

Du jamais-vu chez Hydro-Québec

330 000 ententes de paiement ont été signées par la société d'État l'an dernier



PIERRE COUTURE

Jeudi, 14 avril 2016 00:00
MISE À JOUR, Jeudi, 14 avril 2016 11:54

Hydro-Québec n'a jamais autant conclu d'ententes de paiement et n'a jamais perdu autant d'argent avec des clients qui n'arrivent plus à payer leurs factures d'électricité, a appris *Le Journal*.

Les données fournies par Hydro-Québec et la Régie de l'énergie indiquent que 330 000 ententes de paiement ont été signées l'an dernier, impliquant 242 800 clients résidentiels (1 sur 12). Du jamais-vu.

Résultat: les mauvaises créances n'ont jamais été aussi élevées, alors qu'Hydro-Québec a été contrainte de radier 101 millions de dollars en 2015. Un montant record.

«Ça frappe tout le monde»

Un phénomène alarmant, selon l'Union des consommateurs (UC), qui dit constater une hausse importante des cas de mauvais payeurs émanant maintenant de la classe moyenne. «Les hausses répétées des tarifs font maintenant très mal aux ménages québécois de tous les horizons. Ça frappe tout le monde», souligne l'analyste en énergie de l'UC, Marc-Olivier Moisan-Plante.

Ce dernier dit noter une hausse des cas de familles dont les deux conjoints travaillent et qui n'arrivent pas à payer leur électricité dans les délais imposés par Hydro-Québec.

Conséquence: les montants en souffrance associés à ces ententes de paiement ont avoisiné les 660 millions de dollars l'an dernier.

Il faut dire que, dès que le solde d'une facture n'est pas payé à la date indiquée, Hydro-Québec applique aussitôt des frais d'administration de 14,4 %.

Hydro sympathise

Chez Hydro-Québec, on dit tout mettre en place pour éviter que des clients se retrouvent avec d'imposantes factures à payer.

«On est particulièrement sensible au fait que ces clients ont connu, au cours des deux dernières années, une augmentation des tarifs et les hivers les plus froids depuis la création de l'entreprise, en 1944», a souligné la porte-parole de la société d'État, Nathalie Vachon.

Hydro-Québec recommande d'ailleurs à ses clients d'entrer rapidement en contact avec son service à la clientèle pour convenir d'une entente de paiement. L'an dernier, Hydro-Québec a effectué 55 500 débranchements comparativement à 58 000 en 2014.

Au Québec, Hydro-Québec compte 3,1 millions de clients résidentiels.

Dure année pour les clients

En 2015

- 330 000 ententes de paiement
- 242 800 clients impliqués
- 55 500 débranchements
- 101 M\$ de mauvaises créances
- 660 M\$ de comptes en souffrance

Sources: Hydro-Québec et la Régie de l'énergie

LES ACEF DÉBORDÉES PAR DES CLIENTS EN PANIQUE

Des clients d'Hydro-Québec en panique et qui appellent à l'aide, Francine Hamel en voit tous les jours.

«Depuis quelques semaines, le téléphone sonne régulièrement. Et ça touche tout le monde, pas seulement des gens sur l'aide sociale», note la consultante budgétaire à l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) de Québec.

Il faut dire qu'entre le 1er décembre et le 31 mars, Hydro-Québec ne peut débrancher les clients mauvais payeurs parce que le service est jugé essentiel. À partir du 1er avril, ceux qui ne peuvent rembourser la société d'État se font débrancher.

«Ça vient de partout. On voit même des clients d'Hydro aux prises avec des soldes de 8000 \$. Si on peut les aider, on le fait, sinon on les réfère à leur député», souligne Mme Hamel.

Prendre entente rapidement

Cette dernière recommande d'ailleurs de ne pas attendre trop longtemps avant de prendre une entente de paiement avec Hydro-Québec.

Au Québec, les ACEF peuvent aider les clients d'Hydro-Québec à faible revenu à prendre des ententes de paiement.

L'an dernier, Hydro-Québec a conclu 95 000 ententes avec sa clientèle à faible revenu.

Hydro-Québec soutient que le nombre de clients avec des dettes impayées a

3 CAS VÉCUS DE MAUVAIS PAYEURS

**Les prénoms ont été changés pour préserver l'anonymat*

La propriétaire d'une garderie

Isabelle vit seule avec son fils Samuel de 22 ans. Ce dernier travaille de soir dans un restaurant. Isabelle a ouvert chez elle une garderie, après plusieurs années sur l'aide sociale. Pour répondre aux normes du CPE où elle est affiliée, Isabelle et son fils ont loué une grande maison. Le loyer mensuel est de 1450 \$ et le coût du chauffage s'élève à 230 \$ (mois). Samuel gagne environ 450 \$ net par semaine en comptant les pourboires. Au printemps dernier, les frais d'arrérages dus à Hydro s'élevaient à 4207 \$. En tant que travailleuse autonome, Isabelle a eu finalement droit à une entente avec Hydro, car les revenus de sa garderie ont chuté après le départ de deux enfants.

Un couple frappé par la maladie

Alain et Sylvie disposaient de revenus confortables jusqu'à ce qu'Alain se retrouve en arrêt de travail pour une durée indéterminée. Avec trois jeunes enfants, Sylvie demeure à la maison. Le rythme de vie du couple a dû être révisé, mais même avec une réorganisation budgétaire, les arrérages se sont accumulés avec Hydro, mais aussi avec leur municipalité (taxes foncières). Finalement, les problèmes de santé d'Alain ont amené une baisse encore plus significative des revenus du ménage et de ce fait, ils ont eu accès à une entente personnalisée avec Hydro.

Une entente d'exception

Christian et Julie ont éprouvé d'importants ennuis financiers après une intervention chirurgicale de Julie, suivie de complications majeures. Julie n'a pu retourner au travail. Les revenus ont donc chuté dramatiquement, mais Christian disposait d'un revenu se situant au-dessus de la limite des faibles revenus pour avoir une entente avec Hydro. Pendant plusieurs mois, deux ententes discrétionnaires ont permis d'éviter une interruption. Hydro leur a accordé une entente d'exception. Le délai accordé a permis d'attendre une décision de la Régie des rentes confirmant l'invalidité permanente de Julie.

Source: Union des consommateurs