

**BILAN 2019 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) 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 2018.	6
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.....	12
3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE	13
3.1. Base d'analyse	13
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service	14
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service	16
4. DOSSIERS EN RÉVISION	18
4.1. Sommaire des dossiers	18
5. CONCLUSION	18

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégories.....	8
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	9
Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires – 2019	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.....	14
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte	15
Figure 10 : Situation des clients avant le traitement de la plainte.....	16
Figure 11 : Situation des clients après le traitement de la plainte.....	17

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Indices de performance et indicateurs de qualité de service	13
---	----

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 17^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2019.

1.1. Types d'ententes de paiement

18 Dans le document, les types d'ententes de paiement sont :

Ententes ordinaires (« ententes »)

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

22 Les ententes ordinaires regroupent les ententes régulières et les ententes optimales. Les
23 premières reportent le paiement du montant échu sans dépasser l'émission de la facture
24 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

25 Une entente sans frais d'administration (auparavant CFR) peut être offerte par le représentant
26 en recouvrement, après analyse de certains paramètres (nombre de personnes dans le
27 ménage et revenus) et sur la foi des dires du client concernant son niveau de revenu (faible
28 ou modeste). Ce type d'entente est exempt de frais d'administration.

Ententes personnalisées

1 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client pour qui une entente sans
2 frais d'administration ne convient pas. Le revenu du client doit être de 100% du seuil de faible
3 revenu ou moins. Ce dernier doit fournir une preuve de revenu attestant de son admissibilité
4 à cette modalité de paiement. Trois types d'entente personnalisée sont offerts selon le niveau
5 de revenu. Une entente de type « soutien à la dette » (solution A) prévoit la radiation
6 progressive de la dette si l'entente est respectée. Une entente de type « soutien à la dette et
7 à la consommation » (solution B) ajoute un volet de soutien pour une partie du coût de la
8 consommation courante d'énergie pour les clients dont la capacité de payer est inférieure à
9 ceux de la solution A. Il existe depuis avril 2018 l'entente solution B Plus qui limite le versement
10 de l'entente à 5 % du revenu brut pour les clients à très faible revenu. Les ententes passerelles,
11 qui permettent une hausse graduelle du montant versé par le client au terme d'une entente
12 personnalisée respectée, sont également considérées comme des ententes personnalisées.

Confirmation de paiement

14 La confirmation de paiement est une entente de très court terme conclue dans l'attente de la
15 réception du paiement au Distributeur. Son but est de suspendre les mesures de
16 recouvrement. Jusqu'en mars 2016, ce genre de situation était réglé par le biais d'une entente
17 temporaire.

Autres ententes de paiement

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

Ententes temporaires

25 Ces ententes sont maintenant regroupées dans les ententes autres et sont utilisées pour
26 répondre à des situations particulières. Avant avril 2016, elles regroupaient celles conclues
27 avec les clients qui mettent fin à tous leurs abonnements avec le Distributeur. Elles incluaient
28 également les ententes de très court terme visant à confirmer un paiement, désormais
29 colligées comme confirmation de paiement.

1.2. Suivi des recommandations formulées dans le cadre du bilan des plaintes 2018.

30 La rencontre téléphonique portant sur le bilan des plaintes 2018 a eu lieu le 10 septembre
31 2019 sous la forme d'une conférence téléphonique. Elle a réuni des représentants d'Option
32 consommateurs (OC) et du Distributeur. L'Association des redistributeurs d'électricité du
33 Québec (AREQ) a décliné l'invitation en spécifiant toutefois qu'elle tient à demeurer sur la liste
34 de distribution des prochains bilans. L'ACEF de Québec (ACEFQ) et l'Union des
35 consommateurs (UC) n'ont pas participé à la rencontre. Lors de cette rencontre, la

1 représentante d'OC n'a pas identifié de situation abusive de la part du Distributeur en 2018.
2 Conséquemment, la participante n'a pas formulé de recommandation visant à corriger une
3 situation particulière en matière de traitement des plaintes relatives aux ententes de paiement,
4 de façon à prévenir des cas d'abus lors de la négociation d'ententes de paiement. Toutefois,
5 la recommandation suivante a été formulée :

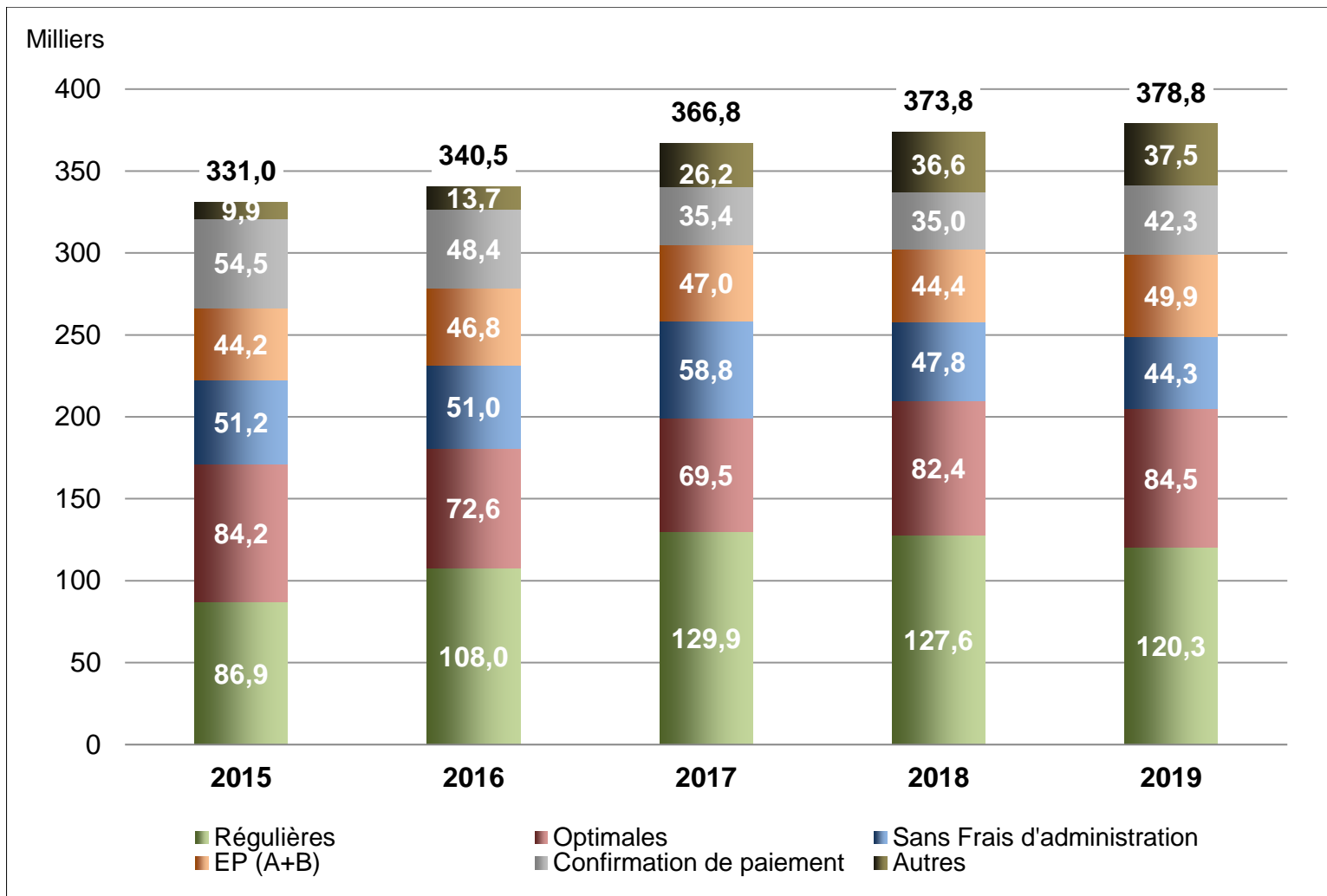
6 **Recommandation 1 : Identifier les ententes dites de « dernière chance » pour**
7 **l'échantillonnage sélectionné aux figures 8 à 11 (OC).**

