

**BILAN 2008 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE
PAIEMENT
POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA
RÉVISION (CLIENTÈLE RÉSIDEN-
TIELLE)**

Table des matières

1	INTRODUCTION	5
2	BILAN DES PLAINTES EN APPEL.....	5
3	RENCONTRE TECHNIQUE.....	6
4	SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE L'EXERCICE 2008	7
5	BILAN DES PLAINTES EN APPEL 2009.....	7

ANNEXE A

PROCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE

ANNEXE B

BILAN 2008 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT POUR LESQUELS LE CLIENT (RÉSIDENTIEL) A DEMANDÉ LA RÉVISION

ANNEXE C

COMPTE RENDU DE LA RENCONTRE TECHNIQUE TENUE LE 10 FÉVRIER 2009 SUR LE BILAN DE L'ANNÉE 2008

1 INTRODUCTION

1 La décision D-2002-261 rendue par la Régie de l'énergie (ci-après la « Régie »)
2 le 25 novembre 2002, dans le cadre du dossier R-3439-2000, énumère un
3 certain nombre d'engagements pris par Hydro-Québec Distribution (ci-après le
4 « Distributeur ») en matière de recours relatifs aux ententes de paiement pour la
5 clientèle résidentielle¹. On y retrouve notamment que :

- 6 • *Hydro-Québec s'engage à fournir une fois l'an un bilan des dossiers*
7 *d'ententes de paiement pour lesquels le client résidentiel a demandé la*
8 *révision (ci-après le « Bilan des plaintes en appel ») ;*
- 9 • *Hydro-Québec s'engage à tenir une rencontre technique afin de discuter*
10 *du bilan et de permettre la formulation de recommandations, le cas*
11 *échéant ;*
- 12 • *Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des*
13 *recommandations qui lui seront formulées.*

14 Le Distributeur produit un Bilan des plaintes en appel et tient des rencontres
15 techniques depuis 2004². Les exercices 2007 et 2008 du Bilan des plaintes en
16 appel n'ont pas fait l'objet de recommandation de la part des participants aux
17 rencontres techniques.

2 BILAN DES PLAINTES EN APPEL

18 Le Distributeur a préparé un Bilan des plaintes en appel relatives aux ententes
19 de paiement décrivant le portrait de la situation en 2008 (voir annexe B). Il a été
20 transmis, quelques jours avant la rencontre, à la Régie et aux participants de la
21 rencontre, intervenants au dossier R-3439-2000.

¹ Les engagements pris par le Distributeur dans son protocole d'entente sont énoncés à l'annexe A.

² Bilan des plaintes en appel 2003.

3 RENCONTRE TECHNIQUE

1 La rencontre a eu lieu le 10 février 2009 à Montréal dans les bureaux
2 d'Hydro-Québec. Elle a réuni des représentants de l'ACEF de Québec (1),
3 d'Option consommateurs (2), de l'Union des consommateurs (1), de Gaz Métro
4 (1) et d'Hydro-Québec Distribution (3). Il s'agissait de la sixième rencontre
5 annuelle. Au cours de cette rencontre, les participants ont pu discuter de la
6 situation de l'année 2008. Le Bilan des plaintes en appel 2008 et une
7 présentation Power Point, distribuée aux personnes présentes, ont servi de base
8 aux échanges. Les participants avaient tous pris connaissance du bilan avant la
9 rencontre.

10 Le Distributeur est d'avis que l'examen approfondi des plaintes en appel est
11 l'étape déterminante pour détecter des cas d'abus. De façon générale, le
12 consensus qui s'est dégagé lors de la rencontre est à l'effet qu'il ne semble pas y
13 avoir eu de situation abusive de la part du Distributeur en 2008. Depuis six ans,
14 le même constat se dégage d'ailleurs de l'analyse détaillée des demandes de
15 révision des ententes en appel.

16 En ce qui concerne les plaintes en première étape, l'échantillon des dossiers
17 permet de dresser un portrait statistique intéressant mais non qualitatif sur
18 l'historique du contenu des dossiers. Les résultats statistiques de l'analyse de
19 ces dossiers demeurent inchangés d'un bilan à l'autre ; plus de 80 % des
20 plaintes en première étape se concluent par une nouvelle entente de paiement.
21 En s'appuyant sur ces bons résultats, le Distributeur est d'avis que l'on peut
22 conclure à l'efficience du processus de traitement des plaintes en première
23 étape, et cela, à la satisfaction des parties. La souplesse du processus a aussi
24 été démontrée : malgré le fait que le client puisse avoir échoué à de nombreuses
25 ententes, il est toujours possible de négocier une nouvelle entente de paiement.

26 Le compte rendu de la rencontre est produit à l'annexe C.

4 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE L'EXERCICE 2008

1 Étant donné qu'aucune situation abusive n'a été identifiée en 2008, les
2 participants n'ont pas formulé de recommandation visant à corriger une situation
3 particulière en matière de traitement des plaintes en appel.

4 De nouveau, le Distributeur réitère aux intervenants son invitation à faire part de
5 leurs préoccupations relatives aux aspects du processus de négociation des
6 ententes de paiement, de la diffusion de l'information sur les ententes de
7 paiement ou sur la facture, à la table sur le recouvrement *Hydro-Québec –*
8 *Associations de consommateurs*. Cette table est le forum adéquat pour discuter
9 des aspects opérationnels reliés au recouvrement.

10 Depuis de nombreuses années, le Distributeur et les associations de
11 consommateurs participent à cette table de travail, où de nombreux produits et
12 services ont été élaborés répondant aux besoins de toutes les parties.

5 BILAN DES PLAINTES EN APPEL 2009

13 Lors de la rencontre technique du 10 février 2009, le Distributeur a proposé aux
14 participants des changements au suivi du protocole d'entente pour la clientèle
15 résidentielle :

- 16 • Mettre fin à l'examen exhaustif des cent dossiers de plaintes en première
17 étape, avant et après interruption de service.
- 18 • Opter pour une conférence téléphonique, au besoin, au lieu d'une
19 rencontre physique annuelle systématique.

20 Ces propositions s'appuient sur la constance, année après année, des résultats
21 de l'analyse de l'échantillon des plaintes en première étape et sur le constat
22 d'absence de situation d'abus de la part du Distributeur dans le traitement des
23 plaintes en appel.

24 Les propositions du Distributeur ont fait l'objet de discussions lors de la rencontre
25 et sont reprises dans le compte rendu.

1 **Taille de l'échantillon et fréquence de l'échantillonnage**

2 Pour le prochain Bilan des plaintes en appel, il a été convenu avec les
3 intervenants représentant les clients résidentiels de réduire la taille de
4 l'échantillon des dossiers de plaintes en première étape, si l'échantillon
5 demeurerait statistiquement significatif.

6 Un échantillon de cinquante dossiers satisfaisant cette condition³, le Distributeur
7 fera l'analyse de vingt-cinq dossiers de plaintes avant interruption de service et
8 vingt-cinq dossiers après interruption de service dans son prochain bilan. La
9 fréquence de l'échantillonnage sera réévaluée l'an prochain.

10 Le Distributeur continuera de procéder à l'analyse détaillée et spécifique de
11 chaque demande de révision des ententes de paiement en appel.

12 **Formule de la rencontre technique**

13 Bien que se montrant ouverts à la formule de la conférence téléphonique, les
14 intervenants représentant les clients résidentiels veulent préserver la possibilité
15 de tenir une rencontre physique. Le Distributeur propose que, quelque soit la
16 formule utilisée, l'accent soit davantage mis sur les résultats et les
17 problématiques soulevées par l'analyse des demandes de révision des ententes
18 de paiement en appel. La conférence téléphonique serait la formule privilégiée à
19 moins que les questionnements spécifiques des intervenants requièrent une
20 rencontre physique.

21 Lors de la rencontre, il a été convenu que le Bilan des plaintes en appel 2009
22 serait transmis aux intervenants en janvier 2010 pour examen. Suite à cette
23 période d'analyse, les intervenants feront part au Distributeur de leur besoin de
24 tenir une conférence téléphonique ou une rencontre physique.

³ En utilisant les données de 2007 pour évaluer la taille requise de l'échantillon, où la taille de la population (N) est de 654 dossiers et la taille de l'échantillon (n) de 100 dossiers tirés au hasard, en supposant un cas d'abus détecté (pour les fins du calcul). La marge d'erreur est de 1,8 %. Si la taille de l'échantillon (n) passe à 50 dossiers tirés au hasard, la marge d'erreur passe à 2,7 %.

ANNEXE A
PROTOCOLE D'ENTENTE
POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE

PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE

- A) Hydro-Québec s'engage à servir sa clientèle résidentielle en recouvrement en tenant compte des besoins particuliers de celle-ci, dans le cadre d'une saine gestion financière et dans un souci d'équité envers l'ensemble de la clientèle ;
- B) Hydro-Québec accepte d'étaler des sommes en souffrance en vertu d'ententes de paiement négociées avec le client qui éprouve des difficultés à régler sa facture à échéance. Les versements convenus s'ajoutent au paiement de la consommation courante ;
- C) Hydro-Québec s'engage à ne procéder à une interruption de service que lorsque toutes les tentatives de recouvrement auront échoué ;
- D) Hydro-Québec réitère sa volonté de poursuivre sa collaboration avec les intervenants du milieu dans la recherche de solutions durables pour la clientèle à faible revenu ;
- E) Hydro-Québec s'engage à informer le client du processus de traitement des plaintes et de lui en faciliter l'accès ;
- F) Hydro-Québec s'engage à offrir au client insatisfait l'opportunité de demander la révision de l'entente proposée en s'adressant à un guichet unique au sein de la Direction des services de recouvrement (la « DSR ») ;
- G) Hydro-Québec s'engage à permettre au client toujours insatisfait d'en appeler à un niveau hiérarchique supérieur, ne relevant pas de la DSR ;
- H) Hydro-Québec s'engage à assister le client dans la formulation et l'acheminement de sa demande de révision et ce, à toutes les étapes du processus ;
- 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 ;
- 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 ;
- K) Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des recommandations qui lui seront formulées.

ANNEXE B
BILAN 2008 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)
POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION

Rencontre technique Recouvrement – Régie

Bilan 2008 des dossiers d'ententes de paiement
(clientèle résidentielle)
pour lesquels le client a demandé la révision

Table des matières

Contexte	3
Base d'analyse	4
Bilan 2003-2007	
Analyse des plaintes des clients avant échéance de l'avis d'interruption	5
Analyse des plaintes des clients après interruption du service	6
Conclusion	7
Bilan 2008	
Plaintes par territoire et historique des interruptions du service	8
Données générales – Plaintes et interruptions	9
Sommaire des dossiers en appel de l'année 2008	10
Annexe 1 Étude approfondie des dossiers en appel en 2008	11
Annexe 2 Chemin d'accès à la procédure de plaintes sur le site Internet d'Hydro-Québec	26

Le présent bilan fait suite au "**Protocole d'engagement en matière de recouvrement**" déposé par Hydro-Québec Distribution (le Distributeur) dans le cadre du dossier R-3439-2000, accepté par la Régie de l'énergie (la Régie) dans la décision D-2002-261.

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 aux engagements souscrits.

Les bilans des années 2003 à 2007 ont été présentés lors des rencontres techniques qui ont eu lieu respectivement le 9 janvier 2004, le 19 janvier 2005, le 11 janvier 2006, le 24 janvier 2007 et le 23 janvier 2008.

Le bilan actuel est déposé dans le cadre de la sixième rencontre technique du 10 février 2009.

Base d'analyse

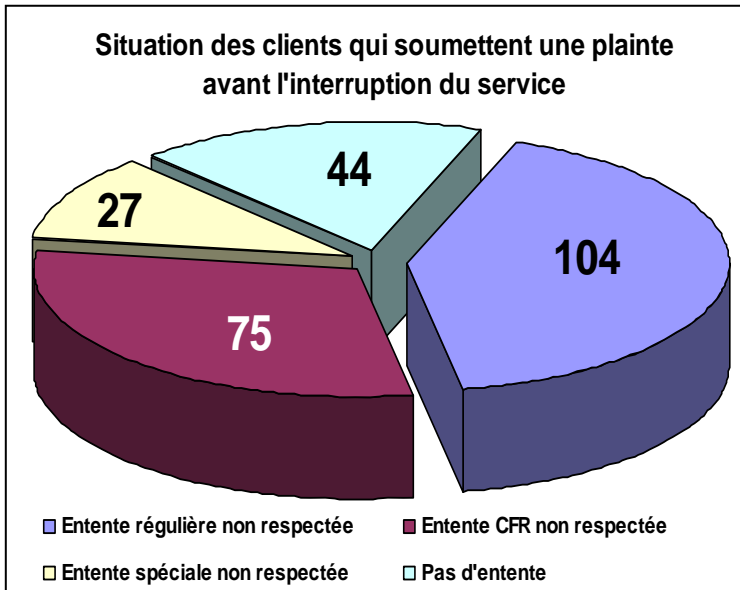
Dans le bilan des cinq rencontres précédentes, le Distributeur agrandissait le champ d'analyse prévu (plaintes en révision) et incluait un volet de 100 dossiers choisis parmi les plaintes reçues en première étape. Cette décision était motivée par le fait que le petit nombre de plaintes en révision offrait une perspective réduite de la qualité du travail effectué par le personnel du recouvrement. En étudiant des cas en première étape, le Distributeur pouvait confirmer que les conclusions de l'analyse des cas en révision s'appliquaient à l'ensemble des dossiers de plaintes.

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

En tenant compte de ces constats, de l'arrivée de nouveaux services favorisant davantage la clientèle en sérieuse difficulté de paiement et du fait que le client insatisfait a l'opportunité de soumettre son dossier en révision auprès de la vice-présidence – Clientèle, le Distributeur retient dorénavant pour base d'analyse les plaintes en demande de révision de la décision prise en première étape.

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

Bilan des 5 dernières années – 2003 à 2007



206 clients (82 %) qui ont soumis une plainte bénéficiaient d'une entente de paiement dont ils ne respectaient pas les conditions.

Parmi ceux-ci, 102 clients bénéficiaient d'une **entente 'clientèle à faible revenu' ou 'spéciale'**. Tous ces clients ont déjà profité de ces types d'ententes à plusieurs reprises auparavant, toujours sans succès.

Type de règlement et suivi des dossiers		
Entente régulière	114	45,6%
Respectée	64	
Entente CFR	80	32,0%
Respectée	58	
Entente spéciale	17	6,8%
Respectée	15	
Entente personnalisée	5	2,0%
Respectée	5	
Paiement complet	1	0,4%
Pas d'entente	33	13,2%

250 dossiers :

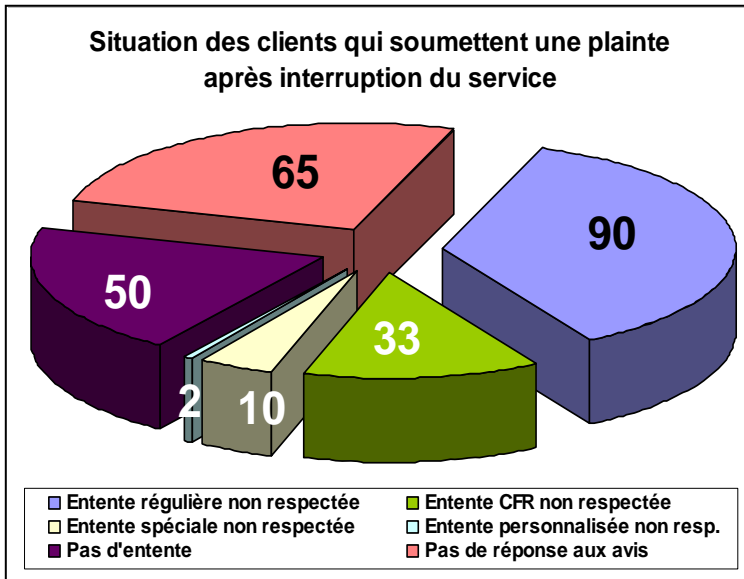
- 216 ententes de paiement et 1 paiement complet
- 87 % des plaintes réglées

216 clients (86 %) ont conclu une entente de paiement avec le Distributeur lors du traitement de leur plainte. 74 de ces clients n'ont pas effectué les versements prévus à l'entente de paiement.

