

**RAPPORT DE SUIVI DU
BILAN 2018 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A
DEMANDÉ LA RÉVISION**

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|----------|--|---|
| 1. | INTRODUCTION | 5 |
| 2. | BILAN DES PLAINTES | 5 |
| 3. | RENCONTRE TECHNIQUE | 5 |
| 4. | SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2016 | 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 10 SEPTEMBRE 2019..... | 8 |
| ANNEXE C | BILAN 2018 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION..... | 9 |

1. INTRODUCTION

1 La décision D-2002-261 rendue par la Régie de l'énergie (la Régie) le 25 novembre 2002,
2 dans le cadre du dossier R-3439-2000, énumère un certain nombre d'engagements pris par
3 Hydro-Québec Distribution (le Distributeur) en matière de recours relatifs aux ententes de
4 paiement pour la clientèle résidentielle¹. On y retrouve notamment que :

- 5 • Hydro-Québec s'engage à fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de
6 paiement pour lesquels le client résidentiel a demandé la révision (ci-après le « Bilan
7 des plaintes ») ;
- 8 • Hydro-Québec s'engage à tenir une rencontre technique afin de discuter du Bilan des
9 plaintes et 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 plaintes et tient des rencontres techniques à ce sujet
13 depuis 2004².

2. BILAN DES PLAINTES

14 Le Distributeur a préparé un Bilan des plaintes décrivant le portrait de la situation en 2018³
15 qui a été transmis le 11 juin 2019 à la Régie et aux intervenants au dossier R-3439-2000.

16 Le Distributeur souligne qu'en 2018, deux dossiers ont été portés en révision.

3. RENCONTRE TECHNIQUE

17 La rencontre a eu lieu le 10 septembre janvier 2019 sous la forme d'une conférence
18 téléphonique. Des représentants d'Option consommateurs (OC) et du Distributeur⁴ ont
19 participé à la rencontre. L'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) a
20 décliné l'invitation en spécifiant toutefois qu'elle tient à demeurer sur la liste de distribution
21 des prochains bilans. L'ACEF de Québec (ACEFQ) et l'Union des consommateurs (UC) n'ont
22 pas participé à la rencontre.

23 Le Bilan des plaintes 2018 servant de base aux échanges, les participants ont pu discuter,
24 au cours de cette rencontre, de la situation de l'année 2018. Les participants avaient tous
25 pris connaissance du bilan avant la rencontre. Des représentants de la direction
26 *Transformation clientèle* (Plaintes et Recouvrement) du Distributeur étaient présents pour
27 répondre aux questions des intervenants.

¹ Voir l'annexe A.

² Rencontre portant sur le Bilan des plaintes 2003.

³ Voir l'annexe C.

⁴ Voir l'annexe B.

4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2017

1 La section 1.2 du Bilan des plaintes 2018 présente la réponse du Distributeur à la
2 recommandation formulée lors de l'examen du Bilan des plaintes 2017.

5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE

3 Ententes de paiement

- 4 • Question visant à savoir si les ententes dites « de dernière chance » sont comprises
5 dans l'une des catégories évoquées du Bilan 2018 (OC). Précisions du Distributeur à
6 l'effet que ce type d'entente peut concerner aussi bien les ententes personnalisées
7 que les ententes sans frais d'administration.
- 8 • Question sur les raisons de la diminution du nombre d'interruptions de service (OC).
9 Le Distributeur explique cette diminution par un plus grand nombre de paiements
10 effectués suite à la réception des avis d'interruption, mais aussi par le fait que des
11 avis d'interruption ont été envoyés pour des soldes moins élevés, afin de favoriser les
12 paiements.

6. RECOMMANDATIONS

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

16 Lors de la rencontre, le participant n'a pas identifié de situation abusive de la part du
17 Distributeur en 2018. Le même constat s'est dégagé de l'analyse détaillée des demandes de
18 révision des ententes de paiement des années antérieures. Aucune situation abusive n'ayant
19 été identifiée, le participant n'a pas formulé de recommandation visant à corriger une
20 situation particulière, en matière de traitement des plaintes relatives aux ententes de
21 paiement, de façon à prévenir des cas d'abus lors de la négociation d'ententes de paiement
22 par le Distributeur.

23 OC a toutefois formulé la recommandation suivante, à propos du Bilan 2018 et des prochains
24 Bilans :

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

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

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 à un guichet unique au sein de la Direction des services de recouvrement (la « DSR ») ;
- G) Hydro-Québec s'engage à permettre au client toujours insatisfait d'en appeler à un niveau hiérarchique supérieur, ne relevant pas de la DSR ;
- 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 10 SEPTEMBRE 2019**

| | |
|----------------------|------------------------|
| Option consommateurs | Sylvie De Bellefeuille |
|----------------------|------------------------|

| | |
|---------------------------|--|
| Hydro-Québec Distribution | Pierre-Paul Gratton, <i>Conseiller – Plaintes en appel</i> |
| | Marie-Claude Julien, <i>Chef – Plaintes et réclamations en appel</i> |
| | Jocelyn Carbonneau, <i>Conseiller – Stratégies de recouvrement</i> |
| | Edith Meilleur, <i>Chef - Stratégie crédit et gestion des risques</i> |
| | Julien Bregeon <i>Conseiller – Affaires réglementaires</i> |

ANNEXE C

BILAN 2018 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION