

**BILAN 2017 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 en 2016.....	6
2. DONNÉES GÉNÉRALES	7
2.1. Historique du nombre d'ententes de paiement et de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	7
2.2. Historique des avis et des interruptions de service	9
2.3. Performance et qualité de service.....	10
3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE	11
3.1. Base d'analyse	11
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service	12
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service	14
4. DOSSIERS EN RÉVISION	15
4.1. Sommaire des dossiers	15
5. CONCLUSION	16

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégories.....	7
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	8
Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires – 2017	8
Figure 4 : Nombre de plaintes en appel	9
Figure 5 : Ratio de plaintes en appel sur plaintes en première étape.....	9
Figure 6 : Nombre d'avis d'interruption de service	10
Figure 7 : Nombre d'interruptions de service	10
Figure 8 : Situation des clients avant le traitement de la plainte.....	12
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte	13
Figure 10 : Situation des clients avant le traitement de la plainte.....	14
Figure 11 : Situation des clients après le traitement de la plainte.....	15

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Indices de performance et indicateurs de qualité de service dans les dossiers tarifaires	11
--	----

1. CONTEXTE

1 Le présent bilan fait suite au *Protocole d'engagement en matière de recouvrement* déposé
2 par Hydro-Québec Distribution (le Distributeur) dans le cadre du dossier R-3439-2000,
3 accepté 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
6 client 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,
15 l'abus de droit est un « usage détourné, excessif ou déraisonnable d'un droit, dans le but ou
16 ayant pour conséquence de nuire à autrui ».

17 Ce document constitue le 15^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2017.

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 CFR (« client à faible revenu ») ou personnalisées. La durée d'une entente
21 ordinaire varie 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 à la facture suivante. Les secondes
24 permettent d'étaler le paiement de la facture sur plusieurs mois.

Ententes à long terme (ménages à faible revenu)

Ententes à long terme sans soutien à la dette (« ententes CFR »)

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

Ententes personnalisées

1 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client pour qui une entente CFR
2 ne convient pas, si ce dernier fournit une preuve de revenu attestant de son admissibilité à
3 cette modalité de paiement. Deux types d'entente personnalisée sont offerts. Une entente de
4 type « soutien à la dette » (solution A) prévoit la radiation progressive de la dette si l'entente
5 est respectée. Une entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B)
6 ajoute un volet de soutien pour une partie du coût de la consommation courante d'énergie
7 pour les clients dont la capacité de payer est encore moindre. Les ententes passerelles, qui
8 permettent une hausse graduelle du montant versé par le client au terme de son entente
9 solution B, sont considérées comme des ententes personnalisées.

10 *Ententes temporaires*

11 Ces ententes regroupent, d'une part, celles d'une durée maximale d'un an étant conclues
12 avec les clients qui mettent fin à tous leurs abonnements avec le Distributeur, et, d'autre
13 part, celles de très court terme conclues dans l'attente de la confirmation d'un paiement
14 envoyé au Distributeur.

1.2. Suivi des recommandations formulées en 2016

15 La rencontre téléphonique portant sur le bilan des plaintes 2016 a eu lieu le 15 janvier 2018.
16 Elle a réuni des représentants de l'ACEF de Québec, d'Option consommateurs (OC) et de la
17 direction *Transformation clientèle* (Plaintes et Processus d'affaires – Recouvrement) du
18 Distributeur. Seul l'Union des consommateurs (UC) n'a pas participé à la rencontre. Lors de
19 cette rencontre, les participants n'ont pas identifié de situation abusive de la part du
20 Distributeur en 2016. Conséquemment, les participants n'ont pas formulé de
21 recommandation visant à corriger une situation particulière, en matière de traitement des
22 plaintes relatives aux ententes de paiement, de façon à prévenir des cas d'abus lors de la
23 négociation d'ententes de paiement. Toutefois, l'OC a formulé la recommandation suivante :

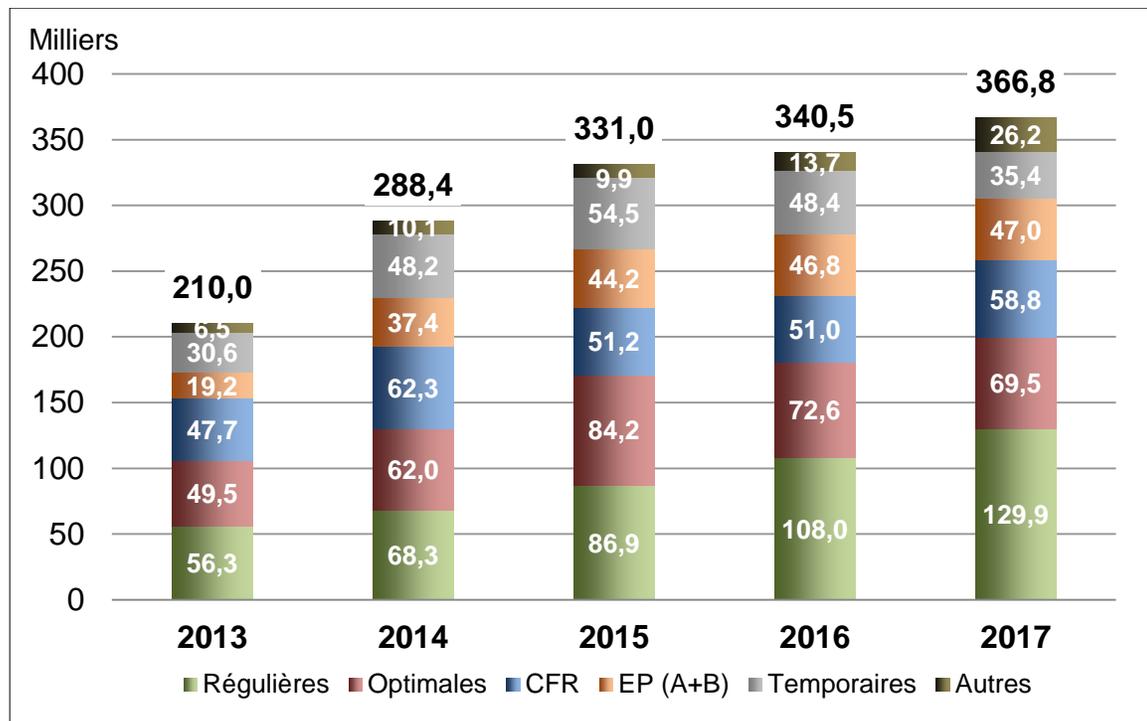
24 **Recommandation : Préciser dans les figures 2 et 3 du Bilan, la part des plaintes**
25 **relatives aux ententes de paiement attribuables aux ménages à faible revenu (OC).**

26 *Les systèmes informatiques du Distributeur ne permettent pas d'obtenir précisément*
27 *ces données. Cependant, en se basant sur l'analyse de l'échantillonnage effectuée (réf.*
28 *figures 8 à 11), 38 % des plaintes, en 2017, relatives aux ententes de paiement sont*
29 *attribuables aux ménages à faible revenu. Le Distributeur souligne que l'échantillonnage*
30 *est représentatif puisqu'il inclut plus de 30 % (60 dossiers vérifiés) du total des plaintes*
31 *reçues en 2017.*

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 De 2013 à 2017, plus de 194 000 ententes à long terme avec soutien au paiement de la
2 dette et, lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées)
3 ont été conclues, dont 47 000 en 2017. Ces ententes, soumises à des conditions
4 d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle à faible revenu aux prises avec des
5 difficultés de paiement, de trouver une solution à leur situation.

6 Le nombre de clients se qualifiant pour une entente à titre de ménages à faible revenu en
7 2017 a augmenté de plus de 15 % par rapport à 2016.

8 En 2017, le nombre total d'ententes de paiement octroyées a augmenté de plus de 7,5 %
9 comparativement à 2016 et de 74 % depuis 2013.

10 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les
11 années 2013 à 2017. Les 196 plaintes relatives aux ententes de paiement reçues en 2017
12 représentent une diminution de plus de 38 % comparativement aux 319 plaintes reçues en
13 2016. Cette diminution s'explique notamment par un assouplissement du cadre d'entente de
14 recouvrement résidentiel depuis les dernières années. La figure 3 présente, pour 2016, la
15 répartition de ces plaintes par territoires.

- 1 La figure 4 présente le nombre de plaintes en appel de 2013 à 2017 et la figure 5, le ratio de
- 2 ces plaintes sur celles en première étape. On remarque l'absence de plainte en appel en
- 3 2017.

FIGURE 2 :
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT

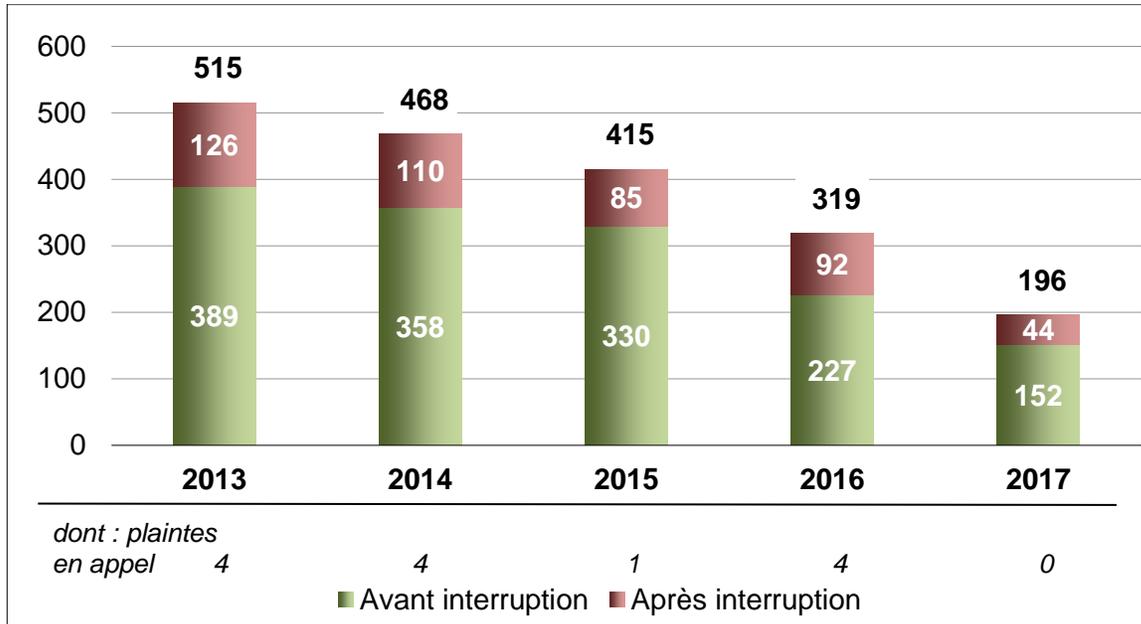
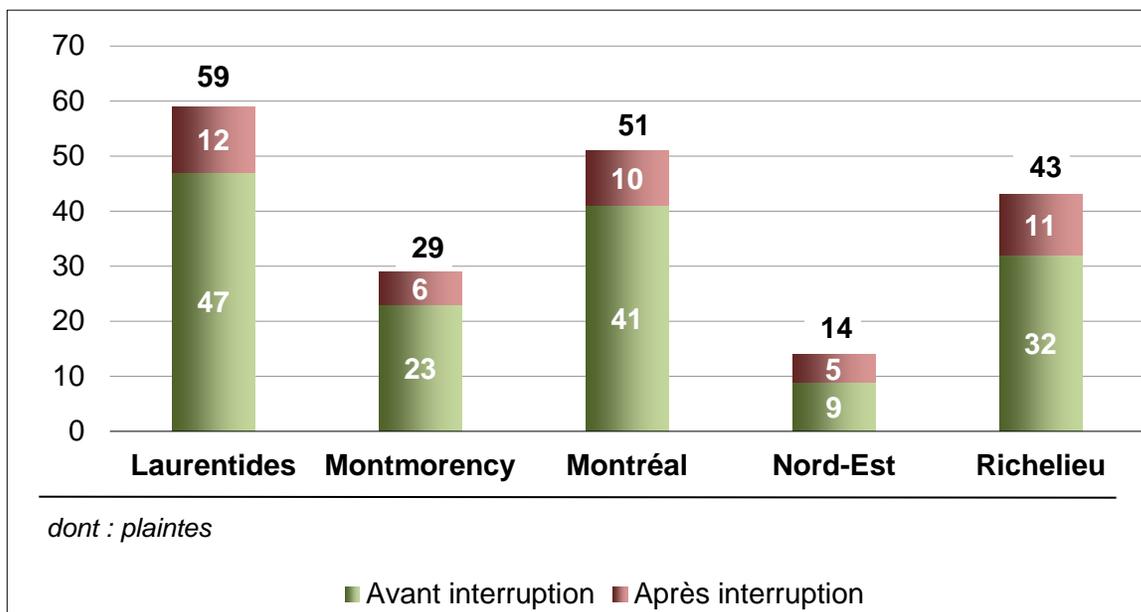
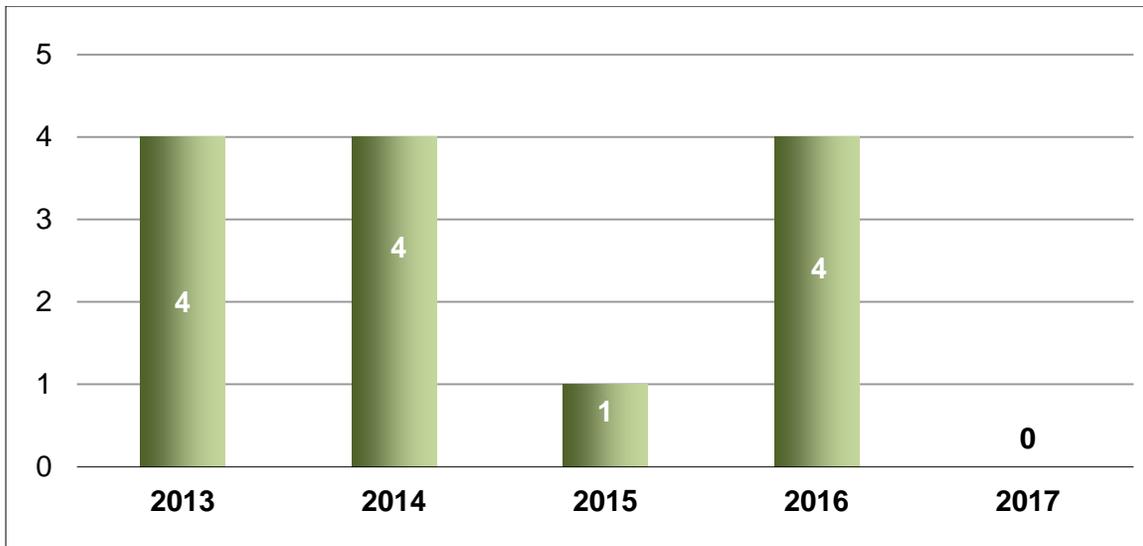


