

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35

Proposition d'Hydro-Québec

Modalités d'encadrement en matière d'ententes de paiement

TABLE DES MATIÈRES

1		
2		
3		
4		
5		
6	1. LE CONTEXTE	3
7		
8	2. SUIVI DE LA DÉCISION D-2001-259	3
9		
10	2.1 La rencontre du 24 janvier 2002	4
11		
12	2.2 Les attentes et objectifs recherchés par les parties	5
13		
14	2.3 L'élaboration du projet de proposition par Hydro-Québec :	
15	les options non retenues	6
16		
17	2.3.1 L'intervention de la Régie au cas le cas	7
18		
19	2.3.2 Le recours à un tiers indépendant	10
20		
21	2.4 La rencontre du 1 ^{er} mars 2002	11
22		
23	3. LA PROPOSITION D'HYDRO-QUÉBEC	12
24		
25	3.1 Le protocole d'entente pour la clientèle résidentielle	12
26		
27	3.2 La justification du protocole	14
28		
29	3.2.1 Les engagements d'Hydro-Québec concernant les façons	
30	de faire en recouvrement	14
31		
32	3.2.2 Les engagements d'Hydro-Québec concernant la clientèle	
33	à faible revenu en difficulté de paiement	15
34		
35	3.2.3 Les engagements d'Hydro-Québec concernant le	
36	traitement des plaintes	16
37		
38	3.2.4 Les engagements d'Hydro-Québec concernant l'exercice	
39	de la compétence de la Régie	18
40		
41	4. CONCLUSION	20
42		
43	LISTE DES EXHIBITS	21
44		

1. LE CONTEXTE

Par sa décision D-2001-259 du 12 novembre 2001, la Régie de l'énergie (« la Régie ») conclut à sa compétence en matière d'ententes de paiement et considère que l'exercice de cette compétence est souhaitable.

Elle constate que « *les régies jouent un rôle pour prévenir l'émergence de situations pouvant conduire à de l'arbitraire dans les activités monopolistiques, notamment en établissant des normes minimales. La Régie n'entend pas se substituer au distributeur pour l'appréciation de la raisonnable de toutes les 2400 plaintes internes relatives aux ententes de paiement que le distributeur gère* »¹.

Selon la Régie, « *l'objectif de normalisation peut certainement être atteint sans s'ingérer inutilement dans le processus interne de gestion du distributeur. En effet, le nombre et le type d'interventions du régulateur doivent être bien ciblées et restreintes aux situations pouvant conduire à des abus du monopoleur* »².

Soulignons que la Régie souhaite exercer sa compétence en conciliant les intérêts de toutes les parties.³

2. SUIVI DE LA DÉCISION D-2001-259

Dans le cadre du suivi de la décision D-2001-259, la Régie demande à Hydro-Québec, « ***en collaboration avec les intervenants, de déposer une proposition, au plus tard le 1er mars 2002, relativement aux modalités***

¹ Décision D-2001-259, 12 novembre 2001, p. 42.

² Décision D-2001-259, 12 novembre 2001, p. 42.

³ Décision D-2001-259, 12 novembre 2001, p. 42.

1 **d'encadrement des ententes de paiement. Comme dans le traitement**
2 **procédural de tout le dossier, des rencontres techniques pourront être**
3 **tenues, à la demande des intéressés, pour l'élaboration d'une telle**
4 **proposition »⁴.**

6 **2.1 LA RENCONTRE DU 24 JANVIER 2002**

7
8 Hydro-Québec tenait une première rencontre le 24 janvier 2002, avec les
9 intervenants intéressés, pour discuter de modalités d'encadrement d'ententes de
10 paiement pour la clientèle résidentielle.

11
12 Ont participé à la rencontre :

- 13
14
- 15 • Option Consommateurs (« OC »)⁵
 - 16 • Action Réseau Consommateurs et Fédération des Associations d'Économie
17 Familiale (« ARC/FACEF »)⁶
 - 18 • Association d'Économie Familiale de Québec (« ACEF de Québec »)⁷
 - 19 • Regroupement des Comités Logements et Association des locataires du
20 Québec (« RCLALQ »)⁸
- 21

⁴ Décision D-2001-259, 12 novembre 2001, p. 43.

