

SECRETARIAT

17 DEC. 2003



RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Une division d'Hydro-Québec

Le 17 décembre 2003

Michel Tremblay, Chef
Affaires réglementaires
75, boul. René-Lévesque ouest, 2e
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Voir liste distribution

Téléphone: (514) 289-2148
Télécopieur: (514) 289-5685

OBJET : Suivi du dépôt du protocole d'engagement en matière de
recouvrement
Dossier Régie : R-3439-2000
Notre dossier : S-25304/JL/NL

Mesdames, Messieurs,

Conformément au protocole d'engagement en matière de recouvrement déposé par Hydro-Québec dans le cadre du dossier R-3439-2000, vous trouverez ci-annexé le bilan des dossiers d'ententes de paiements pour lequel les clients ont demandé une révision au cours de l'année 2003.

Afin de discuter de ce bilan, nous proposons la tenue d'une rencontre technique le vendredi 9 janvier 2004, à 10h00, aux bureaux d'Hydro-Québec situés au 75, boul. René-Lévesque Ouest, à Montréal, à la salle 1233Nord du 12e étage. Un lunch sera servi après la rencontre.

Espérant vous rencontrer à cette occasion, nous apprécierions que votre présence soit confirmée auprès de Madame Hélène Lacoste au 289-2211, poste 3206, au plus tard le 19 décembre 2003.

Voici l'horaire proposé pour la rencontre :

- 10h00 : ouverture de la rencontre
- 10h15 : présentation du processus de plainte
- 10h30 : présentation du bilan
- 11h00 : discussion (pistes d'amélioration)
- 12h00 : sommaire de la rencontre et conclusion
- 12h15 : lunch

Au plaisir de vous rencontrer,

Michel Tremblay

c.c.: Me Anne Mailfait, Régie de l'énergie

Liste de distribution

Vital Barbeau, Acef de Québec

Manon Lacharité, Union des Consommateurs

Mélanie Chaussée, Gaz Métropolitain

Jannick Desforges, Option Consommateurs

Lucie Vandal Parent, Gazifère

Bernard Sincennes, Plaintes et réclamations

Jacinte Lafontaine, HQD, Contentieux

Michel Tremblay, HQD, Affaires réglementaires

Richard Beauchamp, IDM – Recouvrement clientèle résidentielle

Luc Langis, Stratégies et Pratiques commerciales

Lyne Grondin, Plaintes et réclamations

Michel Bastien, HQD, Affaires réglementaires et tarifaires

Rencontre technique Recouvrement - Régie

Bilan des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision

Mercredi, le 17 décembre 2003

Table des matières

Contexte.....	3
Base d'analyse	4
Historique statistique des ententes de paiement et des plaintes de la clientèle à ce sujet ...	5
Plaintes des clients avant échéance de l'avis d'interruption	6
Plaintes des clients après interruption	7
Étude de cas - Dossier en appel en 2003	8
Conclusion	9

Contexte

Le présent bilan fait suite au "**Protocole d'engagement en matière de recouvrement**" soumis par Hydro-Québec Distribution dans le cadre du dossier R-3439-2000.

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

- i) fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision
- j) tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation de recommandations, le cas échéant, et
- k) fournir un rapport quant au suivi de recommandations qui lui seront formulées

Ce document constitue la réponse du Distributeur au point **i** des engagements souscrits.

