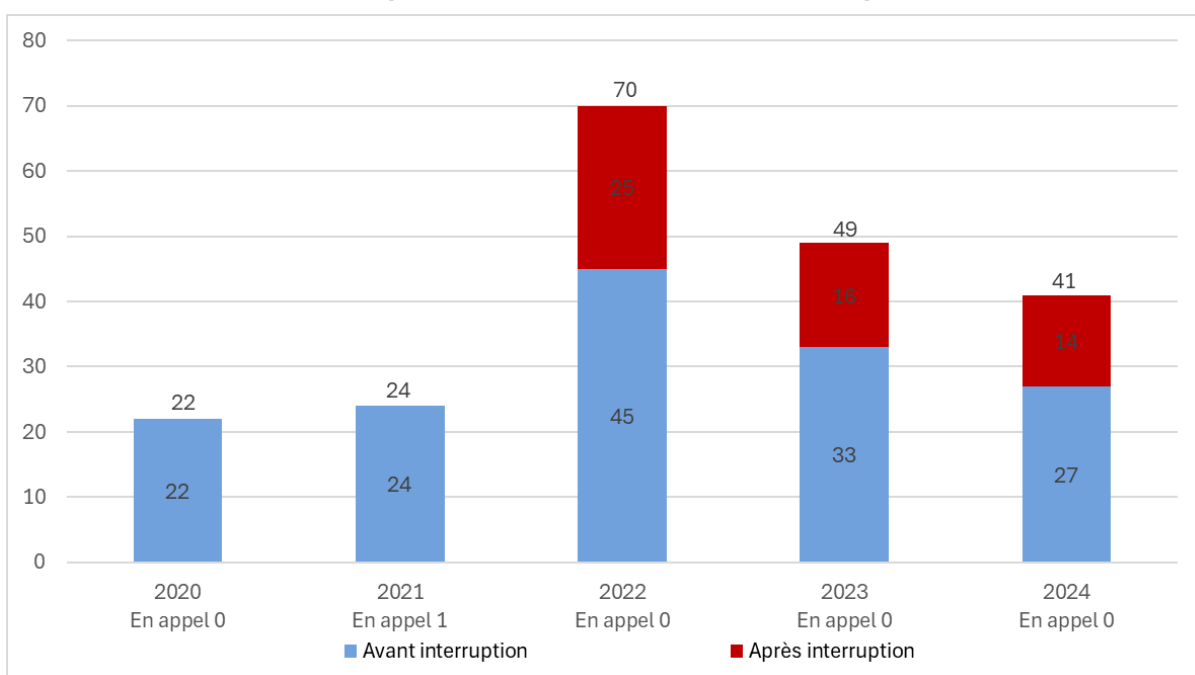
7 En 2024, le total d'ententes de paiement conclues avec la clientèle résidentielle est demeuré  
 8 relativement stable en comparaison avec l'année 2023. Par ailleurs, l'arrêt de facturation des  
 9 frais d'administration sur les montants impayés qui font l'objet d'une entente de paiement est  
 10 devenue une mesure permanente en 2024.

<sup>6</sup> Ibid, section 6.

1 De 2020 à 2024, plus de 202 300 ententes pour les clients à faible revenu avec soutien au  
 2 paiement de la dette et, lorsque requis, soutien à la dette et à la consommation (ententes  
 3 personnalisées) ont été conclues. À l'instar de 2023, près de 57 000 ententes personnalisées  
 4 ont été conclues en 2024, ce qui témoigne toujours d'une hausse d'environ 30 % par rapport  
 5 à l'année 2022. Ce résultat témoigne à nouveau des efforts d'accompagnement et de la  
 6 mesure d'assouplissement temporaire mise en place en 2023 relative aux seuils de revenu  
 7 admissible.

