

**MODALITÉS D'ENCADREMENT EN MATIÈRE  
D'ENTENTES DE PAIEMENT**

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC À LA DEMANDE  
DE RENSEIGNEMENTS DE ARC/FACEF**



**Référence : HQD-16, Document 1, pages 17 et 18, engagement I) de la proposition d'Hydro-Québec :**

« La DSR a négocié plus de 650 000 nouvelles ententes de paiement en 2001. De ce nombre, 1482 clients ont demandé une **révision** de leur dossier et seulement 29 d'entre eux ont porté leur dossier en appel. Des 29 dossiers de recouvrement soumis en 2001, 17 ont fait l'objet d'une **révision** de la décision prise en première étape. De façon générale, cette révision se traduit par la bonification des termes de l'entente préalablement proposée. » (page 17)

« 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**; » (page 18)

#### Questions

1. De quel bassin de clients ayant demandé la **révision** de leur dossier veut parler Hydro-Québec dans son engagement I)?

#### Réponse :

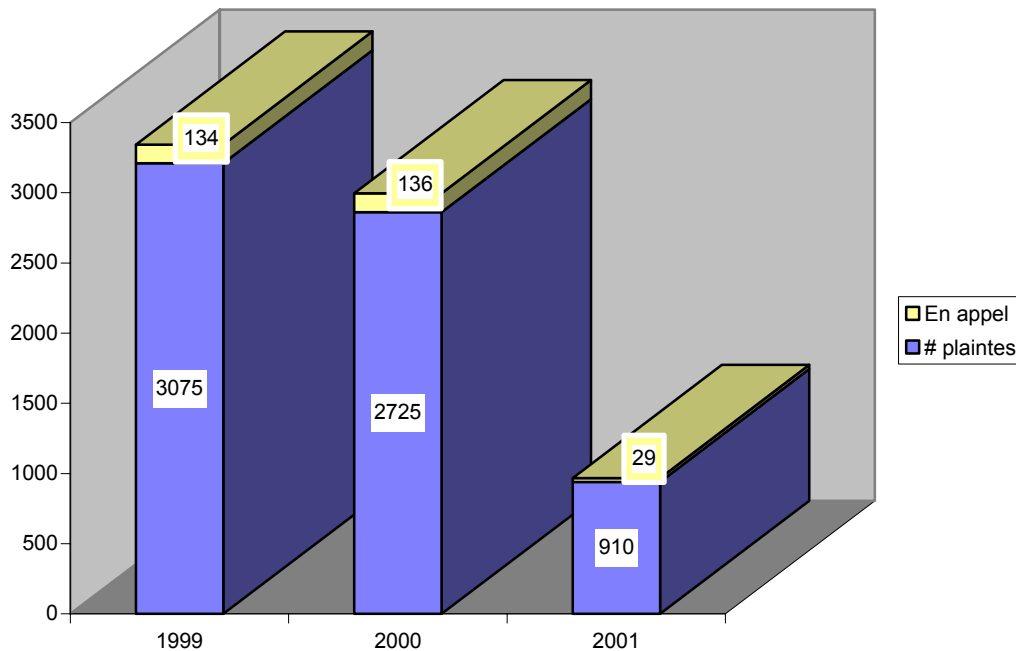
**Hydro-Québec retient les dossiers des clients qui ont soumis une plainte en appel auprès du Directeur régional. En 2001, nous retenons 29 dossiers.**

**Hydro-Québec en profite pour préciser que le nombre de plaintes annoncé dans le document 1 de la pièce HQD-16 du 12 avril 2002 ( page 17 de 21 et exhibit E-6) incluait des plaintes dont les natures (informations erronées, paiement non encaissé, virement de solde, etc.) sont sans objet dans le cadre des ententes de paiement.**

**Ainsi, pour l'année 2001, 1482 plaintes étaient annoncées. Cependant, en ce qui a trait spécifiquement aux plaintes liées aux ententes de paiement et aux interruptions de service, Hydro-Québec en dénombrait 910.**

**Le tableau suivant illustre la situation pour les années 1999 à 2001. Le chiffre le moins élevé réfère aux plaintes traitées en appel. Il faut additionner ces deux valeurs pour obtenir le nombre total de plaintes traitées pour une année.**

**Historique des plaintes en recouvrement  
(Ententes de paiement et interruptions)**



2. Qu'est-ce qui justifie ce choix?

**Réponse :**

**Le client qui demeure insatisfait de la réponse de la Direction des services de recouvrement (la DSR) est informé qu'il peut faire réviser son dossier par le Directeur régional.**

**Hydro-Québec considère que les dossiers soumis en appel sont pertinents pour cibler les cas d'abus potentiel de la part du distributeur, de même que les pistes d'amélioration du processus d'ententes de paiement.**

**Référence : HQD-16, Document 1, page 19, engagement I) de la proposition d'Hydro-Québec :**

*« 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; » (page 18)*

« Ainsi l'analyse du bilan permettrait aux **intéressés** de réagir aux cas qu'ils considéreraient abusifs et à la Régie d'intervenir de façon ciblée sur ces **cas**.» (page 19)

Questions

3. Les « cas » que les intéressés considéraient abusifs devraient-ils forcément, selon la proposition d'Hydro-Québec, se retrouver dans le bassin de clients ayant demandé la révision de leur dossier et identifiés à la question 1?

**Réponse :**

**Les cas soumis en appel sont, de l'avis d'Hydro-Québec, représentatifs et devraient permettre une discussion éclairée sur la situation des ententes de paiement.**

4. Veuillez préciser qui, selon Hydro-Québec, participerait à cette rencontre technique, a) les associations de consommateurs, b) les clients qui ont eux-mêmes demandé la révision de leur dossier, c) autres?

**Réponse :**

**Les associations de consommateurs reconnues par la Régie de l'énergie.**

5. a) Dans l'hypothèse où les intéressés s'avéraient être les associations de consommateurs à l'exclusion des abonnés qui estiment avoir eux-mêmes été lésés, ces associations disposeraient-ils du dossier personnel complet des cas étudiés lors de la rencontre technique?

**Réponse :**

**Toutes les informations pertinentes disponibles dans les banques de données d'Hydro-Québec seront présentes. L'étude de cas permettra d'apprécier la situation dans son ensemble, mais sans qu'il soit possible d'identifier les clients afin de respecter la « Loi sur la protection des renseignements personnels ».**

- b) Dans l'affirmative comme dans la négative, veuillez identifier l'ensemble des données qui seraient fournies par Hydro-Québec aux participants

aux rencontres techniques pour « permettre aux intervenants de réagir aux cas qu'ils considéreraient abusifs ».

**Réponse :**

**Seront fournis :**

- **toutes les données pertinentes de facturation et de recouvrement;**
- **tous les historiques de recouvrement : notes et informations relatives à la situation du client (revenus, état de santé particulier, nombre d'enfants, etc.), avis envoyés, appels reçus et émis, ententes de paiement et détails de celles-ci (valeur et nombre de versements, durée, respect de l'entente), interruptions et rétablissements de service;**
- **l'historique du traitement des plaintes.**

**Toute information de nature à identifier le client sera retirée du dossier.**

- c) En cas de réponse négative à la sous-question a), comment les intervenants pourraient-ils évaluer convenablement la « raisonnablement » de l'entente proposée par Hydro-Québec? En cas de réponse positive, quelles dispositions seraient prises pour préserver la confidentialité des dossiers et la vie privée des clients d'Hydro-Québec (de surcroît si c'est en leur absence)?

**Réponse :**

**Toute information de nature à identifier le client sera retirée du dossier.**

- d) Est-ce que, selon la proposition d'Hydro-Québec, l'analyse des cas en rencontre technique se ferait uniquement à partir des données fournies par Hydro-Québec dans son bilan? Dans l'affirmative comme dans la négative, veuillez justifier.