⁵ Représenté par Mme Jannick Desforges et Me Éric Fraser.

⁶ Représentée par M. Ronald O'Neary et Me Evelyne Fecteau.

⁷ Représentée par M. Vital Barbeau.

⁸ Représenté par Mme Carole Tremblay.

1 Assistaient également à cette rencontre, la Société en Commandite Gaz
2 Métropolitain (« SCGM »)⁹ et certains membres de la Table d'Hydro-Québec sur
3 le Recouvrement (la « Table »)¹⁰.

4
5 La rencontre du 24 janvier visait d'abord à échanger sur la compréhension des
6 objectifs recherchés par la Régie, les intervenants et Hydro-Québec en matière
7 d'ententes de paiement, afin de mieux cerner les moyens pour les atteindre.

8 9 **2.2 LES ATTENTES ET OBJECTIFS RECHERCHÉS PAR LES PARTIES**

10
11 Suite aux échanges intervenus lors de la rencontre du 24 janvier 2002, Hydro-
12 Québec peut dégager les constats suivants concernant les attentes et les objectifs
13 recherchés par les différentes parties :

14 15 ▪ ***Objectifs et attentes des intervenants:***

- 16
17 ➤ Les intervenants désirent un mécanisme souple, rapide, connu, accessible
18 et abordable;
- 19
20 ➤ Les intervenants désirent qu'Hydro-Québec ne soit pas juge et partie;
- 21
22 ➤ Les intervenants souhaitent avoir des garanties quant au maintien (en
23 mode d'amélioration continue) et une application uniforme des façons de
24 faire actuelles en recouvrement.

⁹ Représentée par M. Michel Cournoyer.

¹⁰ Représentée par Mme Manon Lacharité et M. Gilles-André Paquin.

1 ▪ **Objectifs et attentes d'Hydro-Québec:**

- 2
- 3 ➤ Hydro-Québec doit pouvoir assurer une gestion responsable et équitable
- 4 de l'activité recouvrement;
- 5
- 6 ➤ Hydro-Québec doit conserver la souplesse et la flexibilité essentielles au
- 7 processus d'ententes;
- 8
- 9 ➤ Hydro-Québec juge essentiel le maintien du processus de négociation.
- 10

11 Quant aux objectifs et attentes de la Régie de l'énergie, la compréhension

12 d'Hydro-Québec, essentiellement partagée par les intervenants, est la suivante :

13

- 14 ➤ La Régie désire exercer sa compétence en conciliant les intérêts de toutes
- 15 les parties;
- 16
- 17 ➤ La Régie n'entend pas se substituer au Distributeur pour l'appréciation de
- 18 la raisonnable de toutes les ententes de paiements;
- 19
- 20 ➤ La Régie compte cibler et restreindre ses interventions aux situations
- 21 pouvant conduire à des abus;
- 22
- 23 ➤ La Régie ne désire pas s'ingérer inutilement dans le processus interne de
- 24 gestion du Distributeur.
- 25

26 **2.3 L'ÉLABORATION DU PROJET DE PROPOSITION PAR HYDRO-QUÉBEC :**

27 **LES OPTIONS NON RETENUES**

28

29 À l'issue de la rencontre du 24 janvier 2002, il fut convenu qu'Hydro-Québec

30 évaluerait l'opportunité, la faisabilité et la légalité des différentes pistes de

31 solutions explorées par les parties afin de soumettre un projet de proposition écrit

1 aux intervenants et de discuter de son contenu lors d'une deuxième rencontre.
2 Suite à cette évaluation, voici les options qu'Hydro-Québec n'a pas retenues et les
3 motifs justifiant ce choix.

4 5 **2.3.1 L'intervention de la Régie au cas le cas**

6
7 De l'avis de la Régie, « *toute la problématique actuelle réside dans le fait*
8 *que le Règlement 634 n'intègre aucunement la pratique d'Hydro-Québec*
9 *de prendre des ententes de paiement dans le cadre de ses activités de*
10 *recouvrement* »¹¹.

11
12 À cet égard, la Régie précise dans sa décision D-2002-259 qu'il lui revient
13 de déterminer, « *comme organisme de régulation, s'il est souhaitable, dans*
14 *le cas présent, de codifier cette obligation de prise d'entente* »¹².

15
16 Compte tenu des dispositions de la *Loi sur la Régie de l'énergie*
17 (La « *Loi* »), une intervention ponctuelle de la Régie, au cas le cas, ne peut
18 se faire que par le processus d'examen des plaintes prévu au chapitre VII
19 de la *Loi*.¹³

20
21 Or, une telle intervention implique nécessairement une codification
22 préalable concernant la prise d'ententes.

¹¹ Décision D-2001-259, 12 novembre 2001, p. 40,
Voir également décisions D-98-26 à D-98-29, 25 mai 1998, Me Catherine Rudel-Tessier.

¹² Décision D-2001-259, 12 novembre 2001, p. 42.

¹³ *Loi sur la Régie de l'énergie*, art. 86 et suivants.

1 ***La codification: Complexité dans la rédaction et l'application***

2
3 S'il est vrai, comme le précise la Régie, que la pratique d'Hydro-Québec de
4 convenir d'ententes de paiement « *n'est pas limitée à un seul ou à*
5 *quelques segments de sa clientèle* »¹⁴, dans les faits, ces ententes diffèrent
6 en fonction des particularités de chaque client. C'est l'essence même
7 d'une activité de recouvrement responsable.

8
9 Or, la codification concernant la prise d'ententes ne peut s'inscrire
10 simplement comme une volonté d'action. Dans la mesure où lorsqu'elle
11 examine une plainte, la Régie vérifie si l'application des conditions de
12 distribution d'électricité a été suivie par le Distributeur¹⁵, encore faut-il que
13 les règles applicables au Distributeur soient clairement et préalablement
14 établies.

15
16 Comment alors traduire de façon "normative" :

- 17
18 • L'objectif de la Régie de limiter son intervention aux cas d'abus ;
19 • La souplesse nécessaire à la prise d'entente ;
20 • La notion d' « abus » dont un client pourrait se dire victime ;
21 • La notion de « raisonabilité » dont devrait faire preuve Hydro-
22 Québec ;
23 • La spécificité de chaque cas.

24
25 De plus, il est nécessaire d'éviter que la codification de règles concernant
26 les ententes de paiement incite les consommateurs à requérir

¹⁴ Décision D-2001-259, 12 novembre 2001, p. 41

¹⁵ *Loi sur la Régie de l'énergie*, art. 98.

1 systématiquement l'intervention de la Régie, ce qui risque d'alourdir
2 considérablement le processus réglementaire.

3
4 Enfin, les normes définies en matière de prise d'entente de paiement
5 conduiraient inévitablement à des situations où les normes auraient l'effet
6 inverse à celui souhaité.

7
8 ***Le processus de plainte à caractère quasi-judiciaire***

9
10 La *Loi* confère non seulement à la Régie le pouvoir exclusif d'examiner
11 toute plainte d'un consommateur portant sur l'application des conditions de
12 distribution d'électricité¹⁶ mais elle détermine également les règles
13 applicables pour l'examen de ces plaintes par la Régie.

14
15 C'est donc uniquement par la procédure prévue à la *Loi* que la Régie peut
16 s'assurer de l'application des conditions de service par Hydro-Québec.

17
18 Or, si la procédure d'examen interne des plaintes par le Distributeur est
19 approuvée par la Régie, la procédure d'examen par la Régie est
20 spécifiquement prévue à la *Loi*¹⁷ et n'est nullement appropriée eu égard au
21 contexte particulier des ententes de paiement. Cette procédure doit
22 demeurer souple et s'adapter au cas de chaque client concerné.

¹⁶*Loi sur la Régie de l'énergie*, art. 31(4).

¹⁷*Loi sur la Régie de l'énergie*, art. 95 et 97.

1 ***La conciliation***

2
3 Quant à la tenue de séances de conciliation à la Régie, les mêmes
4 réserves s'imposent puisqu'elle s'inscrit dans le processus d'examen des
5 plaintes prévu à la *Loi*¹⁸ et dans les faits, elle pourrait ne constituer qu'une
6 étape supplémentaire dans ce processus.

7
8 **2.3.2 Le recours à un tiers indépendant**

9
10 Compte tenu des énoncés précédents concernant les limites de l'exercice
11 de la compétence de la Régie et la lourdeur du processus d'examen des
12 plaintes, les discussions avec les intervenants ont également porté sur la
13 possibilité de recourir à un tiers indépendant.

14
15 En effet, la Régie constatait dans sa décision D-2001-259, que « *certaines*
16 *intervenants suggèrent un mécanisme administratif souple rappelant le*
17 *Commissaire aux plaintes, tandis que d'autres privilégient un processus de*
18 *plainte à caractère quasi-judiciaire* »¹⁹.

19
20 Tous les intervenants s'entendaient sur le fait que ce tiers indépendant, s'il
21 était autre que la Régie, devrait avoir un pouvoir décisionnel.

22
23 Après étude des dispositions pertinentes de la *Loi*, Hydro-Québec est d'avis
24 qu'un tiers ne pourrait intervenir de façon décisionnelle concernant
25 l'application des conditions de service en ce que ce pouvoir appartient de
26 façon exclusive à la Régie²⁰.

¹⁸ *Loi sur la Régie de l'énergie*, art.100.1.

¹⁹ Décision D-2001-259, 12 novembre 2001, p. 42.

²⁰ *Loi sur la Régie de l'énergie*, art. 31(4).

1 De plus, ce tiers n'offre aucune garantie aux parties quant aux résultats
2 d'autant plus qu'il n'est nullement imputable suite aux décisions rendues.
3 En effet, c'est à Hydro-Québec que reviendrait l'imputabilité des décisions
4 rendues, autant au niveau de l'image de l'entreprise qu'au niveau financier.

5
6 Ce tiers ne serait également d'aucune utilité dans la mesure où un
7 consommateur pourrait décider de s'adresser directement à la Régie afin
8 de formuler une plainte concernant l'application par Hydro-Québec des
9 conditions de service relatives aux ententes de paiement.

11 **2.4 LA RENCONTRE DU 1^{er} MARS 2002**

12
13 Après analyse de diverses options, Hydro-Québec a élaboré un protocole
14 énonçant les engagements du Distributeur en matière de maintien et
15 d'amélioration des façons de faire en recouvrement et de recours du client en ce
16 qui a trait aux ententes de paiement. Ce protocole prévoit un mécanisme
17 permettant à la Régie d'exercer son pouvoir de surveillance.

18
19 Ce projet de proposition d'Hydro-Québec fut présenté aux intervenants lors d'une
20 rencontre tenue le 1er mars 2002. Ont participé à cette rencontre :

- 21
- 22 • OC²¹;
- 23 • ARC/FACEF²²;
- 24 • ACEF de Québec²³.
- 25
- 26

²¹ Représenté par Mme Jannick Desforges et Me Éric Fraser.

²² Représentée par M. Ronald O'Neary et Me Evelyne Fecteau.

²³ Représentée par M. Vital Barbeau.

1 Étaient également présents les représentants de la Table²⁴ et de SCGM²⁵.

2
3 C'est ce projet bonifié suite aux commentaires reçus, que le Distributeur propose
4 à la Régie.

5
6 Selon Hydro-Québec, cette proposition permet d'atteindre la quasi-totalité des
7 objectifs recherchés et même d'aller au-delà dans certains cas. Elle fut cependant
8 jugée incomplète par les intervenants en ce qu'elle ne rencontre pas toutes leurs
9 attentes en matière d'impartialité du processus.