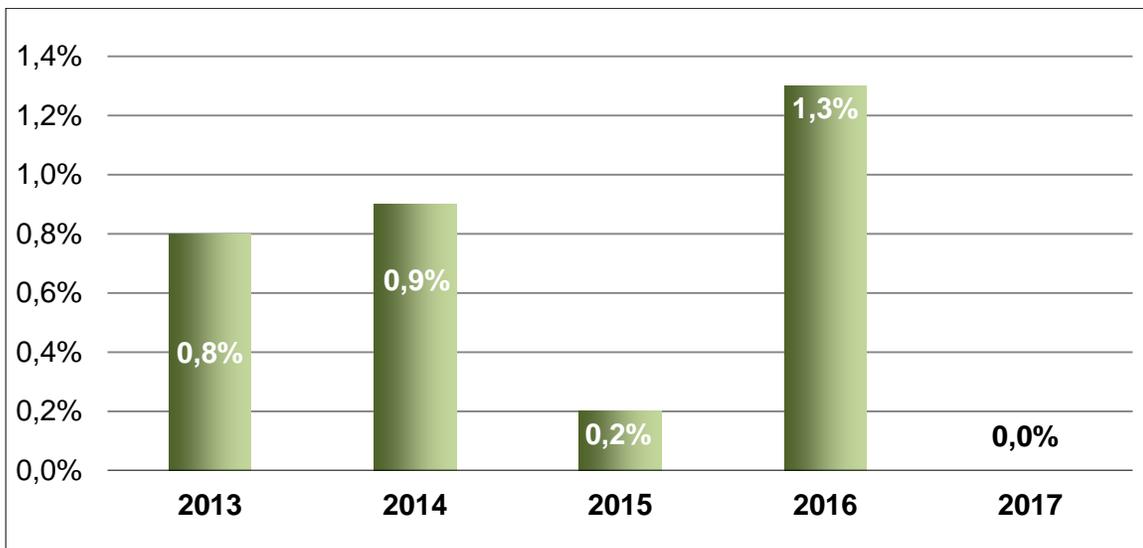
FIGURE 3 :
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT
PAR TERRITOIRES – 2017



