

**BILAN 2021 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A
DEMANDÉ LA RÉVISION**

TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE	5
1.1. Types d'ententes de paiement.....	5
1.2. Suivi des recommandations formulées dans le cadre du bilan des plaintes 2019.....	7
2. DONNÉES GÉNÉRALES	8
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.....	13
3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE	14
3.1. Base d'analyse.....	14
3.2. Analyse des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service.....	14
4. DOSSIERS EN RÉVISION	17
4.1. Sommaire des dossiers.....	17
5. CONCLUSION	17

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégorie.....	8
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	9
Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires – 2021 ...	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
Annexe A : Étude approfondie des dossiers en révision.....	18

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 19^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2021. Tout
18 comme l'an dernier, cette année est particulière puisque les activités du Distributeur continuent
19 d'être impactées par la pandémie de la COVID-19. Les stratégies d'accompagnement et les
20 mesures d'assouplissement qui avaient été déployées en 2020 ont été maintenues en 2021
21 pour venir en aide à la clientèle plus durement touchée par cette crise. Ces mesures se sont
22 notamment concrétisées par une baisse significative des ententes de paiement octroyées en
23 comparaison avec le niveau pré-pandémique, soit une diminution d'un peu plus de 19 % de
24 2019 à 2021.

1.1. Types d'ententes de paiement

25 Au présent document, les types d'ententes de paiement se définissent comme suit :

Ententes ordinaires

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

29 Les ententes ordinaires regroupent les ententes régulières et les ententes optimales. Les
30 premières reportent le paiement du montant échu sans dépasser l'émission de la facture
31 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'ententes personnalisées sont offerts selon le
10 niveau 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 permettent une hausse graduelle du montant versé par le
21 client au terme d'une entente personnalisée respectée pour atteindre le coût de
22 consommation. Elles sont ainsi considérées comme des ententes personnalisées.

Confirmation de paiement

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

Autres ententes de paiement

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

Ententes temporaires

1 Ces ententes sont utilisées pour répondre à des situations particulières. Avant avril 2016, elles
2 regroupaient celles conclues avec les clients qui mettent fin à tous leurs abonnements avec le
3 Distributeur. Elles incluait également les ententes de très court terme visant à confirmer un
4 paiement, désormais colligées comme confirmation de paiement. En 2020 et 2021, l'entente
5 temporaire a été utilisée pour offrir une entente assouplie aux clients affectés par la crise
6 sanitaire et ce, peu importe le niveau de revenu.