22 des 33 clients qui n'ont pas obtenu un règlement après le dépôt de leur plainte, ont ultérieurement conclu une entente de paiement (13 avaient demandé la révision de leur dossier).

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

Bilan des 5 dernières années – 2003 à 2007



Dans la majorité des dossiers (200), l'interruption de service survient à la suite d'une **entente de paiement non respectée** (135) ou en l'**absence de contact avec le client** (65 clients n'ont pas répondu aux avis écrits et téléphoniques).

Il n'avait pas été possible de conclure une entente de paiement avec les 50 autres clients.

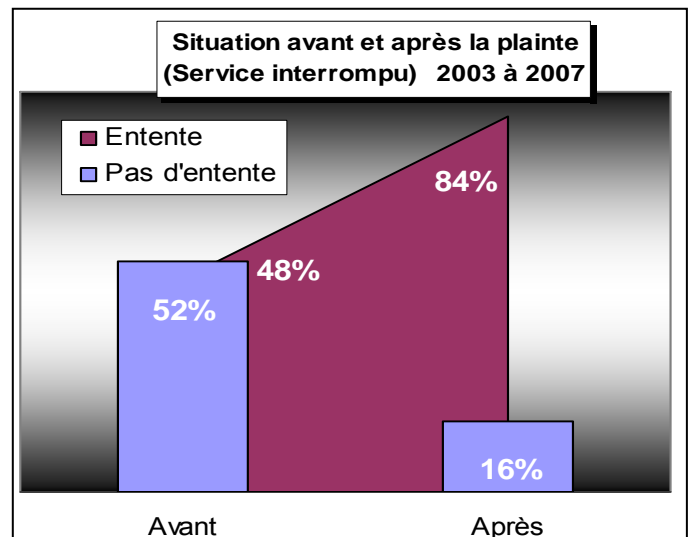
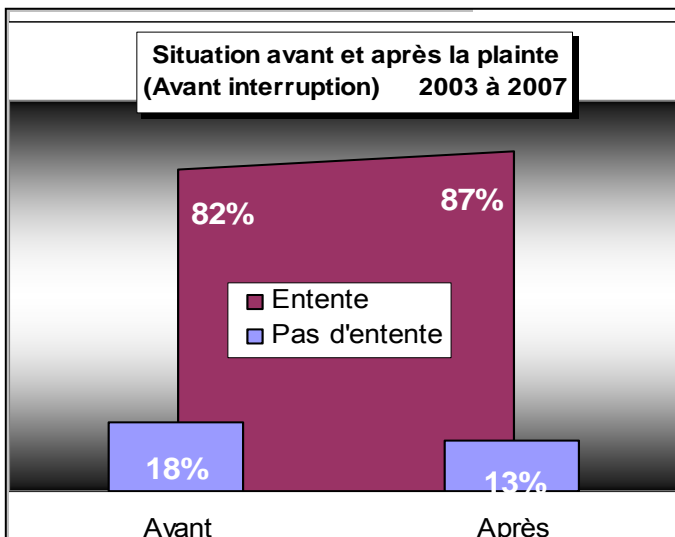
Type de règlement et suivi des dossiers			
Entente régulière	113	45,2%	250 dossiers : <ul style="list-style-type: none"> • 205 ententes de paiement et 13 paiements complets • 87 % des plaintes réglées
Respectée	56		
Entente CFR	75	30,0%	
Respectée	52		
Entente spéciale	13	5,2%	
Respectée	9		
Entente personnalisée	4	1,6%	
Respectée	3		
Paiement complet	13	5,2%	
Pas d'entente	27	10,8%	
Faillite	5	2,0%	

205 clients (82 %) ont pu conclure une entente de paiement. 13 clients ont entièrement payé le solde de leur compte. Parmi les 32 clients avec lesquels il n'y a pas eu entente de paiement :

- 8 clients ont vu leur service rétabli pour la période hivernale.
- 2 clients ont payé le solde du compte.
- 3 clients ont ultérieurement conclu une entente de paiement (2 avaient demandé la révision de leur dossier).
- 6 clients ont déménagé sans laisser d'adresse.
- 5 clients ont déclaré une faillite personnelle (le service a donc été rétabli).
- Le Distributeur a poursuivi ses démarches de recouvrement auprès de 8 clients.

Conclusions – 2003 à 2007

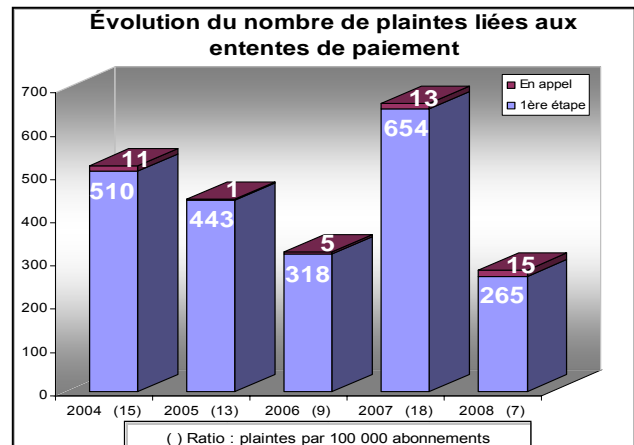
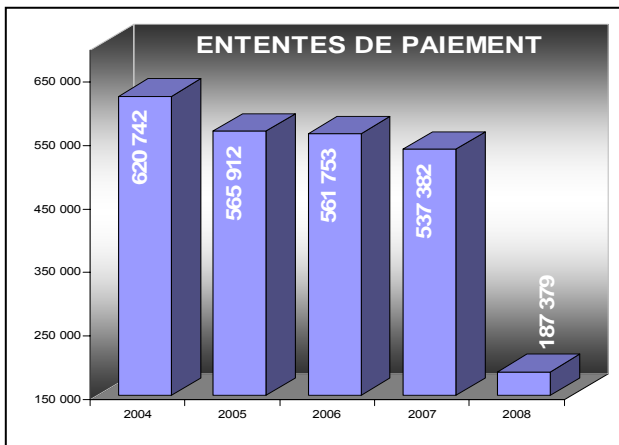
- ❖ Aucun cas d'abus de la part du Distributeur n'a été répertorié au cours des années, que ce soit pour les plaintes en première étape ou en révision.
- ❖ L'analyse de l'échantillon démontre que le Distributeur s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact avec le client.
- ❖ Le processus de traitement des plaintes se conclut, dans une moyenne de 85 % des dossiers, par une entente de paiement à des conditions satisfaisantes pour les parties.



- ❖ L'historique de recouvrement d'un client, même faisant état de plusieurs ententes de paiement qui ont échoué, s'avère rarement un obstacle à la négociation d'une nouvelle entente.
- ❖ La quasi-totalité des clients avec qui il n'a pas été possible de trouver une issue satisfaisante lors du traitement de leur plainte avaient bénéficié (et échoué) à plusieurs reprises d'ententes de paiement à des conditions spéciales.
- ❖ L'arrivée de nouveaux services personnalisés permet d'offrir des ententes de paiement aux clients les plus démunis tout en les incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.