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



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

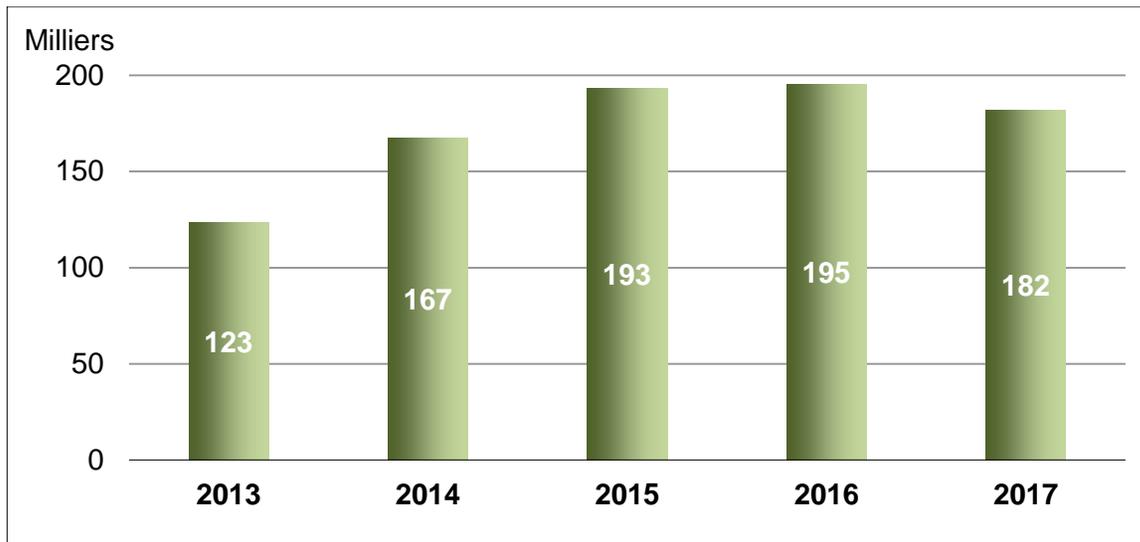


2.2. Historique des avis et des interruptions de service

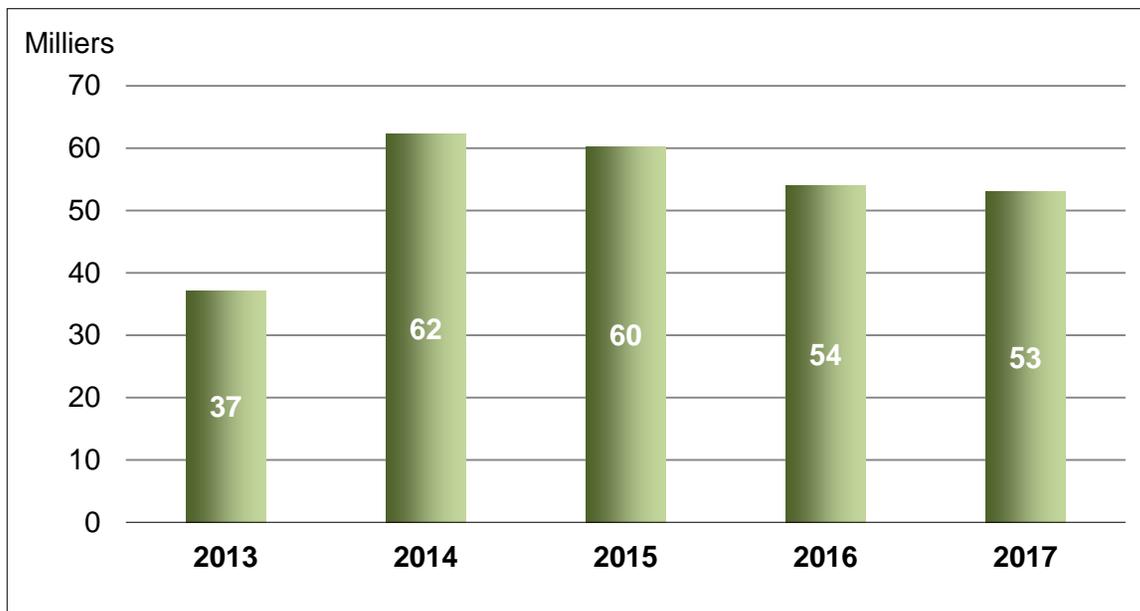
- 1 Le Distributeur souligne qu'il tente de convenir d'ententes de paiement adaptées à la
- 2 situation de sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service
- 3 intervient.
- 4 Les figures 6 et 7 présentent respectivement le nombre d'avis d'interruption de service et le
- 5 nombre effectif d'interruptions de service pour la clientèle résidentielle. On remarque une
- 6 diminution de l'ordre de plus de 3 % du nombre d'avis d'interruption de service en 2017

- 1 comparativement à 2016, tandis que le nombre d'interruption de service a diminué d'un peu
- 2 moins que 2 %.

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



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



2.3. Performance et qualité de service

- 3 Les indices de performance du Distributeur, de même que les indicateurs de qualité de
- 4 service, sont présentés pour examen à l'occasion de ses dossiers tarifaires. Les principales
- 5 références sont présentées au tableau 1.

**TABLEAU 1 :
INDICES DE PERFORMANCE ET INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES DOSSIERS TARIFAIRES**

Dossier	Pièce (efficacité et performance)	Indicateurs de qualité de service
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
R-3579-2005	HQD-3, document 1	Tableau 2

