

Suivi administratif 2025 des décisions

D-2025-033

(Suivi de la stratégie visant à soutenir les ménages à faible revenu)

et

D-2002-261

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

Table des matières

1. Contexte.....	5
2. Types d'ententes de paiement.....	5
2.1. Ententes ordinaires	5
2.2. Ententes pour la clientèle à faible revenu	6
2.3. Confirmation de paiement	7
2.4. Autres ententes de paiement.....	7
2.5. Ententes temporaires	7
3. Suivi relatif à la stratégie d'accompagnement des MFR	8
4. Suivi des recommandations relatives aux ententes de paiement	9
5. Données relatives aux ententes de paiement et de plaintes	9
5.1. Historique du nombre d'ententes de paiement et de plaintes relatives aux ententes de paiement ..	9
5.2. Historique des avis et des interruptions de service	13
6. Plaintes en première étape.....	14
6.1. Base d'analyse.....	14
6.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service.....	16
7. Dossiers en révision.....	18
7.1. Base d'analyse.....	18
7.2. Sommaire des dossiers	18
8. Conclusion	18
 Annexe A – Étude approfondie des dossiers en révision	 20

Liste des figures

Figure 1 Dénombrement des ententes MFR et proportion des ententes personnalisées	8
Figure 2 Nombre d'ententes de paiement par catégories	10
Figure 3 Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement	11
Figure 4 Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoire	12
Figure 5 Nombre de plaintes en appel.....	12
Figure 6 Ratio de plaintes en appel sur plaintes en première étape	13
Figure 7 Nombre d'avis d'interruption de service.....	14
Figure 8 Nombre d'interruptions de service	14
Figure 9 Situation des clients avant le traitement de la plainte	15
Figure 10 Situation des clients après le traitement de la plainte	16
Figure 11 Situation des clients avant le traitement de la plainte	17
Figure 12 Situation des clients après le traitement de la plainte.....	17

Liste des tableaux

Tableau 1 Seuils de revenu admissible	6
---	---

1. Contexte

Le présent bilan répond à deux suivis demandés par la Régie de l'énergie (la « Régie »), soit respectivement le Suivi de la stratégie visant à soutenir les ménages à faible revenu (« MFR ») et le Bilan des dossiers d'ententes de paiement (de la clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision.

Premièrement, conformément à la décision [D-2025-033](#)¹, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le « Distributeur ») présente, à la section 3, le suivi de l'année 2025 de la stratégie d'accompagnement des MFR, laquelle offre des solutions de paiement de leur facture d'électricité et favorise le maintien du service à leur endroit. Les mesures découlant de la stratégie comprennent notamment des ententes de paiement calibrées sur le revenu de ces ménages et des modalités de rétablissement du service assouplies.

De plus, conformément à la décision D-2002-261, le Distributeur présente le Bilan des d'ententes de paiement de l'année 2025 aux sections 4 à 7. Le présent bilan fait suite au Protocole d'engagement en matière de recouvrement du Distributeur accepté par la Régie dans le cadre du dossier R-3439-2000. Par le dépôt de ce protocole, le Distributeur s'engage notamment à² :

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

L'objectif visé par la décision D-2002-261 de la Régie était de prévenir les cas d'abus³ qui pourraient être commis par le Distributeur dans le cadre du traitement des plaintes relatives aux ententes de paiement des clients en recouvrement.

La section 4 fait état des recommandations relatives aux ententes de paiements qui émaneraient s'il y a lieu de la rencontre technique.

2. Types d'ententes de paiement

2.1. Ententes ordinaires

Une entente ordinaire peut être conclue avec un client qui ne répond pas aux critères des ententes pour les MFR ou personnalisées. La durée d'une entente ordinaire varie d'un mois à 48 mois.

¹ Dans la décision D-2025-033, la Régie demande de maintenir le suivi de la stratégie visant à soutenir les MFR annuellement de façon administrative et dans le cadre du prochain dossier tarifaire des années 2029 à 2031.

² Dossier R-3439-2000, [décision D-2002-261](#), p.25 et 26.

³ 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 ».

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

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

2.2. Ententes pour la clientèle à faible revenu

Le seuil de revenu admissible pour les MFR est calculé par rapport au seuil de faible revenu avant impôt produit annuellement par Statistique Canada⁴. Les ententes à longue durée établies pour les MFR qualifiés sont les ententes à longue durée sans frais d'administration et les ententes personnalisées, lesquelles sont décrites ci-après.

En 2023, une mesure d'assouplissement temporaire des seuils de revenu admissible pour les ententes à longue durée a modifié les pourcentages de ces seuils afin de soutenir les MFR et d'inclure les ménages à modeste revenu. Cette mesure a été mise en place en raison du contexte économique et se poursuit en 2026 et 2027. Elle sera réévaluée pour l'année 2028. Le tableau 1 présente la mesure temporaire introduite en 2023.

