

**BILAN 2022 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT  
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A  
DEMANDÉ LA RÉVISION**



**TABLE DES MATIERES**

**1. CONTEXTE..... 5**  
 1.1. Types d’ententes de paiement..... 6  
 1.2. Suivi des recommandations formulées en 2021 ..... 7  
**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 ..... 11  
 2.3. Performance et qualité de service ..... 13  
**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 ..... 16  
**4. DOSSIERS EN RÉVISION ..... 17**  
 4.1. Base d’analyse ..... 17  
 4.2. Sommaires des dossiers ..... 18  
**5. CONCLUSION ..... 18**  
**ANNEXE A : ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION ..... 19**

**LISTE DES FIGURES**

Figure 1 : Nombre d’ententes de paiement par catégorie ..... 8  
 Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement..... 9  
 Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires – 2022 ..... 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 ..... 12  
 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 : Principales références aux indicateurs de qualité de service ..... 13



## 1. CONTEXTE

1 Le présent bilan fait suite au Protocole d'engagement en matière de recouvrement déposé par  
2 Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le « Distributeur ») dans le cadre  
3 du dossier R-3439-2000, accepté par la Régie de l'énergie (la « Régie ») dans sa décision  
4 D-2002-261.

5 Par le dépôt de ce protocole, le Distributeur s'engage notamment à :

6 i) Fournir une fois l'an, un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a  
7 demandé la révision ;

8 j) Tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation de  
9 recommandations, le cas échéant ;

10 k) Fournir un rapport quant au suivi des recommandations qui lui seront formulées.

11 L'objectif visé par la décision D-2002-261 de la Régie était de prévenir les cas d'abus qui  
12 seraient commis par le Distributeur dans le cadre du traitement des plaintes relatives aux  
13 ententes de paiement des clients en recouvrement. La rencontre a pour but de permettre aux  
14 participants d'émettre, s'il y a lieu, des recommandations en ce sens.

15 Selon *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française, l'abus  
16 de droit est un « usage détourné, excessif ou déraisonnable d'un droit, dans le but ou ayant  
17 pour conséquence de nuire à autrui ».

18 Ce document constitue le 20<sup>e</sup> bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2022. Les  
19 années 2020 et 2021 ont été fortement affectées par la pandémie de COVID-19 (la  
20 « Pandémie »). Dans ce contexte, le Distributeur a poursuivi, en 2022, la mise en application  
21 des mesures proposées par l'intermédiaire de son centre d'accompagnement implanté en  
22 2018<sup>1</sup>. De plus, afin de tenir compte des impacts liés à la Pandémie, il a aussi introduit, en  
23 février 2022, une entente de paiement à long terme, laquelle est définie à la section 1.1. Le  
24 retour graduel plus soutenu des relances de recouvrement et des interruptions de service pour  
25 les clients en défaut de paiement ou qui ne concluent pas d'entente de paiement à la suite  
26 d'une activité d'accompagnement s'est notamment concrétisé par une hausse significative des  
27 ententes de paiement octroyées en comparaison avec l'année 2021, soit une augmentation  
28 de 13,5 %.

---

<sup>1</sup> [Dossier R-4057-2018, pièce HQD-1, document 1 \(B-0006\), p.24](#)

## 1.1. Types d'ententes de paiement

1 Au présent document, les types d'ententes de paiement se définissent comme suit :

### 2 **Ententes ordinaires**

3 Une entente ordinaire peut être conclue avec un client qui ne répond pas aux critères des  
4 ententes MFR (« ménage à faible revenu ») ou personnalisées. La durée d'une entente  
5 ordinaire varie d'un (1) à 48 mois. Ce type d'entente inclut des frais d'administration.

6 Les ententes ordinaires regroupent les ententes de types régulières, optimales et long terme.  
7 Les ententes régulières reportent le paiement du montant échu sans dépasser l'émission de  
8 la facture suivante. Les ententes optimales permettent quant à elles d'étaler le paiement de la  
9 facture sur plusieurs mois.

10 Les ententes long terme, introduites en février 2022, sont destinées aux clients pour lesquels  
11 le versement mensuel d'une entente régulière ou optimale pour rembourser la dette accumulée  
12 est trop élevé.

### 13 **Ententes à longue durée (ménages à faible revenu)**

#### 14 *Ententes à longue durée sans frais d'administration*

15 Une entente sans frais d'administration (CFR) peut être offerte par le représentant en  
16 recouvrement aux clients à faible revenu, à la suite d'une analyse de certains paramètres  
17 (revenu et nombre de personnes dans le ménage) et sur la foi des dires du client concernant  
18 son niveau de revenu (supérieur à 100 % ou égal à 120 % du seuil de faible revenu). Ce type  
19 d'entente est exempt de frais d'administration.

#### 20 *Ententes personnalisées*

21 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client à faible revenu pour lequel  
22 une entente à longue durée sans frais d'administration (CFR) ne convient pas. Le revenu du  
23 client doit être de 100 % du seuil de faible revenu ou moins. Ce dernier doit fournir une preuve  
24 de revenu attestant de son admissibilité à ce type d'entente de paiement. Le portefeuille  
25 d'ententes personnalisées comprend quatre types d'ententes, dont les modalités varient selon  
26 le niveau de revenu et le nombre de personnes dans le ménage :

- 27 1. Une entente de type « soutien à la dette » (solution A) prévoit la radiation progressive,  
28 partielle ou totale de la dette si l'entente est respectée. Elle est offerte aux clients dont  
29 le revenu est supérieur à 75 % ou égal à 100 % du seuil de faible revenu ;
- 30 2. Une entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B) ajoute un  
31 volet de soutien pour une partie du coût de la consommation courante d'énergie. Elle  
32 est offerte aux clients dont le revenu est supérieur à 50 % ou égal à 75 % du seuil de  
33 faible revenu ;
- 34 3. Une entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B Plus), qui  
35 limite le versement de l'entente à 5 % du revenu brut pour les clients à très faible  
36 revenu, soit égal à 50 % ou moins, du seuil de faible revenu ; et

1 4. Les ententes qui permettent une hausse graduelle du montant versé par le client au  
2 terme d'une entente personnalisée respectée (solution passerelle), jusqu'à l'atteinte du  
3 coût de consommation.