10 11 12 **3. LA PROPOSITION D'HYDRO-QUEBEC**

13 14 15 **3.1 LE PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE**

16
17 **EN CE QUI CONCERNE LES MODALITÉS D'ENCADREMENT DES ENTENTES**
18 **DE PAIEMENT PAR LA RÉGIE, HYDRO-QUÉBEC PROPOSE LE DÉPÔT D'UN**
19 **PROTOCOLE ÉNONÇANT LES ENGAGEMENTS DU DISTRIBUTEUR EN**
20 **MATIÈRE DE MAINTIEN ET D'AMÉLIORATION DES FAÇONS DE FAIRE EN**
21 **RECOUVREMENT ET EN MATIÈRE DE RECOURS DU CLIENT QUANT AUX**
22 **ENTENTES DE PAIEMENT :**

23
24 **A)** *Hydro-Québec s'engage à servir sa clientèle résidentielle en recouvrement*
25 *en tenant compte des besoins particuliers de celle-ci, dans le cadre d'une*
26 *saine gestion financière et dans un souci d'équité envers l'ensemble de la*
27 *clientèle;*

28

²⁴ Représentée par Mme Manon Lacharité et M. Gilles-André Paquin.

²⁵ Représenté par M. Daniel-Marc Paquin.

- 1 **B)** *Hydro-Québec accepte d'étaler des sommes en souffrance en vertu*
2 *d'ententes de paiement négociées avec le client qui éprouve des difficultés*
3 *à régler sa facture à échéance. Les versements convenus s'ajoutent au*
4 *paiement de la consommation courante;*
- 5
- 6 **C)** *Hydro-Québec s'engage à ne procéder à une interruption de service que*
7 *lorsque toutes les tentatives de recouvrement auront échoué;*
- 8
- 9 **D)** *Hydro-Québec réitère sa volonté de poursuivre sa collaboration avec les*
10 *intervenants du milieu dans la recherche de solutions durables pour la*
11 *clientèle à faible revenu;*
- 12
- 13 **E)** *Hydro-Québec s'engage à informer le client du processus de traitement*
14 *des plaintes et de lui en faciliter l'accès;*
- 15
- 16 **F)** *Hydro-Québec s'engage à offrir au client insatisfait l'opportunité de*
17 *demander la révision de l'entente proposée en s'adressant à un guichet*
18 *unique au sein de la Direction des services de recouvrement (la « DSR »);*
- 19
- 20 **G)** *Hydro-Québec s'engage à permettre au client toujours insatisfait d'en*
21 *appeler à un niveau hiérarchique supérieur, ne relevant pas de la DSR;*
- 22
- 23 **H)** *Hydro-Québec s'engage à assister le client dans la formulation et*
24 *l'acheminement de sa demande de révision et ce, à toutes les étapes du*
25 *processus;*
- 26
- 27 **I)** *Hydro-Québec s'engage à fournir une fois l'an un bilan des dossiers*
28 *d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision;*
- 29

1 J) *Hydro-Québec s'engage à tenir une rencontre technique afin de discuter du*
2 *bilan et de permettre la formulation de recommandations, le cas échéant;*

3
4 K) *Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des*
5 *recommandations qui lui seront formulées.*

6 7 **3.2 LA JUSTIFICATION DU PROTOCOLE**

8 9 **3.2.1 Les engagements d'Hydro-Québec concernant les façons de faire en** 10 **recouvrement**

11
12 A) *Hydro-Québec s'engage à servir sa clientèle résidentielle en*
13 *recouvrement en tenant compte des besoins particuliers de celle-ci,*
14 *dans le cadre d'une saine gestion financière et dans un souci*
15 *d'équité envers l'ensemble de la clientèle;*

16
17 B) *Hydro-Québec accepte d'étaler des sommes en souffrance en vertu*
18 *d'ententes de paiement négociées avec le client qui éprouve des*
19 *difficultés à régler sa facture à échéance. Les versements convenus*
20 *s'ajoutent au paiement de la consommation courante;*

21
22 C) *Hydro-Québec s'engage à ne procéder à une interruption de service*
23 *que lorsque toutes les tentatives de recouvrement auront échoué.*

24
25 Les intervenants reconnaissent qu'Hydro-Québec agit de façon
26 responsable en matière de recouvrement et souhaitent que ces pratiques
27 soient maintenues, voire améliorées.

1 Ces trois premiers énoncés garantissent le maintien et l'amélioration des
2 façons de faire actuelles en recouvrement. Ils énoncent les grands
3 principes d'une gestion responsable de cette activité : équité, flexibilité et
4 rigueur.