8 La figure 2 présente le nombre de plaintes reçues relatives aux ententes de paiement pour les  
 9 années 2020 à 2024.

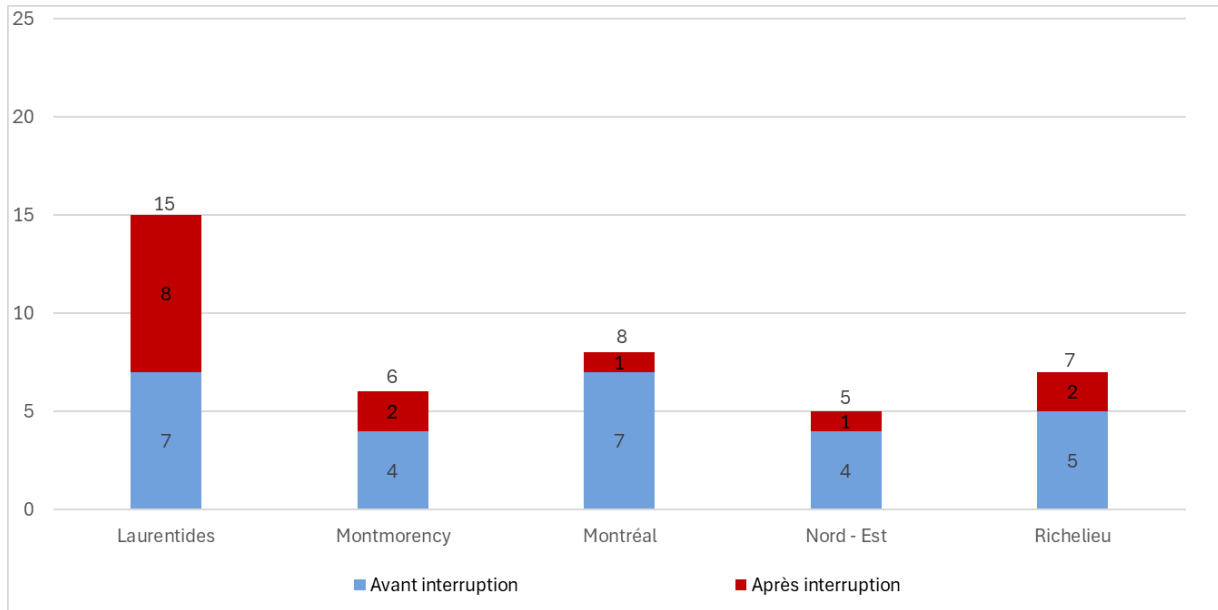
**Figure 2**  
**Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement**



10 Les 41 plaintes reçues en 2024 représentent une diminution de 16 % comparativement aux  
 11 49 plaintes reçues en 2023.

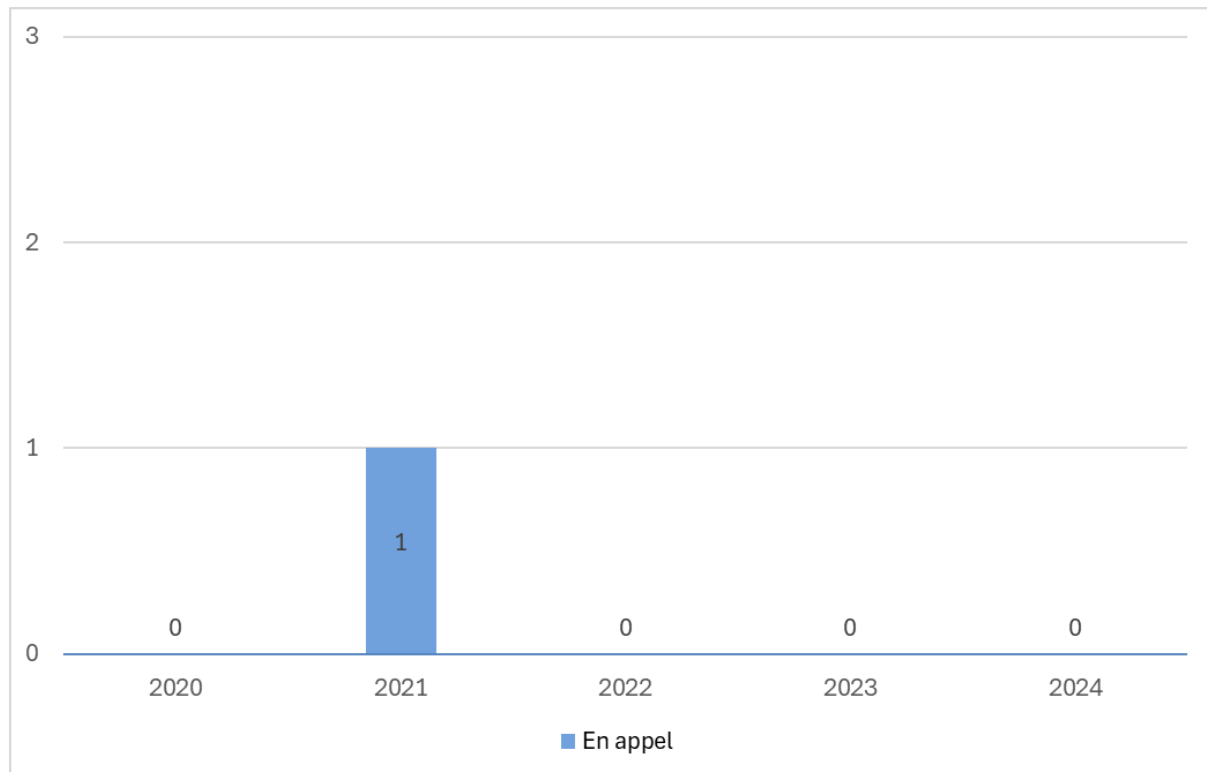
12 La figure 3 présente la répartition de ces plaintes par territoires pour 2024.