Tableau 1
Seuils de revenu admissible

Catégories d'ententes	Seuils de revenu admissible	Seuils de revenu admissible introduits en 2023 comme mesure temporaire
Ententes à longue durée sans frais d'administration	>100% à 120% du seuil de faible revenu	Critère de pourcentage suspendu
Ententes personnalisées		
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

⁴ [Norme de Statistique Canada.](#)

Ententes à longue durée sans frais d'administration

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

Ententes personnalisées

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

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

2.3. Confirmation de paiement

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

2.4. Autres ententes de paiement

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

2.5. Ententes temporaires

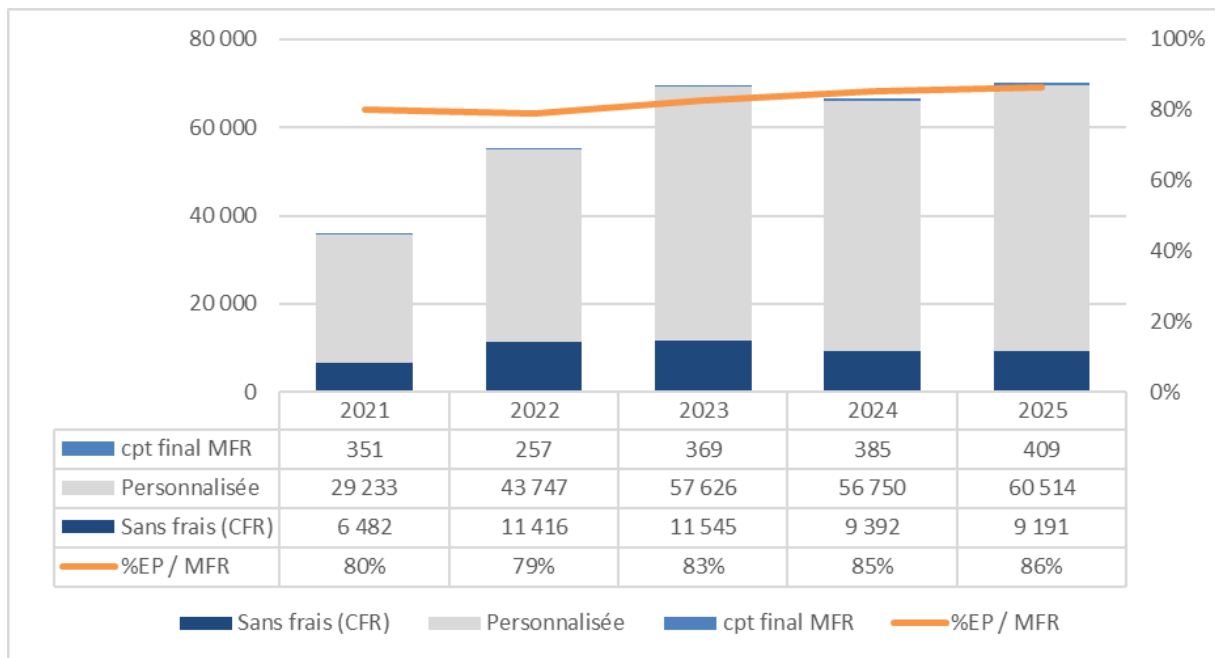
27 Ces ententes sont également conclues pour répondre à des situations particulières issues de
28 la pandémie de la Covid-19 et la dernière fois qu'elles ont été utilisées remonte à mai 2022.
29 Le Distributeur n'offre plus ces ententes et met fin à ce suivi à compter de 2026.

3. Suivi relatif à la stratégie d'accompagnement des MFR

À l'instar des années passées, le Distributeur a poursuivi la mise en application des mesures proposées aux MFR par l'intermédiaire de son centre d'accompagnement implanté en 2018, comme mentionné au dossier R-4057-2018⁵. En 2023, le Distributeur a élargi temporairement ses critères d'admissibilité afin d'inclure les ménages à modeste revenu tel que présenté à la section 2.2 ci-dessus. Cette mesure temporaire s'ajoute aux mesures d'accompagnement, à l'émission d'avis et aux interruptions de service, et contribue ainsi à la croissance du nombre d'ententes personnalisées. Le Distributeur confirme que cette dernière mesure a été reconduite pour l'année 2026.

En 2025, plus de 60 000 ententes personnalisées ont été conclues, soit une hausse de près de 7 % comparativement à 2024, notamment expliquée par les températures hivernales plus froides que la normale. Comme en témoigne la figure 1, ces mesures contribuent également au maintien de la forte proportion d'ententes personnalisées sur l'ensemble des ententes MFR, soit 85 % en 2024 et 86 % en 2025.

Figure 1
Dénombrement des ententes MFR et proportion des ententes personnalisées⁶



⁵ Dossier R-4057-2018, pièce HQD-1, document 1 (B-0006), p. 24.

⁶ Une modification à la façon de comptabiliser les ententes sans frais (CFR) a été introduite en 2021. Le Distributeur a éliminé les ententes découlant d'une révision du versement. Depuis avril 2018, le versement était en effet réévalué annuellement pour tenir compte de l'écart entre la consommation réelle et l'estimé initial du versement. Une entente de 24 mois pouvait donc être comptabilisée comme deux ententes s'il y avait une modification au versement et comme une seule entente si le versement restait inchangé. Depuis lors, une modification de versements n'a plus d'effet sur le décompte des ententes. Cela réduit ainsi le nombre d'ententes répertoriées.

1 Le Distributeur rappelle que l'arrêt des frais d'administration sur les montants impayés qui font
2 l'objet d'une entente de paiement est définitif depuis 2024.

3 Quant au suivi relatif au centre d'accompagnement, dans la décision D-2025-0033, la Régie a
4 approuvé la requête du Distributeur visant à y mettre fin, puisque l'implantation est complétée
5 depuis plus de cinq ans⁷.