5
6 Ils permettent toute la souplesse dans la négociation d'une entente de
7 paiement avec un client en difficulté et réitère le fait que l'interruption de
8 service est une mesure ultime.

9
10 ➤ **Exhibits:**

11
12 **E-1** : Document concernant la Direction Services de recouvrement
13 (voir aussi HQD-9, document 6.1)

14
15 **E-2** : Statistiques relatives aux interruptions de service

16
17 **3.2.2 Les engagements d'Hydro-Québec concernant la clientèle à faible**
18 **revenu en difficulté de paiement**

19
20 **D)** *Hydro-Québec réitère sa volonté de poursuivre sa collaboration avec*
21 *les intervenants du milieu dans la recherche de solutions durables*
22 *pour la clientèle à faible revenu en difficulté de paiement.*

23
24 Depuis quelques années déjà, Hydro-Québec travaille en collaboration
25 avec les regroupements d'associations de consommateurs afin de trouver
26

1 des solutions durables pour les clients à faible revenu en difficulté de
2 paiement. Cet énoncé vient renforcer son message de poursuivre cette
3 collaboration qui s'est traduite par des résultats concrets.²⁶

4
5 ➤ **Exhibits:**

6
7 **E-3** : Solutions de recouvrement pour la clientèle résidentielle

8
9 **3.2.3 Les engagements d'Hydro-Québec concernant le traitement des**
10 **plaintes**

11
12 **E)** *Hydro-Québec s'engage à informer le client du processus de*
13 *traitement des plaintes et de lui en faciliter l'accès;*

14
15 **F)** *Hydro-Québec s'engage à offrir au client insatisfait l'opportunité de*
16 *demander la révision de l'entente proposée en s'adressant à un*
17 *guichet unique au sein de la Direction des services de recouvrement*
18 *(DSR);*

19
20 **G)** *Hydro-Québec s'engage à permettre au client toujours insatisfait*
21 *d'en appeler à un niveau hiérarchique supérieur, ne relevant pas de*
22 *la DSR;*

23
24 **H)** *Hydro-Québec s'engage à assister le client dans la formulation et*
25 *l'acheminement de sa demande de révision et ce, à toutes les*
26 *étapes du processus.*

27
28

²⁶ À ce jour, environ 30 rencontres ont été tenues.

1 La mise en place d'un guichet unique pour accueillir et traiter les plaintes
2 des clients offre des avantages significatifs en terme de souplesse, de
3 rapidité, de cohérence et d'équité. Cette façon de faire assure que les
4 politiques de recouvrement sont appliquées uniformément dans l'entreprise.
5 Elle permet aussi d'apprécier et de corriger les écarts. Enfin, elle fournit la
6 matière nécessaire à l'évaluation des besoins respectifs de nos clients et
7 d'Hydro-Québec, évaluation qui assure le maintien des acquis et qui
8 conduit également à l'amélioration tant ponctuelle qu'à long terme des
9 pratiques d'affaires du Distributeur.

10
11 La DSR a négocié plus de 650 000 nouvelles ententes de paiement en
12 2001. De ce nombre, 1 482 clients ont demandé une révision de leur
13 dossier et seulement 29 d'entre eux ont porté leur dossier en appel. Des 29
14 dossiers de recouvrement soumis en 2001, 17 ont fait l'objet d'une révision
15 de la décision prise en première étape. De façon générale, cette révision se
16 traduit par la bonification des termes de l'entente préalablement proposée.

17
18 Ces résultats démontrent l'efficacité du processus actuel.

19
20 ➤ **Exhibits:**

21
22 **E-4** : Processus de traitement des plaintes en recouvrement

23
24 **E-5** : Structure actuelle du Distributeur

25
26 **E-6** : Processus de révision des ententes de paiement

1 **3.2.4 Les engagements d'Hydro-Québec concernant l'exercice de la**
2 **compétence de la Régie**

3
4 **I)** *Hydro-Québec s'engage à fournir une fois l'an un bilan des dossiers*
5 *d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision;*

6
7 **J)** *Hydro-Québec s'engage à tenir une rencontre technique afin de*
8 *discuter du bilan et de permettre la formulation de recommandations,*
9 *le cas échéant;*

10
11 **K)** *Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des*
12 *recommandations qui lui seront formulées.*

13
14 En s'engageant à une rencontre technique pour examiner le bilan déposé,
15 Hydro-Québec crée un forum de discussions sur ses activités en matière
16 d'ententes de paiement.