3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE

3.1. Base d'analyse

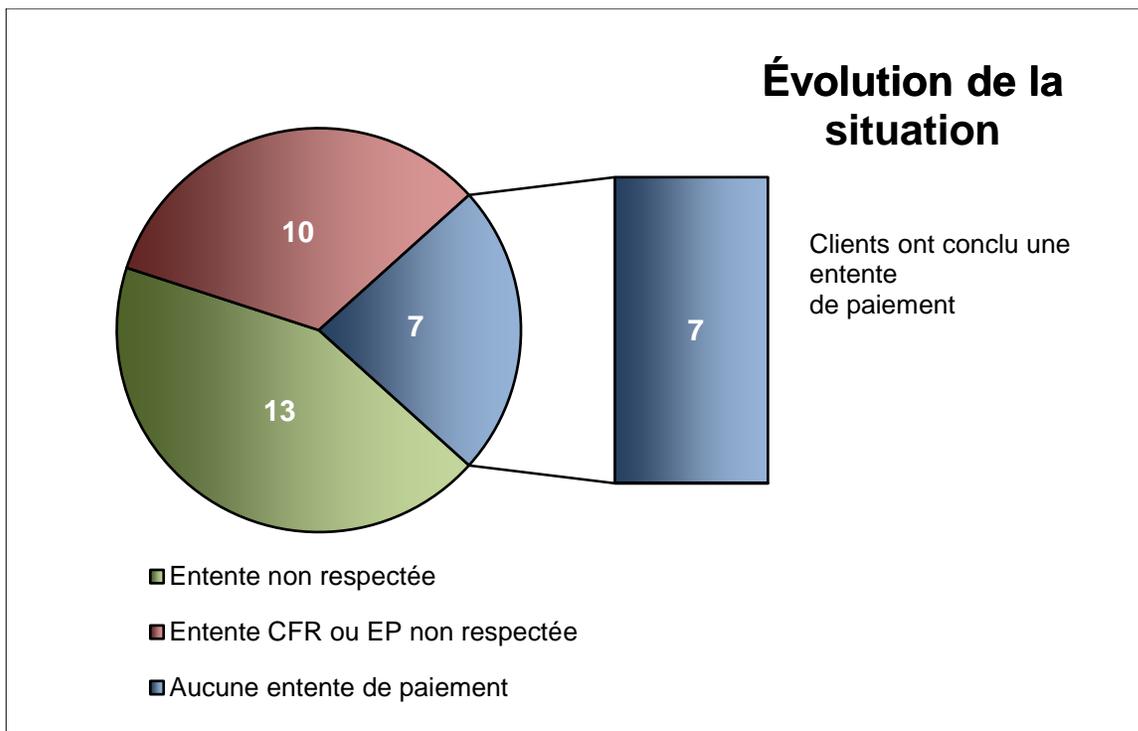
- 1 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers choisis
- 2 parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années,
- 3 de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en révision offrent
- 4 un portrait 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
- 6 traitement des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à cette étape – pas
- 7 plus qu'en 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 à
- 10 partir de 2011 à la suite de la recommandation 8 formulée dans le cadre du suivi annuel
- 11 2010. Il s'agit d'un échantillon valable statistiquement et qui est très représentatif de la
- 12 situation.

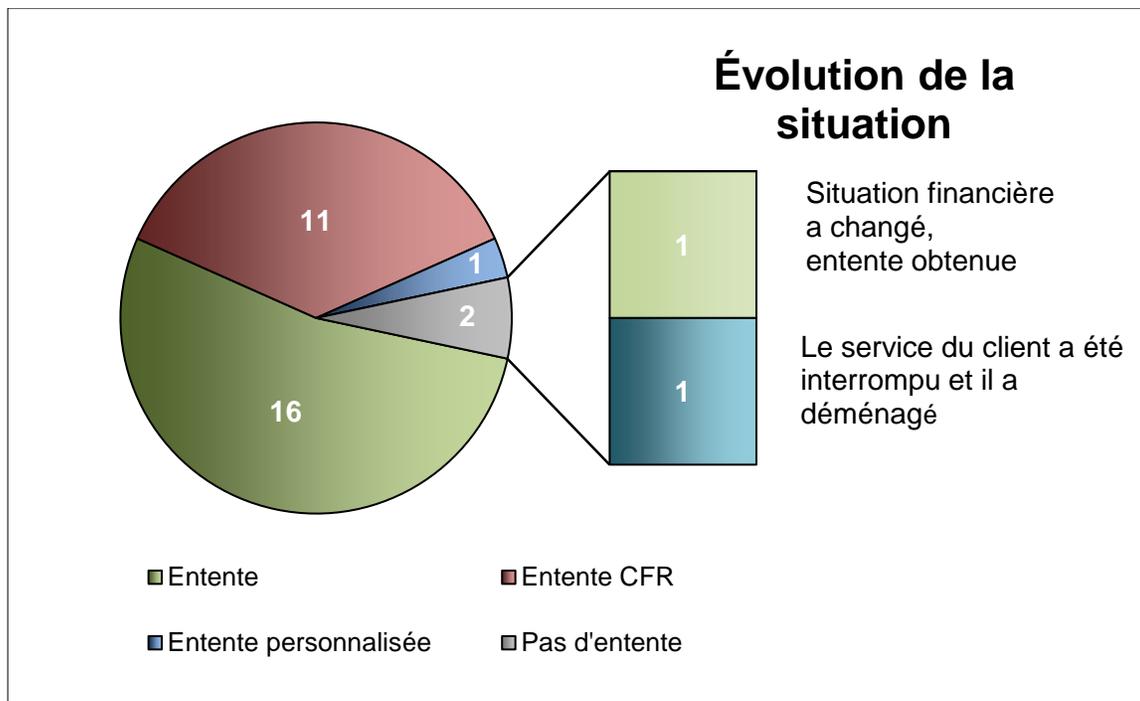
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