4. Suivi des recommandations relatives aux ententes de paiement

6 La rencontre technique portant sur le bilan des ententes de paiement pour l'année 2024 s'est
7 tenue le 5 juin 2025 sous la forme d'une rencontre virtuelle par le biais de la plateforme Teams.
8 Des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ), de l'Union des consommateurs (UC),
9 d'Options consommateurs (OC) et d'Hydro-Sherbrooke ont participé à cette rencontre⁸.
10 L'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) a décliné l'invitation en
11 réitérant qu'elle tient à demeurer sur la liste de distribution des prochains bilans.

12 Puisqu'aucune situation abusive de la part du Distributeur n'a été identifiée pour 2024, aucune
13 recommandation particulière nécessitant un suivi n'a été formulée⁹.

5. Données relatives aux ententes de paiement et de plaintes

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

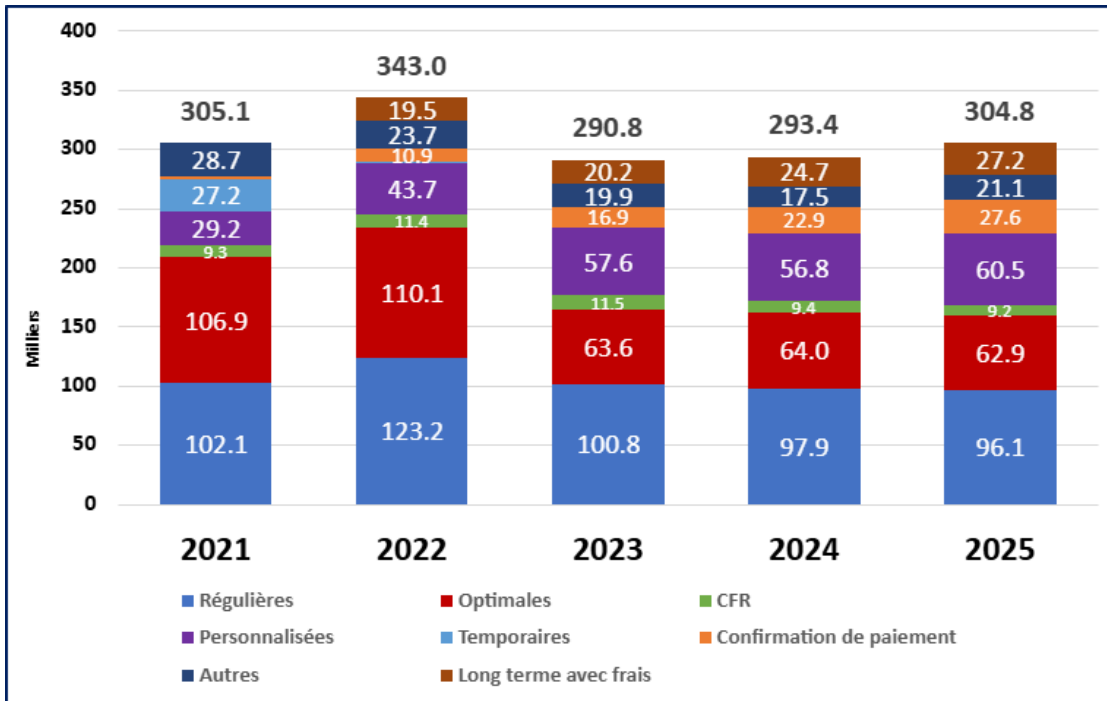
14 La figure 2 présente le nombre d'ententes de paiement par catégories, pour les années 2021
15 à 2025.

⁷ Dossier R-4307-2025 – Volet 1, décision [D-2026-033](#), par. 77.

⁸ Voir l'Annexe B du [Rapport de suivi du Bilan 2024](#).

⁹ *Ibid*, section 6.

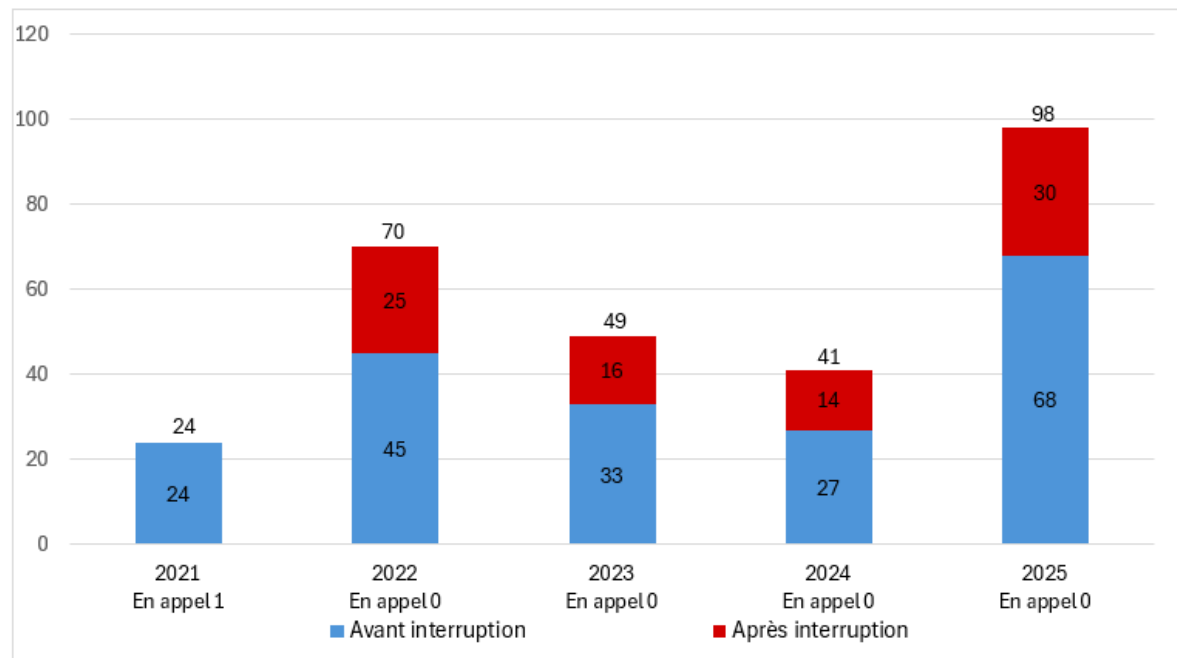
Figure 2
Nombre d'ententes de paiement par catégories