17
18 Cette rencontre permet également à la Régie de s'assurer du respect du
19 protocole et des engagements d'Hydro-Québec.

20
21 Les parties intéressées ainsi que la Régie seraient invitées à participer à
22 cette rencontre. Hydro-Québec s'assurerait quant à elle de la présence d'un
23 membre du personnel de toutes les unités pertinentes au dossier.

24
25 Pour alimenter les discussions, Hydro-Québec déposerait, au moins 10
26 jours ouvrables avant la rencontre, un bilan de ses activités en matière

1 d'ententes de paiement. Ce bilan traiterait plus particulièrement du suivi
2 des dossiers d'ententes pour lesquels le client est demeuré insatisfait de la
3 proposition d'Hydro-Québec.

4
5 Ainsi, l'analyse du bilan permettrait aux intéressés de réagir aux cas qu'ils
6 considèreraient abusifs et à la Régie d'intervenir de façon ciblée sur ces
7 cas. Des recommandations pourraient être émises par les intervenants et
8 par la Régie de l'énergie à Hydro-Québec. Les intervenants pourraient
9 également émettre des recommandations à la Régie.

10
11 Par ailleurs, Hydro-Québec verrait à déposer un rapport faisant état des
12 discussions et des recommandations issues de la rencontre qui lui seraient
13 faites et proposant un plan d'action, le cas échéant. Ce rapport serait
14 transmis dans les meilleurs délais possibles à l'ensemble des intervenants.

15
16 Hydro-Québec considère que la tenue de cette rencontre technique
17 équivaut à l'intervention d'un tiers neutre dans les activités relatives aux
18 ententes de paiement.

19
20 De plus, grâce au bilan, à la rencontre et au rapport, la Régie pourra se
21 familiariser davantage avec l'ensemble de la problématique du
22 recouvrement, et échanger avec tous les intéressés afin d'élaborer les
23 meilleurs moyens d'atteindre les objectifs communs.

1 **4. CONCLUSION**

2
3
4 Hydro-Québec croit fermement que la présente proposition permet de rencontrer
5 les objectifs finaux attendus :

- 6
- 7 • la garantie des façons de faire actuelles en recouvrement, jugées très
 - 8 satisfaisantes par l'ensemble des intervenants ;
 - 9 • le recours à un mécanisme de plaintes efficace et répondant aux cas d'abus
 - 10 ponctuels éventuels ;
 - 11 • un mécanisme permettant à la Régie d'exercer son pouvoir de surveillance
 - 12 et de limiter son intervention aux cas d'abus.
- 13

14 Cette proposition permet également de favoriser les échanges entre les groupes
15 d'intervenants et Hydro-Québec, la recherche de solutions et l'amélioration des
16 façons de faire applicables à l'ensemble de la clientèle.

17
18

19 **POUR CES MOTIFS, PLAISE A LA REGIE :**

20

21 **APPROUVER** la proposition d'Hydro-Québec, telle que formulée à la pièce HQD-
22 16, document 1 .

23
24

25 Montréal, ce 12 avril 2002.

26
27

28 **Marchand Lemieux,**
29 procureurs de la proposante
30 Hydro-Québec

1
2
3 **LISTE DES EXHIBITS**
4
5

6
7
8 **EXHIBIT E-1 :** Document concernant la direction Services de recouvrement
9 Voir HQD-9, Document 6.1 (déjà produit)

10
11
12 **EXHIBIT E-2 :** Statistiques relatives aux interruptions de service

13
14
15 **EXHIBIT E-3 :** Solutions de recouvrement pour la clientèle résidentielle

16
17
18 **EXHIBIT E-4 :** Processus de traitement des plaintes en recouvrement

19
20
21 **EXHIBIT E-5 :** Structure actuelle du Distributeur

22
23
24 **EXHIBIT E-6 :** Processus de révision des ententes de paiement
25