#### 4 **Confirmation de paiement**

5 La confirmation de paiement est une entente de très court terme conclue dans l'attente de la  
6 réception du paiement au Distributeur. Elle permet de suspendre temporairement les mesures  
7 de recouvrement, pour un court délai.

#### 8 **Autres ententes de paiement**

9 Ces ententes regroupent, d'une part, celles étant conclues avec les clients qui mettent fin à  
10 tous leurs abonnements avec le Distributeur et, d'autre part, des ententes variées pour  
11 répondre à diverses situations particulières (proposition de consommateur, dépôt de garantie,  
12 client fortement endetté).

#### 13 **Ententes temporaires**

14 Ces ententes sont également conclues pour répondre à des situations particulières. En 2020,  
15 l'entente temporaire a été utilisée pour offrir des modalités assouplies aux clients affectés par  
16 la Pandémie et ce, peu importe le niveau de revenu. Elle n'est plus offerte depuis mai 2022.

### 1.2. Suivi des recommandations formulées en 2021

17 La rencontre portant sur le bilan des plaintes 2021 s'est tenue le 16 novembre 2022 sous la  
18 forme d'une rencontre virtuelle via la plateforme Teams. Des représentants de l'ACEF de  
19 Québec (ACEFQ), d'Option consommateurs (OC), de l'ACEF du Nord (à titre de représentante  
20 de l'Union des consommateurs (UC)), d'Hydro-Sherbrooke et du Distributeur ont participé à  
21 cette rencontre<sup>2</sup>. L'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) a décliné  
22 l'invitation en spécifiant toutefois qu'elle tient à demeurer sur la liste de distribution des  
23 prochains bilans.

24 Puisqu'aucune situation abusive de la part du Distributeur n'avait été identifiée pour 2021,  
25 aucune recommandation particulière nécessitant un suivi n'avait été formulée<sup>3</sup>.

## 2. DONNÉES GÉNÉRALES

### 2.1. Historique du nombre d'ententes de paiement et de plaintes relatives aux ententes de paiement

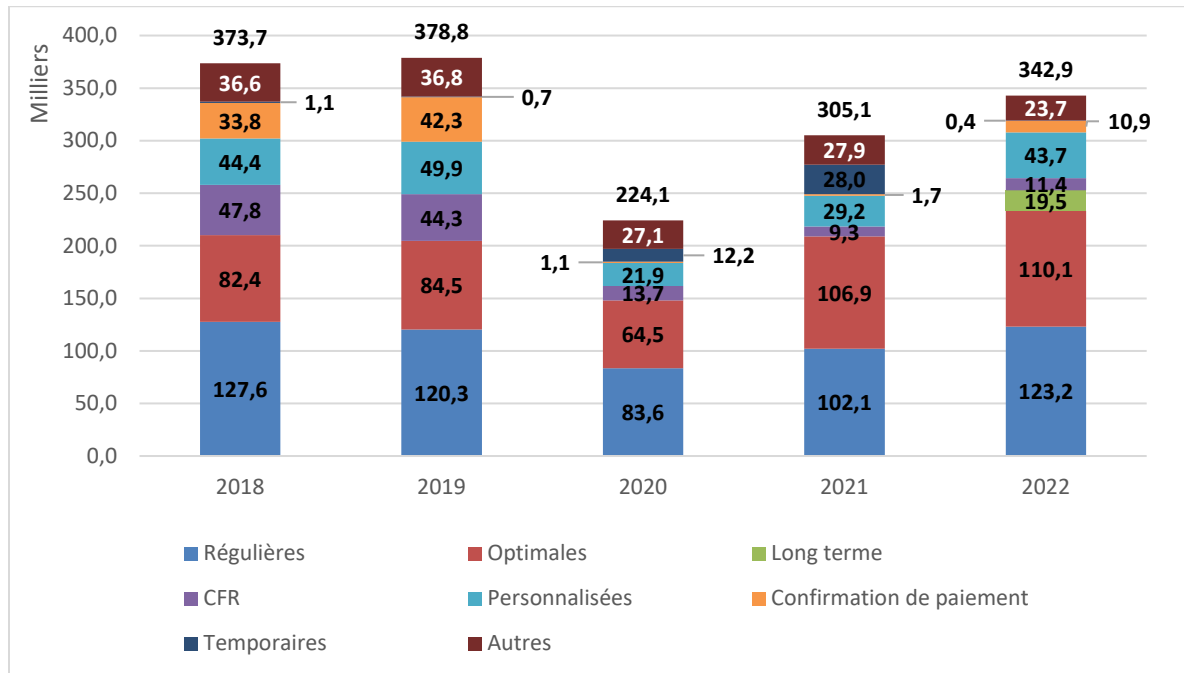
26 La figure 1 présente le nombre d'ententes de paiement par catégories, pour les années 2018  
27 à 2022.

---

<sup>2</sup> Voir à cet effet la section 3 du [Rapport de suivi du Bilan 2021 des dossiers d'ententes de paiement \(clientèle résidentielle\) pour lesquels le client a demandé la révision.](#)

<sup>3</sup> Voir à cet effet la section 6 du [Rapport de suivi du Bilan 2021 des dossiers d'ententes de paiement \(clientèle résidentielle\) pour lesquels le client a demandé la révision.](#)

**FIGURE 1 :  
NOMBRE D'ENTENTES DE PAIEMENT PAR CATÉGORIES**



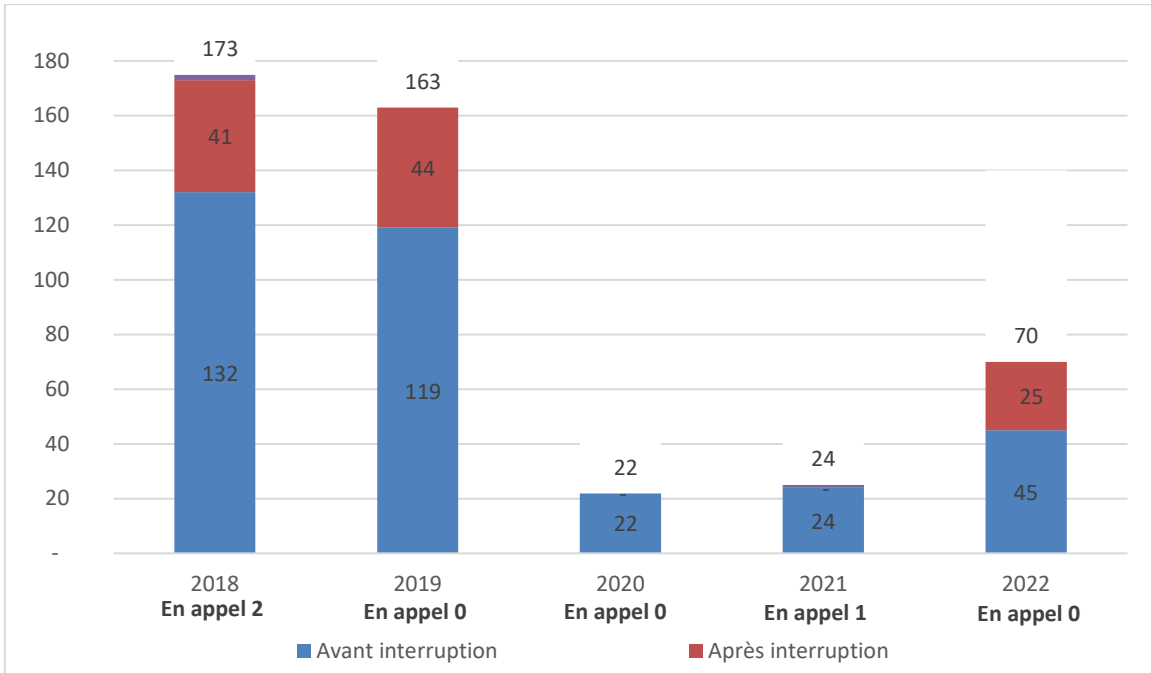
1 En 2022, le nombre total d'ententes de paiement conclues avec la clientèle résidentielle a  
 2 augmenté de 13,5 % en comparaison avec l'année 2021. Cette augmentation s'explique par  
 3 la reprise des mesures de recouvrement habituelles déployées à partir de mai 2022 et par la  
 4 poursuite des mesures d'accompagnement que le Distributeur avait implantées en 2020 pour  
 5 réduire le fardeau des clients affectés par la Pandémie. Par ailleurs, l'arrêt de facturation des  
 6 frais d'administration sur les montants impayés qui font l'objet d'une entente de paiement a  
 7 été maintenu.

8 De 2018 à 2022, plus de 189 000 ententes pour les clients à faible revenu avec soutien au  
 9 paiement de la dette et, lorsque requis, soutien à la dette et à la consommation (ententes  
 10 personnalisées), ont été conclues. En 2022, près de 44 000 ententes personnalisées ont été  
 11 octroyées, ce qui représente une hausse de près de 50 % comparativement à l'année 2021.  
 12 Cette hausse est attribuable aux efforts d'accompagnement et à la reprise des activités de  
 13 recouvrement.

14 La figure 2 présente le nombre de plaintes reçues relatives aux ententes de paiement, pour  
 15 les années 2018 à 2022.



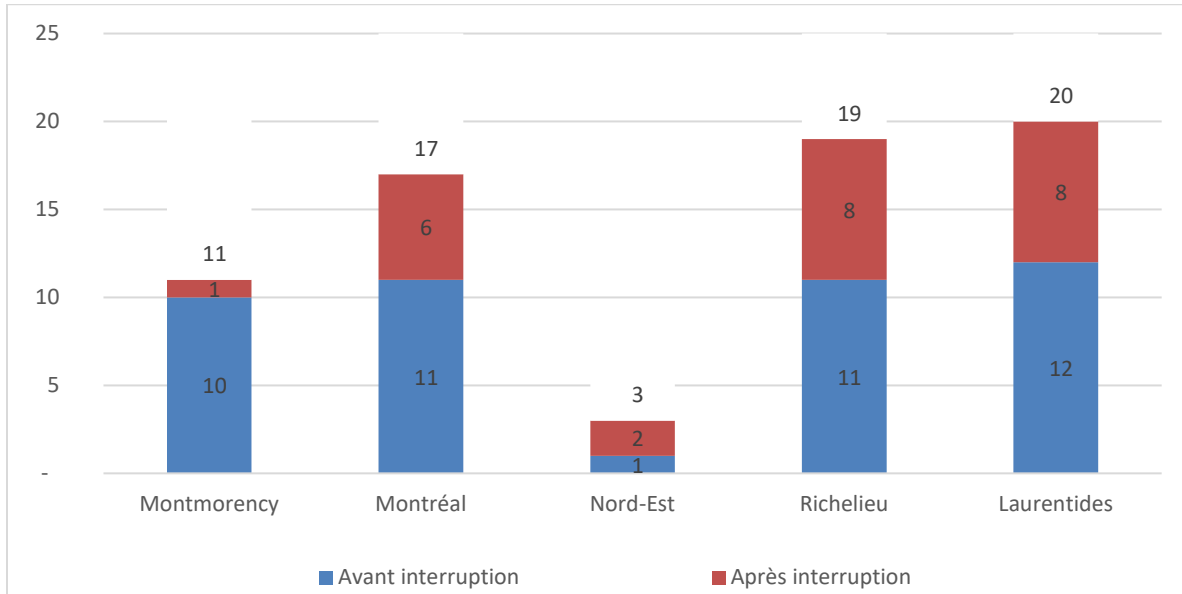
**FIGURE 2 :  
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT**



- 1 Les 70 plaintes relatives aux ententes de paiement reçues en 2022 représentent une
- 2 augmentation de 192 % comparativement aux 24 plaintes reçues en 2021. Cette augmentation
- 3 s'explique notamment par la reprise graduelle des activités de recouvrement après la
- 4 Pandémie.
- 5 De ces 70 plaintes reçues en 2022, 45 l'ont été avant l'interruption de service et 25 après
- 6 l'interruption de service.