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

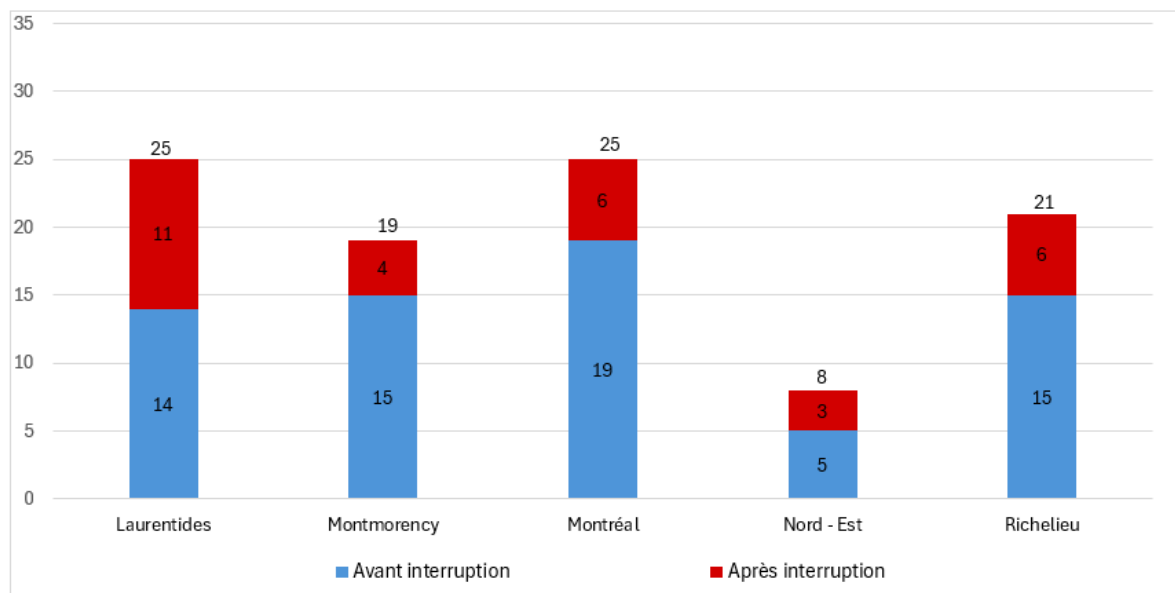
- 1 En 2025, le total d'ententes de paiement conclues avec la clientèle résidentielle est demeuré
- 2 relativement stable en comparaison avec l'année 2024. En effet, le Distributeur dénombre près
- 3 de 305 000 ententes pour la clientèle résidentielle en 2025, une hausse de près de 4 %
- 4 comparativement à 2024.
- 5 De 2021 à 2025, plus de 247 800 ententes pour les clients à faible revenu avec soutien au
- 6 paiement de la dette et, lorsque requis, soutien à la dette et à la consommation (ententes
- 7 personnalisées) ont été conclues. À l'instar de 2024, plus de 60 500 ententes personnalisées
- 8 ont été conclues en 2025. Ce résultat témoigne à nouveau des efforts d'accompagnement et
- 9 de la mesure d'assouplissement temporaire mise en place en 2023 relative aux seuils de
- 10 revenu admissible.
- 11 La figure 3 présente le nombre de plaintes reçues relatives aux ententes de paiement pour les
- 12 années 2021 à 2025.

Figure 3
Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement



- 1 En 2025, le nombre de plaintes a connu une augmentation globale d'environ 139 %, passant
- 2 à 98 plaintes par rapport à 41 plaintes en 2024. Cette hausse s'inscrit dans un contexte marqué
- 3 par un hiver 2025 plus froid qu'en 2024, ayant accru le nombre de clients en recouvrement,
- 4 ainsi que par les ajustements au cadre d'entente de paiement en 2025.
- 5 La figure 4 présente la répartition de ces plaintes par territoire pour 2025.

Figure 4
Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoire



- 1 Les figures 5 et 6 montrent respectivement, pour les années 2021 à 2025, le nombre de ces
- 2 plaintes portées en appel à l'unité Plaintes, réclamations & conditions de service et leur ratio
- 3 par rapport au nombre de plaintes en première étape.