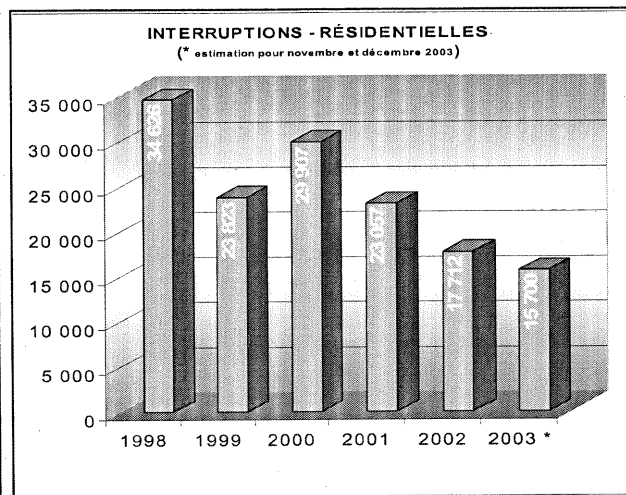
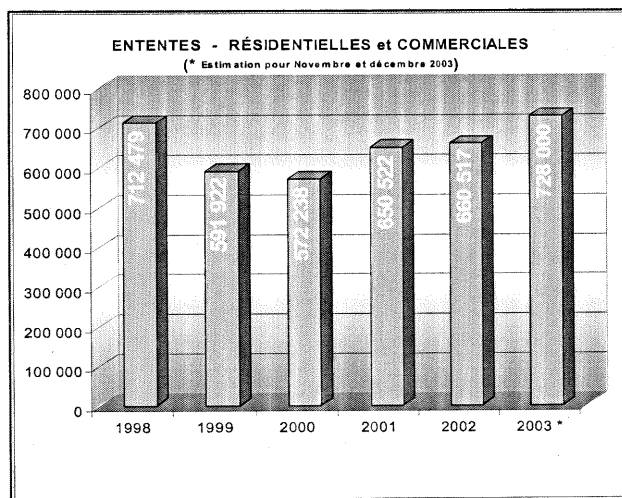
Base d'analyse

Hydro-Québec Distribution est d'avis qu'un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé une révision ne peut se faire uniquement sur la base de statistiques et de moyennes. Dans un contexte de recouvrement et d'entente de paiement, chaque cas est pratiquement unique. Il comporte un historique qu'il est important de connaître pour comprendre la situation du client et par le fait même évaluer les façons de faire de l'entreprise lors de la négociation d'une entente. C'est pourquoi, au-delà de la seule plainte soumise en appel au directeur des services à la clientèle, au cours de l'année 2003, Hydro-Québec Distribution a approfondi l'étude d'un certain nombre de cas.

L'analyse de chacun des cas d'entente de paiement demande une recherche longue et complexe à l'intérieur des systèmes. Compte tenu du temps nécessaire pour réaliser l'analyse de chaque cas individuel, Hydro-Québec Distribution a limité le nombre de cas étudiés à 20% de la population soit quelque 100 cas de plaintes de clients en recouvrement, cas choisis aléatoirement parmi les 501 plaintes reçues au 31 octobre 2003.

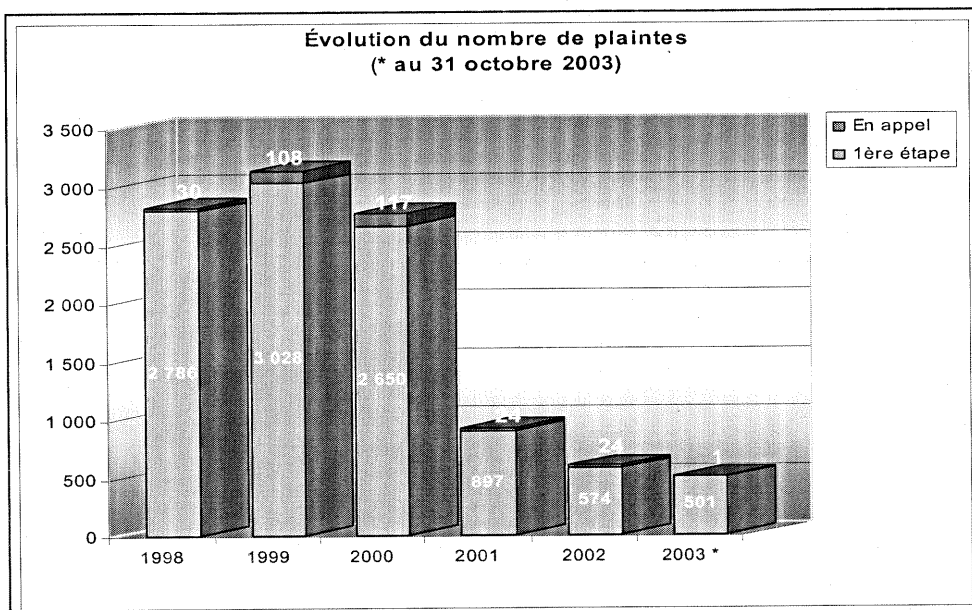
Les 501 plaintes reçues ont été a priori classées en deux groupes qui méritent d'être analysés séparément pour démontrer la constance du processus de négociation d'ententes de paiement, peu importe à quelle étape (interrompu ou pas) le client se retrouve dans celui-ci. Le premier groupe concerne 227 plaintes qui ont été logées à Hydro-Québec Distribution avant que le service ne soit interrompu. Le second groupe contient 274 plaintes formulées après l'interruption du service.

Historique statistique des ententes de paiement et des plaintes de la clientèle à ce sujet



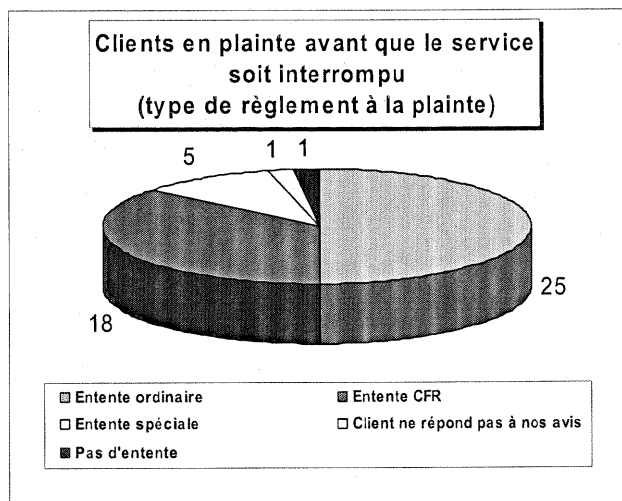
Depuis 2000, Hydro-Québec Distribution enregistre une augmentation de 23% du nombre d'ententes de paiement qu'elle négocie avec sa clientèle et une diminution de 50% du nombre d'interruptions de service. Au cours de cette même période, le nombre de plaintes a diminué radicalement.

Un cadre de négociation flexible et des ententes de paiement adaptées à la situation des clients font en sorte que les plaintes sont résolues dès leur formulation. Un seul client a porté sa plainte à l'attention du directeur des services à la clientèle en 2003 et les termes de l'entente proposée à cette étape ont été acceptés par le client.



Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant échéance de l'avis d'interruption

(50 dossiers examinés sur 227)

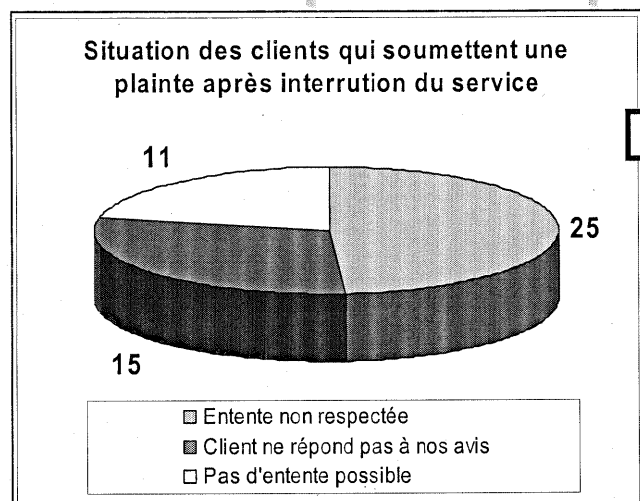


Suivi des dossiers	
Entente ordinaire	25
Respectée	14
Non respectée	10
Interrompu	1
} Plusieurs ententes CFR non respectées. Interruption le 3 novembre pour 1 945\$. Rétabli le 5 novembre avec 750\$ + 495\$ X 6 mois	
Entente CFR	18
Respectée	9
Non respectée	9
Entente spéciale	5
Respectée	4
Non respectée	1
Client ne répond pas à nos avis	1
Solde < 300\$. Procédures continuent	
Pas d'entente	1
Maison à démolir	

- 48 clients sur 50 ont conclu une entente de paiement avec Hydro-Québec Distribution et aucun d'entre eux n'a subi d'interruption du service.
- De ces 48 clients, 20 n'ont pas effectué les versements prévus à l'entente de paiement.
- De ces 20 clients, un (1) seul a subi une interruption de service pour être rétabli quelques jours plus tard avec une nouvelle entente de paiement.

Les procédures de recouvrement se poursuivent en vue de renégocier de nouvelles ententes de paiement avec les autres clients.

Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après interruption (51 dossiers examinés sur 274)



Particularité des cas sans entente possible

Communique avec HQ le jour de l'interruption :	2
Croyait avoir une entente avec HQ :	2
Client pas venu signer entente :	2
Divergence de position pour \$ de l'entente :	3
Refus de s'identifier / refus responsabilité :	2

Type de règlement et suivi des dossiers

Type de règlement	Nombre	Pourcentage
Entente ordinaire	22	43%
Respectée	12	
Non respectée	10	
Entente CFR	19	37%
Respectée	16	
Non respectée	3	
Entente spéciale	1	2%
Respectée	1	
Paiement total	6	12%
Pas d'entente	3	6%

51 dossiers :
42 ententes de paiement et 6 règlements finals, soit 94% des dossiers réglés

1. Demande rétablissement sous de faux prétextes
2. Refuse la responsabilité du compte et demeure là depuis longtemps
3. Tentatives d'emménagement sous fausse identité

Croyait avoir une entente	<p>Demier paiement en mai 2002. Avis d'interruption émis le 29 avril 2003. Le 7 mai, notre client nous informe qu'il ne peut nous payer. A payé 500\$ le 13 mai. Le 26 mai, HQ informe client qu'il devra communiquer avec nous avant le 4 juin pour conclure une entente de paiement. Aucune nouvelle, interruption du service le 19 juin. Rétabli 20 juin avec entente 104\$ X 17 mois.</p> <p>HQ a informé à 2 reprises son client que sans entente son service serait interrompu</p>
Divergence de position	<p>Client n'a rien payé entre juin 2002 et avril 2003. Il reporte constamment ses dates de paiement. Paie 862\$ en mai, solde de 1467\$. Demande délai à plusieurs reprises en mai et juillet malgré avis d'interruption. Le 15 juillet, nous recevons fax d'un notaire qui dit que le client paiera solde sur conclusion d'une transaction immobilière, mais aucune date de paiement. 30 juillet : interruption du service. 4 août : rétablissement avec paiement total</p> <p>Cliente souvent en recouvrement, mais paie assez régulièrement, ce qui lui évite procédures lourdes. Dette de 575\$. Le 4 juillet, HQ demande 380\$, cliente offre 100\$. Nous lui suggérons d'aller consulter ACEF. Le 12 juillet, HQ reçoit 100\$ Le 23 juillet, nous interrompons le service. Le 29 juillet, cliente paie 450\$ et est rétablie</p> <p>Dette de 2193\$, Bed & Breakfast. Cliente offre 400\$ et ne peut pas s'engager pour la différence</p>

Dans la majorité des cas (40/51, soit 80%), l'interruption de service survient à la suite d'une **entente de paiement non respectée** ou en l'absence de contact avec le client (pas de réponse aux avis écrits et téléphoniques). Sauf dans des cas exceptionnels (3/51), Hydro-Québec Distribution et ses clients ont convenu d'une solution appropriée pour régler la situation. Parmi les 3 clients qui sont demeurés interrompus, 1 client a été rétabli avec entente pour la période hivernale, 1 a vendu sa maison et un dernier a déménagé sans laisser d'adresse.

Parmi les 42 clients qui ont convenu d'une nouvelle entente de paiement, 13 clients n'ont pas respecté leur entente. Hydro-Québec Distribution a renégoциé de nouvelles ententes avec 4 clients et a dû procéder à une nouvelle interruption de service auprès de 2 clients avant de pouvoir conclure une nouvelle entente de paiement. 5 clients ont déménagé et nous négocions encore avec 2 clients.

Étude du dossier en appel en 2003

Un seul client a demandé l'intervention du directeur régional au cours de l'année 2003. Il s'agit d'un cas assez particulier dont nous traçons ici le portrait général.

- Famille de 3 enfants. Cliente a des revenus d'emploi.
- Entre le mois d'août 2000 et le mois de septembre 2003, Hydro-Québec Distribution n'a reçu que 2 paiements. L'un en 2000 et un second en 2002.
- Au cours de cette même période, 14 ententes de paiement (dont une de type CFR) ont été négociées sans succès et Hydro-Québec Distribution enregistre des pertes de plus de 8 000\$.
- Les clients ont effectué, ou tenté d'effectuer, à plusieurs reprises, des changements de responsabilités afin de se soustraire à leurs obligations face à Hydro-Québec Distribution.
- Les clients n'ont jamais subi d'interruption du service

2000-2001 Cliente		2001-2003 Conjoint cliente	2003... Cliente
Faillite -1 453\$	Solde 1 939\$	Solde 5 491\$ irrécouvrable	Solde actuel 1 446,59\$. Aucun paiement depuis responsabilité (avril 2003)

Ce compte était au nom de la cliente en 2000-2001. Au cours de sa période de responsabilité, la cliente a fait une faillite (HQD a perdu 1 453\$). À la suite d'un changement de titulaire du compte (en faveur de son conjoint), la cliente laisse un solde impayé de 1 939\$ lorsque son compte a été finalisé en 2001.

Entre 2001 et avril 2003, le conjoint de la cliente a accumulé une dette de 5 491\$. La dette de 5 491\$ a été confiée à une firme de recouvrement externe.

En avril 2003, la cliente nous informe que son conjoint a quitté le domicile. Nous finalisons le compte de son conjoint et créons un nouveau dossier au nom de la cliente. Le 3 septembre 2003, nous transférons le solde du compte final (1 939\$ période de responsabilité en 2000-2001) de la cliente sur son nouveau compte et nous émettons un avis d'interruption du service pour non-paiement. Le solde total s'élève à 2 164\$.

Compte tenu du lourd historique de recouvrement, Hydro-Québec Distribution exige un paiement immédiat de 1 500\$ avant de conclure une nouvelle entente de paiement. En plainte, cette proposition a été maintenue.

La cliente porte son dossier en appel et offre 250\$ par mois. À cette étape, Hydro-Québec Distribution constate qu'une partie des sommes est prescrite et annule 1 126\$ du compte. HQ propose alors une nouvelle entente de paiement à raison de 250\$ par mois, d'une durée de 12 mois, débutant en novembre. La cliente accepte cette entente.

En novembre, la cliente demande un report de paiement et s'engage à payer ses mensualités de novembre et décembre en même temps. Hydro-Québec Distribution accepte cette proposition.

Conclusion

Le nombre d'ententes de paiement conclues (plus de 700 000 en 2003) par rapport au faible nombre de plaintes semble démontrer qu'Hydro-Québec Distribution et ses clients participent activement, et avec succès, au processus de négociation d'ententes de paiement.

Par ailleurs, le fait qu'un client ne puisse, à l'occasion, respecter son entente n'affecte pas la flexibilité du cadre de négociation. En effet, ces situations se concluent le plus souvent par de nouvelles ententes de paiement.

Enfin, il est essentiel d'insister sur le fait qu'Hydro-Québec Distribution ne procède à aucune interruption de service entre le 1^{er} décembre et le 31 mars inclusivement à une résidence principale occupée par un client résidentiel dont le système de chauffage requiert l'électricité.

Ainsi, Hydro-Québec Distribution procède, avec l'accord du client, au rétablissement de la fourniture ou de la livraison de l'électricité au client résidentiel dont le système de chauffage requiert l'électricité à une résidence principale qu'il occupe le ou vers le 1^{er} décembre, pour la période hivernale. Ainsi, dans l'éventualité où aucune solution de recouvrement n'a encore été convenue avec un client dont le service est toujours interrompu en fin d'année, ce dernier pourra néanmoins bénéficier de l'électricité au cours de la saison froide.

L'Heureux, Louise

De: Lacoste.Helene@hydro.qc.ca

Envoyé: 17 décembre, 2003 14:14

À: acefque@mediom.qc.ca; manonlacharite@videotron.ca; mchaussée@gazmetro.com;
desforges@option-consommateurs.org; lucie.vandal-parent@gazifere.com;
Sincennes.Bernard@hydro.qc.ca; Lafontaine.Jacinte@hydro.qc.ca;
Beauchamp.Richard.3@hydro.qc.ca; Langis.Luc@hydro.qc.ca; Grondin.Lyne@hydro.qc.ca;
Bastien.Michel@hydro.qc.ca; Greffe

Cc: Tremblay.Michel@hydro.qc.ca

Objet: R-3439-2000 (rencontre 9 janvier 2004)

Importance: Haute

<<R-3439-2000.pdf>> <<Rapport entente de paiement.pdf>>

Hélène Lacoste

Secrétaire administrative

Direction Affaires réglementaires et tarifaires

Tél.: (514) 289-2211, poste 3206

Fax: (514) 289-5685

Courriel: lacoste.helene@hydro.qc.ca