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



Parmi les 30 clients ayant déposé une plainte, avant le traitement de celle-ci, 23 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement dont les conditions n'avaient pas été respectées et 7 n'avaient bénéficié d'aucune entente de paiement dans la dernière année. Ces 7 clients ont conclu une entente de paiement à la suite du traitement de la plainte.

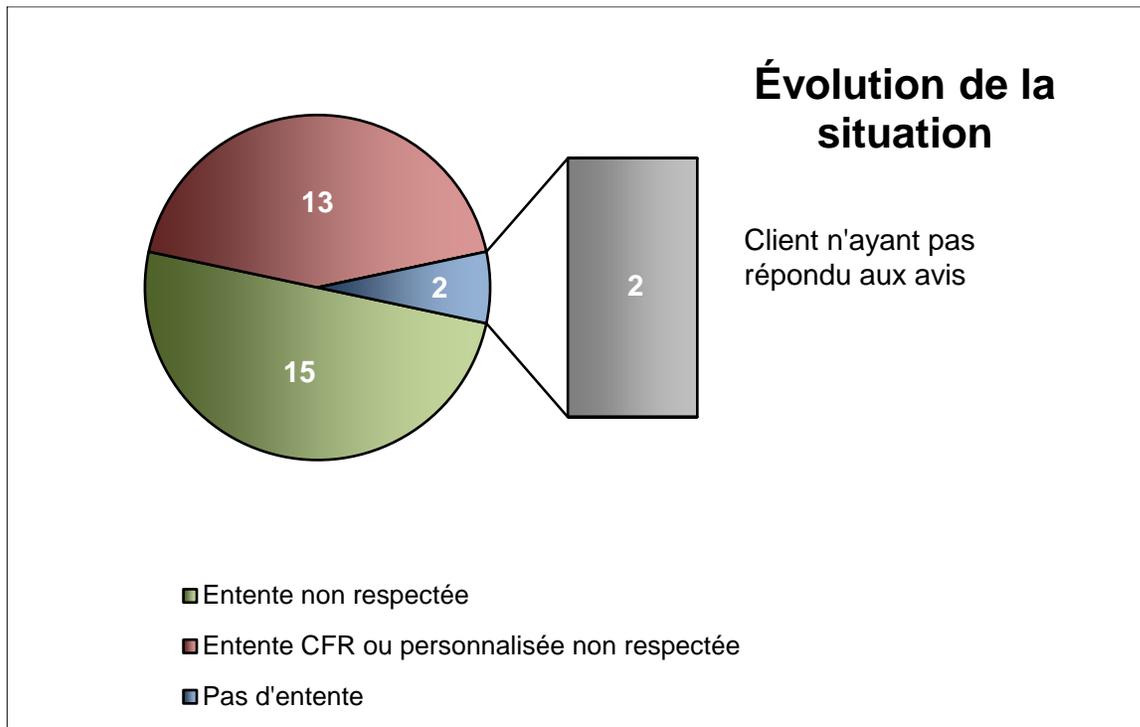
FIGURE 9 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE



1 Parmi les 30 clients ayant déposé une plainte, 28 ont réussi à conclure une entente de
 2 paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte. De ces 28 clients, 16 ont
 3 effectué les versements demandés. Quant aux 2 clients n'ayant pas conclu d'entente de
 4 paiement après le traitement de leur plainte, le premier a obtenu une entente de paiement
 5 après que sa situation financière ait changé alors que le second a vu son service interrompu
 6 avant de déménager. Ces deux clients n'étaient plus éligibles à une entente de paiement lors
 7 du traitement de la plainte.