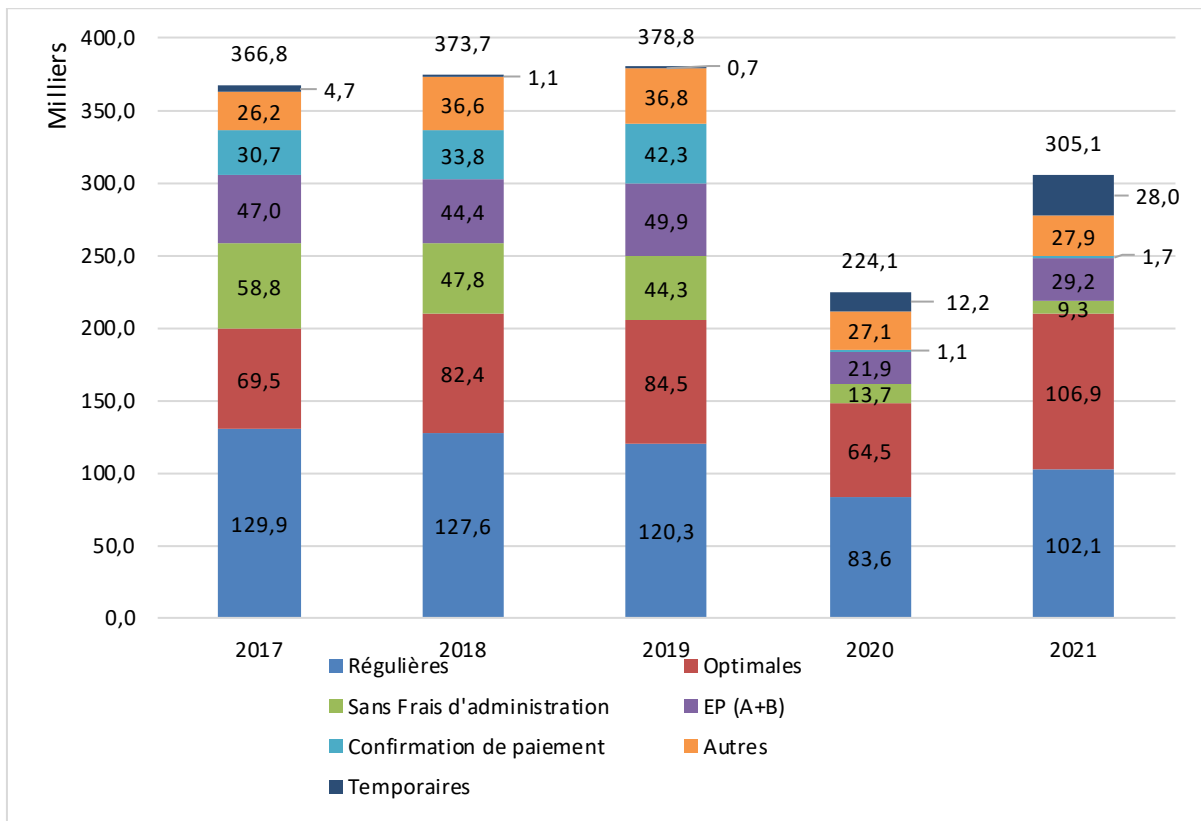
1.2. Suivi des recommandations formulées dans le cadre du bilan des plaintes 2019

7 La rencontre portant sur le bilan des plaintes 2020 s'est tenue par conférence téléphonique le
8 13 mai 2021. Des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ), d'Option consommateurs
9 (OC) et du Distributeur étaient réunis. L'Union des consommateurs (UC) et l'Association des
10 redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) n'ont pas participé à cette rencontre. L'AREQ
11 a toutefois manifesté le désir de demeurer sur la liste de distribution des prochains bilans. Lors
12 de cette rencontre, les participants n'ont identifié aucune situation abusive de la part du
13 Distributeur en 2020. Ils n'ont ainsi pas formulé de recommandations visant à corriger une
14 situation particulière sur le traitement des plaintes relatives aux ententes de paiement et qui
15 permettrait de prévenir des cas d'abus lors de leurs négociations 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 CATÉGORIE**



1 En 2021, le nombre total d'ententes de paiement résidentielles octroyées a augmenté de 36 %
 2 en comparaison à 2020. Le Distributeur a poursuivi les mesures d'assouplissement déployées
 3 en 2020 pour réduire le fardeau des clients affectés par le contexte de la pandémie de
 4 COVID-19, soient :

- 5 - l'arrêt de l'envoi d'avis de retard et d'interruption ;
- 6 - la suspension des interruptions de service pour non-paiement ; et
- 7 - l'arrêt de facturation des frais d'administration sur les montants impayés.