BILAN 2008

Historique des ententes de paiement et des plaintes qui y sont associées



En 2008, les employés des services de recouvrement ont prêté main-forte aux services à la clientèle, ce qui explique le faible nombre d'ententes de paiement et d'interruptions du service.

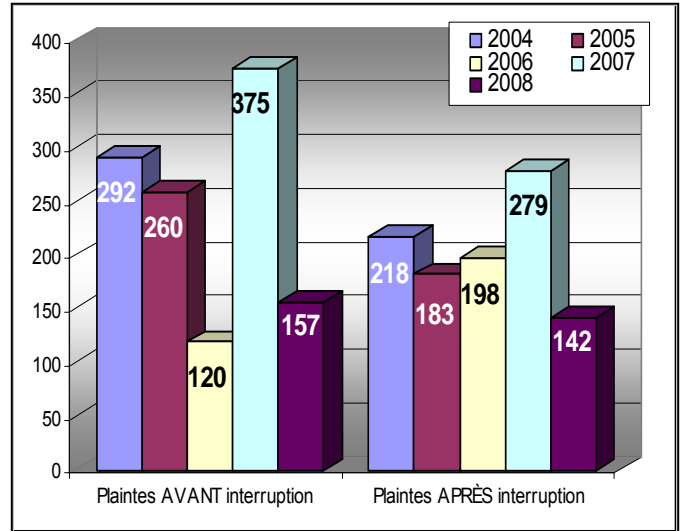
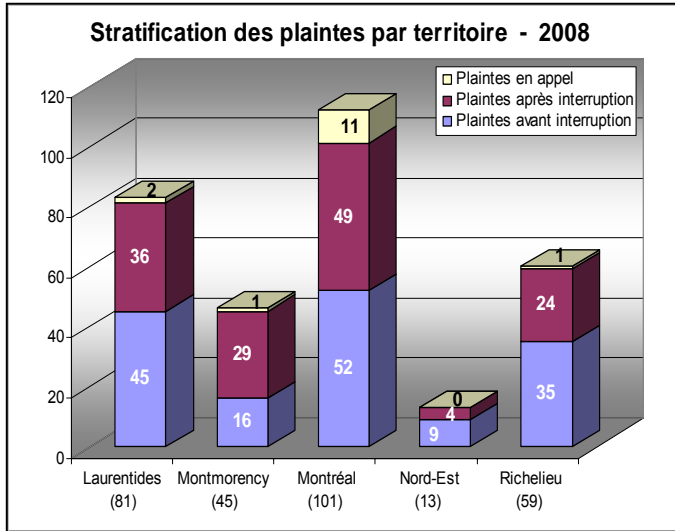
Le Distributeur présume que le nombre d'ententes et de plaintes en 2008 aurait été semblable à l'année 2007 si les opérations de recouvrement s'étaient déroulées normalement. Ceci confirmerait donc la tendance à la hausse du nombre de plaintes liées aux ententes de paiement.

L'examen des dossiers a démontré que la majorité des clients qui soumettent une plainte avaient déjà bénéficié d'ententes de paiement, souvent en échec, et qu'une telle situation perdurait parfois depuis des années. Dans ce contexte, le Distributeur a resserré ses exigences de paiement et applique avec davantage de rigueur les conditions d'éligibilité aux ententes spéciales et personnalisées. Ceci explique l'augmentation du nombre de plaintes en 2007 et, vraisemblablement, en 2008. Néanmoins, la flexibilité est toujours au rendez-vous et des ententes mieux adaptées à la capacité de payer du client sont offertes. Ainsi, il s'est avéré qu'un règlement satisfaisant intervient dans 85 % des dossiers de plainte en moyenne et l'année 2008 n'a pas fait exception.

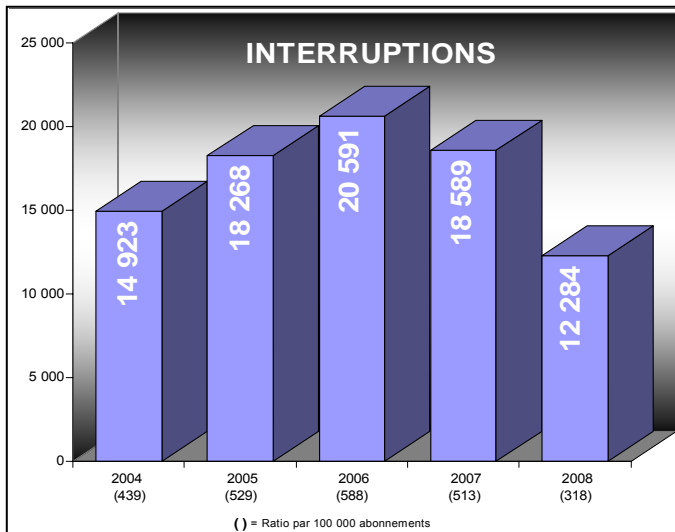
Par ailleurs, les clients insatisfaits peuvent demander la révision de leur dossier. 15 clients se sont prévalus de ce droit en 2008 et 12 clients ont pu convenir d'un règlement satisfaisant à cette étape. Une analyse détaillée de chacun des 15 cas suivra en annexe.

Enfin, il convient de souligner que depuis 2006, 3 807 dossiers d'ententes personnalisées (soutien à la dette; soutien à la dette et à la consommation) ont été traités. En 2008, 1 945 ententes personnalisées ont été octroyées. Ces services, soumis à des conditions d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle aux prises avec des difficultés extrêmes de paiement de trouver une solution à leur situation.

Données générales



Historique des interruptions de service



Ainsi que mentionné précédemment, les employés des services de recouvrement ont prêté main-forte aux services à la clientèle, ce qui explique la diminution du nombre d'interruptions du service.

Mentionnons que plusieurs balisages démontrent qu'Hydro-Québec Distribution est l'une des compagnies qui interrompt le moins parmi de nombreux distributeurs d'énergie nord-américains.

Sommaire des dossiers en appel en 2008

Parmi les 299 plaintes reçues en 2008, 15 clients ont demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leur dossier.

Tous les clients qui ont porté leur dossier en révision font l'objet de procédures de recouvrement depuis des années et ont bénéficié à plusieurs reprises de diverses formes d'entente de paiement.

12 de ces plaintes se sont traduites par une entente de paiement. Deux clients ont ultérieurement conclu une entente de paiement personnalisée. Un client a déménagé sans autre avis.

ANNEXE 1

Étude approfondie des dossiers en appel en 2008

Plaintes soumises avant interruption du service

Client 1

Dette : 6 171\$

Consommation moyenne : 234 \$

Dernière entente : Entente de type CFR (non respectée) conclue à la suite d'une plainte après interruption en octobre 2007

Historique :

- Plusieurs ententes non-respectées.
- Plusieurs renégociations d'ententes de paiement.
- Interruption de service en octobre 2007.
 - Le client porte plainte.
 - Le Distributeur exige 2 314 \$ pour le rétablissement.
 - Le client propose 500 \$ pour le rétablissement. Le Distributeur accepte.
- Aucun paiement entre le 30 octobre 2007 et le 22 avril 2008.
- Le Distributeur exige 2 800 \$ avant de conclure une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Le client refuse de fournir une preuve de revenus permettant d'évaluer son éligibilité à une entente pour la clientèle à faible revenu.

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, la Direction – Crédit et recouvrement (DCR) exige 50 % de la dette avant une nouvelle entente.

Interruption de service le 12 juin 2008

Traitement de la plainte en appel :

L'étude du dossier démontre que le client pourrait être éligible aux ententes personnalisées pour le client à très faible revenu.

Le client a accepté de fournir ses preuves de revenus.

Le client a conclu une entente de paiement personnalisée couvrant une partie de la consommation.