Figure 5
Nombre de plaintes en appel

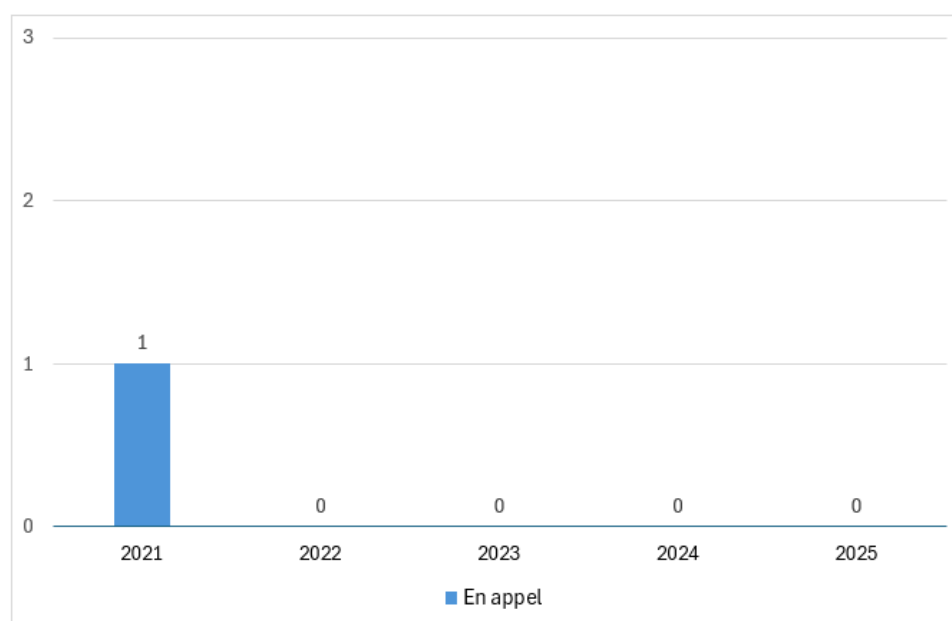
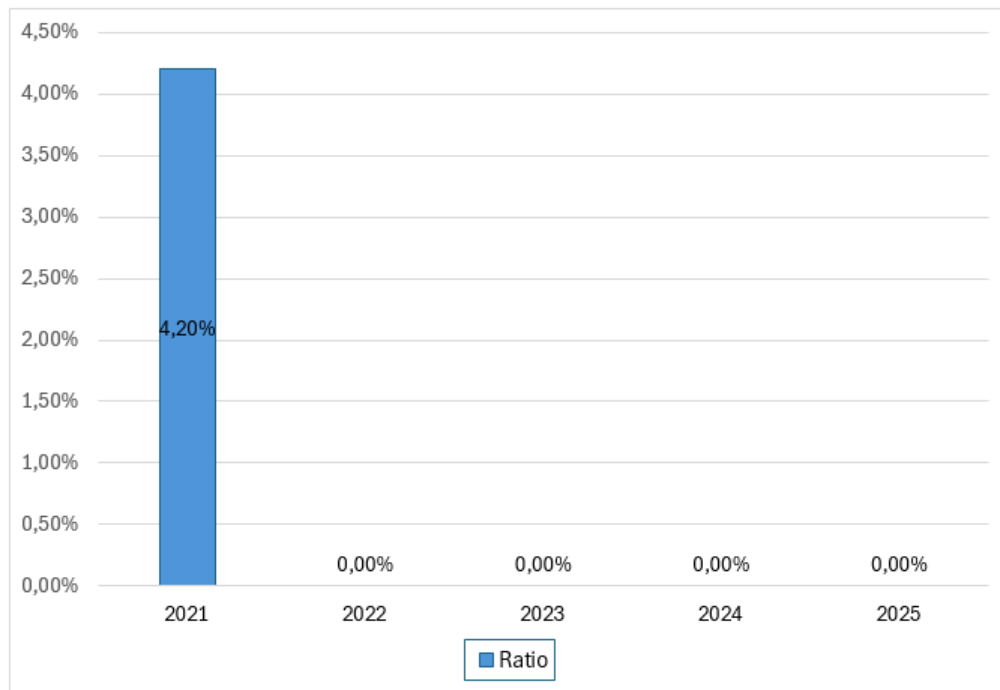


Figure 6
Ratio de plaintes en appel sur plaintes en première étape



5.2. 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 7 et 8 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 2025 s'élève à 181 000, ce qui est légèrement en deçà de 2024. De ces
- 6 avis, 54 000 ont mené à une interruption de service pour non-paiement, ce qui représente une
- 7 hausse d'environ 15 % par rapport à 2024.

