

**RAPPORT DE SUIVI DU
BILAN 2020 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 2019.....	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.....	8
	DU 13 MAI 2021	8
	ANNEXE C BILAN 2020 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) 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, dans
2 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 2020³ qui
15 a été transmis le 30 avril 2021 à la Régie et aux intervenants au dossier R-3439-2000.

16 Le Distributeur souligne qu'en 2020, aucun dossier n'a été porté en révision, et ce pour la
17 troisième fois dans les cinq dernières années.

3. RENCONTRE TECHNIQUE

18 La rencontre s'est tenue le 13 mai 2021 sous forme d'une rencontre virtuelle via la plateforme
19 Teams. Des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ), d'Option consommateurs (OC) et
20 du Distributeur⁴ ont participé à cette rencontre. L'Association des redistributeurs d'électricité
21 du Québec (AREQ) a décliné l'invitation en spécifiant toutefois qu'elle tient à demeurer sur la
22 liste de distribution des prochains bilans. L'AREQ nous informait par la même occasion qu'une
23 représentante d'Hydro-Sherbrooke souhaitait être présente. Cette dernière a toutefois dû
24 annuler. L'Union des consommateurs (UC) n'a pas participé à la rencontre.

25 Le Bilan des plaintes 2020 servant de base aux échanges, les participants ont pu discuter, au
26 cours de cette rencontre, de la situation de l'année 2020. Les participants avaient tous pris
27 connaissance du bilan avant la rencontre. Des représentants de la direction *Transformation*

¹ Voir l'annexe A.

² Rencontre portant sur le Bilan des plaintes 2003.

³ Voir l'annexe C.

⁴ Voir l'annexe B.

1 *clientèle* (Plaintes et Recouvrement) du Distributeur étaient présents pour répondre aux
2 questions des participants.

4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2019

3 Comme mentionné à la section 1.2 du Bilan des plaintes 2020, compte tenu qu'aucune
4 situation abusive de la part du Distributeur n'avait été identifiée pour 2019, aucune
5 recommandation particulière n'a été formulée lors de l'examen du Bilan des plaintes 2019.

5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE

6 Ententes de paiement

- 7 • Quelques questions ont été formulées, à savoir :
 - 8 ○ le nombre de clients qui ont conclu une entente de paiement en 2020 et le
9 nombre parmi ceux-ci qui étaient des ménages à faibles revenus (MFR)
10 (ACEFQ). Le Distributeur a fourni l'information durant la rencontre; et
 - 11 ○ la possibilité pour les clients d'avoir, dès leur premier contact avec le service de
12 recouvrement, accès à la meilleure entente possible correspondant à leur
13 situation (OC). Le Distributeur confirme que l'évaluation de la situation du client
14 se fait au mieux dès le départ afin de pouvoir offrir l'entente la plus adaptée.
- 15 • Explication de l'utilisation accrue de l'entente temporaire pour répondre au contexte de
16 la pandémie.

17 Avis et interruptions de service

- 18 • Explication de l'impact de la pandémie sur l'absence d'avis et d'interruptions de service
19 et donc sur le nombre d'ententes de paiement.

6. RECOMMANDATIONS

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

23 Lors de la rencontre, les participants n'ont pas identifié de situation abusive de la part du
24 Distributeur en 2020. Le même constat s'est dégagé de l'analyse détaillée des demandes de
25 révision des ententes de paiement des années antérieures. Aucune situation abusive n'ayant
26 été identifiée, les participants n'ont pas formulé de recommandation visant à corriger une
27 situation particulière, en matière de traitement des plaintes relatives aux ententes de paiement,
28 de façon à prévenir des cas d'abus lors de la négociation d'ententes de paiement par le
29 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 »⁵) ;
- 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.

⁵ Depuis 2010, le guichet unique au sein de la DSR a été substitué par le département Plaintes et réclamations en appel.

ANNEXE B

**LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE
DU 13 MAI 2021**

Option consommateurs	Sylvie De Bellefeuille
ACEF de Québec	Francine Hamel
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 Clientèle</i> Claudine Vigneault, <i>Conseillère – Stratégie de crédit et gestion des risques</i> Caroline Villeneuve <i>Conseillère – Affaires réglementaires</i> Julien Bregeon <i>Conseiller – Affaires réglementaires</i>

ANNEXE C

**BILAN 2020 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA
RÉVISION**