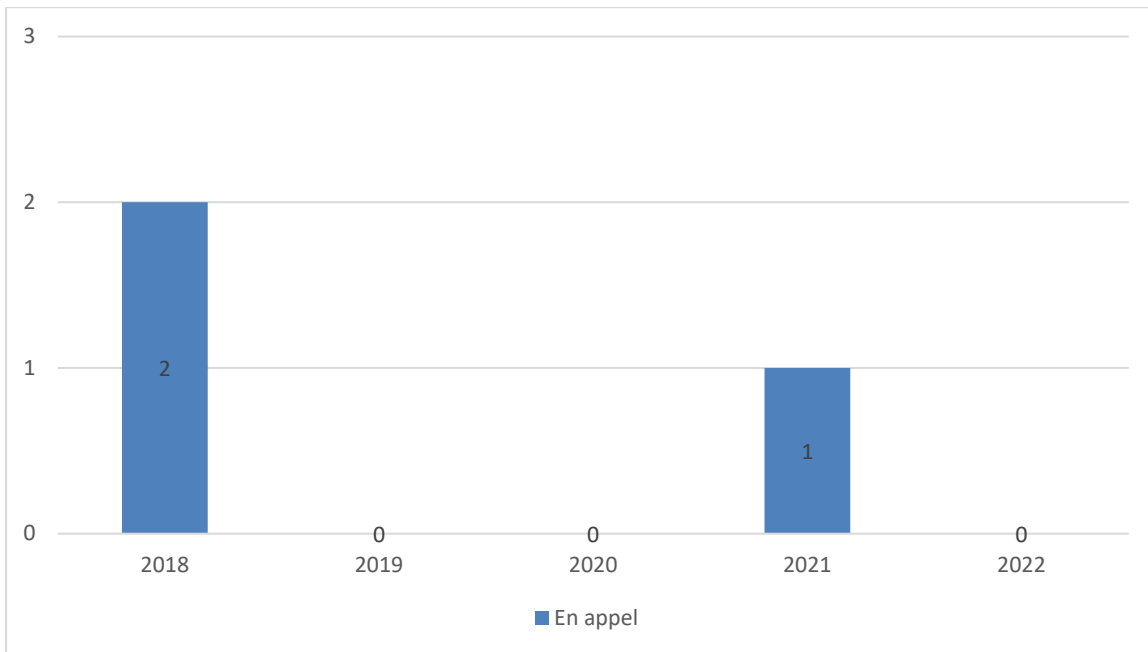
- 1 La figure 3 présente la répartition, par territoires, des plaintes relatives aux ententes de paiement en 2022.
- 2

**FIGURE 3 :  
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT PAR TERRITOIRES – 2022**



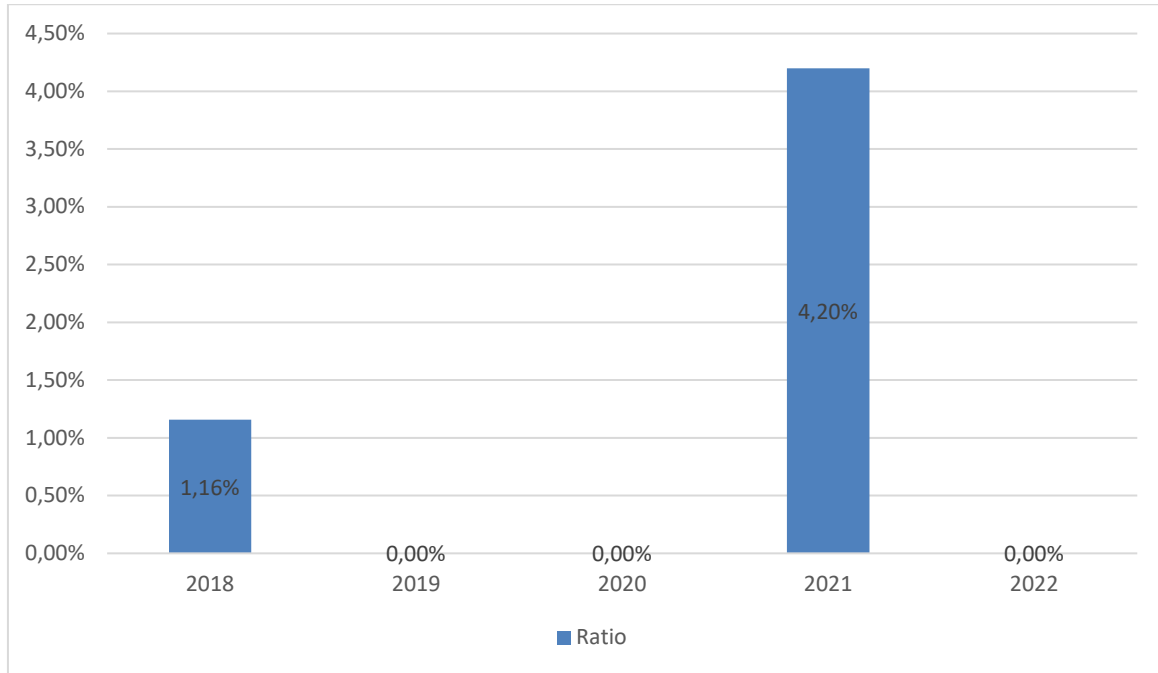
- 3 La figure 4 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement qui ont été portées en appel, pour les années 2018 à 2022.
- 4

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



- 1 La figure 5 présente le ratio du nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement qui ont
- 2 été portées en appel sur le nombre de plaintes en première étape, par années.

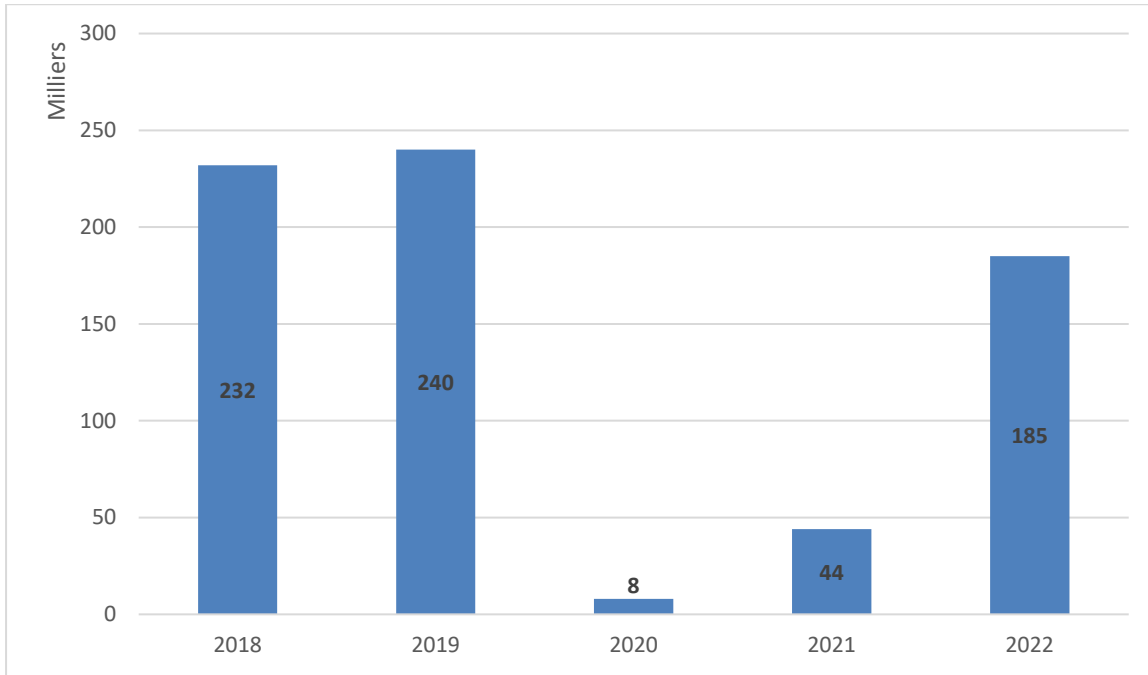
**FIGURE 5 :  
RATIO DE PLAINTES EN APPEL SUR PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE**



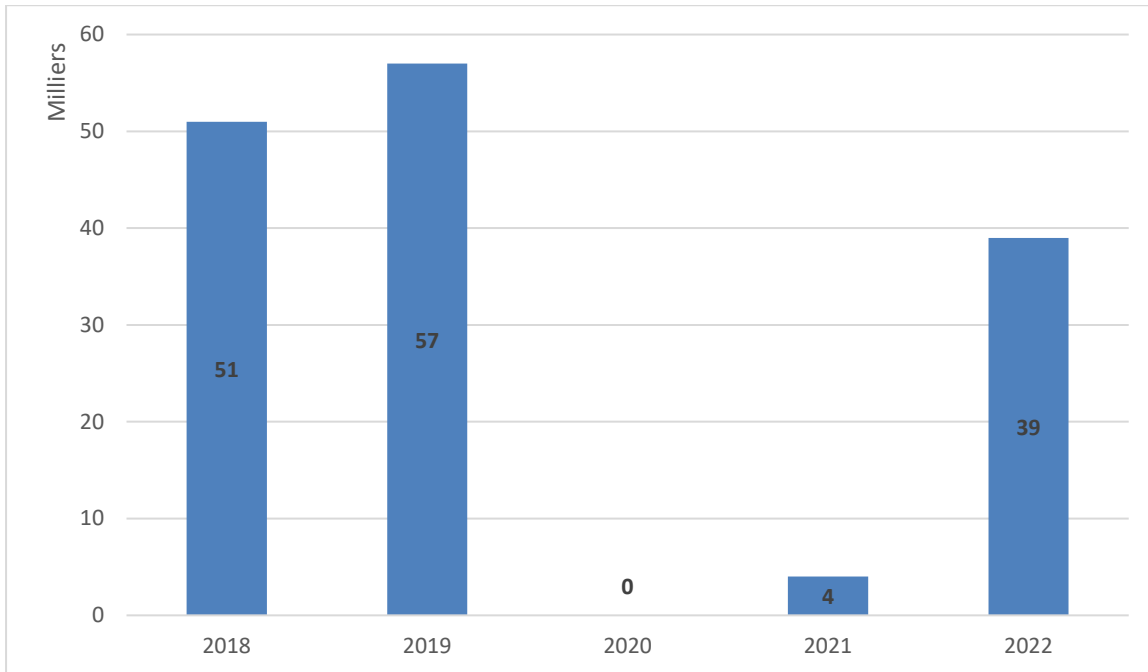
**2.2. Historique des avis et des interruptions de service**

- 3 Le Distributeur réitère qu’il tente de convenir d’ententes de paiement adaptées à la situation
- 4 de sa clientèle. Ce n’est qu’en dernier recours que l’interruption du service intervient.
- 5 Les figures 6 et 7 présentent respectivement le nombre d’avis d’interruption de service et le
- 6 nombre d’interruptions de service pour la clientèle résidentielle. Le nombre d’avis d’interruption
- 7 de service émis en 2022 s’élève à 185 000 et s’explique par la reprise des activités de
- 8 recouvrement. De ces avis, 39 000 ont mené à une interruption de service pour non-paiement,
- 9 ce qui représente une diminution d’environ 46 % par rapport à 2019, avant la Pandémie.

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



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



### 2.3. Performance et qualité de service

- 1 Depuis 2019, les indicateurs de qualité de service sont présentés au document
- 2 « Performance » des *Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1* de la Loi sur la Régie
- 3 de l'énergie qui porte sur les activités du Distributeur.
- 4 Une revue des principales références est présentée au tableau 1.

**TABLEAU 1 :**  
**PRINCIPALES RÉFÉRENCES AUX INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE**

Dossiers	Pièce	Indicateurs de qualité de service
<i>Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 pour l'année 2022<sup>4</sup></i>	HQD-3, document 1	Tableau 2.2
<i>Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 pour l'année 2021</i>	HQD-3, document 1	Tableau 2.2
<i>Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 pour l'année 2020</i>	HQD-3, document 1	Tableau 2.2
<i>Renseignements fournis en vertu de l'article 75.1 pour l'année 2019</i>	HQD-3, document 1	Tableau 2.2
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

## 3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE

### 3.1. Base d'analyse

- 5 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers parmi les
- 6 plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années, de valider
- 7 l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en révision offrent un portrait
- 8 juste de l'ensemble des dossiers de plaintes relatives aux ententes de paiement.