8 Dorénavant, le Distributeur présentera l'information demandée aux figures 8 à 11 dans
9 les prochains bilans.

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 CATÉGORIES**



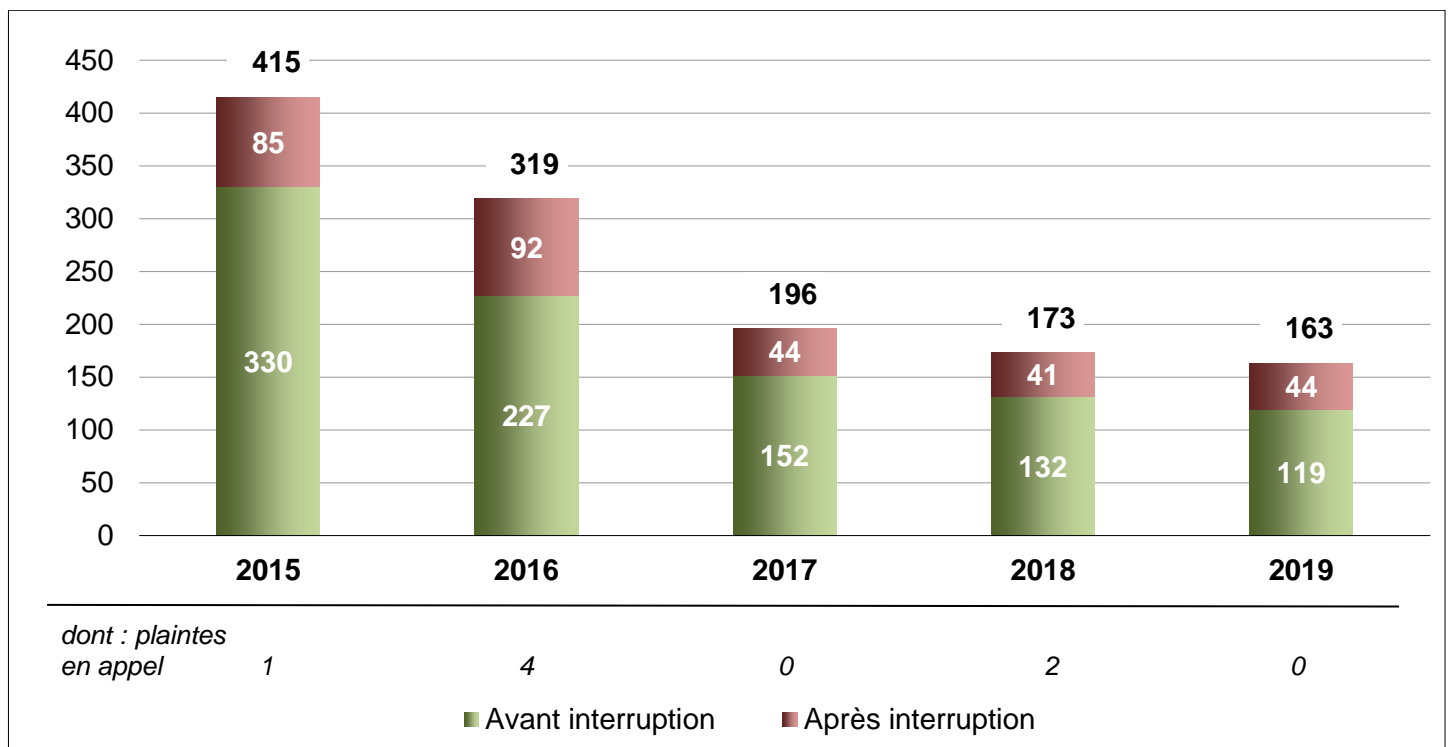
1 En 2019, le nombre total d'ententes de paiement octroyées a augmenté de 1,4 %
2 comparativement à 2018 et de 14,5% depuis 2015.

