

Rapport de suivi du Bilan 2025 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision

Table des matières

1. Introduction5

2. Bilan5

3. Rencontre technique5

4. Suivi des recommandations formulées pour 2024.....6

5. Sujets abordés lors de la rencontre6

6. Recommandations6

Annexe A – Protocole d’entente pour la clientèle résidentielle7

Annexe B – Liste des représentants des organismes présents à la rencontre technique du 3 juin 20268

1. Introduction

La décision D-2002-261 rendue par la Régie de l'énergie (la Régie) le 25 novembre 2002, dans le cadre du dossier R-3439-2000, énumère un certain nombre d'engagements pris par Hydro-Québec, dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur), en matière de recours relatifs aux ententes de paiement pour la clientèle résidentielle¹. Il y est notamment question des suivants :

- I. Hydro-Québec s'engage à fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client résidentiel a demandé la révision (le Bilan) ;
- J. Hydro-Québec s'engage à tenir une rencontre technique afin de discuter du Bilan et de permettre la formulation de recommandations, le cas échéant ;
- K. Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des recommandations qui lui seront formulées.

Le Distributeur produit le Bilan et tient des rencontres techniques à ce sujet depuis plus de 20 ans.

2. Bilan

Comme à chaque année, le Distributeur produit le Bilan faisant état du portrait de la situation en 2025², lequel a été transmis le 22 mai 2026 à la Régie et aux intervenants au dossier R-3439-2000.

Le Distributeur souligne qu'aucun client n'a demandé à l'unité Plaintes, réclamations & conditions de service du Distributeur de réviser son dossier en 2025.

3. Rencontre technique

La rencontre technique pour le Bilan de l'année 2025 s'est tenue le 3 juin 2026 sous forme virtuelle via la plateforme Teams. Des représentants de l'ACEF de Québec, l'ACEF du Nord de Montréal, de l'Union des consommateurs et d'Options consommateurs ont participé à cette rencontre³. L'Association des redistributeurs d'électricité du Québec a décliné l'invitation, en spécifiant à nouveau qu'elle tient à demeurer sur la liste de distribution des Bilans.

Le Bilan servant de base aux échanges, les participants ont pu discuter, au cours de cette rencontre, de la situation de l'année 2025. Des représentants de la Direction Pilotage opérationnel et performance du Distributeur étaient présents pour répondre aux questions des participants.

¹ Voir l'annexe A.

² Le *Bilan 2025 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle)* pour lesquels le client a demandé la révision a été transmis par courriel à la Régie le 22 mai 2026.

³ Voir l'annexe B.

4. Suivi des recommandations formulées pour 2024

1 Comme mentionné à la section 4 du Bilan, puisqu'aucune situation abusive de la part du
2 Distributeur n'avait été identifiée pour 2024, aucune recommandation particulière nécessitant
3 un suivi n'avait été formulée.

5. Sujets abordés lors de la rencontre

4 Principalement quatre sujets du Bilan ont requis des précisions pour lesquelles des réponses
5 ont été fournies lors de la rencontre, soit :

- 6 • La similarité des ententes offertes issues d'une démarche entreprise par le client ou
7 d'une démarche entamée par un organisme (en son nom).
- 8 • La légère baisse des ententes optimales en 2025 pouvant être expliquée par le fait que
9 certains de ces clients ont accepté un autre type d'entente.
- 10 • Les demandes de paiement de dernière chance comme étant un des facteurs pouvant
11 affecter le nombre de dossiers d'interruptions de services.
- 12 • L'explication du processus de plaintes et son accessibilité via le site internet ou la prise
13 de déposition verbale par un agent du service à la clientèle.

6. Recommandations

14 Le Distributeur est d'avis que l'examen approfondi des plaintes est déterminant pour détecter
15 des cas d'abus :

- 16 • L'analyse des plaintes en première étape, par échantillonnage, permet de détecter de
17 façon préventive les cas d'abus potentiel.
- 18 • Tous les cas de plaintes en appel sont présentés en détails dans le Bilan afin de
19 permettre aux participants à la rencontre technique de porter un jugement éclairé et de
20 proposer des recommandations.

21 Lors de la rencontre, les participants n'ont identifié aucune situation abusive de la part du
22 Distributeur pour l'année 2025. Par conséquent, les participants n'ont formulé aucune
23 recommandation afin de corriger une situation particulière.

Annexe A – Protocole d'entente pour la clientèle résidentielle

- A) Hydro-Québec s'engage à servir sa clientèle résidentielle en recouvrement en tenant compte des besoins particuliers de celle-ci, dans le cadre d'une saine gestion financière et dans un souci d'équité envers l'ensemble de la clientèle ;
- 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 ;
- C) Hydro-Québec s'engage à ne procéder à une interruption de service que lorsque toutes les tentatives de recouvrement auront échoué ;
- D) Hydro-Québec réitère sa volonté de poursuivre sa collaboration avec les intervenants du milieu dans la recherche de solutions durables pour la clientèle à faible revenu ;
- E) Hydro-Québec s'engage à informer le client du processus de traitement des plaintes et de lui en faciliter l'accès ;
- F) Hydro-Québec s'engage à offrir au client insatisfait l'opportunité de demander la révision de l'entente proposée en s'adressant au Service des plaintes d'Hydro-Québec, conformément à la Procédure d'examen des plaintes telle qu'approuvée par la Régie de l'énergie dans la décision D-2018-172 ;
- G) Hydro-Québec s'engage à permettre au client toujours insatisfait d'en appeler à un niveau hiérarchique supérieur, en s'adressant à l'unité Prévention des litiges et analyse, dont les coordonnées sont communiquées à même la lettre réponse du Service des plaintes ;
- H) Hydro-Québec s'engage à assister le client dans la formulation et l'acheminement de sa demande de révision et ce, à toutes les étapes du processus ;
- I) Hydro-Québec s'engage à fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision ;
- J) Hydro-Québec s'engage à tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation de recommandations, le cas échéant ;
- K) Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des recommandations qui lui seront formulées.

Annexe B – Liste des représentants des organismes présents à la rencontre technique du 3 juin 2026

ACEF de Québec	Madame Cassandre Roberte Célimé
ACEF du Nord de Montréal	Madame Émilie Laurin-Dansereau
Option consommateurs	M ^e Samantha H. Sanon
Union des consommateurs	Madame Amy Vallières
Hydro-Québec	Monsieur Jocelyn Carbonneau, Conseiller – Stratégies Clientèle Monsieur Richard Drouin, Conseiller – Stratégies Clientèle Madame Mélanie Dionne, Conseillère Plaintes et réclamations
	Madame Quynh Giao Pham, Conseillère – Stratégies réglementaires Madame Manon Anctil, Cheffe Stratégies et affaires réglementaires Madame Emily Froes, Analyste – Stratégies réglementaires