**Réponse :**

**Hydro-Québec, en plus des informations relatives au compte, fournira toutes les données que le client aura bien voulu lui transmettre (à l'exception de toute information de nature à identifier ce dernier). C'est d'ailleurs sur la base de ces**

**informations qu'Hydro-Québec aura négocié une entente de paiement avec le client.**

6. Dans l'hypothèse où les clients qui ont eux-mêmes demandé la révision de leur dossier assistent aux rencontres techniques, veuillez expliquer comment les règles de justice naturelle seraient respectées et la procédure qui seraient alors suivies pour recevoir leur version des faits?

**Réponse :**

**Hydro-Québec réitère que la rencontre technique ne vise pas à réviser les cas qui serviront à l'analyse de la situation des ententes de paiement. Ces dossiers individuels seront utilisés afin d'assurer à tous les participants une vision claire et précise de la situation globale qui prévaut dans l'entreprise.**

**Référence : HQD-16, Document 1, pages 17 à 19, engagement J) de la proposition d'Hydro-Québec :**

*« 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; » (page 18)*

*« Ce bilan traiterait plus particulièrement du suivi des dossiers d'ententes pour lesquels le client est demeuré insatisfait de la proposition d'Hydro-Québec. » (page 19)*

Questions

7. a) Lors de la rencontre technique, serait-il possible de réviser une entente de paiement dans un ou plusieurs des cas soumis à l'étude?

**Réponse :**

**La rencontre technique vise à porter un diagnostic en regard de la performance de l'entreprise relativement aux ententes de paiement qu'elle négocie avec sa clientèle. Ce diagnostic pourrait également donner lieu à des recommandations afin d'améliorer ce processus si cela est requis. Il s'agit donc d'apprécier globalement la situation et non pas d'effectuer la révision des dossiers au cas le cas.**

**Toutefois, dans la mesure où Hydro-Québec acceptait de donner**

**suite aux recommandations formulées pour l'amélioration des façons de faire en recouvrement, il va de soi qu'elles s'appliqueraient, de façon prospective, à l'ensemble de la clientèle. Elles s'appliqueraient également aux cas en cours de traitement pour lesquels une solution n'aura pas encore été apportée.**

- b) Dans le cas où les participants à la rencontre technique en venaient à la conclusion qu'il y a eu abus de la part du distributeur dans un cas particulier, veuillez indiquer les conséquences pour le client en question et la réparation possible, notamment dans la mesure où cette personne a subi une interruption de service.

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 7a).**

- c) Dans tous les cas, est-il exact de dire que le processus qu'Hydro-Québec propose pourrait amener la révision d'un dossier individuel plus de un (1) an après une interruption de service pour un cas en particulier.

**Réponse :**

**Non. Hydro-Québec rétablit le service à tous ses clients résidentiels, pour lesquels l'électricité est essentielle au chauffage, pour la période d'hiver. Cette période de rétablissement donne lieu à de nouveaux efforts en vue de trouver un arrangement satisfaisant pour les deux parties. D'autres tentatives de règlement sont également entreprises en mars et avril, peu avant la reprise des interruptions de service.**

**Référence : HQD-16, Document 1, pages 17 à 19, engagement K) de la proposition d'Hydro-Québec :**

« K) Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des recommandations qui lui seront formulées; »

Questions

8. Selon la compréhension d'Hydro-Québec, quel est le rôle de la Régie quant au suivi des recommandations qui seraient formulées à Hydro-Québec?

**Réponse :**

**Hydro-Québec verra à soumettre à la Régie un rapport quant au suivi de l'ensemble des recommandations formulées et des motifs pour lesquels certaines ne seraient pas considérées, le cas échéant.**

**Il appartiendra alors à la Régie de déterminer si le mécanisme mis en place permet effectivement l'amélioration du processus de recouvrement par l'élimination de tout abus potentiel.**

**Ainsi, l'analyse du suivi transmis par Hydro-Québec permettra à la Régie de s'assurer qu'elle exerce, à sa pleine satisfaction, sa compétence en matière d'ententes de paiement.**

9. Est-ce qu'Hydro-Québec s'engage à donner un suivi aux recommandations ou est-ce que le suivi ne serait assuré que dans la mesure où Hydro-Québec le juge à-propos?

**Réponse :**

**Voir la réponse à la question 8.**