

**RAPPORT DE SUIVI DU  
BILAN 2019 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT  
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) 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 2018 .....	6
5.	SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE.....	6
6.	RECOMMANDATIONS.....	6
	<b>ANNEXE A PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE .....</b>	<b>7</b>
	<b>ANNEXE B LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE .....</b>	<b>8</b>
	<b>DU 9 JUIN 2020.....</b>	<b>8</b>
	<b>ANNEXE C BILAN 2019 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION.....</b>	<b>9</b>



## 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 résidentielle<sup>1</sup>. 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 2004<sup>2</sup>.

## 2. BILAN DES PLAINTES

14 Le Distributeur a préparé un Bilan des plaintes décrivant le portrait de la situation en 2019<sup>3</sup>  
15 qui a été transmis le 7 avril 2020 à la Régie et aux intervenants au dossier R-3439-2000.

16 Le Distributeur souligne qu'en 2019, aucun dossier n'a été porté en révision.

## 3. RENCONTRE TECHNIQUE

17 La rencontre a eu lieu le 9 juin 2020 sous la forme d'une conférence téléphonique. Des  
18 représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ), d'Option consommateurs (OC) et du  
19 Distributeur<sup>4</sup> ont participé à la rencontre. L'Association des redistributeurs d'électricité du  
20 Québec (AREQ) a décliné l'invitation en spécifiant toutefois qu'elle tient à demeurer sur la  
21 liste de distribution des prochains bilans. L'Union des consommateurs (UC) n'a pas participé  
22 à la rencontre.

23 Le Bilan des plaintes 2019 servant de base aux échanges, les participants ont pu discuter,  
24 au cours de cette rencontre, de la situation de l'année 2019. 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.

---

<sup>1</sup> Voir l'annexe A.

<sup>2</sup> Rencontre portant sur le Bilan des plaintes 2003.

<sup>3</sup> Voir l'annexe C.

<sup>4</sup> Voir l'annexe B.

#### **4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2018**

1 La section 1.2 du Bilan des plaintes 2019 présente la réponse du Distributeur à la  
2 recommandation formulée lors de l'examen du Bilan des plaintes 2018.

#### **5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE**

##### **3 Ententes de paiement**

- 4 • Question visant à savoir si les ententes dites « de dernière chance » pourraient être  
5 identifiées aux figures 6 et 7 relatives aux interruptions de service (OC). Précision du  
6 Distributeur à l'effet que cette information est fournie lors des tables de recouvrement.
- 7 • Question sur le traitement des plaintes dans le contexte de pandémie qui frappe  
8 actuellement le Québec (OC). Le Distributeur mentionne que, pour le moment, le  
9 nombre de plaintes est en diminution et que les délais de traitement sont inchangés.

#### **6. RECOMMANDATIONS**

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

13 Lors de la rencontre, les participants n'ont pas identifié de situation abusive de la part du  
14 Distributeur en 2019. Le même constat s'est dégagé de l'analyse détaillée des demandes de  
15 révision des ententes de paiement des années antérieures. Aucune situation abusive n'ayant  
16 été identifiée, les participants n'ont pas formulé de recommandation visant à corriger une  
17 situation particulière, en matière de traitement des plaintes relatives aux ententes de  
18 paiement, de façon à prévenir des cas d'abus lors de la négociation d'ententes de paiement  
19 par le Distributeur.

## 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 9 JUIN 2020**

---

Option consommateurs	Karine Robillard
ACEF de Québec	Marc Cloutier

---

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>
	Claudine Vigneault, <i>Conseillère – Stratégies de recouvrement</i>
	Caroline Hakiel <i>Conseillère – Affaires réglementaires</i>
	Julien Bregeon <i>Conseiller – Affaires réglementaires</i>



## **ANNEXE C**

### **BILAN 2019 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION**