

**RAPPORT DE SUIVI DU
BILAN 2021 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) 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 2020	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 16 NOVEMBRE 2022	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 résidentielle¹. On y retrouve
5 notamment que :

- 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 un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client
13 résidentiel a demandé la révision et tient des rencontres techniques à ce sujet depuis 2004.

2. BILAN

14 Comme à chaque année, le Distributeur a préparé le Bilan décrivant notamment le portrait de
15 la situation en 2021² qui a été transmis le 4 novembre 2022 à la Régie et aux intervenants au
16 dossier R-3439-2000.

17 Le Distributeur souligne qu'en 2021, un seul client a demandé au chef – Plaintes et
18 réclamations en appel de réviser son dossier.

3. RENCONTRE TECHNIQUE

19 La rencontre s'est tenue le 16 novembre 2022 sous forme d'une rencontre virtuelle via la
20 plateforme Teams. Des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ), d'Option
21 consommateurs (OC), de l'ACEF du Nord (à titre de représentante de l'Union des
22 consommateurs (UC)), d'Hydro-Sherbrooke et du Distributeur³ ont participé à cette rencontre.
23 L'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) a décliné l'invitation en
24 spécifiant toutefois qu'elle tient à demeurer sur la liste de distribution des prochains bilans.

25 Le Bilan servant de base aux échanges, les participants ont pu discuter, au cours de cette
26 rencontre, de la situation de l'année 2021. Les participants avaient tous pris connaissance du
27 document avant la rencontre. Des représentants de la Direction Excellence opérationnelle et

¹ Voir l'annexe A.

² Voir à cet effet le [Bilan 2021 des dossiers d'ententes de paiement \(clientèle résidentielle\) pour lesquels le client a demandé la révision](#).

³ Voir l'annexe B.

1 solution clientèle du Distributeur étaient présents pour répondre aux questions des
2 participants.

4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2020

3 Comme mentionné à la section 1.2 du Bilan, puisqu'aucune situation abusive de la part du
4 Distributeur n'avait été identifiée pour 2020, aucune recommandation particulière nécessitant
5 un suivi n'avait été formulée.

5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE

6 Ententes de paiement

- 7 • Quelques questions ont été formulées pour lesquelles toutes les réponses ont été
8 fournies pendant la rencontre, notamment :
 - 9 ○ la possibilité d'obtenir l'information permettant de connaître le seuil actuel
10 d'admissibilité en tant que ménage à faible revenu (MFR) ; et
 - 11 ○ ce qu'il advient en cas de refus d'un client de conclure une entente de paiement.

12 Plaintes

- 13 ○ si la procédure de recouvrement était suspendue advenant qu'un client dépose
14 une plainte ; et
- 15 ○ le temps moyen de traitement d'une plainte.

6. RECOMMANDATIONS

16 Le Distributeur est d'avis que l'examen approfondi des plaintes en appel est l'étape
17 déterminante pour détecter des cas d'abus. Tous les cas de plaintes en appel sont détaillés
18 dans le Bilan afin de permettre aux participants de porter un jugement éclairé.

19 Lors de la rencontre, les participants n'ont identifié aucune situation abusive de la part du
20 Distributeur en 2021. Le même constat s'est dégagé de l'analyse détaillée des demandes de
21 révision des ententes de paiement des années antérieures. Aucune situation abusive n'ayant
22 été identifiée, les participants n'ont ainsi pas formulé de recommandation qui nécessiterait de
23 corriger une situation particulière.

ANNEXE A

PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE⁴

- 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

⁴ Le protocole a été actualisé pour tenir compte des unités qui sont actuellement responsables des activités.

ANNEXE B**LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE
DU 16 NOVEMBRE 2022**

Option consommateurs	Me Sylvie De Bellefeuille
ACEF de Québec	Mme Francine Hamel
ACEF du Nord (pour l'Union des consommateurs)	Mme Émilie Laurin-Dansereau
Hydro-Sherbrooke	Mme Mélanie Quirion
Hydro-Québec Distribution	Pierre-Paul Gratton, Chef – Plaintes et réclamations en appel
	Vincent Leclerc, Conseiller – Commercialisation
	Marc Sabourin, Chef – Stratégie de recouvrement et conformité Jocelyn Carbonneau, Conseiller – Stratégies Clientèle Joëlle Laplante, Analyste – Stratégie de recouvrement et conformité
	Caroline Villeneuve, Conseillère – Affaires réglementaires