3 De 2015 à 2019, plus de 232 000 ententes à long terme avec soutien au paiement de la dette
4 et, lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées) ont
5 été conclues. En 2019, 49 900 ententes personnalisées ont été octroyées, ce qui représente
6 une augmentation de 12,3 % comparativement à l'année précédente. Ces ententes, soumises
7 à des conditions d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle à faible revenu aux

1 prises avec des difficultés de paiement, de trouver une solution à leur situation. En avril 2018,
 2 une refonte des ententes pour clients à faible revenu a eu lieu dans le but de favoriser le
 3 recours à l'entente personnalisée et ainsi de réduire l'utilisation de l'entente sans frais
 4 d'administration (auparavant « entente CFR »), moins efficace pour régler la situation du client
 5 à faible revenu. De plus, cette même refonte a modifié l'entente personnalisée. Le terme de
 6 24 mois est dorénavant consigné par le biais d'une seule entente de 24 mois. Auparavant,
 7 deux ententes consécutives de 12 mois étaient offertes pour couvrir le terme.

8 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les années
 9 2015 à 2019. Les 163 plaintes relatives aux ententes de paiement reçues en 2019
 10 représentent une diminution de 5,8 % comparativement aux 173 plaintes reçues en 2018. De
 11 2015 à 2019, le nombre de plaintes à ce sujet a diminué de plus de 60%. Cette diminution
 12 s'explique notamment par un assouplissement du cadre d'entente de recouvrement résidentiel
 13 depuis les dernières années. Par ailleurs la figure 2 indique qu'aucun dossier en plainte
 14 relativement aux ententes de paiement n'a été en appel.

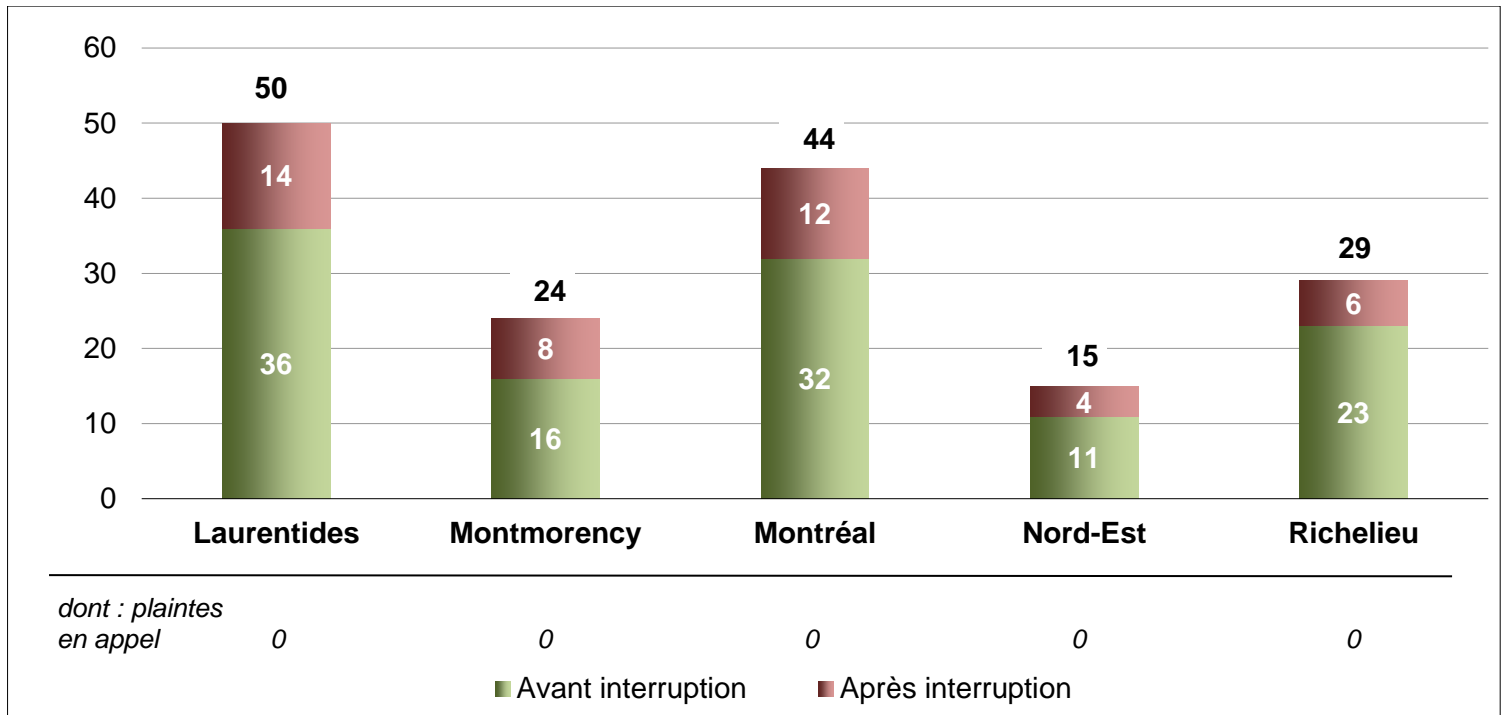
**FIGURE 2 :
 NOMBRE DE PLAINTE RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT**



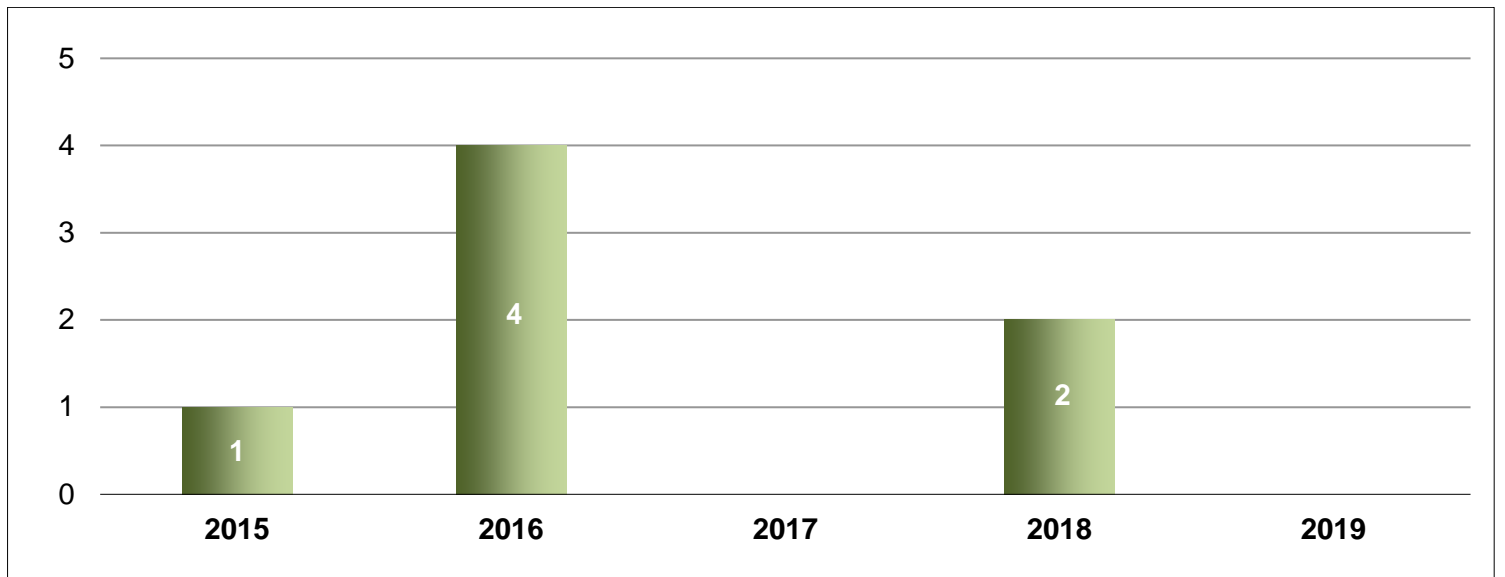
15 La figure 3 présente, pour 2019, la répartition de ces plaintes par territoires.

16 La figure 4 présente le nombre de plaintes en appel de 2015 à 2019 et la figure 5, le ratio de
 17 ces plaintes sur celles en première étape.

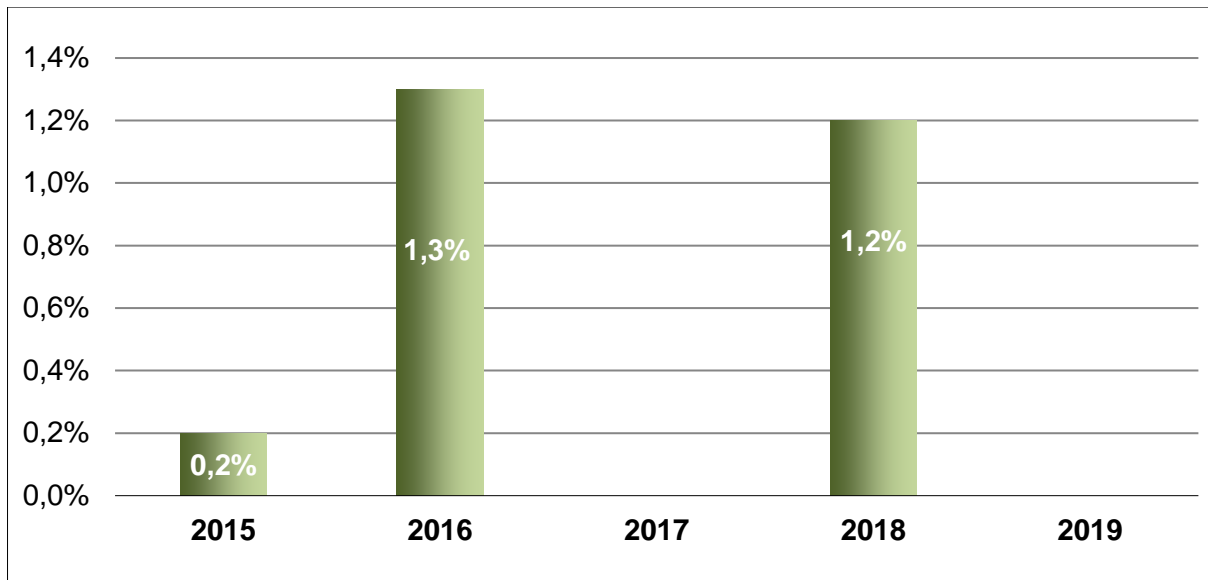
**FIGURE 3 :
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT
PAR TERRITOIRES – 2019**



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



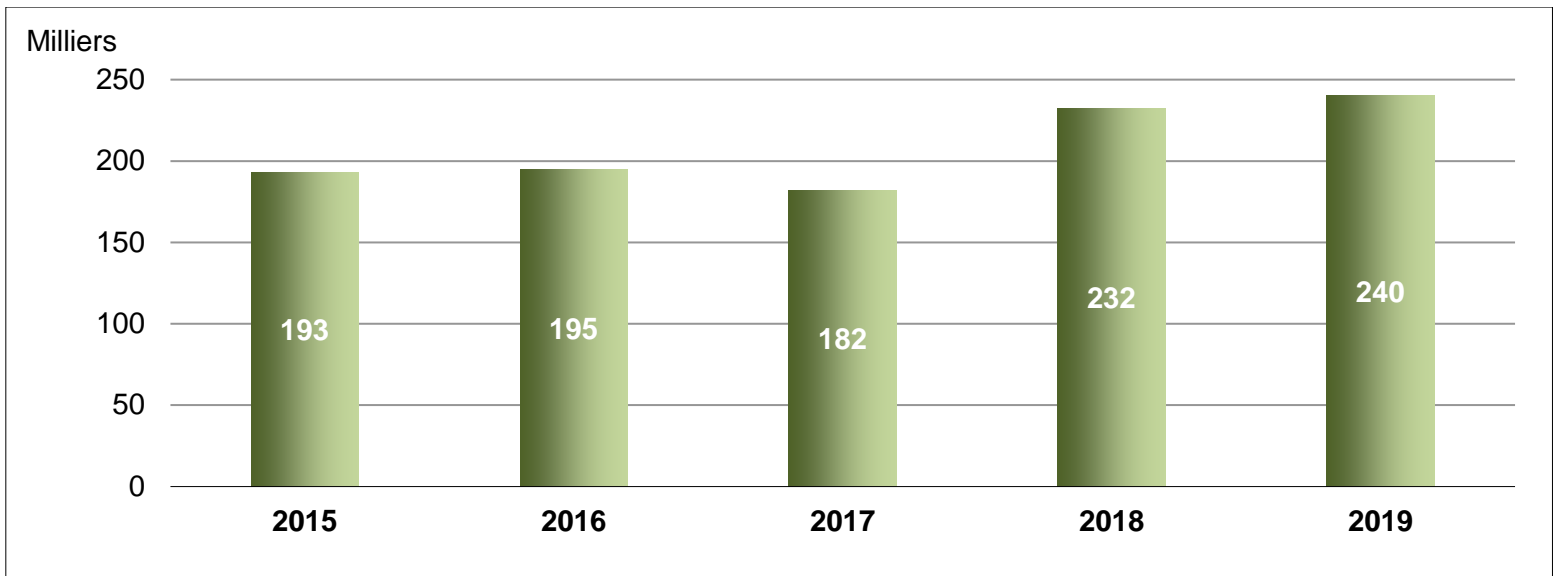
**FIGURE 5 :
RATIO DE PLAINTES EN APPEL SUR PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE**



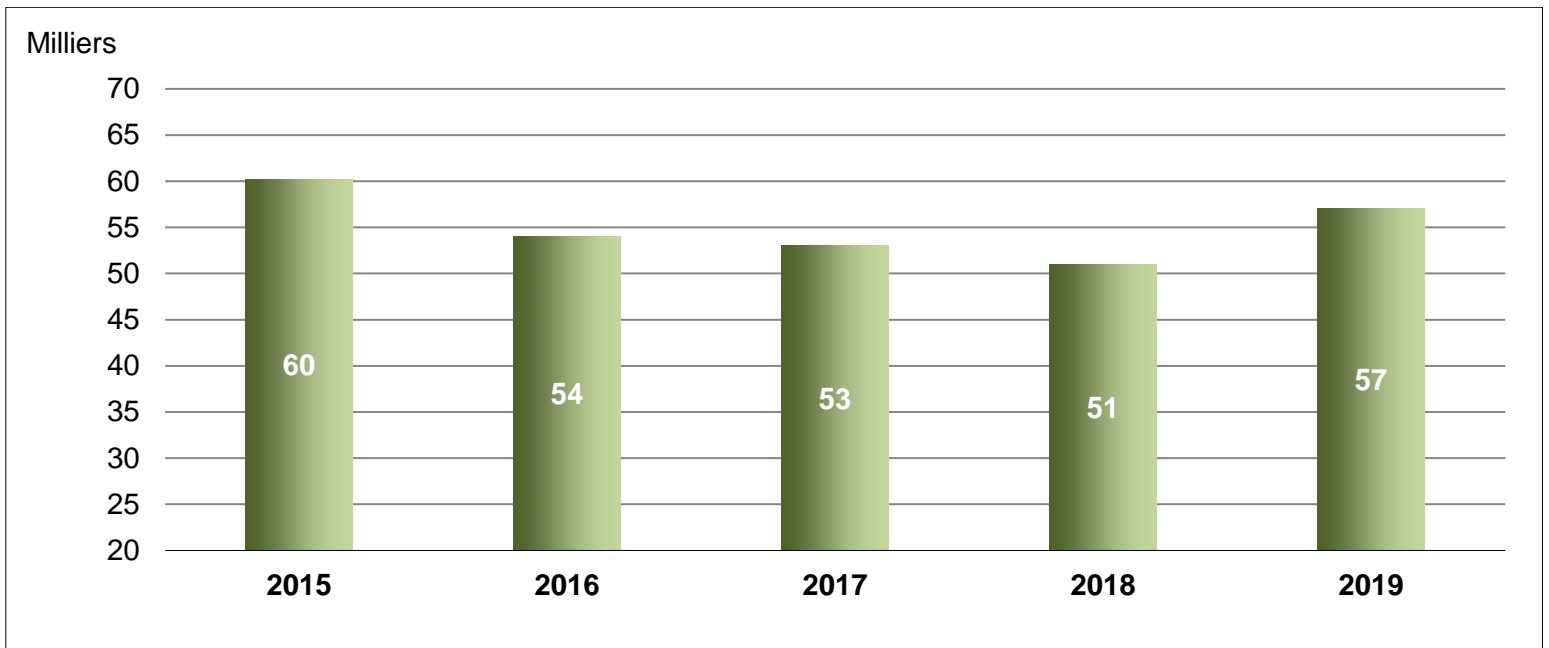
2.2. Historique des avis et des interruptions de service

- 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. On remarque une
- 5 augmentation de 3,4 % du nombre d'avis d'interruption de service en 2019 comparativement
- 6 à 2018, tandis que le nombre d'interruptions de service a augmenté de 11,8 % durant la même
- 7 période.

**FIGURE 6 :
NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE**



**FIGURE 7 :
NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE**



2.3. Performance et qualité de service

- 1 Les indicateurs de qualité de service seront désormais présentés dans le document
- 2 « Performance » des Renseignements sur les activités de distribution d'Hydro-Québec (2019).
- 3 Les principales références sont présentées au tableau 1.

**TABLEAU 1 :
INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE**

Dossier	Pièce (efficacité et performance)	Indicateurs de qualité de service
Renseignements sur les activités de distribution d'Hydro-Québec (2019) ¹	Performance	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
R-3814-2012 R-3776-2011 R-3740-2010 R-3708-2009	HQD-7, document 2	Tableau 2
R-3677-2008 R-3644-2007	HQD-3, document 1	Tableau 2
R-3610-2006	HQD-3, document 1	Page 24

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.