Service rétabli le 30 juillet 2008

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Client 2

Dette : 1 255 \$

Consommation moyenne : 111 \$

Dernière entente : Entente ordinaire non respectée

Historique :

- Plusieurs ententes de paiement infructueuses.
- Multiples renégociations d'ententes.
- Aucun paiement à l'hiver 2007-2008.
- Entente avant interruption du service en mars 2008
 - Après ses deux premiers versements, le client subit un accident et doit cesser de travailler. Sans revenu, le client informe la Direction – Crédit et recouvrement (DCR) de sa situation. L'entente est alors annulée.
- Le client n'est pas éligible à des ententes pour clients à faible revenu.
- Le Distributeur exige 50 % de la dette avant de négocier une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Au regard de l'historique de recouvrement du client, la DCR maintient sa position.

Traitement de la plainte en appel :

L'étude du dossier démontre que le client n'a pas un niveau d'endettement lourd et qu'il a un travail rémunéré qu'il retrouvera après sa convalescence. De plus, le client bénéficie maintenant d'une assurance salaire en vertu de laquelle il touche 70 % de son salaire pour une période d'une année.

En tenant compte de ce fait nouveau (assurance salaire), l'unité des plaintes en appel recommande à la DCR de reconduire les termes de l'entente de mars 2008. La proposition est acceptée.

Suivi :

Le client a effectué les paiements de septembre et octobre et ne paie plus depuis ce temps.

Client 3

Dette : 4 078 \$

Consommation moyenne : 176 \$

Dernière entente : Entente CFR non respectée

Historique :

- Plusieurs ententes de paiement non respectées.
- Multiples renégociations d'ententes.
- Aucun paiement entre le 30 août 2007 et le 31 mars 2008.
- Le Distributeur propose une entente à 437 \$ pour 24 mois.

Traitement de la plainte :

Au regard de l'historique de recouvrement des clients, la DCR maintient sa position.

Traitement de la plainte en appel :

Le client ne peut se qualifier pour une entente personnalisée pour clients à faible revenu. Plusieurs tentatives sont faites pour obtenir les preuves de revenus. Le client refuse de fournir ces documents.

Au terme de ces tentatives, l'unité des plaintes maintient la position de la DCR à moins que le client puisse fournir les documents requis pour une nouvelle analyse.

Suivi :

Le client a effectué quelques paiements partiels au cours de l'été et a cessé tout paiement depuis l'automne 2008.

Client 4

Dettes : 3 751 \$

Consommation moyenne : 50 \$

Dernière entente : Entente personnalisée non respectée

Historique :

- Le client a bénéficié d'une entente personnalisée en janvier 2007 (soutien à la dette).
- Après quatre versements, le client cesse ses paiements.
- L'entente a été renégociée à deux reprises, sans succès. Le client déménage.
- À sa nouvelle adresse, le Distributeur tente sans succès de conclure une nouvelle entente personnalisée, mais le client ne collabore pas (fournir des pièces justificatives pour l'évaluation de ses revenus).
- Le Distributeur exige donc 50 % de la dette avant de conclure une entente de paiement ordinaire.

Traitement de la plainte :

La DCR maintient sa position.

Traitement de la plainte en appel :

Le client accepte de fournir les pièces justificatives. Selon ces informations, il est éligible à une entente personnalisée (soutien à la dette et à la consommation), qu'il obtient sans autre délai.

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Client 5

Dettes : 7 800 \$

Consommation moyenne : 302 \$

Dernière entente : Entente spéciale respectée

Historique :

- Cas de recouvrement très lourd qui affiche des montants prescrits ou radiés à l'occasion d'une faillite (pertes d'environ 18 000 \$).
- Plusieurs ententes spéciales et de type CFR non respectées.
- Dernière entente spéciale convenue en avril 2007 par l'intermédiaire d'une ACEF.
- Après cette entente, terminée à l'automne, le client n'a effectué aucun versement et n'a pas répondu aux avis du Distributeur.
- En janvier 2008, le client demande au Distributeur de reconduire les termes de son entente spéciale, ce qui est accepté sous réserve de recevoir les preuves de revenus nécessaires pour valider son éligibilité à ce type d'entente.
- Le client ne fournit pas les documents et n'effectue pas les paiements de mars et avril 2008. Le Distributeur annule l'entente et exige 50 % de la dette avant une nouvelle entente.

Traitement de la plainte :

Le client refuse toujours de collaborer. La DCR maintient sa position.

Traitement de la plainte en appel :

Le client accepte finalement de collaborer et s'engage à fournir les documents demandés. Il obtient peu après une nouvelle entente de type "soutien à la dette et à la consommation", selon ses vœux.

Suivi :

Le client n'a pas fourni les documents requis et n'a effectué aucun paiement depuis le 25 novembre 2008.

Client 6

Dettes : 2 874 \$

Consommation mensuelle moyenne : 147 \$

Dernière entente : Entente de type 'Clientèle à faible revenu - CFR', non respectée.

Historique :

- Le client apparaît en recouvrement en septembre 2006.
- Le client est bénéficiaire de l'aide sociale et se qualifie pour les ententes réservées à la clientèle à faible revenu.
- Le client convient d'une entente de paiement en février 2007. Entente non respectée.
- Le client convient d'une entente CFR en avril 2007. Entente non respectée.
- Le Distributeur offre une seconde entente CFR en novembre 2007 à raison de 200 \$ par mois. Le client échoue cette entente après avoir effectué des paiements non-conformes à son engagement.

Traitement de la plainte :

Le client offre 250 \$ et souhaite reprendre une entente CFR.

La DCR exige un paiement initial de 1 100 \$ (50 % de la dette) avant de conclure une nouvelle entente de paiement.

Traitement de la plainte en appel :

Le Distributeur maintient la position de la DCR.

Ultérieurement, l'intervention de l'organisme Jeunesse au soleil permet de convenir d'une entente de type soutien à la dette et à la consommation avec le client.

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Client 7

Dettes : 1 450 \$

Consommation mensuelle moyenne : 111 \$

Dernière entente : Entente CFR, respectée.

Historique :

- Le client bénéficie d'une entente CFR à raison de 119 \$ pour une période de 48 mois débutant le 1^{er} novembre 2006. Ces ententes sont révisées une fois l'an.
- En octobre 2007, le Distributeur a révisé le montant de son entente à 171 \$. Le client avait effectué tous les paiements jusqu'à cette date.
- Le client mentionne à la DCR ne pas pouvoir payer la mensualité. Le service de recouvrement a toutefois suggéré à la mandataire (ACEF) que le client paye au moins la consommation mensuelle moyenne (143 \$), ce que le client a fait. Le Distributeur a reçu 6 paiements de 143 \$ de novembre 2007 à avril 2008. Les 2 derniers paiements au dossier sont de 30 \$ pour les mois de mai et juin 2008.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur maintient les conditions de l'entente CFR révisée (143 \$ par mois).

Traitement de la plainte en appel :

Le client fait parvenir un état détaillé de ses revenus et dépenses et démontre qu'il doit maintenant faire face à une dépense de loyer additionnelle.

Ses seuls revenus sont l'aide sociale (862 \$). Le client est handicapé et vit seul dans un appartement subventionné par l'État.

L'endettement du client n'est pas élevé et le client est à la limite de l'éligibilité pour les ententes personnalisées.

Le Distributeur révisé sa position et convient d'une entente personnalisée avec le client.

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Client 8

Dettes : 7 925 \$

Consommation moyenne : 166 \$

Dernière entente : Entente CFR respectée

Historique :

- Plusieurs ententes de paiement non respectées, dont une entente spéciale.
- En janvier 2008, le client refuse de fournir les preuves de revenus de tous les membres de sa famille, afin de démontrer son éligibilité aux ententes personnalisées.
- Le client a conclu en mai 2008 une entente de 347 \$ pour 48 mois, de type CFR.
- Le client emménage à une nouvelle adresse et demande à la DCR de revoir les conditions de son entente de paiement, ce qui est accepté à 283 \$ par mois.