<sup>4</sup> [Dossier R-9001-2022, pièce HQD-3, document 1 \(B-0004\).](#)

1 La constance des résultats obtenus au cours des années témoigne de l'efficacité du traitement  
 2 des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à cette étape – pas plus qu'en  
 3 révision d'ailleurs – n'a été répertorié.

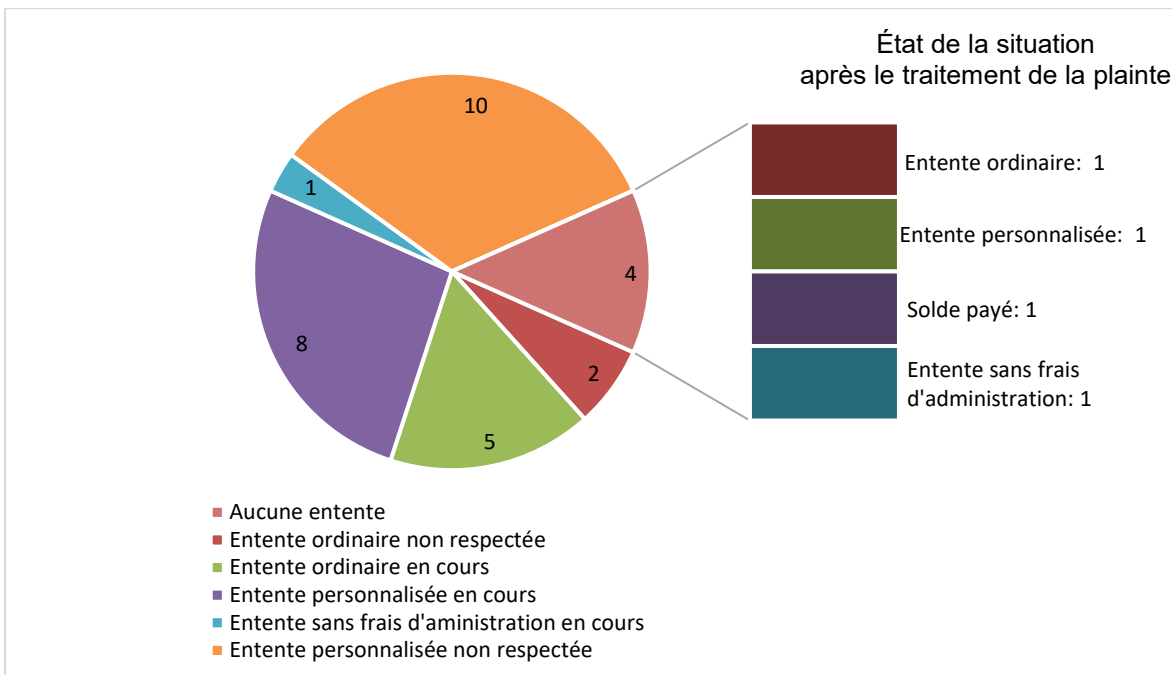
4 En 2010, en tenant compte de ces constats, le Distributeur a réduit la taille de l'échantillon à  
 5 50 plaintes parmi celles soumises en première étape. Cet échantillon est ensuite passé à 60  
 6 plaintes (30 dossiers avant l'interruption et 30 dossiers après l'interruption) à partir de 2011, à  
 7 la suite de la recommandation 8 formulée dans le cadre du suivi annuel de 2010. Il s'agit d'un  
 8 échantillon valable statistiquement et très représentatif de la situation.

9 Puisque seulement 25 plaintes ont été déposées après l'interruption de service en 2022,  
 10 comme l'illustre la figure 2 plus avant, le Distributeur a procédé à l'analyse de l'ensemble de  
 11 ces dossiers.

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

12 La figure 8 présente l'état de la situation des 30 clients de l'échantillon ayant déposé une  
 13 plainte, avant le traitement de celle-ci.

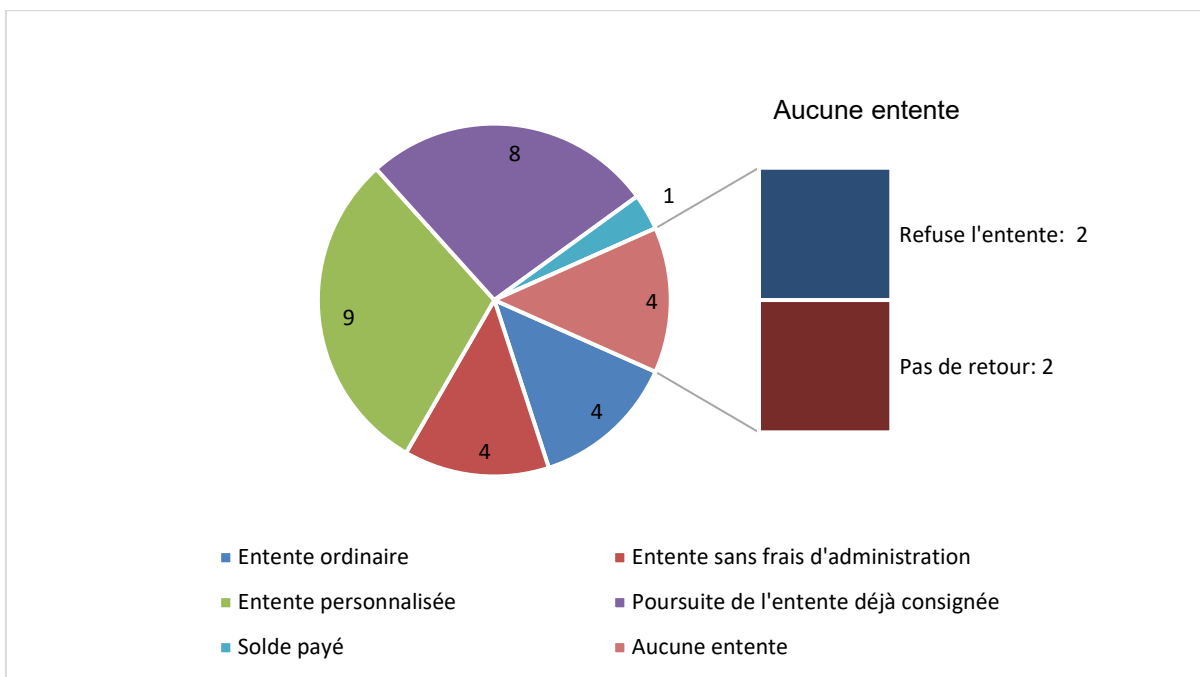
**FIGURE 8 :  
 SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**