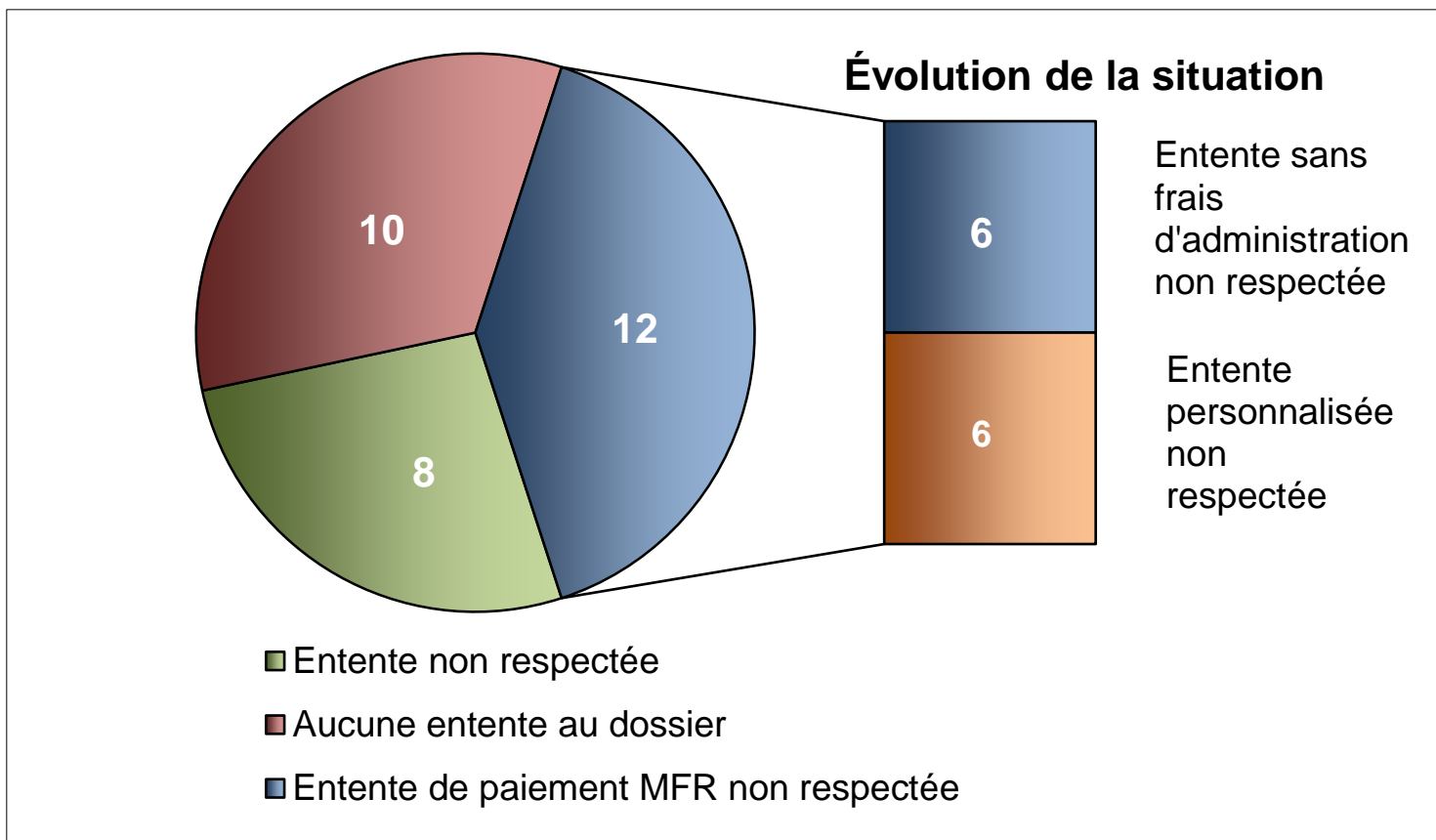
5 La constance des résultats obtenus au cours des années témoigne de l'efficacité du traitement
 6 des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à cette étape – pas plus qu'en
 7 révision d'ailleurs – n'a été répertorié.

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

¹ La publication du document est prévue pour le deuxième trimestre 2020.

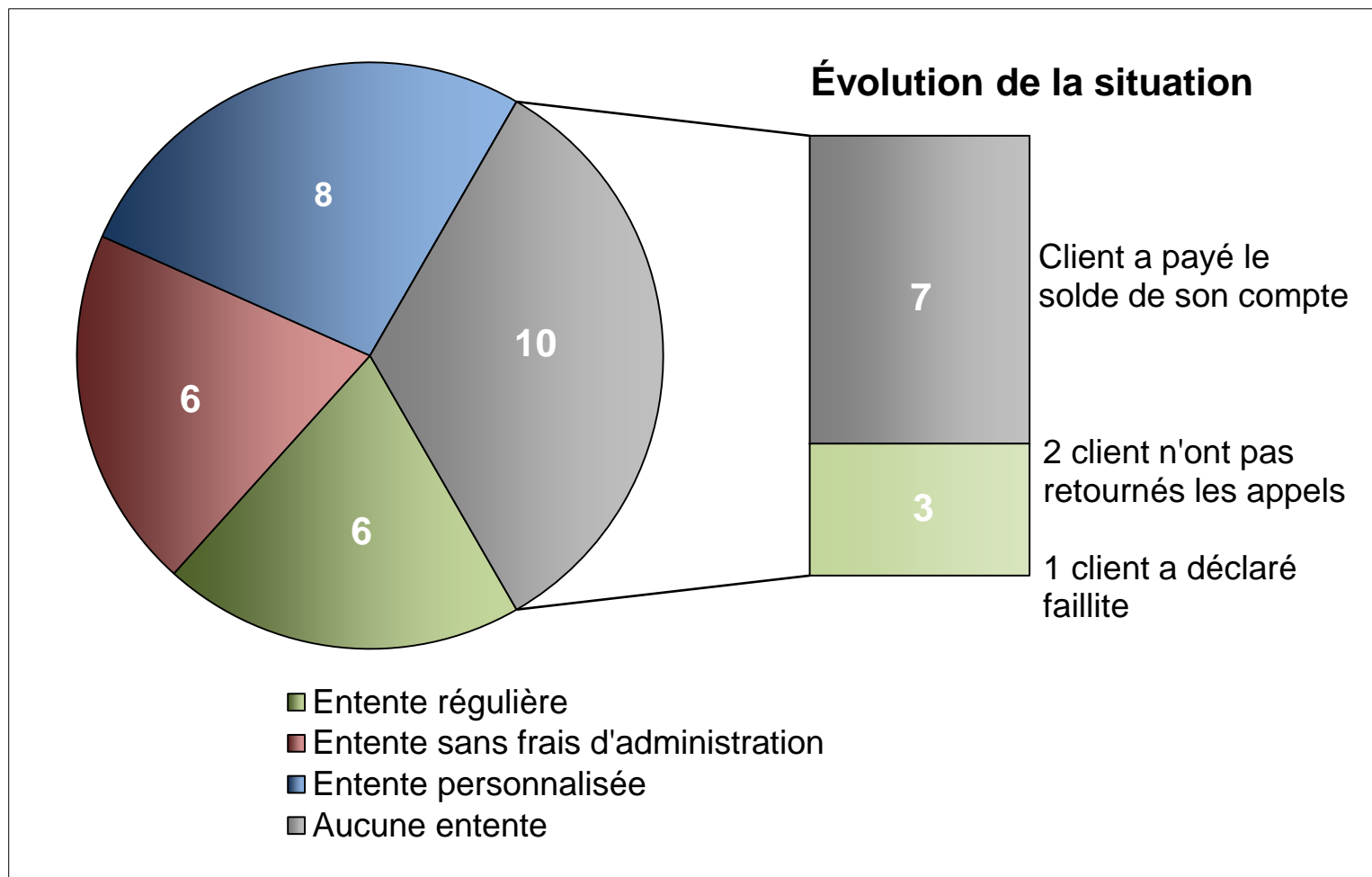
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

