

**BILAN 2018 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 2017	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	15
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 – 2018	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	11
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 dans les dossiers tarifaires	13
--	----

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 16^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2018.

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 (auparavant « ententes client à faible revenu (CFR) ») ou
21 personnalisées. La durée d'une entente ordinaire varie d'un à douze mois. Ce type d'entente
22 inclut des frais d'administration.

23 Les ententes ordinaires regroupent les ententes régulières et les ententes optimales. Les
24 premières reportent le paiement du montant échu sans dépasser l'émission de la facture
25 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

26 Une entente sans frais d'administration (auparavant CFR) peut être offerte par le
27 représentant en recouvrement, après analyse de certains paramètres (nombre de personnes

1 dans le ménage et revenus) et sur la foi des dires du client concernant son niveau de revenu
2 (faible ou modeste). Ce type d'entente est exempt de frais d'administration.

Ententes personnalisées

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

Confirmation de paiement

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

Autres ententes de paiement

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

Ententes temporaires

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

1.2. Suivi des recommandations formulées en 2017

33 La rencontre téléphonique portant sur le bilan des plaintes 2017 a eu lieu le 17 janvier 2019.
34 Elle a réuni des représentants de l'ACEF de Québec, d'Option consommateurs (OC) et de la
35 direction *Transformation clientèle* (Plaintes et Processus d'affaires – Recouvrement) du

1 Distributeur. Seul l'Union des consommateurs (UC) n'a pas participé à la rencontre. Lors de
2 cette rencontre, les participants n'ont pas identifié de situation abusive de la part du
3 Distributeur en 2017. Conséquemment, les participants n'ont pas formulé de
4 recommandation visant à corriger une situation particulière, en matière de traitement des
5 plaintes relatives aux ententes de paiement, de façon à prévenir des cas d'abus lors de la
6 négociation d'ententes de paiement. Toutefois, les recommandations suivantes ont été
7 formulées :

8 **Recommandation 1 : Préciser la proportion de ménages à faibles revenus ayant été**
9 **interrompue parmi les données apparaissant à la figure 7 (OC).**

10 Selon le Distributeur, le but du Bilan des plaintes est de « promouvoir l'offre d'entente
11 raisonnable par le Distributeur »¹. Dans ce contexte, le Distributeur estime qu'il serait
12 plus opportun que la précision souhaitée soit transmise annuellement dans le cadre
13 de la Table de travail Recouvrement et propose donc d'y faire une présentation
14 concernant les interruptions de service résidentielles qui inclurait les données
15 demandées.

16 **Recommandation 2 : Préciser la durée moyenne d'interruption de service (ACEF de**
17 **Québec).**

18 Voir la réponse à la Recommandation 1.

19 **Recommandation 3 : Présenter les ententes CFR et les ententes personnalisées de**
20 **façon distincte aux figures 8 et 10 (OC).**

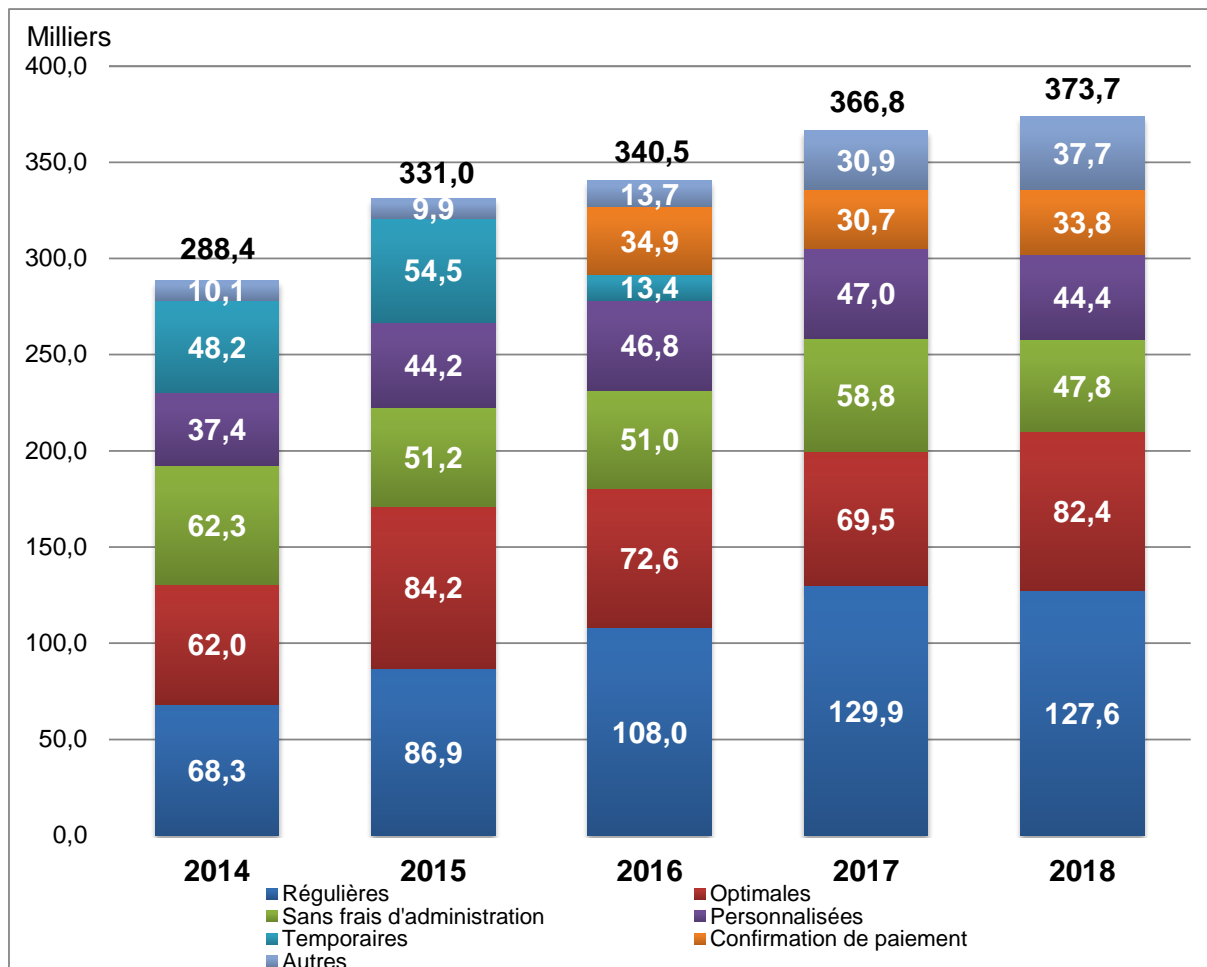
21 Pour le présent bilan et les prochains, le Distributeur présentera l'information
22 demandée aux figures 8 et 10.