- 14 Ainsi, parmi les 30 clients ayant déposé une plainte :
- 15 • Quatorze (14) clients bénéficiaient d'une entente, mais contestaient l'une de ses  
 16 modalités ;
  - 17 • Douze (12) clients étaient sans entente et avaient au moins une entente non respectée  
 18 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 ;

- 1 • Quatre (4) n’avaient bénéficié d’aucune entente de paiement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.  
 2 De ces quatre (4) clients, trois (3) ont conclu une entente de paiement et un (1) a payé  
 3 le solde complet à la suite du traitement de sa plainte.
- 4 Par ailleurs, l’analyse de ces 30 dossiers a permis de constater que, préalablement au dépôt  
 5 de la plainte, 24 clients avaient bénéficié d’au moins une entente de paiement dont les  
 6 conditions n’avaient pas été respectées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.
- 7 La figure 9 présente quant à elle la situation de ces mêmes 30 clients, après le traitement de  
 8 la plainte.

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



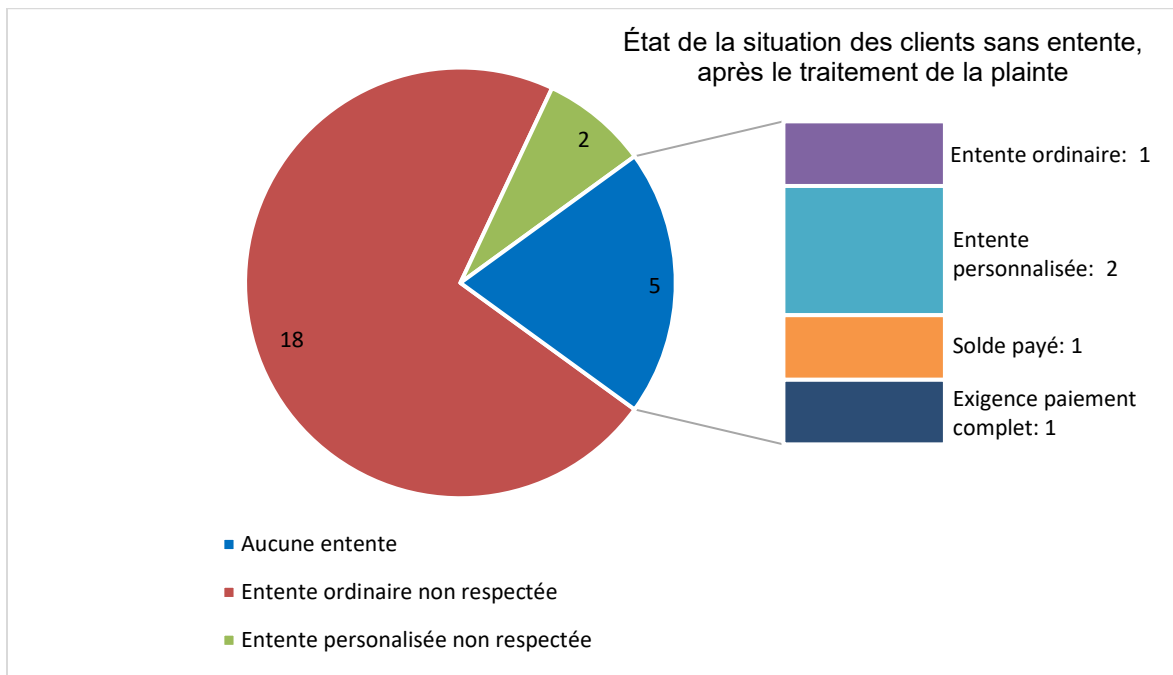
- 9 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte :
- 10 • Onze (11) ont réussi à conclure une entente de paiement ;  
 11 • Six (6) ont renégocié l’entente à leur dossier ;  
 12 • Huit (8) ont poursuivi l’entente de paiement déjà conclue ;  
 13 • Un (1) a payé le solde complet ;  
 14 • Deux (2) ont refusé la proposition d’entente ; et  
 15 • Deux (2) n’ont pas retourné les appels.
- 16 Des 17 clients qui ont conclu ou renégocié une entente de paiement à la suite du traitement  
 17 de la plainte, 11 ont effectué les versements prévus à l’entente.
- 18 Parmi les quatre (4) clients n’ayant pas conclu d’entente de paiement après le traitement de  
 19 leur plainte, un (1) a obtenu une entente de paiement à la suite d’un rappel au service à la

1 clientèle, un (1) autre est déménagé sans laisser d'adresse et deux (2) n'ont pas donné suite  
 2 aux appels de l'agent.

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

3 La figure 10 présente la situation des 25 clients ayant déposé une plainte relative aux ententes  
 4 de paiement et pour lesquels le service avait été interrompu.