Figure 7
Nombre d'avis d'interruption de service

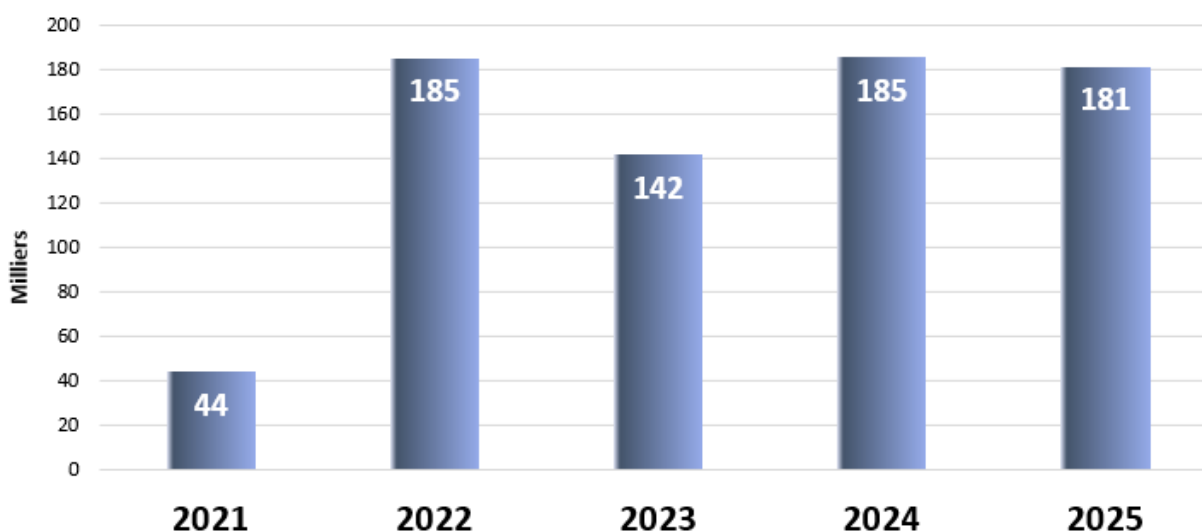
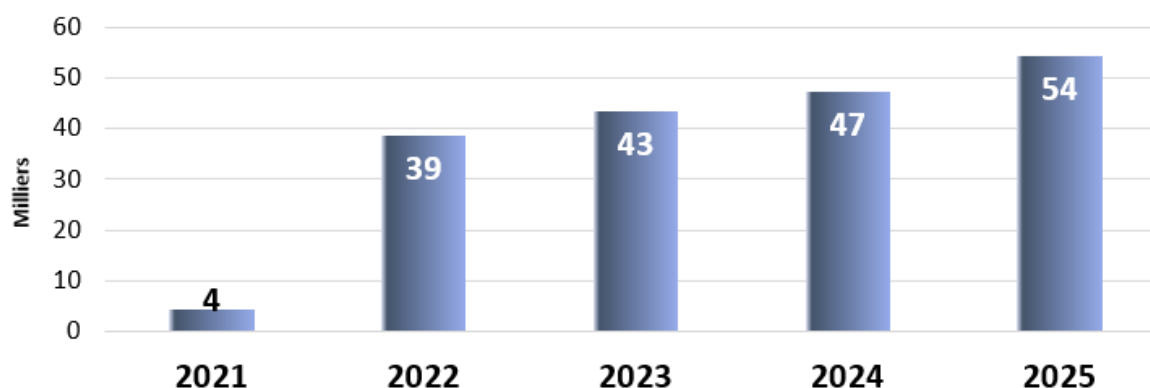


Figure 8
Nombre d'interruptions de service

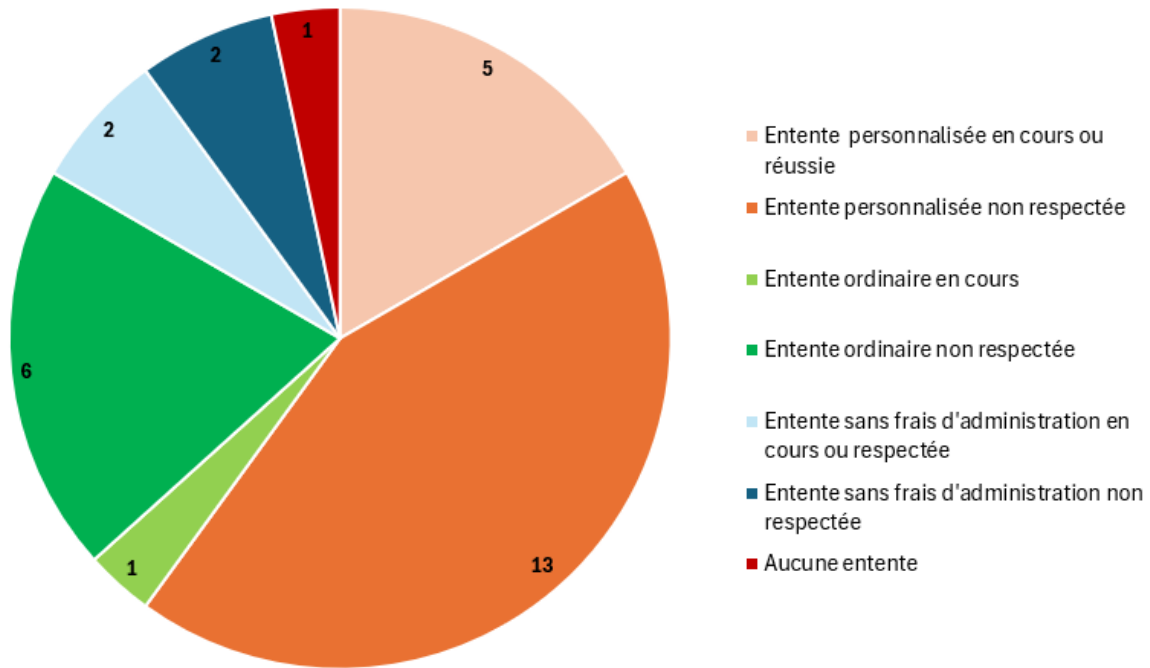


6. Plaintes en première étape

6.1. Base d'analyse

- 1 Comme dans les précédents bilans, le Distributeur analyse un échantillon de 60 dossiers parmi
- 2 les plaintes reçues en première étape, soit 30 dossiers avant interruption et 30 dossiers après.
- 3 La taille de cet échantillon permet de tirer des constats fiables et d'affirmer qu'il n'y a aucun
- 4 abus de la part du Distributeur.
- 5 La figure 9 présente la situation de 30 clients avant le dépôt de leur plainte.

Figure 9
Situation des clients avant le traitement de la plainte

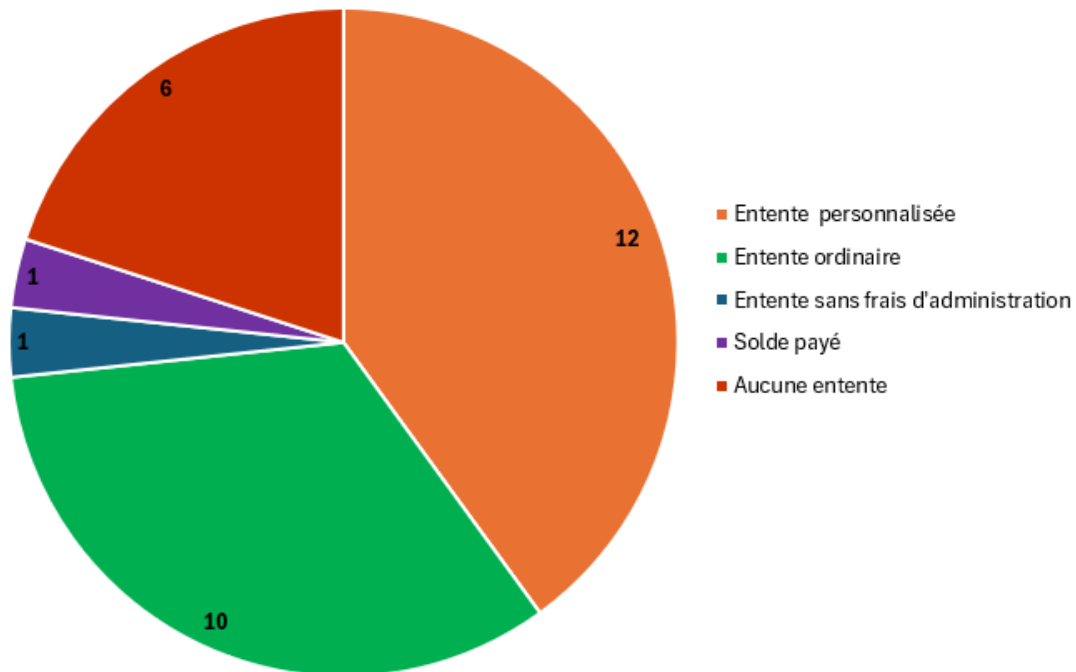


1 Ainsi, parmi ces 30 clients ayant déposé une plainte :

- 2 • 8 clients bénéficiaient déjà d'une entente, mais contestaient l'une de ses modalités ;
- 3 • 22 clients n'avaient aucune entente, dont 21 d'entre eux avaient bénéficié d'au moins
- 4 une entente, mais ne l'avaient pas respectée et un client bénéficiait du Mode de
- 5 versements égaux, mais n'arrivait plus à faire ses versements en raison du solde réparti
- 6 à la révision annuelle.

7 La figure 10 présente la situation de ces mêmes 30 clients, après le traitement de la plainte.

Figure 10
Situation des clients après le traitement de la plainte



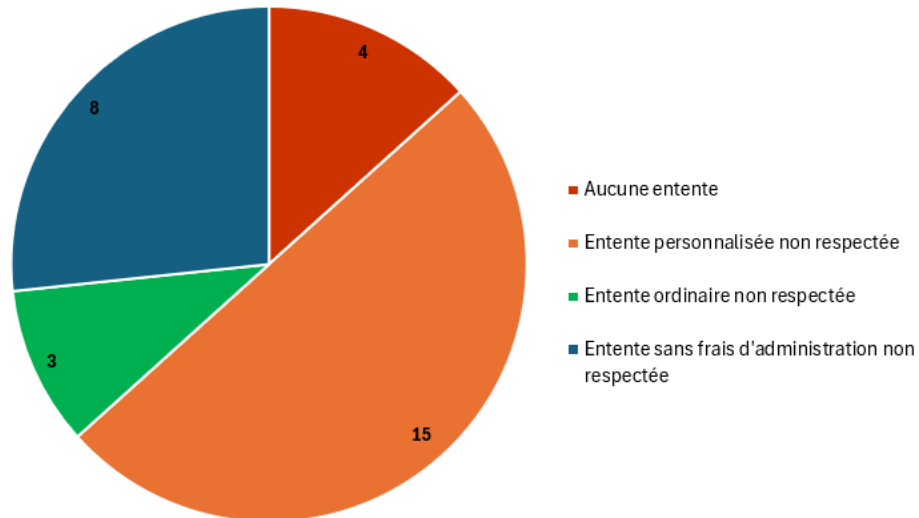
1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte :

- 2 • 23 avaient une entente active après le traitement de la plainte ;
- 3 • 1 a payé le solde complet ;
- 4 • 6 n'avaient aucune d'entente :
 - 5 ○ 3 refusaient la proposition d'entente ;
 - 6 ○ 1 ne retournait pas nos appels ;
 - 7 ○ 1 ne désirait pas de nouvelle entente ;
 - 8 ○ 1 a déclaré faillite.

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

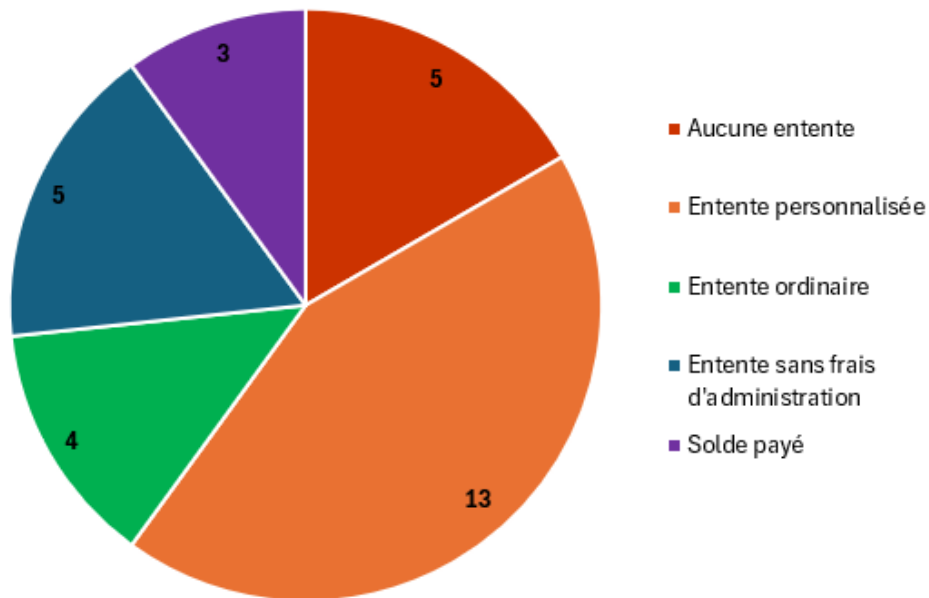
9 La figure 11 présente la situation des 30 clients ayant déposé une plainte relative aux ententes
10 de paiement et pour lesquels le service avait été interrompu.

Figure 11
Situation des clients avant le traitement de la plainte



- 1 Parmi ces 30 clients, 4 n'avaient pas donné suite aux appels et aux avis émis par le Distributeur
- 2 avant l'interruption, et 14 clients devaient payer l'équivalent de deux versements de l'entente
- 3 pour obtenir le rétablissement à la suite de plusieurs ententes non respectées.

Figure 12
Situation des clients après le traitement de la plainte



- 1 Suivant le traitement des plaintes soumises pour lesquels le service avait été interrompu :
- 2 • 3 ont payé le solde dû ;
 - 3 • 5 n'ont pas conclu d'entente de paiement dont :
 - 4 ○ 2 ont déménagé ;
 - 5 ○ 1 n'a jamais rappelé ;
 - 6 ○ 1 n'a pas fait le paiement promis lors du traitement de sa plainte ;
 - 7 ○ 1 a une consommation extrême lié à la culture de cannabis et refuse toute entente
 - 8 autre que personnalisée.
 - 9 • 22 ont conclu une entente de paiement dont :
 - 10 ○ 12 n'ont pas respecté l'entente et 3 de ces clients ont déménagé.

7. Dossiers en révision

7.1. Base d'analyse

11 L'examen détaillé des plaintes qui seraient autrement entendues par la Régie, c'est-à-dire les
12 dossiers en révision d'une décision du service de traitement des plaintes en première étape,
13 permet de détecter les cas d'abus potentiels. L'analyse approfondie de toutes les plaintes en
14 révision, s'il y a lieu, est présentée en annexe. Pour l'année 2025, aucun dossier de plaintes
15 relatives aux ententes de paiement n'a été porté en appel comme en témoigne la figure 5.

16 L'analyse des rapports de suivi démontre qu'aucun cas d'abus de la part du Distributeur n'a
17 été identifié par les participants depuis le début de l'exercice en 2003.

7.2. Sommaire des dossiers

18 Parmi les 98 plaintes en lien avec les ententes de paiement, aucun client n'a demandé à l'unité
19 Plaintes, réclamations & conditions de service de réexaminer son dossier en 2025. Ce résultat
20 témoigne de la grande flexibilité dont ont fait preuve le service à la clientèle et le service de
21 traitement des plaintes en première étape en s'adaptant aux différentes situations. En effet, le
22 Distributeur dispose d'un portefeuille d'ententes variées, lui permettant d'offrir des produits
23 adaptés aux besoins de ses clients, ce qui favorise l'atteinte de solutions satisfaisantes tout
24 en demeurant soucieux de l'équité et du respect envers l'ensemble de sa clientèle. Les clients
25 sont accompagnés et leurs situations particulières sont entendues afin de leur offrir une
26 entente de paiement adaptée à leur réalité, qui tient en compte leur capacité de payer.

8. Conclusion

27 Le bilan 2025, à l'instar des précédents, ne répertorie aucun cas d'abus de la part du
28 Distributeur. L'analyse des échantillons démontre que le Distributeur s'implique activement
29 dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact
30 avec le client. Des campagnes d'appels sortants sont effectuées afin de communiquer avec
31 les clients de façon proactive et leur offrir un accompagnement et une solution de paiement.

- 1 Enfin, les ententes personnalisées permettent d'offrir des ententes de paiement adaptées aux
2 clients à faible revenu, tout en les incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.
- 3 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de paiement
4 à des conditions satisfaisantes pour les deux parties. D'ailleurs, aucun client n'a porté son
5 dossier en appel pour l'année 2025 comme en témoignent les figures 5 et 6. La quasi-totalité
6 des clients ne trouvant pas de solution satisfaisante lors du traitement de leur plainte avait déjà
7 bénéficié, à plusieurs reprises, d'ententes de paiement pour lesquelles les conditions n'avaient
8 pas été respectées.

Annexe A – Étude approfondie des dossiers en révision

- 1 Sans objet pour l'année 2025 compte tenu qu'aucun dossier de plaintes relatives aux ententes
- 2 de paiement n'a été porté en appel (figure 5).