¹ D-2002-261 (<http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/decisions/D-2002-261.pdf>), p.18

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**



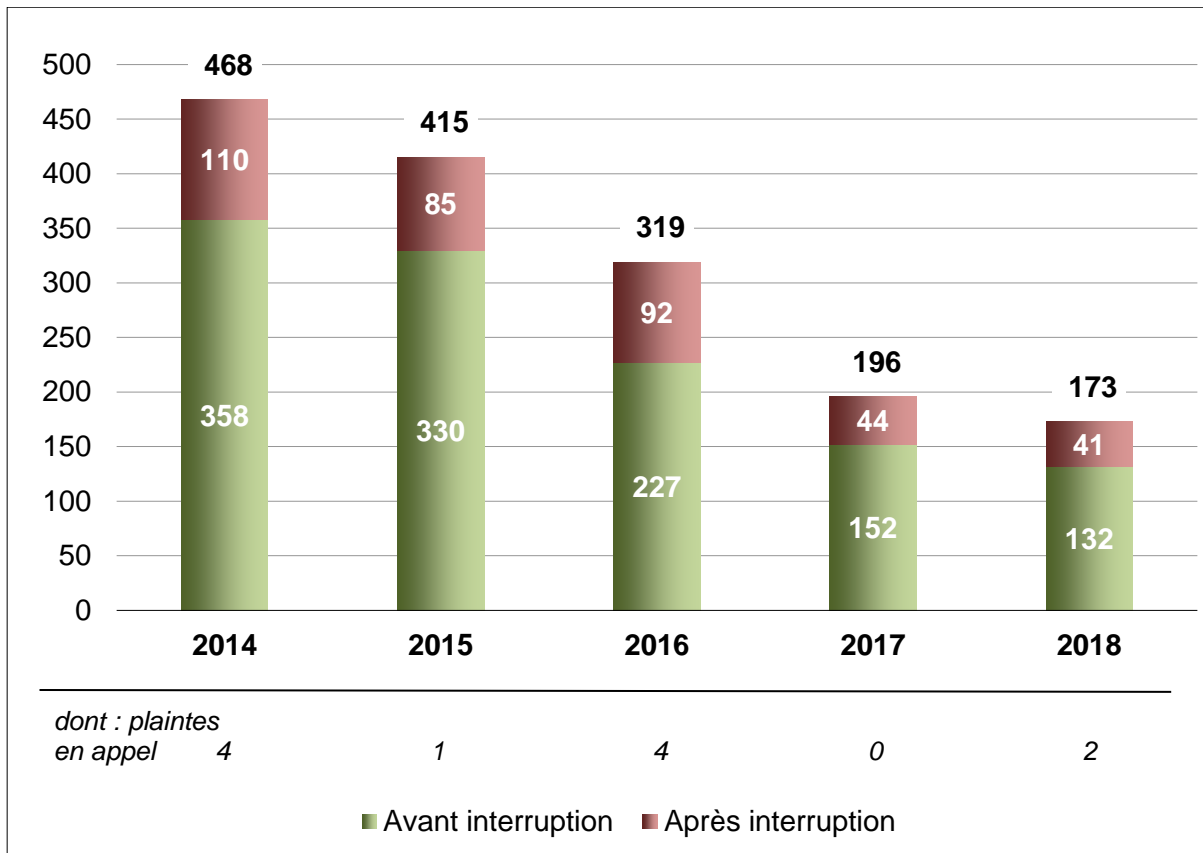
1 En 2018, le nombre total d'ententes de paiement octroyées a augmenté de 1,9 %
2 comparativement à 2017 et de 30% depuis 2014.

3 De 2014 à 2018, plus de 219 000 ententes à long terme avec soutien au paiement de la
4 dette et, lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées)
5 ont été conclues, dont 44 400 en 2018. Ces ententes, soumises à des conditions
6 d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle à faible revenu aux prises avec des
7 difficultés de paiement, de trouver une solution à leur situation. Une refonte des ententes
8 pour clients à faible revenu mise en place en avril 2018 vise à réduire l'utilisation de l'entente
9 sans frais d'administration (auparavant « entente CFR ») qui est moins efficace pour régler la

1 situation du client à faible revenu et à avoir plus recours à l'entente personnalisée. De plus,
 2 cette refonte a modifié l'entente personnalisée. Le terme de 24 mois est dorénavant
 3 consigné par le biais d'une seule entente de 24 mois. Auparavant, deux ententes
 4 consécutives de 12 mois étaient offertes pour couvrir le terme. L'élimination de l'entente de
 5 renouvellement explique la baisse du nombre d'ententes personnalisées.