**Figure 3**  
**Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires**

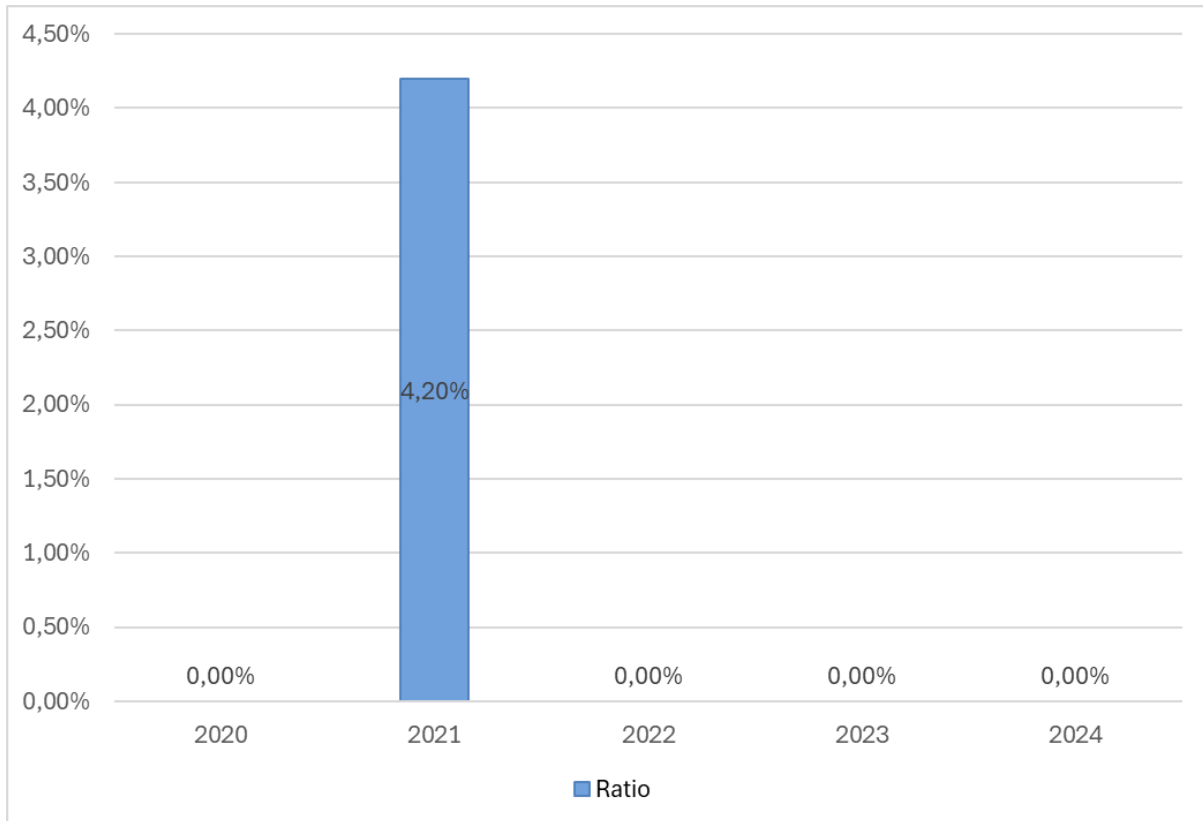


- 1 Les figures 4 et 5 montrent respectivement, pour les années 2020 à 2024, le nombre de ces
- 2 plaintes portées en appel et leur ratio par rapport au nombre de plaintes en première étape.