Traitement de la plainte :

Lettre reçue d'un bureau d'avocat. Il souhaite négocier une entente de paiement qui tienne compte de la situation financière de son client et demande également l'annulation des frais divers et frais d'administration au dossier d'un montant de 4 293 \$ sur 7 926 \$.

La DCR maintient la position révisée avant la plainte et refuse toute annulation de frais.

Traitement de la plainte en appel :

Le client accepte finalement de fournir les documents requis, lesquels confirment l'éligibilité du client pour une entente de paiement de type personnalisée.

Suivi :

En cours de négociation pour l'entente de paiement, le client déménage et ne répond plus aux appels du Distributeur.

Client 9

Dettes : 2 716 \$

Consommation moyenne : 225 \$

Dernière entente : Entente ordinaire non respectée

Historique :

- Le client dispose de revenus qui le disqualifient pour toute entente réservée à la clientèle à faible revenu.
- Le client a bénéficié de nombreuses ententes, toutes renégociées à quelques reprises. Aucune de ces ententes n'a été respectée.
- Le client a obtenu une entente en août 2008 qui s'est également soldée par un échec. Par la suite, le client n'a effectué aucun paiement.
- À la suite d'un avis d'interruption, la DCR exige 50 % de la dette sans délai et offre une entente de paiement de 6 mois pour le solde du compte.
- Le client offre un paiement de 1 100 \$ payable dans plus d'un mois. La DCR refuse.

Traitement de la plainte :

La DCR maintient son offre d'entente.

Traitement de la plainte en appel :

Après discussion avec le client, le Distributeur révisé sa position et convient, à titre exceptionnel, d'une nouvelle entente de type CFR.

Suivi :

Le client respecte l'entente de paiement.

Client 10

Dettes : 1 370 \$

Consommation moyenne : 136 \$

Dernière entente : Entente ordinaire respectée.

Historique :

- Le client dispose de revenus qui le disqualifient pour toute entente réservée à la clientèle à faible revenu.
- De façon générale, le client respecte les ententes de paiement qu'il négocie avec la DCR.
- En octobre 2007, le client termine une entente avec succès et son compte est entièrement payé.
- Le client ne paie pas les factures subséquentes.
- À la suite d'un avis d'interruption, la DCR exige 50 % de la dette sans délai avant de négocier une entente de paiement.

Traitement de la plainte :

Le client offre 400 \$ par mois et effectue immédiatement un premier versement.

La DCR maintient son offre et exige un versement additionnel de 285 \$ assorti d'une entente de paiement de 469 \$ d'une durée de 6 mois.

Traitement de la plainte en appel :

Le client a versé un second paiement de 400 \$, ainsi qu'il l'a offert dans sa proposition d'entente.

En tenant compte du fait que le client a déjà acquitté deux versements de l'entente qu'il souhaite obtenir, le Distributeur révisé sa position et convient d'une entente de paiement d'une durée de 3 mois à raison de 345 \$ par mois.

Suivi :

Le client a respecté l'entente de paiement.

Plaintes soumises après interruption du service

Client 11

Dettes : 1 327 \$

Consommation moyenne : 87 \$

Dernière entente : Pas d'entente.

Historique :

- Le client a échoué une entente ordinaire en août 2006 et une entente de type CFR en octobre 2006.
- Le client subit une interruption du service le 12 octobre 2007. Le service est rétabli le 22 octobre 2007 à la suite d'un paiement de 50 % de la dette.
- Aucun paiement entre octobre 2007 et avril 2008.
- Le client n'est pas éligible à des ententes de paiement spéciales et refuse par ailleurs toute négociation d'entente de paiement.
- La DCR exige 50 % de la dette et une entente de paiement sur le solde restant.

Interruption du service le 18 avril 2008

Traitement de la plainte :

Compte tenu de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur exige 100 % de la dette pour le rétablissement du service.

Traitement de la plainte en appel :

Le Distributeur révisé sa position et propose un paiement de 500 \$ pour le rétablissement et une entente de paiement sur le solde restant.

Le client refuse cette proposition.

Dans le cadre des rétablissements pour la période d'hiver, le client sera rétabli sur promesse de paiement de 100 \$ par mois, débutant une semaine après le rétablissement.

Service rétabli le 20 novembre 2008

Suivi :

Le client n'a pas respecté les modalités de l'entente de paiement.

Client 12

Dette : 7 286 \$

Consommation moyenne : 60 \$

Dernière entente : Entente de type CFR obtenue par l'intervention du service des plaintes en appel.
Entente non respectée.

Historique :

- Le client accumule les dettes depuis environ 10 années.
- Le client s'est déjà livré à du vol d'énergie à la suite d'une interruption de service.
- Le client a bénéficié de nombreuses ententes de paiement – souvent à des conditions exceptionnelles – et n'a respecté aucune d'entre elles.
- Le client ne cesse de déménager, ce qui rend le recouvrement de la dette très ardu.
- La dette du client s'élevait à plus de 15 000 \$ en août 2007 et le Distributeur a dû radier plus de la moitié de cette dette qui était prescrite.
- Le Distributeur a accepté de radier les frais d'administration dans la perspective d'un règlement à l'amiable de la plainte à la Régie de l'énergie concernant la responsabilité des sommes dues. Les parties ont convenu d'une entente de paiement de type CFR en août 2007. Le client a fait un paiement partiel afin d'obtenir le rétablissement du service et n'a versé aucun montant par la suite.

Interruption du service le 14 mai 2008

Traitement de la plainte :

Le client offre 364 \$ et demande une entente de paiement.

Le Distributeur exige le paiement total de la dette.

Traitement de la plainte en appel :

En tenant compte de l'historique défavorable de recouvrement, le Distributeur maintient la décision annoncée en première étape.

Service rétabli le 25 novembre 2008

Dans le cadre des rétablissements pour la période d'hiver, le client sera rétabli après avoir payé 200 \$ et conclu une nouvelle entente de type CFR (257 \$ pour 48 mois).

Suivi :

Le client n'a pas respecté cette entente. Il n'a effectué aucun paiement après le rétablissement.

Client 13

Dette : 3 975 \$

Consommation moyenne : 193 \$

Dernière entente: Entente régulière non respectée.

Historique :

- Le client n'est pas éligible aux ententes pour client à faible revenu.
- Le client a bénéficié de nombreuses ententes de paiement et a échoué chacune d'entre-elles.
- Le client ne paie pas le Distributeur pendant la période hivernale.
- Le dernier paiement date du mois d'octobre 2007.
- La DCR exige 70 % du montant pour le rétablissement.

Interruption du service le 19 juin 2008

Traitement de la plainte :

Au regard de l'historique de recouvrement du client, le Distributeur maintient sa position.

Traitement de la plainte en appel :

Le client a payé la somme exigée et a négocié une entente de paiement avec son bureau d'affaires.

Service rétabli le 25 juin 2008

Suivi :

Le client a respecté l'entente de paiement.

Client 14

Dettes : 8 000 \$

Consommation moyenne : 100 \$

Dernière entente : Entente de type CFR non respectée

Historique :

- Le client ne se qualifie pas pour les ententes réservées à la clientèle à faible revenu.
- Le client convient d'une entente de paiement temporaire en janvier 2007 et ne fait aucun paiement.
- Au cours de l'année 2007, le client échoue à de nombreuses ententes de paiement, mais il a néanmoins payé 5 700 \$.
- En mars 2008, le client a bénéficié d'une entente de type CFR qui s'est soldée par un échec après n'avoir effectué qu'un seul des paiements prévus.
- Le 7 octobre 2008, le client informe la DCR qu'il déménage et demande s'il peut ravoire une entente CFR. Il demande aussi si on peut différer l'interruption du service. Selon le client, l'employé lui aurait dit qu'il bloquait la demande d'interruption et que le client pourrait redemander une entente de paiement à sa nouvelle adresse.

Interruption du service le 10 octobre 2008

Traitement de la plainte :

Le client demande le rétablissement du service et veut reprendre l'entente conclue en mars 2008. Le Distributeur exige un paiement initial de 5 500 \$ au préalable.

Traitement de la plainte en appel :

Les informations fournies par le client et celles qui apparaissent au dossier sont contradictoires. Il semble y avoir eu une mésentente lors de la conversation du 7 octobre 2008.

Le dossier de recouvrement du client est très défavorable. L'endettement est élevé, la situation est critique et sans amélioration depuis déjà quelques années.

Le client n'est pas éligible à une entente de type CFR et par ailleurs, il n'a pas respecté la précédente entente dont il avait bénéficié par erreur.

En tenant compte de la période hivernale à venir, le Distributeur révisé la proposition à 1 000 \$ pour le rétablissement assortie d'une entente de paiement à long terme. Le client accepte.

Le service a été rétabli le 24 novembre avec une entente temporaire pour l'hiver.

Suivi :

Le client n'a pas respecté l'entente de paiement.

Client 15

Dettes : 15 978 \$

Consommation moyenne : 143 \$

Dernière entente : Pas d'entente. Service rétabli pour la période hivernale.

Historique :

- Le client ne se qualifie pas pour les ententes réservées à la clientèle à faible revenu.
- Une partie de la dette provient du solde d'un compte commercial dont le client était co-titulaire.
- Le client n'a fait qu'un paiement en 2006 et un seul en 2007, après une interruption du service en juillet 2007.
- Aucune entente possible avec le client.

Interruption du service le 30 avril 2008

- Après l'interruption, la DCR exige 858 \$ pour le rétablissement du service et offre au client une entente de type CFR pour acquitter son compte. Le client refuse cette offre.

Traitement de la plainte :

La DCR demande les preuves de revenus nécessaires pour évaluer son éligibilité à des ententes personnalisées. Sinon, elle maintient l'exigence d'un paiement initial pour le rétablissement du service, mais elle bonifie la proposition d'entente avec une mensualité inférieure.

Le client ne peut produire de preuves de revenus et il refuse l'offre d'entente.

Traitement de la plainte en appel :

Le Distributeur maintient la proposition de la DCR et invite le client à communiquer les informations nécessaires à l'évaluation de sa situation financière, ce qui pourrait rendre le client éligible à une entente personnalisée.

Le client accepte cette proposition.

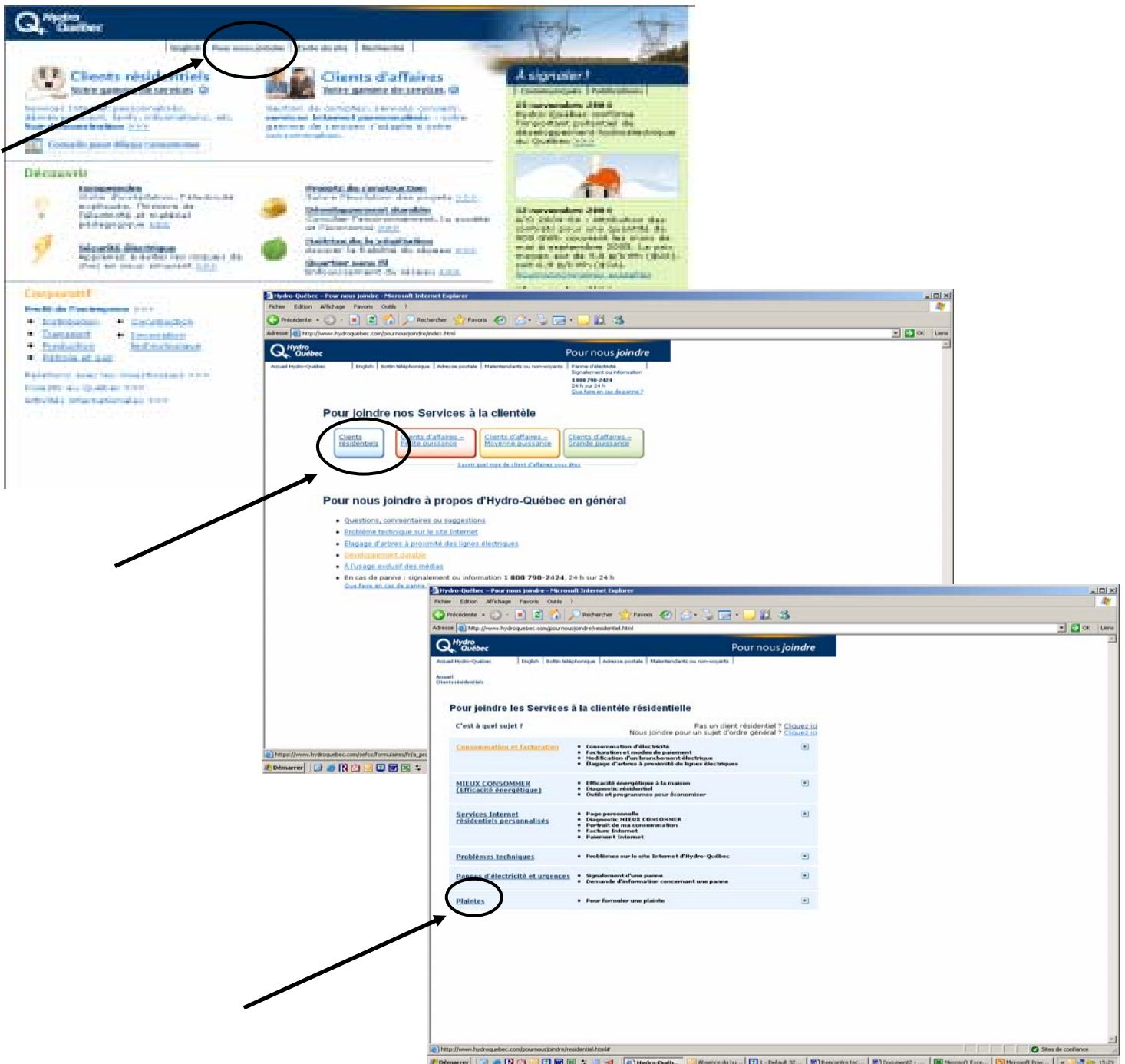
Service rétabli le 10 juin 2008

Suivi :

Le client n'a pas respecté l'entente de paiement et n'a produit aucun document à l'appui de sa demande d'aide financière. Le dernier paiement a été effectué en juillet 2008.