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



Parmi les 30 clients ayant déposé une plainte, 20 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement dont les conditions n'avaient pas été respectées et 10 n'avaient bénéficié d'aucune entente de paiement dans la dernière année. Des 12 ententes non respectées pour les ménages à faibles revenus, 6 étaient des ententes sans frais d'administration (1 entente sans frais « dernière chance ») et 6 étaient des ententes personnalisées.

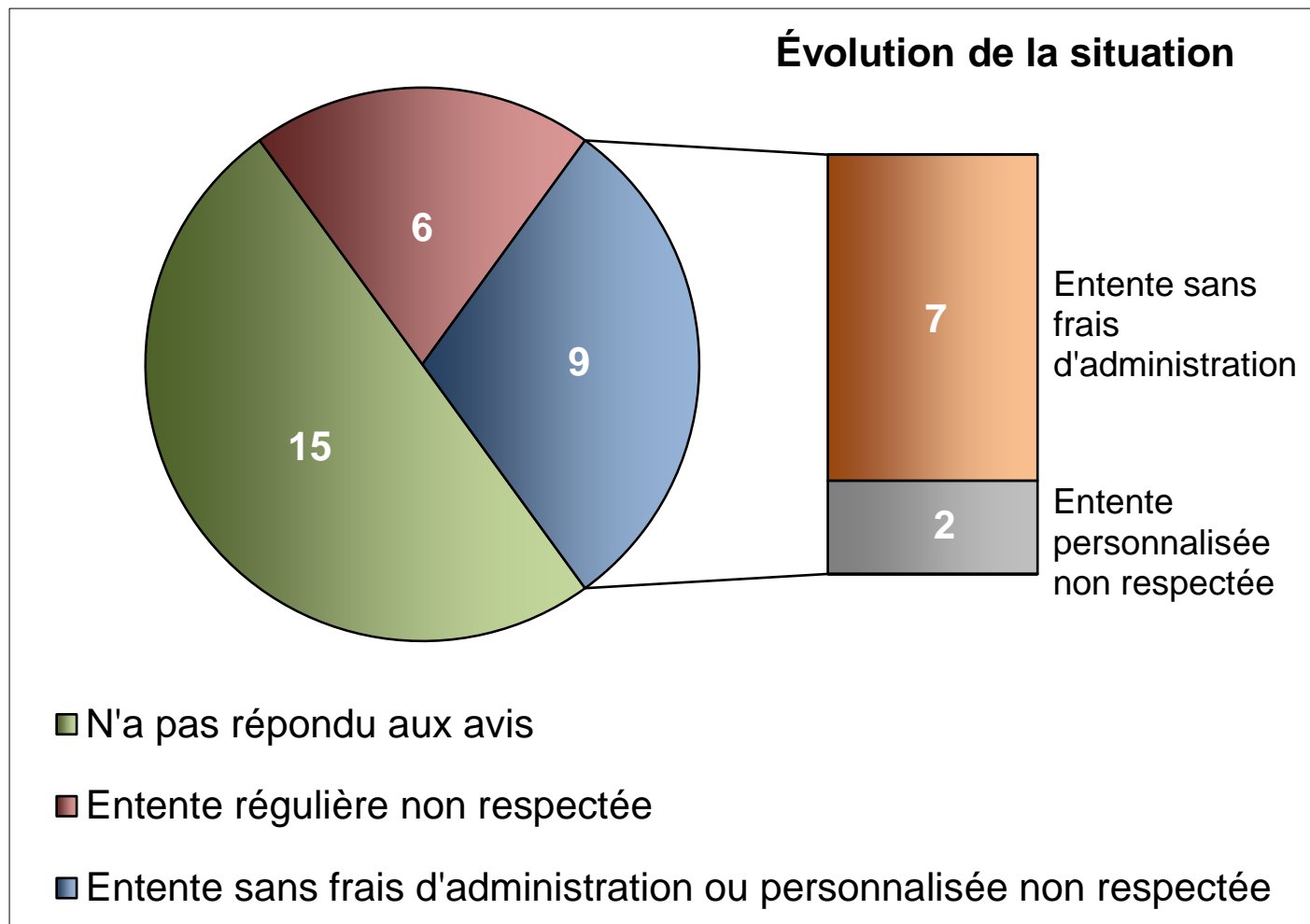
FIGURE 9 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ



- 1 Parmi les 30 clients ayant déposé une plainte, 20 ont réussi à conclure une entente de
- 2 paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte. Quant aux 10 clients n'ayant
- 3 pas conclu d'entente de paiement après le traitement de leur plainte, 7 ont effectué un
- 4 paiement complet du solde du compte, 2 n'ont pas retourné les appels et 1 client a déclaré
- 5 faillite.