**Figure 4**  
**Nombre de plaintes en appel**



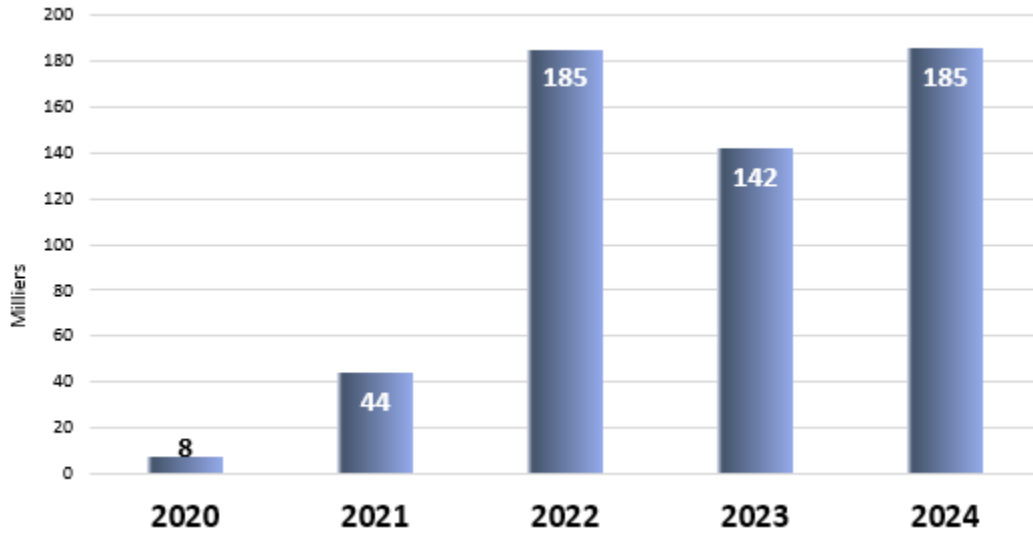
**Figure 5**  
**Ratio de plaintes en appel sur plaintes en première étape**



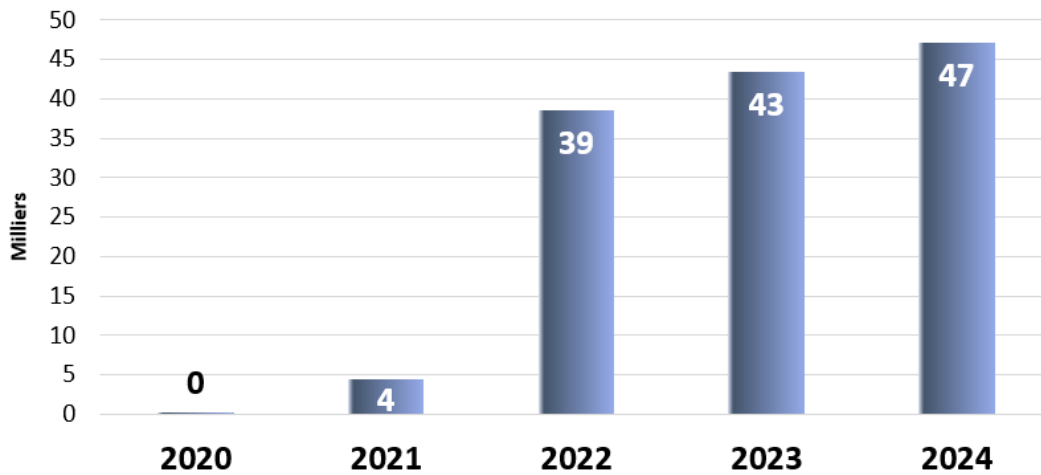
**2.2. Historique des avis et des interruptions de service**

- 1 Le Distributeur réitère qu’il tente de convenir des 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 d’interruptions de service pour la clientèle résidentielle. Le nombre d’avis d’interruption
- 5 de service émis en 2024 s’élève à 185 000, soit le même qu’en 2022, après une forte baisse
- 6 en 2023 attribuable principalement au ralentissement des activités causé par des feux de forêt
- 7 d’une ampleur historique au Québec. De ces avis, 47 000 ont mené à une interruption de
- 8 service pour non-paiement, ce qui représente une hausse d’environ 9 % par rapport à 2023.

**Figure 6**  
**Nombre d’avis d’interruption de service**



**Figure 7**  
**Nombre d’interruptions de service**



### 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 parmi les  
 2 plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années, de valider  
 3 l’hypothèse selon laquelle les résultats d’analyse des dossiers en révision offrent un portrait  
 4 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.