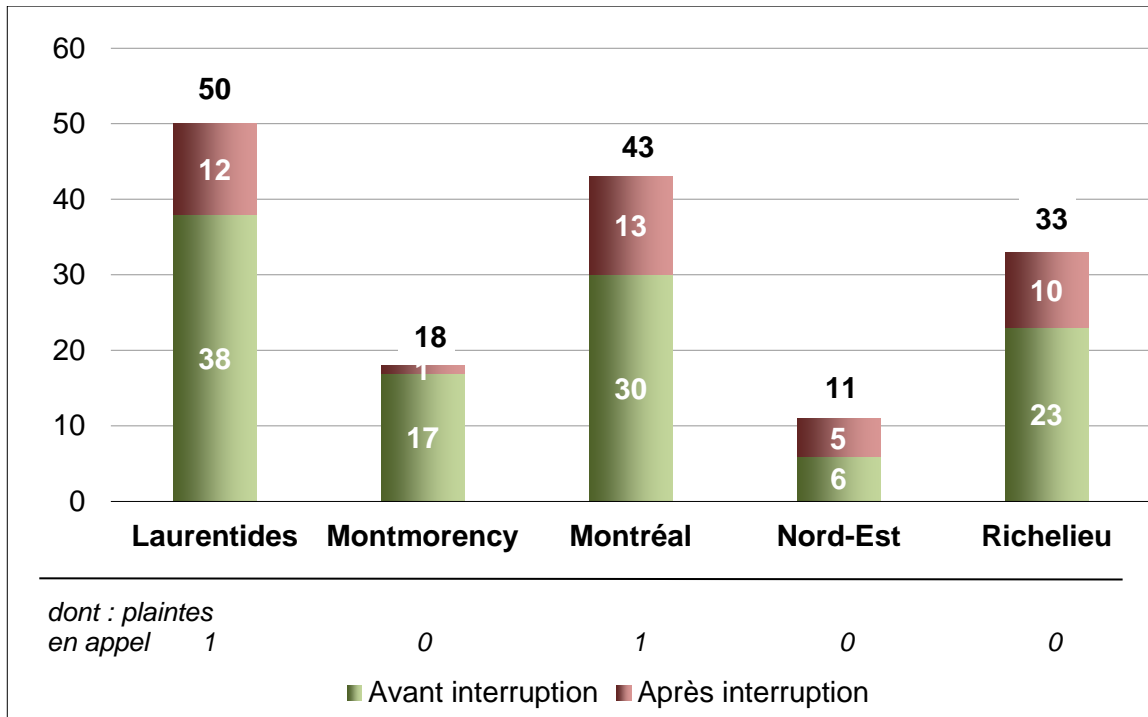
6 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les
 7 années 2014 à 2018. Les 173 plaintes relatives aux ententes de paiement reçues en 2018
 8 représentent une diminution de 11,7 % comparativement aux 196 plaintes reçues en 2017.
 9 De 2014 à 2018, le nombre de plaintes à ce sujet a diminué de plus de 63%. Cette
 10 diminution s'explique notamment par un assouplissement du cadre d'entente de
 11 recouvrement résidentiel depuis les dernières années.

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

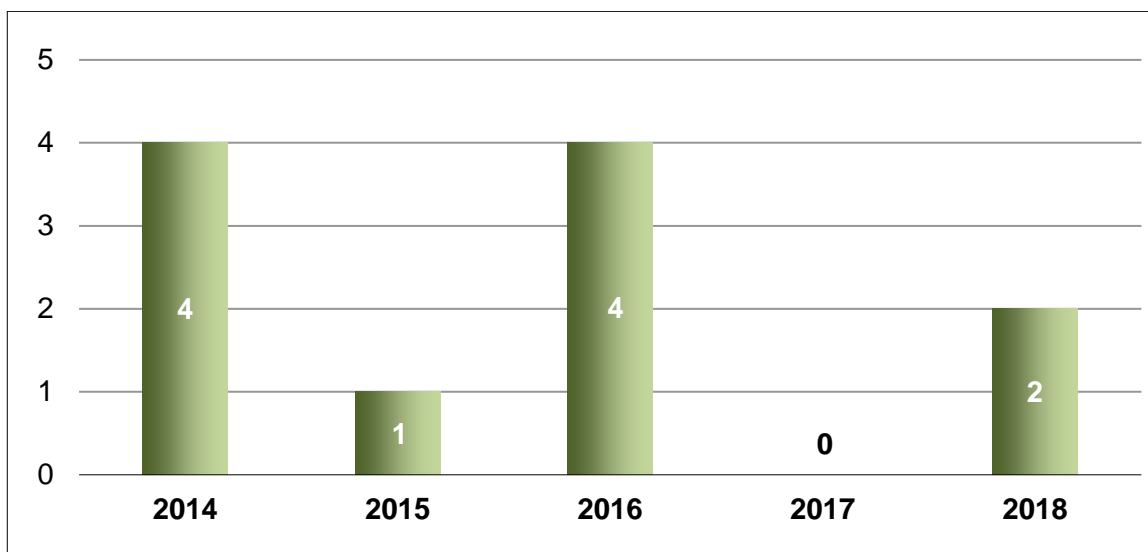


12 La figure 3 présente, pour 2018, la répartition de ces plaintes par territoires.
 13 La figure 4 présente le nombre de plaintes en appel de 2014 à 2018 et la figure 5, le ratio de
 14 ces plaintes sur celles en première étape.

