

**RAPPORT DE SUIVI DU  
BILAN 2022 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT  
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A  
DEMANDÉ LA RÉVISION**



## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION .....	5
2. BILAN .....	5
3. RENCONTRE TECHNIQUE.....	5
4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2021.....	6
5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE .....	6
6. RECOMMANDATIONS .....	6
ANNEXE A PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE .....	7
ANNEXE B LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 22 JUIN 2023 .....	9



## 1. INTRODUCTION

1 La décision D-2002-261 rendue par la Régie de l'énergie (la Régie) le 25 novembre 2002, dans  
2 le cadre du dossier R-3439-2000, énumère un certain nombre d'engagements pris par  
3 Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur) en matière de  
4 recours relatifs aux ententes de paiement pour la clientèle résidentielle<sup>1</sup>. Il y est notamment  
5 question des suivants :

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

12 Le Distributeur produit le Bilan et tient des rencontres techniques à ce sujet depuis l'année  
13 2004.

## 2. BILAN

14 Comme à chaque année, le Distributeur a donc produit le Bilan faisant état du portrait de la  
15 situation en 2022<sup>2</sup>, lequel a été transmis le 1<sup>er</sup> juin 2023 à la Régie et aux intervenants au  
16 dossier R-3439-2000<sup>3</sup>.

17 Le Distributeur rappelle qu'en 2022, aucun client n'a demandé au chef – Plaintes et  
18 réclamations en appel de réviser son dossier.

## 3. RENCONTRE TECHNIQUE

19 La rencontre s'est tenue le 22 juin 2023 sous forme d'une rencontre virtuelle via la plateforme  
20 Teams. Des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ) et de l'ACEF du Nord de Montréal  
21 (également à titre de représentante de l'Union des consommateurs (UC))<sup>4</sup> ont participé à cette  
22 rencontre. Option consommateurs (OC) n'a pu assister à la rencontre, mais a pris  
23 connaissance du Bilan et confirmé n'avoir aucune question ou recommandation en regard de  
24 ce dernier. L'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) a décliné  
25 l'invitation, en spécifiant toutefois qu'elle tient à demeurer sur la liste de distribution des  
26 prochains bilans.

---

<sup>1</sup> Voir l'annexe A.

<sup>2</sup> Voir à cet effet le [Bilan 2022 des dossiers d'ententes de paiement \(clientèle résidentielle\) pour lesquels le client a demandé la révision](#).

<sup>3</sup> La liste de distribution actuelle comprend les intervenants suivants : Association coopérative d'économie familiale de Québec (ACEF de Québec), Association coopérative d'économie familiale de Québec du Nord de Montréal (ACEF du Nord de Montréal), Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ), Hydro-Sherbrooke, Option consommateurs (OC) et l'Union des consommateurs (UC).

<sup>4</sup> Voir l'annexe B.

1 Le Bilan servant de base aux échanges, les participants ont pu discuter, au cours de cette  
2 rencontre, de la situation de l'année 2022. Des représentants de la Direction Excellence  
3 opérationnelle et solution clientèle du Distributeur étaient présents pour répondre aux  
4 questions des participants.

#### 4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2021

5 Comme mentionné à la section 1.2 du Bilan, puisqu'aucune situation abusive de la part du  
6 Distributeur n'avait été identifiée pour 2021, aucune recommandation particulière nécessitant  
7 un suivi n'avait été formulée.

#### 5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE

8 Quelques questions ont été formulées en regard du Bilan pour lesquelles des réponses ont  
9 été fournies pendant la rencontre, notamment :

##### 10 *Ententes de paiement*

- 11 • savoir si la modification des seuils d'admissibilité des ménages à faibles revenus
- 12 (MFR) pour l'année 2023 serait reflétée lors du Bilan pour l'année 2023 ;
- 13 • les raisons pouvant expliquer le nombre supérieur d'ententes de paiement optimales
- 14 conclues en 2022 par rapport à 2019 ;
- 15 et ;

##### 16 *Plaintes*

- 17 • ce qui motive un client à déposer une plainte malgré qu'il bénéficie déjà d'une entente
- 18 de paiement.

#### 6. RECOMMANDATIONS

19 Le Distributeur est d'avis que l'examen approfondi des plaintes en appel est l'étape  
20 déterminante pour détecter des cas d'abus. Tous les cas de plaintes en appel sont détaillés  
21 dans le Bilan afin de permettre aux participants de porter un jugement éclairé. Or, en 2022,  
22 aucun client n'a demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réviser son dossier,  
23 ce qui témoigne de l'efficacité du processus de traitement des plaintes en première étape.

24 Lors de la rencontre, les participants n'ont identifié aucune situation abusive de la part du  
25 Distributeur en 2022. Par conséquent, les participants n'ont ainsi pas formulé de  
26 recommandation qui nécessiterait de corriger une situation particulière.

## **ANNEXE A**

### **PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE**

- 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 au chef – Plaintes et réclamations en appel, 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 PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 22 JUIN 2023**

ACEF de Québec	Madame Julie Mayrand
ACEF du Nord de Montréal et Union des consommateurs (UC)	Madame Émilie Laurin-Dansereau
Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité	Jocelyn Carbonneau, Conseiller – Stratégies Clientèle  Stéphanie Côté, Conseillère – Commercialisation II (Plaintes)  Richard Drouin, Conseiller – Stratégies Clientèle  Joëlle Laplante, Analyste – Stratégies de recouvrement et conformité
	David Langlois, Conseiller – Stratégies réglementaires  Caroline Villeneuve, Conseillère – Stratégies réglementaires