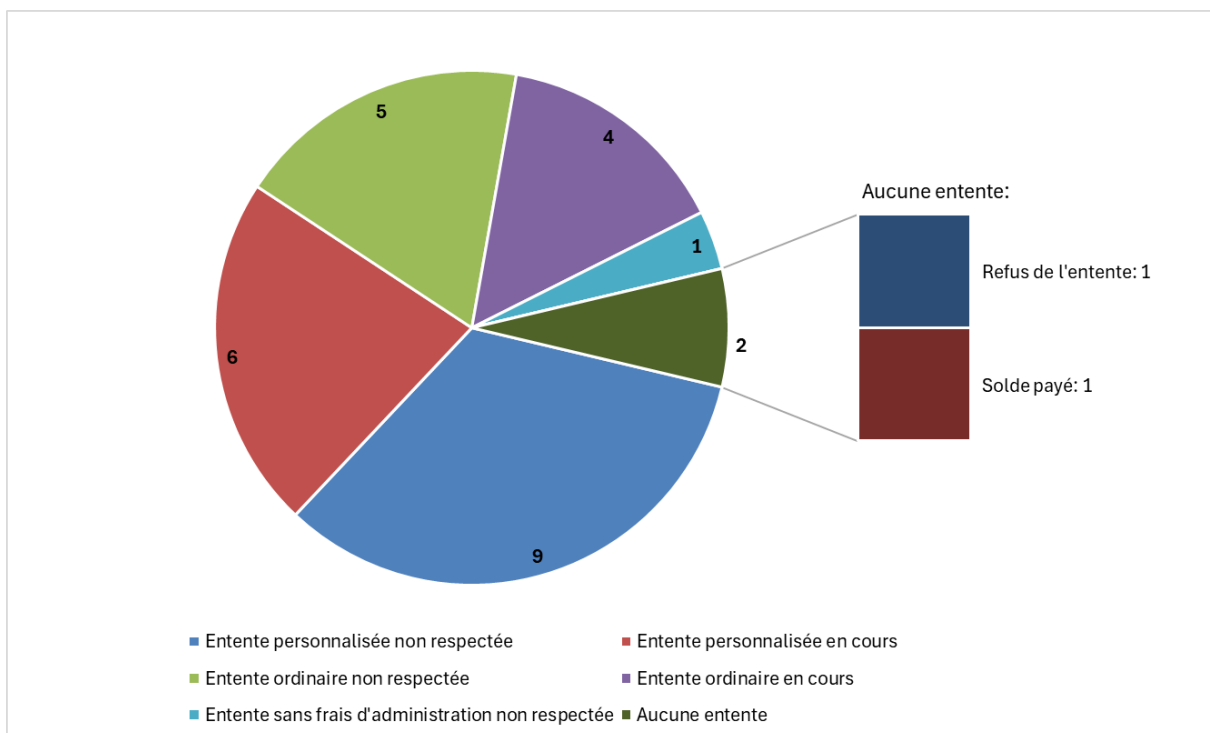
1 Comme expliqué dans les suivis précédents, le Distributeur analyse, depuis près de 15 ans,  
 2 un échantillon de 60 plaintes (30 dossiers avant l'interruption et 30 dossiers après) et ce, à la  
 3 suite d'une recommandation formulée dans le cadre du suivi annuel de 2010. Il s'agit d'un  
 4 échantillon valable statistiquement et très représentatif de la situation.

5 Puisque seulement 14 plaintes ont été déposées après l'interruption de service en 2024,  
 6 comme l'illustre la figure 2 précédemment, le Distributeur a procédé à l'analyse de l'ensemble  
 7 de ces dossiers.

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

8 La figure 8 présente la situation des 27 clients de l'échantillon ayant déposé une plainte, avant  
 9 le traitement de celle-ci.

**Figure 8**  
**Situation des clients avant le traitement de la plainte**



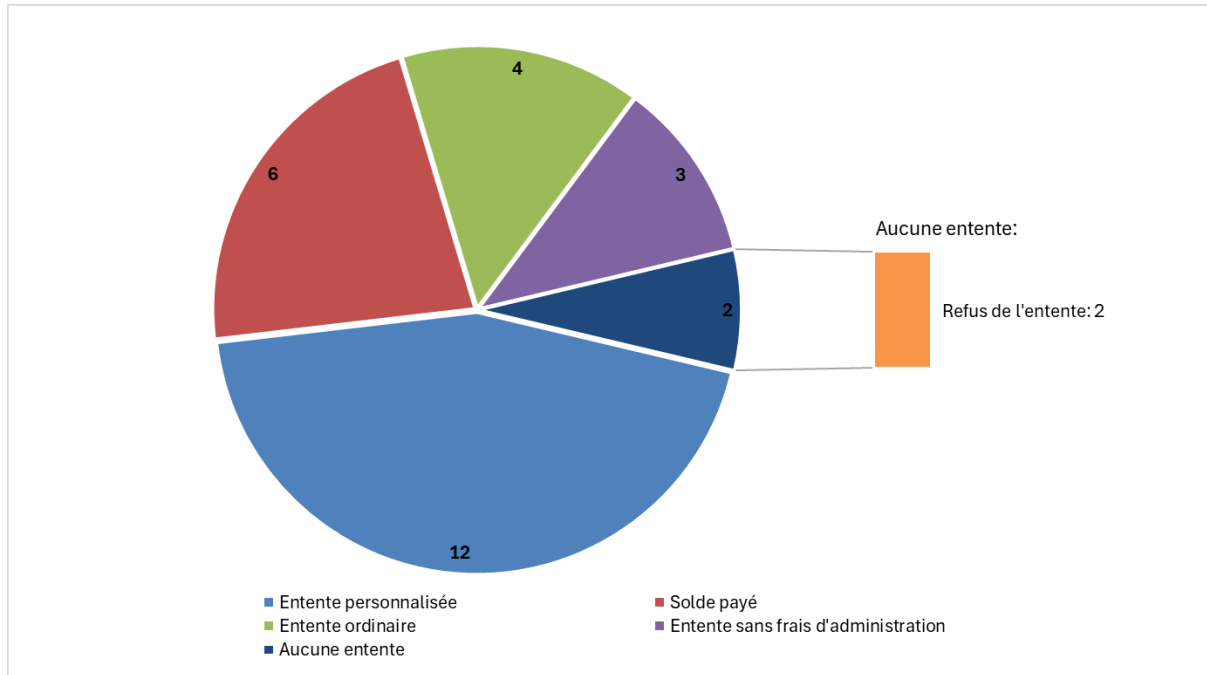
10 Ainsi, parmi les 27 clients ayant déposé une plainte :

- 11 • 7 clients bénéficiaient déjà d'une entente en contestant l'une de ses modalités, dont  
 12 3 d'entre eux avaient déjà bénéficié d'une entente en 2024 mais ne l'avait pas  
 13 respectée ;
- 14 • 19 clients n'avaient aucune entente, dont 16 d'entre eux avaient bénéficié d'au  
 15 moins une entente mais ne l'avaient pas respectée et

- 1 • Un seul client n'avait pas d'entente de paiement en 2024 car toutes les propositions  
2 offertes avaient été refusées.

3 La figure 9 présente la situation de ces mêmes 27 clients, après le traitement de la plainte.

**Figure 9**  
**Situation des clients après le traitement de la plainte**



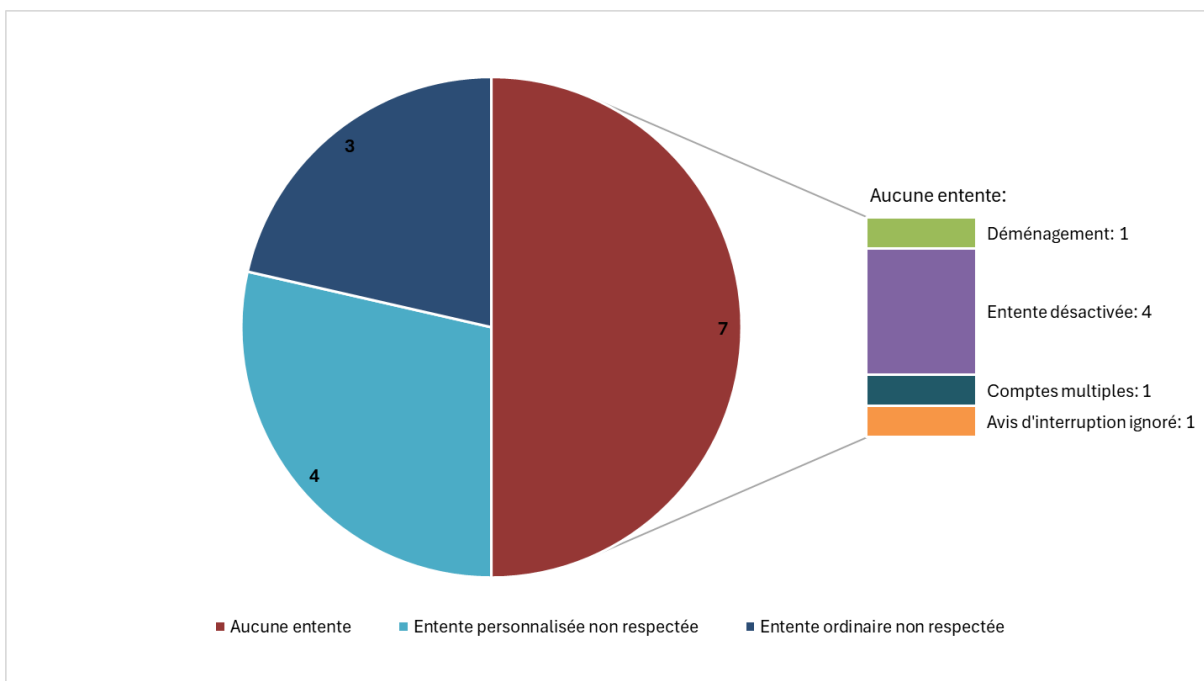
4 Parmi les 27 clients qui ont déposé une plainte :