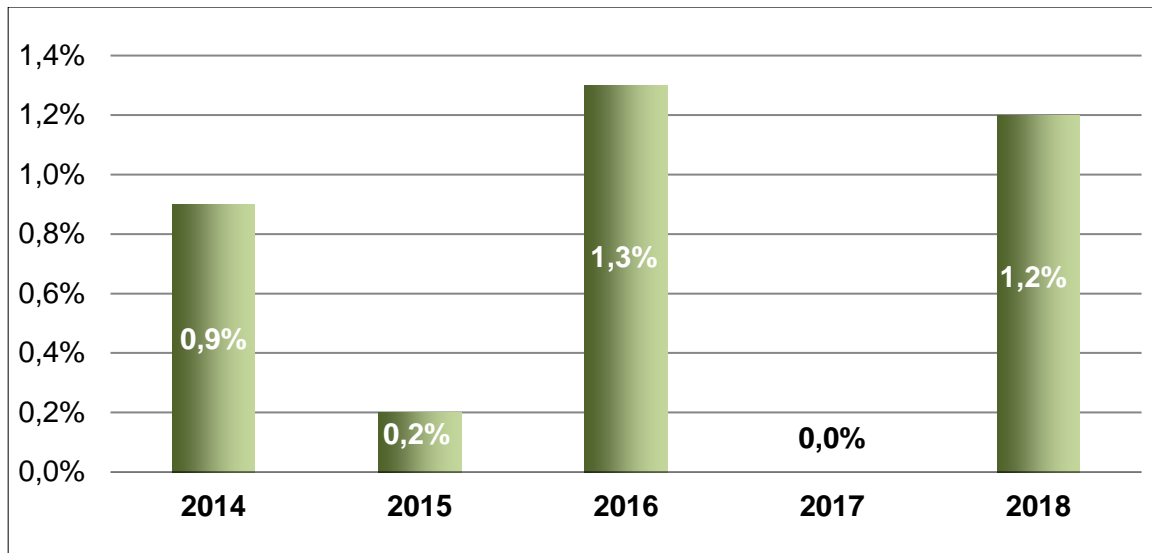
**FIGURE 3 :
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT
PAR TERRITOIRES – 2018**



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



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

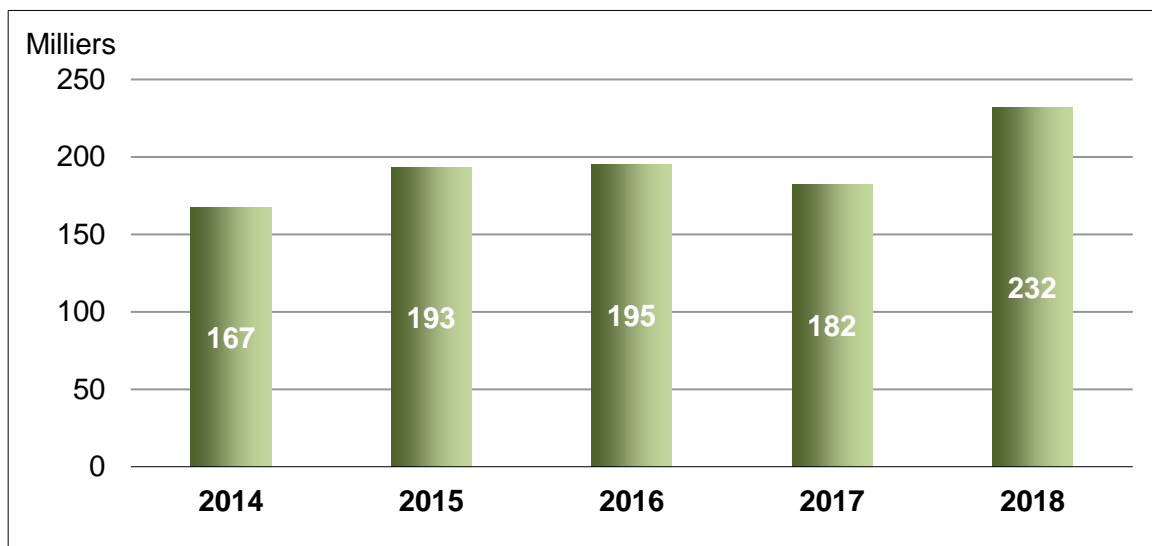


2.2. Historique des avis et des interruptions de service

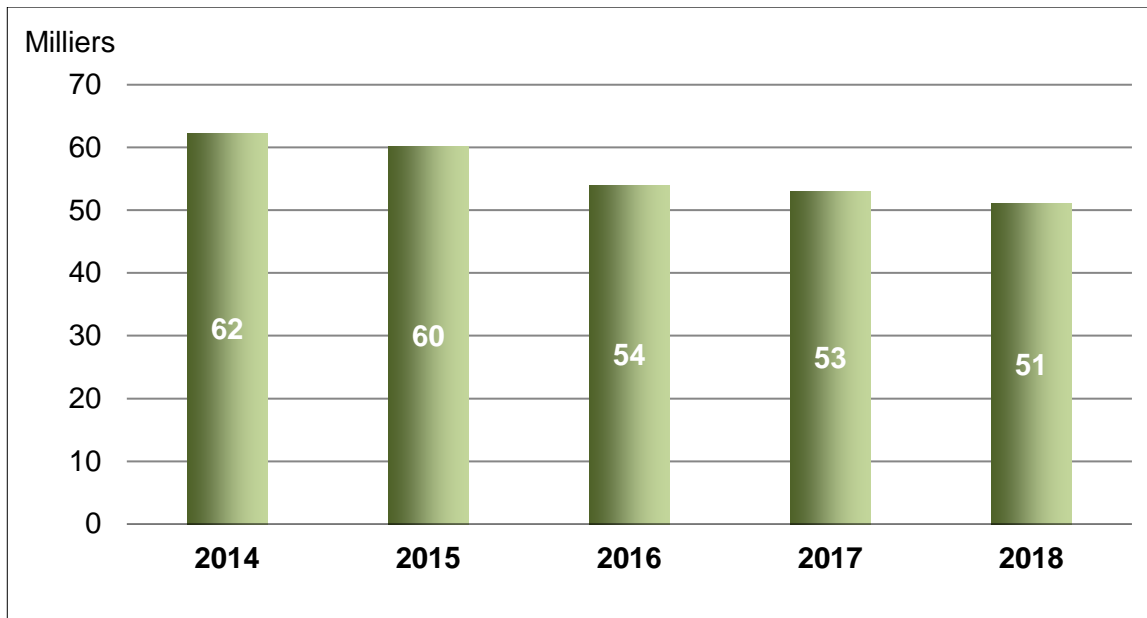
1 Le Distributeur souligne qu'il tente de convenir d'ententes de paiement adaptées à la
2 situation de sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service
3 intervient.