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

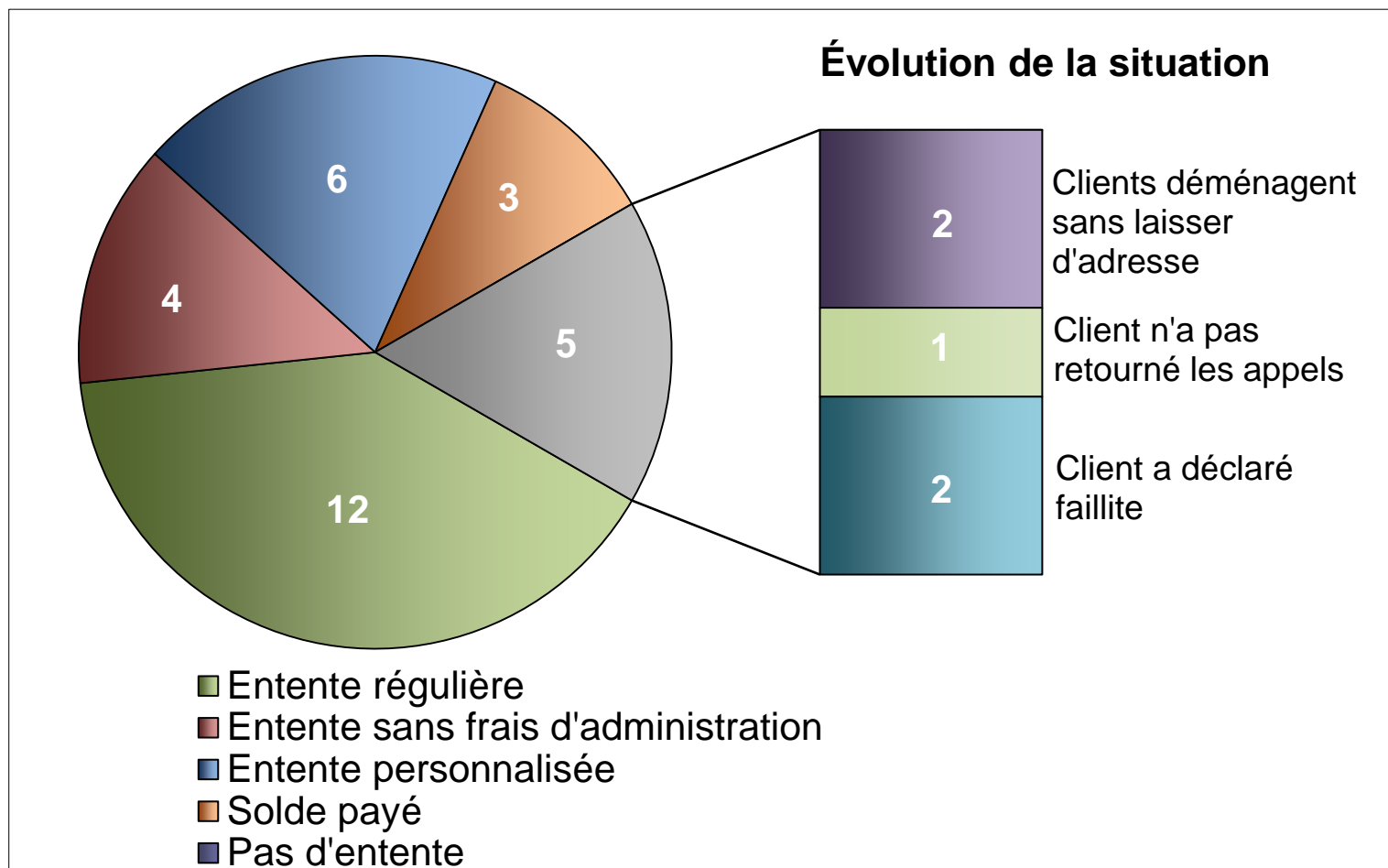
**FIGURE 10 :
SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**



Parmi les 30 clients interrompus :

- 1 - 15 n'avaient aucune entente de paiement (aucun n'avait répondu aux avis du Distributeur);
- 2 - 15 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'avait pas été respectée, dont 6 d'une
- 3 entente régulière. Quant aux 9 autres clients ayant déjà une entente non respectée, 7 étaient
- 4 des ententes sans frais d'administration et 2 étaient des ententes personnalisées (1 « dernière
- 5 chance »).

FIGURE 11 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ



- 1 À la suite du traitement de leur plainte, 5 clients n'ont pu conclure d'entente de paiement avec
- 2 le Distributeur, 3 ont entièrement payé le solde de leur compte, 4 ont conclu une entente de
- 3 paiement sans frais d'administration, 6 une entente personnalisée (3 « dernière chance ») et
- 4 12 une entente régulière.
- 5 Parmi les 5 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 2 sont partis sans laisser
- 6 d'adresse, 2 ont déclaré faillite et 1 n'a pas retourné les appels du service des plaintes et a
- 7 bénéficié du rétablissement du service à la période d'hiver.

4. DOSSIERS EN RÉVISION

4.1. Sommaire des dossiers

1 Parmi les 163 plaintes en lien avec les ententes de paiement, aucun client n'a demandé au
2 chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer son dossier. Cela s'explique
3 notamment par le fait que le service de traitement des plaintes en première étape a continué
4 d'être grandement bonifié au cours des dernières années. Le Distributeur a comme principal
5 souhait de travailler de concert avec les clients afin de trouver une solution à leur insatisfaction,
6 et ce dans un souci d'équité et de respect envers l'ensemble de la clientèle. Ainsi, suivant
7 l'esprit du plan stratégique 2016-2020 d'Hydro-Québec, les représentants s'assurent de placer
8 les clients au cœur de leurs priorités en tout temps, notamment en leur offrant une écoute
9 attentive et en proposant des interventions adaptées à leurs besoins.

5. CONCLUSION

10 Le bilan 2019, 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, en addition au fait qu'aucun client
12 n'a porté en appel son dossier au cours de l'année 2019, l'analyse des échantillons démontre
13 que le Distributeur s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées aux besoins
14 de sa 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.

17 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de paiement
18 à des conditions satisfaisantes pour les deux parties. La quasi-totalité des clients avec qui il
19 n'a pas été possible de trouver une solution satisfaisante lors du traitement de leur plainte avait
20 bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement dont ils n'avaient pas respecté les
21 conditions.