- 5 • 19 avaient une entente active après le traitement de la plainte ;
- 6 • 14 ont réussi à conclure une entente de paiement ;
- 7 • 2 ont renégocié l'entente à leur dossier ;
- 8 • 3 ont poursuivi l'entente de paiement déjà conclue avant de communiquer avec les  
9 plaintes ;
- 10 • 6 ont payé le solde complet ;
- 11 • 2 n'avaient aucune d'entente car ils ont refusé la proposition d'entente.
- 12 • Des 16 clients qui ont conclu ou renégocié une entente après le traitement de la plainte,  
13 15 ont effectué les versements prévus.
- 14 • Sur les 2 clients sans entente après le traitement de leur plainte, 1 n'a pas bénéficié  
15 de celle offerte par le service à la clientèle car il n'a pas effectué le premier paiement  
16 demandé ; l'autre a payé le solde.

### 3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

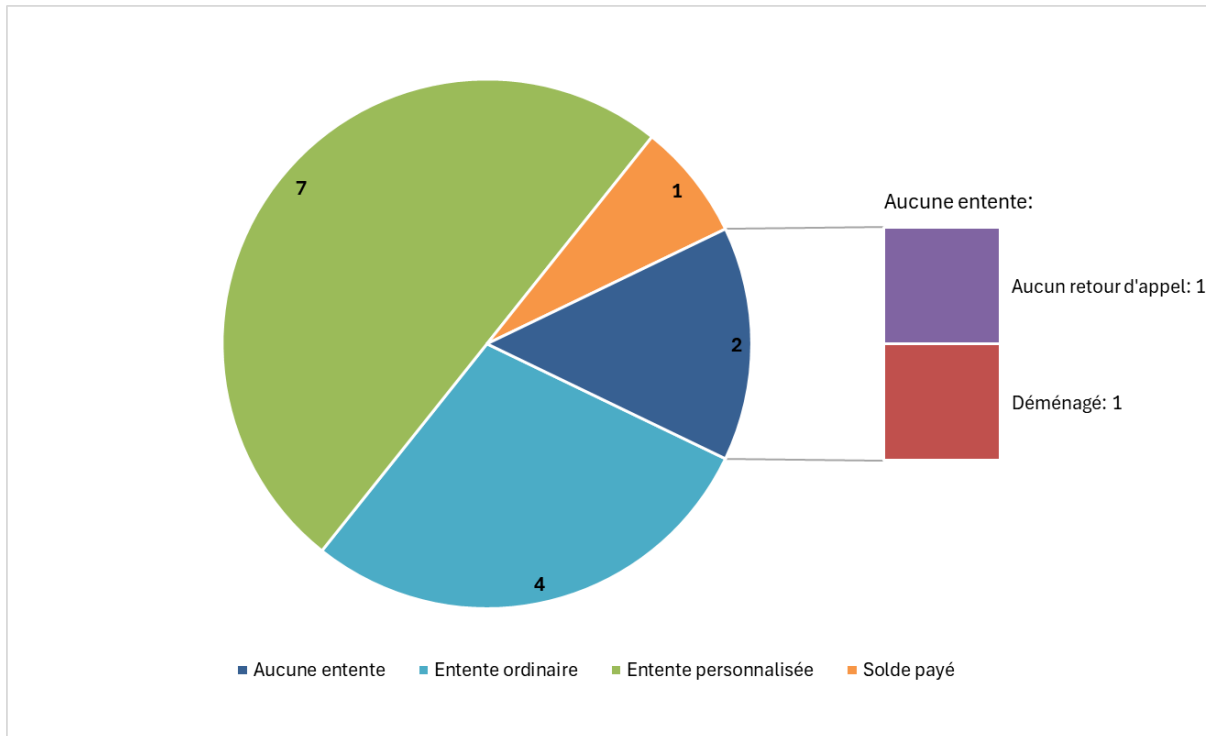
- 1 La figure 10 présente la situation des 14 clients ayant déposé une plainte relative aux ententes de paiement et pour lesquels le service avait été interrompu.
- 2