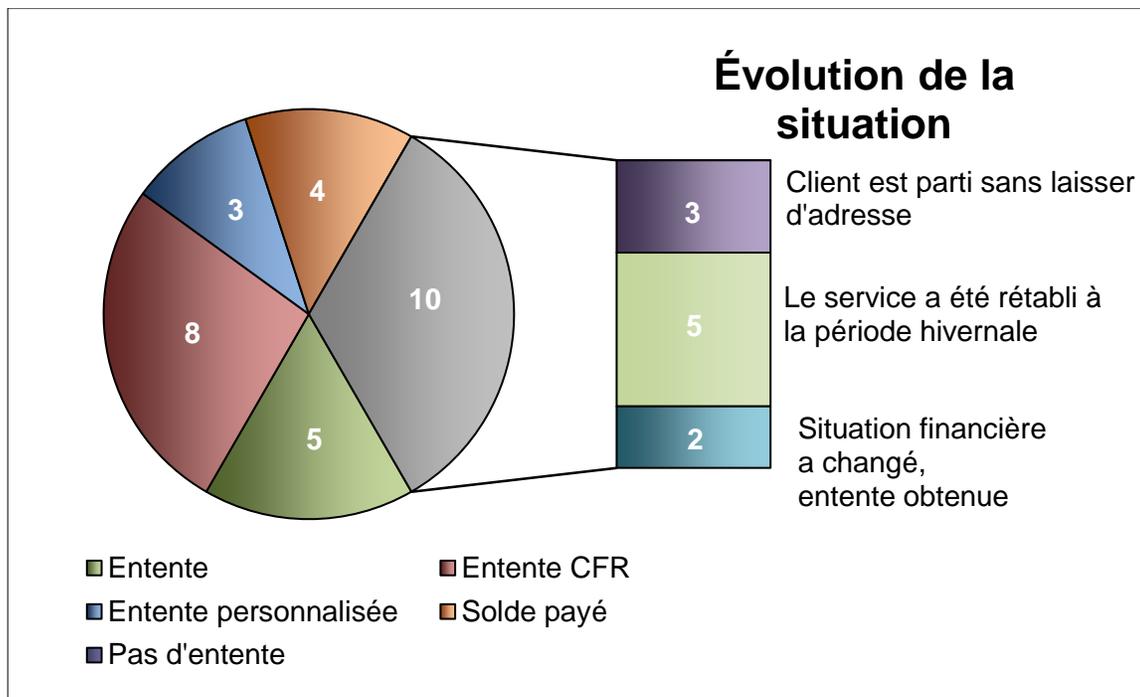
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

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



- 1 Parmi les 30 clients interrompus, 28 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'a pas
- 2 été respectée, dont 13 d'une entente CFR ou personnalisée. 2 clients n'avaient quant à eux
- 3 aucune entente de paiement et aucun n'avait répondu aux avis du Distributeur.

**FIGURE 11 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**



1 À la suite du traitement de leur plainte, 10 clients n'ont pu conclure d'entente de paiement
 2 avec le Distributeur, 4 ont entièrement payé le solde de leur compte, 8 ont conclu une
 3 entente de paiement CFR, 3 une entente personnalisée et 5 une entente ordinaire. 10 de ces
 4 16 ententes de paiement ont été respectées.

5 Des 10 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 3 sont partis sans laisser
 6 d'adresse, 2 ont obtenu des ententes CFR suite à un changement de leur situation financière
 7 après le traitement de la plainte et 5 ont bénéficié du rétablissement du service à la période
 8 hivernale. De ces 5 clients, 1 a porté plainte à la mi-octobre, 3 ont porté plainte à la mi-
 9 novembre et 1 n'a pas retourné les appels du Service des plaintes.

4. DOSSIERS EN RÉVISION

4.1. Sommaire des dossiers

10 Parmi les 196 plaintes en lien avec les ententes de paiement, aucun client n'a demandé au
 11 chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leur dossier. Cela s'explique
 12 notamment par le fait que le service de traitement des plaintes en première étape a été
 13 grandement bonifié. Le Distributeur a comme principal souhait de travailler de concert avec
 14 les clients afin de trouver une solution à leur insatisfaction, et ce dans un souci d'équité et de
 15 respect envers l'ensemble de la clientèle. Donc, suivant l'esprit du plan stratégique 2016-

1 2020 d'Hydro-Québec, les représentants s'assurent de placer les clients au cœur de leurs
2 priorités en tout temps, notamment en leur offrant une écoute attentive et en proposant des
3 interventions adaptées à leurs besoins. .

5. CONCLUSION

4 Le bilan 2017, à l'instar des précédents, ne répertorie aucun cas d'abus de la part du
5 Distributeur quant aux plaintes en première étape. D'ailleurs, en addition au fait qu'aucune
6 plainte n'ait été portée en appel au cours de l'année 2017, l'analyse des échantillons
7 démontre que le Distributeur s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées
8 aux besoins de sa clientèle dès le premier contact avec le client. Notamment, les ententes
9 personnalisées permettent d'offrir des ententes de paiement aux clients à faible revenu tout
10 en les incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.

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