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

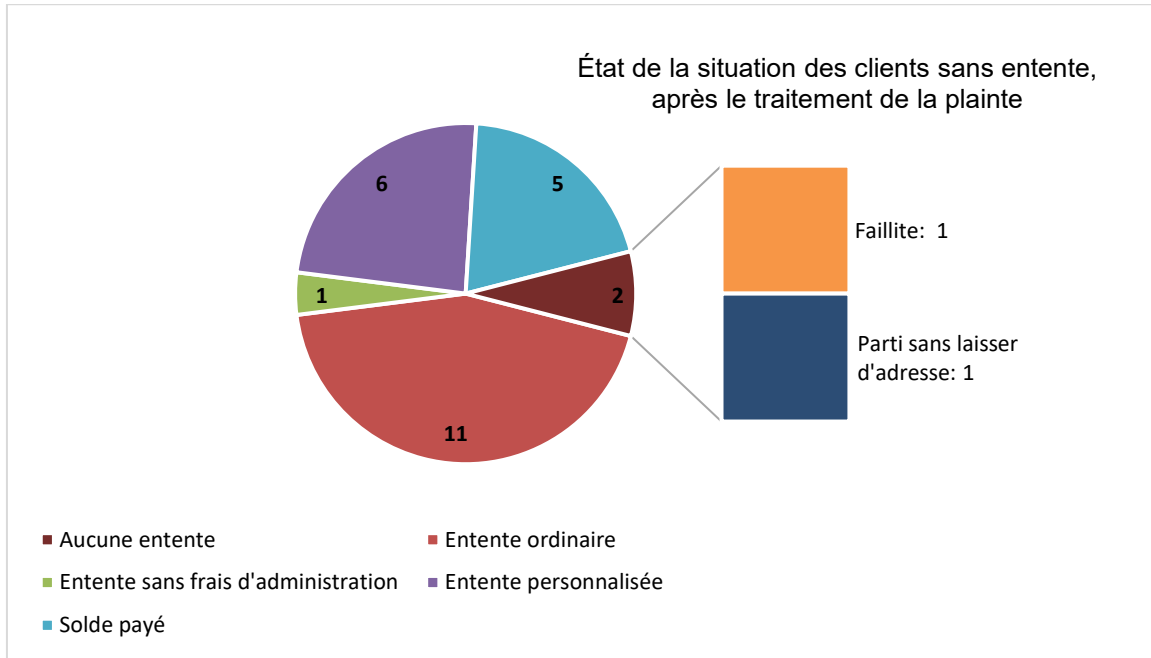


5 Parmi ces 25 clients, 20 d'entre eux avaient déjà bénéficié d'au moins une entente de paiement  
 6 dont les conditions n'avaient pas été respectées. Cinq (5) clients n'avaient quant à eux conclu  
 7 aucune entente de paiement. Aucun de ces cinq (5) clients n'avait donné suite aux avis du  
 8 Distributeur.

9 L'état de la situation de ces cinq (5) clients, après le traitement de leur plainte, est détaillé à la  
 10 figure 11.



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



1 Suivant le traitement des 25 plaintes soumises par les clients pour lesquels le service avait été  
2 interrompu :

- 3 • Onze (11) clients ont conclu une entente de paiement ordinaire ;
- 4 • Six (6) clients ont conclu une entente personnalisée ;
- 5 • Un (1) client a conclu une entente sans frais d'administration ;
- 6 • Cinq (5) clients ont entièrement payé le solde ; et
- 7 • Deux (2) clients n'ont pu conclure d'entente de paiement avec le Distributeur.

8 Parmi les 18 ententes de paiement conclues, trois (3) d'entre elles ont été respectées, onze  
9 (11) ne l'ont pas été et deux (2) ont été annulées à la suite de la résiliation de l'abonnement  
10 par le client.

11 Des deux (2) clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue au traitement de la  
12 plainte, un (1) a quitté sans fournir ses nouvelles coordonnées alors que l'autre client a déclaré  
13 faillite.

#### **4. DOSSIERS EN RÉVISION**

##### **4.1. Base d'analyse**

14 L'examen détaillé des plaintes qui seraient autrement entendues par la Régie, c'est-à-dire les  
15 dossiers en révision d'une première décision du Service des plaintes, permet de détecter les

- 1 cas d'abus potentiels. L'analyse approfondie de toutes les plaintes en révision, s'il y a lieu, est  
2 présentée en annexe.
- 3 L'analyse des rapports de suivi démontre qu'aucun cas d'abus de la part du Distributeur n'a  
4 été identifié par les participants depuis le début de l'exercice en 2003.

#### 4.2. Sommaires des dossiers

5 Parmi les 70 plaintes en lien avec les ententes de paiement, aucun client n'a demandé au  
6 chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer son dossier. Ce résultat témoigne de  
7 la grande flexibilité dont ont fait preuve le service à la clientèle et le service de traitement des  
8 plaintes en première étape en s'adaptant aux différentes situations. En effet, le Distributeur  
9 dispose d'un portefeuille d'ententes variées, lui permettant d'offrir des produits adaptés aux  
10 besoins de ses clients, ce qui favorise l'atteinte de solutions satisfaisantes tout en demeurant  
11 soucieux de l'équité et du respect envers l'ensemble de sa clientèle. Les représentants  
12 accompagnent les clients et tentent autant que possible d'alléger leurs inquiétudes en leur  
13 offrant une entente de paiement adaptée à leur réalité, qui tient en compte leur capacité de  
14 payer.

#### 5. CONCLUSION

15 Le bilan 2022, à l'instar des précédents, ne répertorie aucun cas d'abus de la part du  
16 Distributeur. L'analyse des échantillons démontre que le Distributeur s'implique activement  
17 dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact  
18 avec le client. Des campagnes d'appels sortants sont effectuées visant à communiquer avec  
19 les clients de façon proactive, afin de leur offrir un accompagnement et une solution de  
20 paiement. Enfin, les ententes personnalisées permettent d'offrir des ententes de paiement  
21 adaptées aux clients à faible revenu, tout en les incitant à développer de bonnes habitudes de  
22 paiement.

23 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de paiement  
24 à des conditions satisfaisantes pour les deux parties. D'ailleurs, aucun client n'a porté son  
25 dossier en appel pour l'année 2022. La quasi-totalité des clients avec lesquels il n'a pas été  
26 possible de trouver une solution satisfaisante lors du traitement de leur plainte avait déjà  
27 bénéficié, à plusieurs reprises, d'ententes de paiement dont les conditions n'avaient pas été  
28 respectées.

**ANNEXE A :**  
**ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION**



- 1 Sans objet pour l'année 2022 compte tenu qu'aucun dossier de plaintes relatives aux ententes
- 2 de paiement n'a été porté en appel (figure 4).