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 augmentation de 27 % du nombre d'avis d'interruption de service en 2018 comparativement
7 à 2017, tandis que le nombre d'interruptions de service a diminué de 3,7 %.

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

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

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

3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE

3.1. Base d'analyse

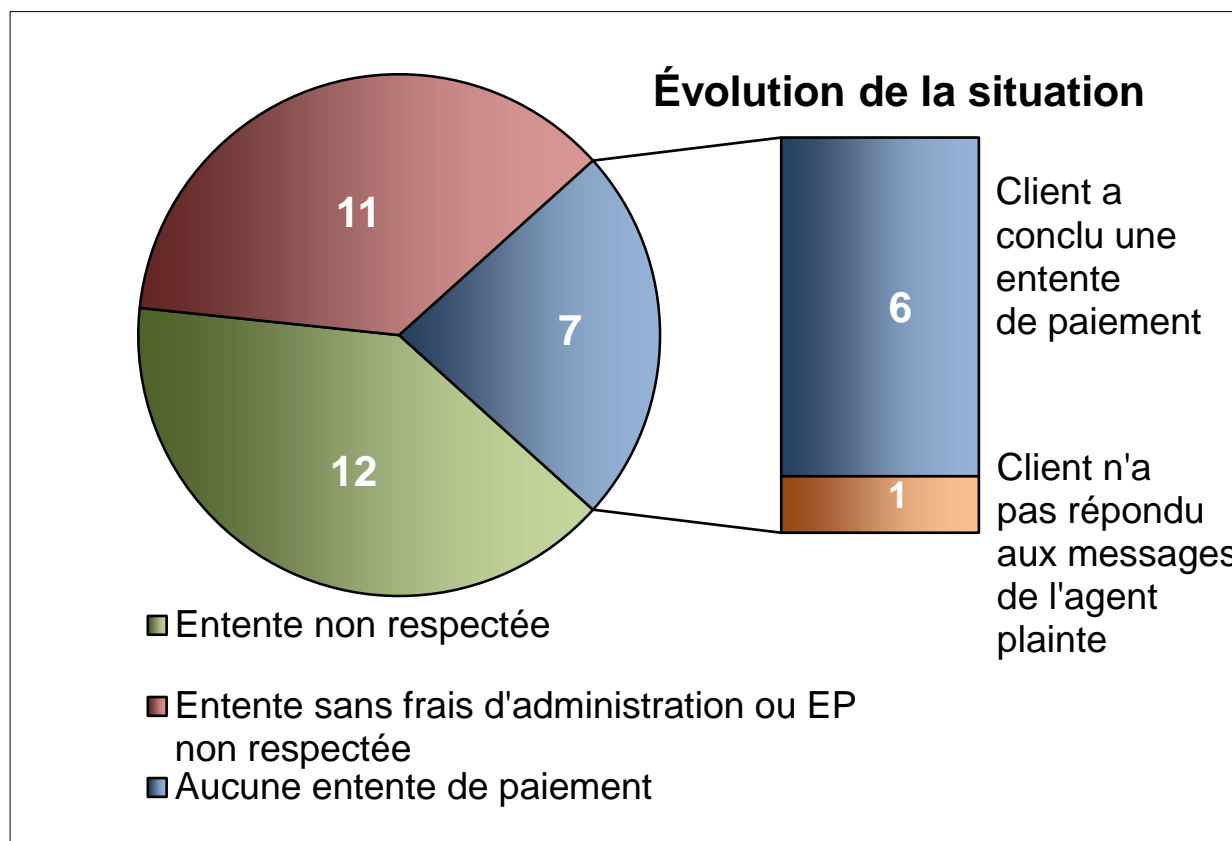
1 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers choisis
 2 parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années,
 3 de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en révision offrent
 4 un portrait 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
 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
 12 échantillon valable statistiquement et qui est très représentatif de la situation.
 13

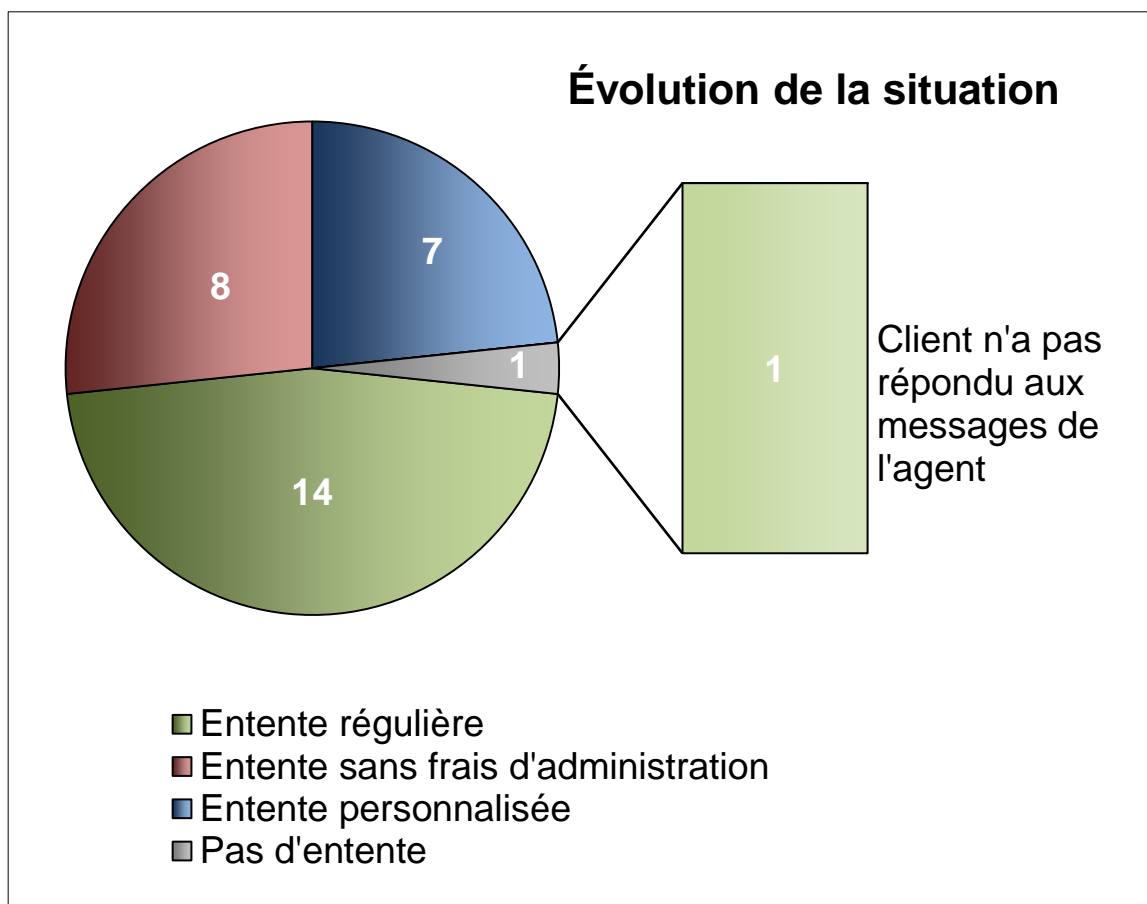
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

**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. 6 de ces 7 clients ont conclu une entente de paiement à la suite du traitement de la plainte alors que l'autre client n'a pas donné suite aux messages de l'agent plainte. Des 11 ententes non respectées pour les ménages à faibles revenus, 7 étaient des ententes sans frais d'administration et 4 étaient des ententes personnalisées.

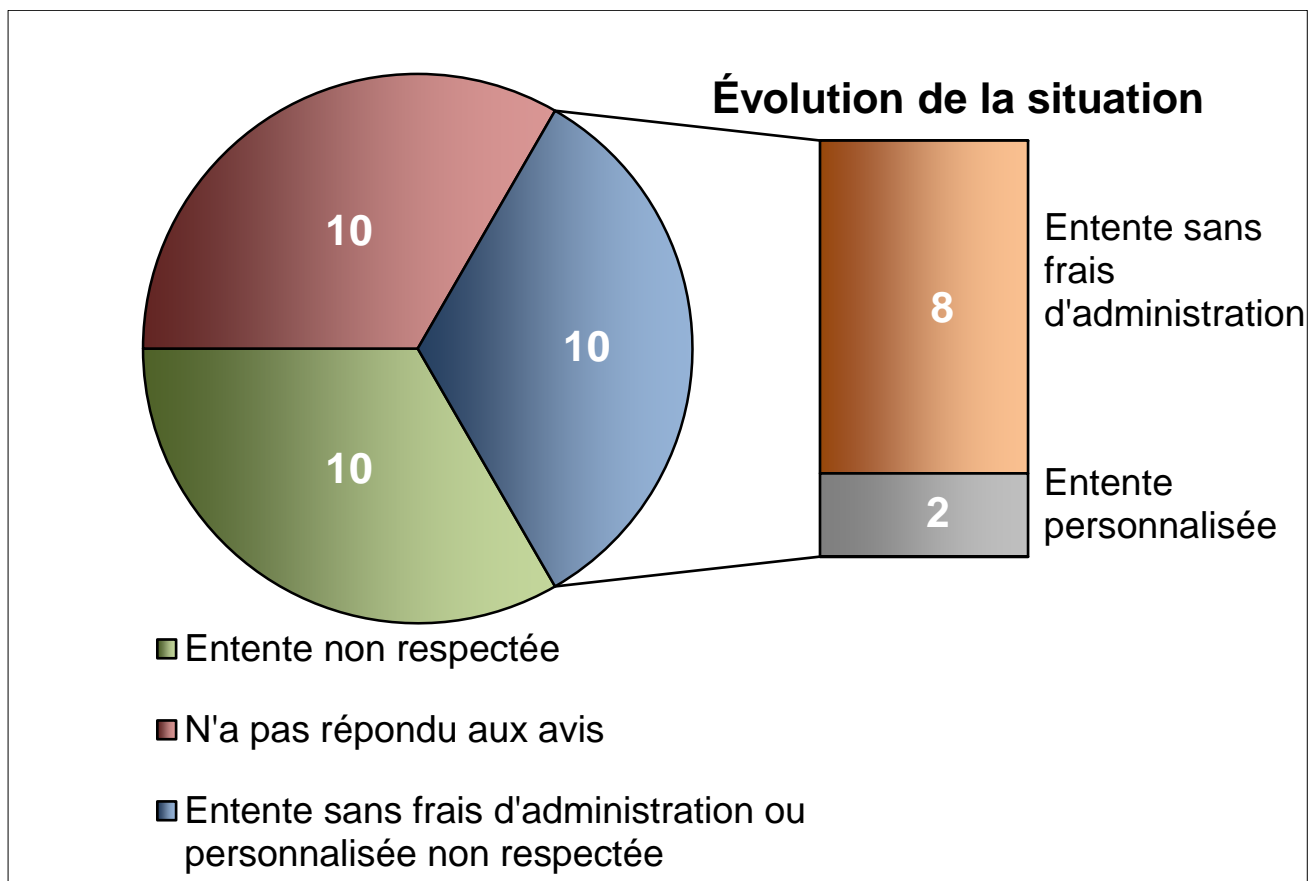
FIGURE 9 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE



- 1 Parmi les 30 clients ayant déposé une plainte, 29 ont réussi à conclure une entente de
- 2 paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte. Quant au client n'ayant
- 3 pas conclu d'entente de paiement après le traitement de sa plainte, celui-ci n'a pas donné
- 4 suite au département des plaintes et il a effectué des paiements partiels afin d'éviter
- 5 l'interruption de service jusqu'à la période d'hiver.

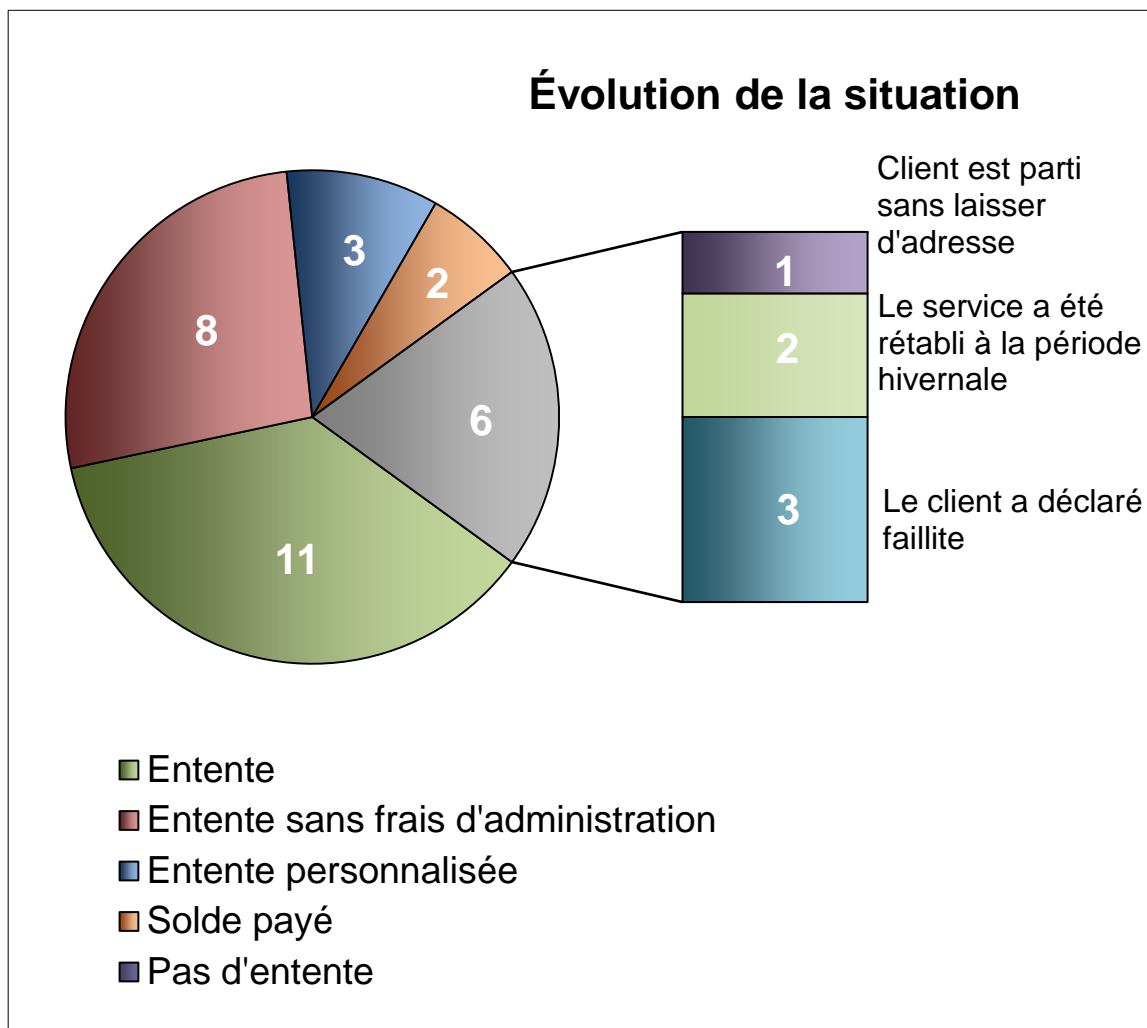
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

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



- 1 Parmi les 30 clients interrompus, 20 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'a pas
- 2 été respectée, dont 10 d'une entente sans frais d'administration ou personnalisée. 10 clients
- 3 n'avaient quant à eux aucune entente de paiement et aucun n'avait répondu aux avis du
- 4 Distributeur.