**Figure 10**  
Situation des clients avant le traitement de la plainte



- 3 Parmi ces 14 clients, 4 n'avaient pas donné suite aux avis émis par le Distributeur avant
- 4 l'interruption. Ces 14 clients avaient déjà bénéficié minimalement d'une entente de paiement
- 5 qui n'avait pas été respectée.

**Figure 11**  
**Situation des clients après le traitement de la plainte**



- 1 Suivant le traitement des 14 plaintes soumises pour lesquels le service avait été interrompu :
- 2 • 4 clients ont conclu une entente de paiement ordinaire ;
- 3 • 7 clients ont conclu une entente personnalisée ;
- 4 • 1 client a entièrement payé le solde ;
- 5 • 2 n'ont pas conclu d'entente de paiement : l'un a déménagé et l'autre n'a jamais
- 6 rappelé.

7 Parmi les 11 ententes de paiement conclues, 2 d'entre elles ont été respectées et 9 ne l'ont

8 pas été. De ces 9 clients, 3 ont bénéficié d'au moins une autre entente de paiement en 2024.

#### 4. Dossiers en révision

##### 4.1. Base d'analyse

9 L'examen détaillé des plaintes qui seraient autrement entendues par la Régie, c'est-à-dire les

10 dossiers en révision d'une première décision du Service des plaintes, permet de détecter les

11 cas d'abus potentiels. L'analyse approfondie de toutes les plaintes en révision, s'il y a lieu, est

12 présentée en annexe. Pour l'année 2024, aucun dossier de plaintes relatives aux ententes de

13 paiement n'a été porté en appel comme en témoigne la figure 4.

14 L'analyse des rapports de suivi démontre qu'aucun cas d'abus de la part du Distributeur n'a

15 été identifié par les participants depuis le début de l'exercice en 2003.

#### 4.2. Sommaires des dossiers

1 Parmi les 41 plaintes en lien avec les ententes de paiement, aucun client n'a demandé à l'unité  
2 Plaintes, réclamations & conditions de services de réexaminer son dossier. Ce résultat  
3 témoigne de la grande flexibilité dont ont fait preuve le service à la clientèle et le service de  
4 traitement des plaintes en première étape en s'adaptant aux différentes situations. En effet, le  
5 Distributeur dispose d'un portefeuille d'ententes variées, lui permettant d'offrir des produits  
6 adaptés aux besoins de ses clients, ce qui favorise l'atteinte de solutions satisfaisantes tout  
7 en demeurant soucieux de l'équité et du respect envers l'ensemble de sa clientèle. Les  
8 représentants accompagnent les clients et tentent autant que possible d'alléger leurs  
9 inquiétudes en leur offrant une entente de paiement adaptée à leur réalité, qui tient en compte  
10 leur capacité de payer.

#### 5. Conclusion

11 Le bilan 2024, à l'instar des précédents, ne répertorie aucun cas d'abus de la part du  
12 Distributeur. L'analyse des échantillons démontre que le Distributeur s'implique activement  
13 dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact  
14 avec le client. Des campagnes d'appels sortants sont effectuées visant à communiquer avec  
15 les clients de façon proactive, afin de leur offrir un accompagnement et une solution de  
16 paiement. Enfin, les ententes personnalisées permettent d'offrir des ententes de paiement  
17 adaptées aux clients à faible revenu, tout en les incitant à développer de bonnes habitudes de  
18 paiement.

19 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de paiement  
20 à des conditions satisfaisantes pour les deux parties. D'ailleurs, aucun client n'a porté son  
21 dossier en appel pour l'année 2024. La quasi-totalité des clients avec lesquels il n'a pas été  
22 possible de trouver une solution satisfaisante lors du traitement de leur plainte avait déjà  
23 bénéficié, à plusieurs reprises, d'ententes de paiement pour lesquelles les conditions n'avaient  
24 pas été respectées.

## **Annexe A – Étude approfondie des dossiers en révision**

- 1 Sans objet pour l'année 2024 compte tenu qu'aucun dossier de plaintes relatives aux ententes
- 2 de paiement n'a été porté en appel (figure 4).