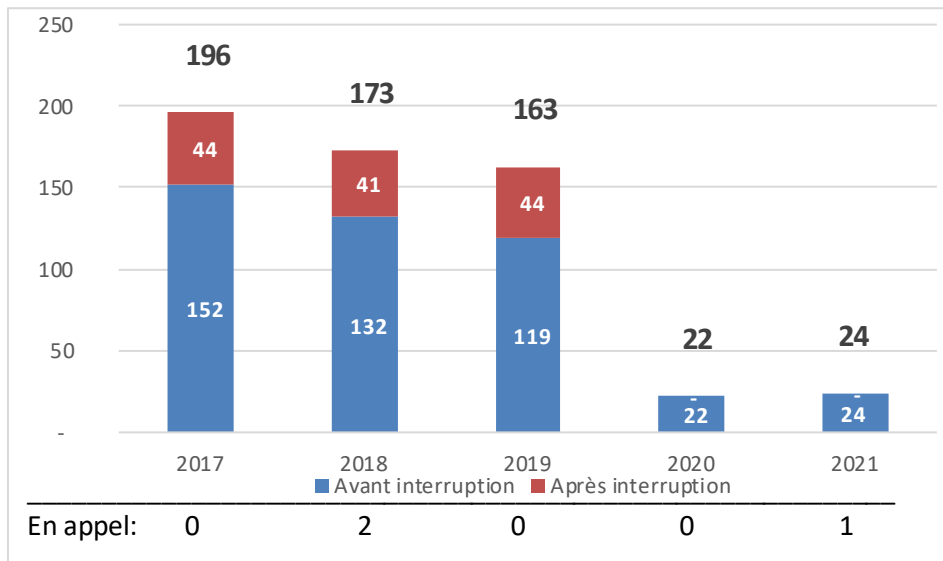
8 Le Distributeur a poursuivi sa stratégie d'accompagnement tout en procédant à un retour
 9 graduel des relances de recouvrement pour les clients qui ne paient pas ou ne prennent pas
 10 d'entente de paiement à la suite d'une activité d'accompagnement à leur intention. La reprise
 11 des activités de recouvrement se détaille comme suit :

- 1 - octobre 2020 : facturation des frais d'administration pour les montants impayés sauf si
- 2 le client conclut une entente de paiement ;
- 3 - 2 août 2021 : envoi d'avis de retard avec mention d'interruption éventuelle ;
- 4 - 18 août 2021 : envoi d'avis d'interruption ;
- 5 - Semaine du 7 septembre 2021 : interruption de service le cas échéant.

6 De 2017 à 2021, plus de 192 000 ententes à long terme avec soutien au paiement de la dette
 7 et, lorsque requis, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées) ont été
 8 conclues. En 2021, 29 200 ententes personnalisées ont été octroyées, ce qui représente une
 9 hausse de 33 % comparativement à l'année 2020. Cette hausse est attribuable aux efforts
 10 d'accompagnement et au retour graduel des activités de recouvrement.

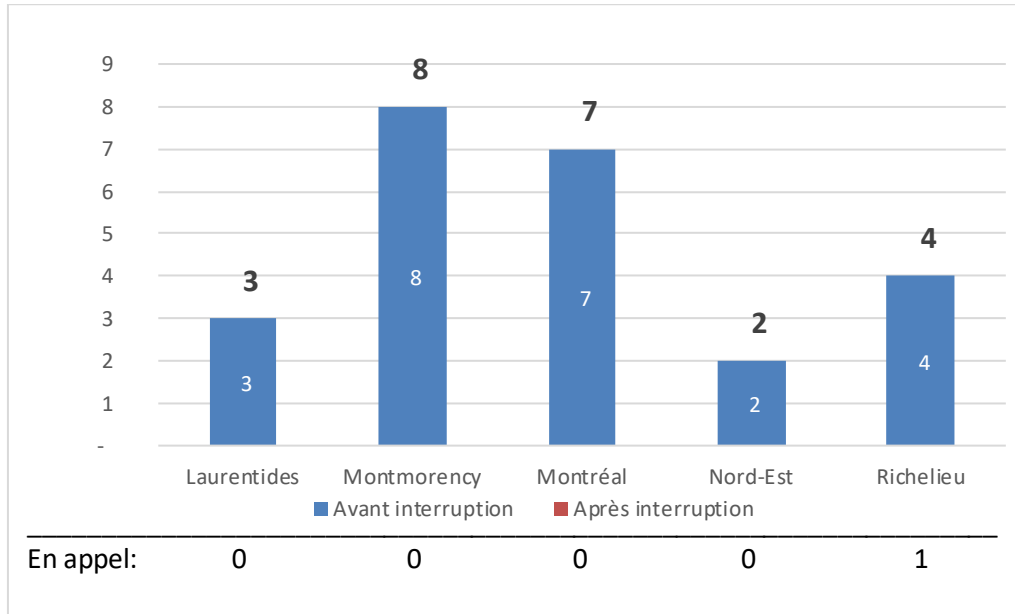
11 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les années
 12 2017 à 2021. Les 24 plaintes reçues en 2021 représentent une légère
 13 augmentation comparativement aux 22 plaintes reçues en 2020. À l'instar de l'an dernier, cette
 14 stabilité s'explique principalement 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 que pour une 2^e année consécutive, aucun dossier de plainte relatif aux
 17 ententes de paiement n'a été déposé après l'interruption de service.

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

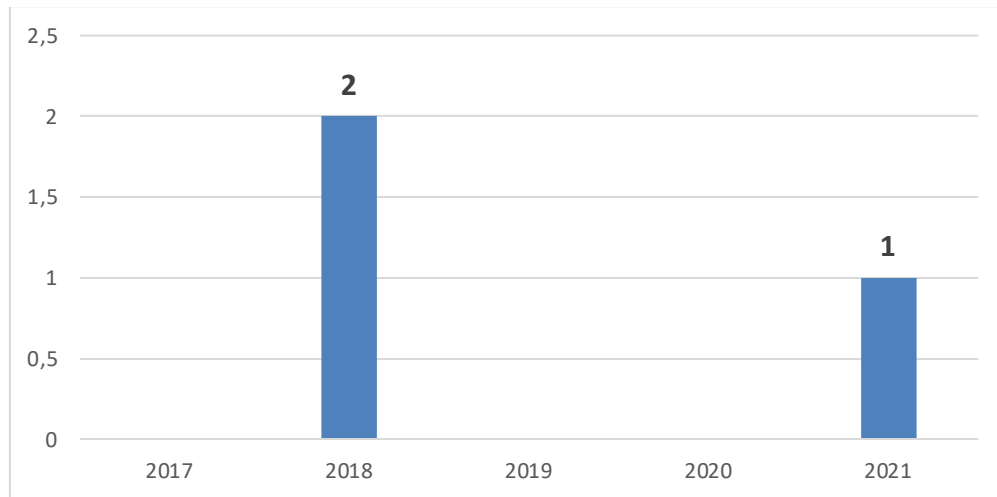


- 18 La figure 3 présente, pour 2021, la répartition de ces plaintes par territoires.
- 19 La figure 4 présente le nombre de plaintes en appel de 2017 à 2021 et la figure 5, le ratio de
- 20 ces plaintes sur celles en première étape.

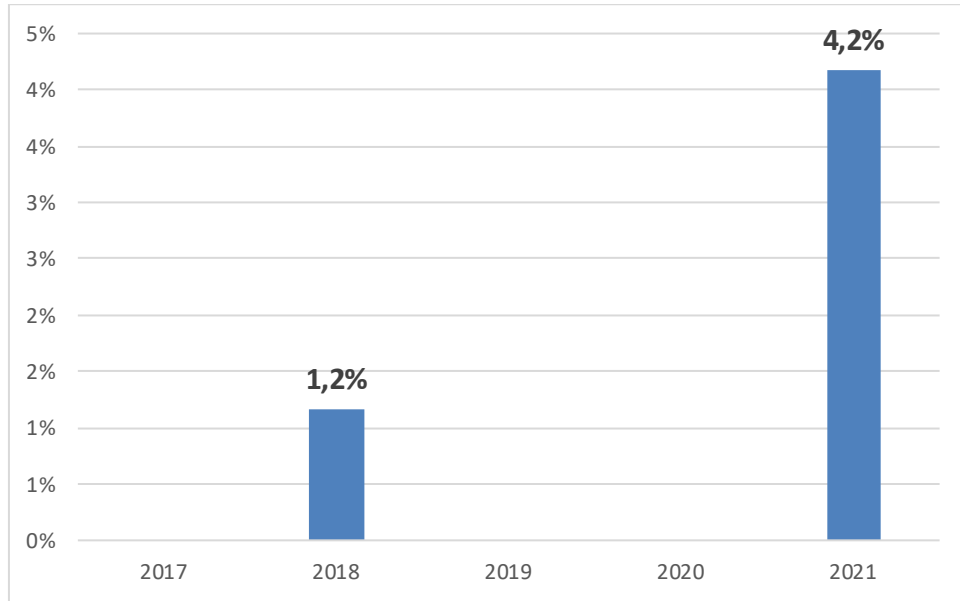
**FIGURE 3 :
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT
PAR TERRITOIRES – 2021**



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



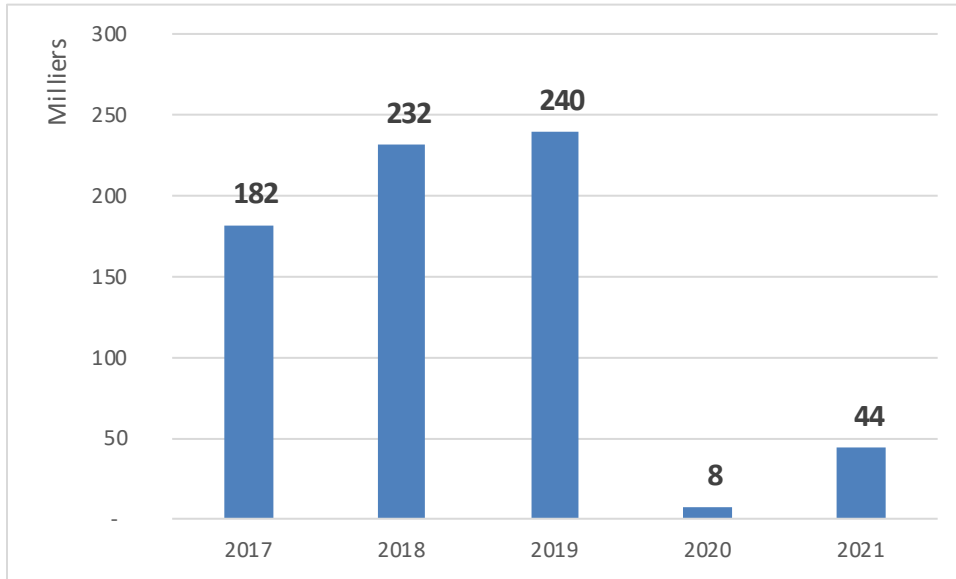
**FIGURE 5 :
RATIO DE PLAINTES EN APPEL SUR PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE**



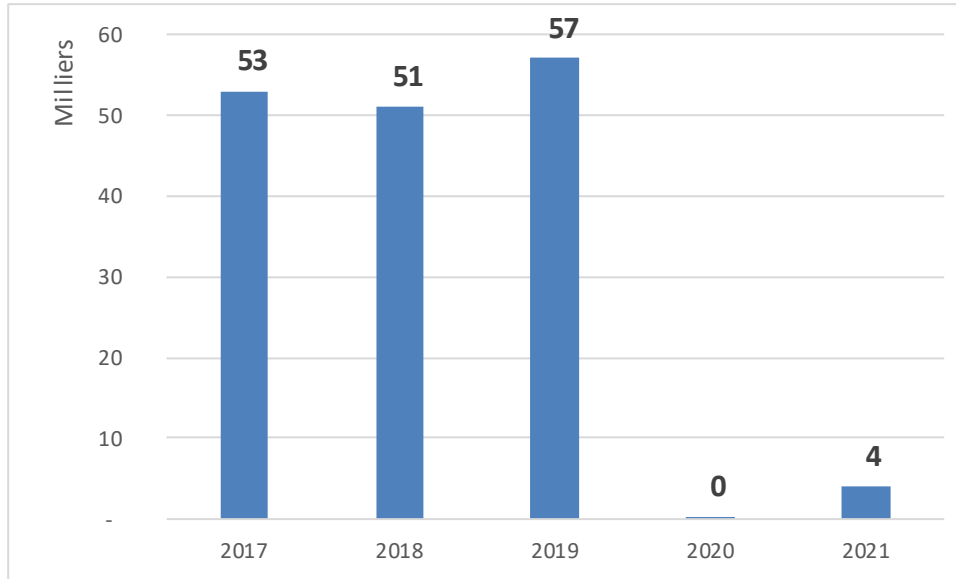
2.2. Historique des avis et des interruptions de service

- 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 en 2021 a été de 43 789 selon le retour graduel des relances
- 6 mis en place en 2021. De ces avis, 4 220 ont abouti à des interruptions de service pour non-
- 7 paiement.

**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* qui porte sur les activités du Distributeur.
- 4 Une revue des principales références est présentée au tableau 1.

TABLEAU 1 :
PRINCIPALES RÉFÉRENCES AUX INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

Dossiers	Pièce	Indicateurs de qualité de service
<i>Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 pour l'année 2021¹</i>	HQD-3, document 1	Tableau 2.2
<i>Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 pour l'année 2020</i>	HQD-3, document 1	Tableau 2.2
<i>Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 pour l'année 2019</i>	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

¹ Publication faite le 24 mai 2022.

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. Cet échantillon est passé à 60 plaintes
10 (30 dossiers avant l'interruption et 30 dossiers après l'interruption) à partir de 2011 à la suite
11 de la recommandation 8 formulée dans le cadre du suivi annuel 2010. Il s'agit d'un échantillon
12 valable statistiquement et très représentatif de la situation.

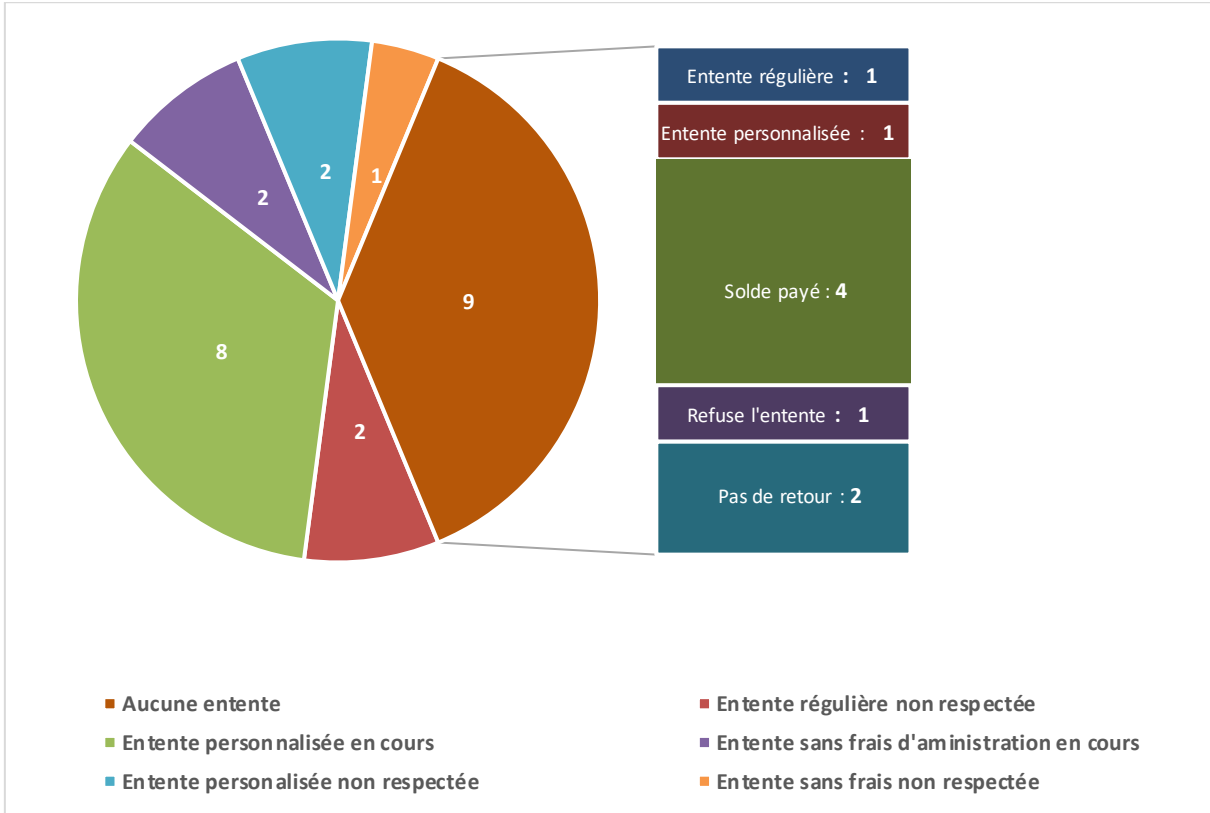
13 Toutefois, compte tenu du contexte toujours particulier de 2021, il n'y a eu que 24 dossiers de
14 plaintes relatives aux ententes de paiement. L'ensemble de ces 24 plaintes ont été déposées
15 avant l'interruption de service, comme illustré à la figure 2. N'ayant ainsi pas l'échantillon
16 habituel de 60 plaintes, le Distributeur a procédé à l'analyse de l'ensemble des dossiers afin
17 de démontrer l'évolution de la situation à la suite du traitement de la plainte.

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

18 Parmi les 24 clients ayant déposé une plainte et préalablement au traitement de celle-ci, cinq
19 (5) bénéficiaient déjà d'une entente de paiement dont les conditions n'avaient pas été
20 respectées, 10 avaient une entente de paiement en cours et 9 n'avaient bénéficié d'aucune
21 entente de paiement dans la dernière année

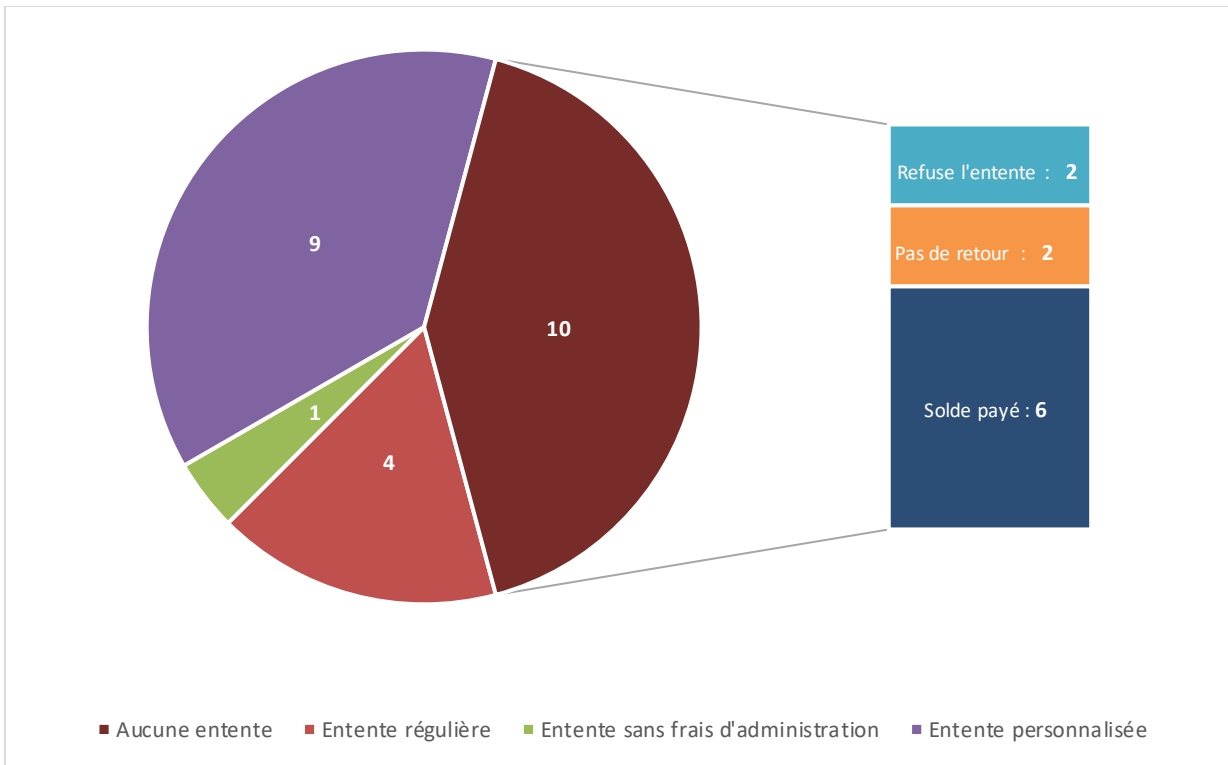
22 La figure 8 illustre cette situation.