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



1 À la suite du traitement de leur plainte, 6 clients n'ont pu conclure d'entente de paiement
 2 avec le Distributeur, 2 ont entièrement payé le solde de leur compte, 8 ont conclu une
 3 entente de paiement sans frais d'administration, 3 une entente personnalisée et 11 une
 4 entente ordinaire.

5 Des 6 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 1 est parti sans laisser
 6 d'adresse, 3 ont déclaré faillite et 2 ont bénéficié du rétablissement du service à la période
 7 d'hiver. Ces 2 clients ont porté plainte à la fin du mois d'octobre 2018.

8

4. DOSSIERS EN RÉVISION

4.1. Sommaire des dossiers

1 Parmi les 173 plaintes en lien avec les ententes de paiement, seulement deux clients ont
2 demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leur dossier. Cela
3 s'explique notamment par le fait que le service de traitement des plaintes en première étape
4 a été grandement bonifié. Le Distributeur a comme principal souhait de travailler de concert
5 avec les clients afin de trouver une solution à leur insatisfaction, et ce dans un souci d'équité
6 et de respect envers l'ensemble de la clientèle. Donc, suivant l'esprit du plan stratégique
7 2016-2020 d'Hydro-Québec, les représentants s'assurent de placer les clients au cœur de
8 leurs priorités en tout temps, notamment en leur offrant une écoute attentive et en proposant
9 des interventions adaptées à leurs besoins.

5. CONCLUSION

10 Le bilan 2018, 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
12 qu'uniquement deux dossiers ont été portés en appel au cours de l'année 2018, l'analyse
13 des échantillons démontre que le Distributeur s'implique activement dans la recherche de
14 solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact avec le client.
15 Notamment, les ententes personnalisées permettent d'offrir des ententes de paiement aux
16 clients à faible revenu tout en les incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.

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

22

ANNEXE A :

ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION

Client 1

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Au moment de la plainte (mai 2018), le solde était de 5 268,07 \$
Consommation moyenne : 246 \$/mois
Dernière entente (statut) : Une entente optimale non respectée en 2018
Éligibilité à CFR² : Non éligible
⇒ Seuil d'éligibilité (revenu): 37 273 \$ (44 727,60\$ pour CFR) (deux personnes)
⇒ Revenu : 49 680 \$ (selon le client)

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Paiements occasionnels. 21 ententes de paiement non respectées depuis 2008
Ententes antérieures : ⇒ Dernière entente : Optimale (mai 2018)
1^{er} paiement de 2 522 \$ non reçu
⇒ Entente précédente : Solution B (décembre 2017)
1^{er} paiement de 225 \$ non reçu

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Vérifications pour éligibilité à une entente personnalisée ou CFR. Le client n'est pas éligible à ce type d'entente
Entente de paiement Optimale en 7 paiements, dont le premier paiement est de 2 522 \$ et 6 mensualités de 343 \$, est consignée

Traitement de la plainte

Offre HQD : Nouvelles vérifications pour l'éligibilité, négatif. Client a fait un paiement partiel, soit 700\$ sur le montant exigé de 2 522\$ pour débiter l'entente de paiement. L'Agent offre d'effectuer le paiement manquant de 1822\$ et de reconduire les termes de l'entente Optimale

Offre du client : Le client veut plus de souplesse, mais n'offre aucun montant
Entente : Non
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Une entente CFR à 333 \$ par mois sur 48 mois.
Offre du client : Le client demande une entente à 250\$ par mois.
Entente : Entente CFR saisie en août 2018 à 333 \$ par mois, se terminant en octobre 2022
Information additionnelle : Le client est informé que malgré le fait que son revenu était supérieur au seuil d'éligibilité, une entente CFR lui a tout de même été consentie. Cependant, avec les nombreuses ententes non respectées, il s'agit de la dernière entente de ce type qui lui sera consentie

Suivi

Respect de l'entente : Non, 1 paiement effectué. Autre chance en novembre 2018, entente échouée à la 3^e mensualité

² Éligibilité à une entente à long terme pour client à faible revenu (entente CFR) ou à une entente à long terme avec ou sans soutien à la consommation (entente personnalisée).

Client 2

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Au moment de la plainte (septembre 2017), le solde était de 5 094,14 \$

Consommation moyenne : 140 \$/mois

Dernière entente (statut) : Entente CFR non respectée en 2017

Éligibilité à CFR³ : Éligible

- Seuil d'éligibilité (revenu) : 36 343 \$ (une personne)
- Revenu : 7 800 \$ (selon le client)

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Paiements réguliers, mais très inférieurs à la consommation

Ententes antérieures : ➢ 4 ententes Solution B échouées entre 2013 et 2015 (mensualités entre 51\$ et 62\$)

➢ 3 ententes CFR échouées entre 2016 et 2017 (mensualités entre 203\$ et 238\$)

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : CFR sur 48 mois \$ à 238\$ par mois

Traitement de la plainte

Offre HQD : Maintien de l'offre d'entente CFR sur 48 mois \$ à 238\$ par mois

Offre du client : Entente plus souple en termes de temps et de montant

Entente : Non

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

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Solution B à 63\$ par mois

Offre du client : Entente de paiement avec mensualité à 50\$

Entente : La cliente accepte les termes de l'entente

Information additionnelle : 1^{er} paiement effectué en retard

Suivi du conseiller Plaintes en appel pour que la cliente fasse parvenir ses preuves de revenus

Suivi

Respect de l'entente : Oui. Il s'agit de la première entente de paiement respectée par la cliente. Radiation d'un montant de 3 180,98 \$ en février 2019

³ Éligibilité à une entente à long terme pour client à faible revenu (entente CFR) ou à une entente à long terme avec ou sans soutien à la consommation (entente personnalisée).