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



- 1 Parmi les 24 clients ayant déposé une plainte :
- 2 ▪ 8 ont réussi à conclure une entente de paiement, dont deux ententes personnalisées
- 3 « dernière chance » ;
- 4 ▪ 6 ont continué l'entente de paiement déjà consignée au dossier ;
- 5 ▪ 6 ont effectué le paiement complet du solde du compte ;
- 6 ▪ 2 n'ont pas retourné les appels ; et
- 7 ▪ 2 clients ont refusé notre proposition.
- 8 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 24 plaintes en lien avec les ententes de paiement, un seul client 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 2021, 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, un seul client a porté en appel
12 son dossier au cours des trois dernières années. L'analyse des échantillons démontre que le
13 Distributeur s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa
14 clientèle dès le premier contact avec le client. Les ententes personnalisées permettent
15 notamment d'offrir des ententes de paiement aux clients à faible revenu tout en les incitant à
16 développer de bonnes habitudes de paiement.

ANNEXE A :

ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION

Client 1**Portrait du client au moment de la plainte**

Dette : Au moment de la plainte (décembre 2021), la cliente n'a aucune dette

Consommation moyenne : 190 \$/ mois

Dernière entente (statut) : Une entente temporaire en deux versements - respectée

Éligibilité à CFR : Éligible

- Seuil d'éligibilité (revenu): 26 426 \$
- Revenu : 1 600,35\$ par mois (selon le client)

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Paiements réguliers

Ententes antérieures : ➢ Dernière entente : Temporaire en 2 versements (octobre 2021)
Taux de respect : 100%

➢ Entente précédente : Temporaire en 5 versements (mai 2021)
Taux de respect : 100%

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Vérifications pour éligibilité à une entente personnalisée ou CFR. La cliente est éligible à ce type d'entente. Entente de paiement Solution B en 24 paiements de 180\$ par mois est consignée.

Traitement de la plainte

Offre HQD : La cliente souhaite que ses versements soient en fonction de sa capacité de payer. Après révision de la demande de la cliente, l'entente de paiement de Solution B est maintenue. Il s'agit de la meilleure entente disponible.

Offre du client : Le client veut plus de souplesse, mais n'offre aucun montant

Entente : Oui

Information additionnelle : La cliente utilise son droit de recours à l'interne

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Maintien de l'entente puisqu'il s'agit de la meilleure disponible.

Offre du client : Le client demande une entente selon ses revenus.

Entente : Entente Solution B à 180\$ par mois.

Information additionnelle : La cliente est informée qu'il s'agit de la meilleure entente disponible. Son MVE est de 190\$ par mois alors que son entente est de 180\$ par mois. La cliente souhaitait avoir une consommation « subventionnée ».

Suivi

Respect de l'entente : La cliente est déménagée depuis et a maintenant une adresse mieux adaptée à ses revenus.