ANNEXE 2

Chemin vers la procédure de traitement des plaintes sur le site Internet Hydro-Québec.com



ANNEXE C
RENCONTRE TECHNIQUE DU 10 FÉVRIER 2009
COMPTE RENDU

1 **LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE**

ACEF de Québec	Richard Dagenais
Gaz Métro	Marie-Ève Gagné, Affaires réglementaires
Option consommateurs	Karine Robillard Olivier Bourgeois
Union des consommateurs	Claudine Inizan
Hydro-Québec Distribution	Claude Brisebois, Stratégies et Pratiques d'affaires, Direction Crédit et recouvrement Françoise Mettelet, Affaires réglementaires Bernard Sincennes, Plaintes et réclamations

1 OUVERTURE DE LA RENCONTRE

1 M^{me} Mettelet rappelle que la rencontre donne suite à la décision D-2002-261,
2 relative aux conditions de service examinées dans le cadre du dossier
3 R-3439-2000. Dans cette décision, la Régie de l'énergie (ci-après la « Régie ») a
4 accepté entre autres la proposition de protocole d'Hydro-Québec Distribution (ci-
5 après le « Distributeur ») en matière de recouvrement et de recours du client
6 quant aux ententes de paiement. À cet égard, Hydro-Québec prenait trois grands
7 engagements :

- 8 • *Hydro-Québec s'engage à fournir une fois l'an un bilan des dossiers*
9 *d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision (nos*
10 *soulignés) ;*
- 11 • *Hydro-Québec s'engage à tenir une rencontre technique afin de discuter*
12 *du bilan et de permettre la formulation de recommandations, le cas*
13 *échéant ;*
- 14 • *Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des*
15 *recommandations qui lui seront formulées. (D-2002-261, page 26)*

16

17 Le 5 février 2009, le Distributeur a fait parvenir à la Régie et aux participants de
18 la rencontre, le bilan 2008 des dossiers des ententes de paiement dont le client a
19 demandé la révision. Le but de la rencontre est de discuter du contenu de ce
20 rapport, appuyé par une présentation Power Point, laquelle a été distribuée à
21 l'ensemble des personnes présentes. Des copies du rapport étaient également
22 disponibles au besoin. Il s'agit de la sixième rencontre technique relative à ce
23 sujet.

2 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA RENCONTRE DU 23 JANVIER 2008

1 M^{me} Mettelet rappelle qu'aucune recommandation n'avait été formulée lors de la
2 rencontre de l'année dernière et qu'en conséquence aucun suivi n'est
3 nécessaire.

3 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

4 M. Brisebois présente la structure organisationnelle actuelle qui comporte
5 certains changements qui n'ont toutefois pas d'impact sur le bilan de 2008. Ainsi,
6 au début de l'année 2009, la vice-présidence – Services à la clientèle est
7 devenue la vice-présidence – Clientèle avec Daniel Richard comme vice-
8 président. La Direction – Services de recouvrement s'occupe désormais des
9 conditions de crédit et de recouvrement pour toutes les clientèles, incluant les
10 clients Grandes entreprises, autrefois traités par la direction – Grandes
11 entreprises. Daniel Simoneau demeure directeur de cette direction rebaptisée
12 Direction – Crédit et recouvrement. Cette direction exerce un rôle opérationnel.
13 En plus d'analyser les plaintes en recouvrement, et de faire des
14 recommandations visant l'amélioration des pratiques en matière de traitement
15 des plaintes, cette direction essentiellement opérationnelle est le guichet unique
16 responsable des plaintes en première étape. L'unité Plaintes et réclamations,
17 sous la Direction – Projets clientèle avec Michèle Labrecque pour directrice, est
18 responsable des plaintes en appel. Les recommandations relevant de l'unité
19 Plaintes et réclamations sont approuvées par le vice-président – Clientèle.

20 M. Brisebois explique qu'il y a séparation fonctionnelle entre les opérations de
21 recouvrement et le traitement des plaintes. Le traitement de la plainte n'est pas
22 fait par l'employé qui a conclu l'entente de paiement. Il souligne qu'une entente
23 de paiement est proposée au client et que, pour le client à faible revenu, celle-ci
24 est fonction de sa capacité de payer si ce dernier est sous le seuil de faible
25 revenu.

4 ENTENTES DE PAIEMENT ET PLAINTES LIÉES AUX ENTENTES DE PAIEMENT

1 D'entrée de jeu, M. Brisebois souligne qu'une erreur s'est glissée dans le
2 graphique portant sur le nombre de plaintes liées aux ententes de paiement.
3 Ainsi pour l'année 2008, il s'agit de 299 et non 265 plaintes en première étape
4 qui ont été enregistrées. M. Dagenais demande que soit précisées la définition et
5 la distinction des termes ententes CFR, ententes spéciales et ententes
6 personnalisées. Lors d'une entente CFR, le représentant en recouvrement, après
7 analyse d'une série de paramètres (type de logement, nombre de personnes
8 dans la famille) et sur la foi des dires de la personne à l'effet que celle-ci est à
9 faible revenu, offre une telle entente. Une entente personnalisée peut être
10 conclue si le client fournit une preuve de revenu à l'effet qu'il est bel et bien sous
11 le seuil de faible revenu. Deux types d'entente personnalisée sont offerts. Une
12 entente de type « soutien à la dette », dont les conditions prévoient la radiation
13 éventuelle d'une partie de la dette si l'entente est respectée. Une entente de type
14 « soutien à la dette et à la consommation » ajoute un volet d'aide au coût de la
15 consommation courante d'énergie pour les clients dont la capacité de payer est
16 encore moindre. Une entente spéciale est généralement de nature temporaire
17 pour permettre de faire face à des situations particulières et ponctuelles.

18 Relativement aux ententes de paiement et aux plaintes liées aux ententes de
19 paiement, il faut relever que l'année 2008 a été atypique, le personnel de
20 recouvrement ayant été affecté temporairement aux réponses téléphoniques
21 occasionnées par la mise en place de SIC (Système d'information clientèle).
22 Pour faire suite à une question de M. Dagenais, qui s'interrogeait sur le nombre
23 de personnes ayant été affecté à SIC, M. Brisebois souligne que de la mi-mai à
24 la mi-septembre approximativement, 60 % du personnel de recouvrement du site
25 Île de Montréal a été affecté au processus emménagement/déménagement en
26 soutien au centre d'appel. De plus, de la mi-octobre 2008 à la mi-mars 2009, le
27 site de recouvrement Laurentides était fermé pour permettre à son personnel de

1 soutenir le centre d'appel au niveau du processus des corrections de factures.
2 Pendant ces périodes, les avis d'interruption ont diminué significativement et
3 conséquemment moins de clients ont communiqué avec le Recouvrement pour
4 négocier une entente de paiement. Beaucoup moins de plaintes ont ainsi été
5 enregistrées en 2008.

6 M. Dagenais énonce que l'effet pervers de la situation doit se traduire par une
7 augmentation des comptes en retard. À cet égard, il demande que le Distributeur
8 documente le nombre de comptes en retard et la valeur des arriérés pour les
9 années 2007-2008. Tel que le souligne M. Sincennes, ce sujet n'est pas en lien
10 direct avec les plaintes relatives aux ententes de paiement. Toutefois, la direction
11 Crédit et recouvrement va investiguer sur la possibilité de fournir cette
12 information¹.

13 M^{me} Inizan, M. Bourgeois et M. Dagenais se questionnent sur l'augmentation du
14 nombre de plaintes en 2007. M. Sincennes avance que la principale raison de
15 cette augmentation tient à la rigueur accrue à l'entrée des demandes en
16 première étape et à une application plus serrée du cadre d'entente négociée par
17 le premier collègue à intervenir au dossier.

18 M^{me} Inizan fait part des préoccupations de l'Union des consommateurs quant au
19 système SIC. Au titre des problèmes mentionnés, citons ceux liés à la facturation
20 des clients et à la révision des MVE (Mode de versements égaux). Selon
21 M^{me} Inizan, certains cas de révision des MVE ont occasionné d'importantes
22 factures, difficilement gérables pour les clients en situation de recouvrement.
23 Sans nier les problèmes, M. Sincennes note toutefois que désormais, ceux-ci
24 sont des cas relativement isolés qui ne reflètent pas la majorité des situations. Il
25 souligne par ailleurs que les révisions à compter de 2009 seront faites deux fois
26 par année avec le système SIC. Cela devrait avoir pour effet de diminuer les
27 écarts entre les montants projetés et les montants réels, réduisant ainsi les

¹ Après investigation cette information n'a pas été fournie.

1 ajustements. M. Sincennes démontre un intérêt sur les cas mentionnés par
2 M^{me} Inizan et lui demande de lui faire un suivi.

3 M^{me} Inizan souligne que globalement l'Union des consommateurs est très
4 satisfaite des ententes en général. Elle trouve que le Distributeur fait de gros
5 efforts et que le processus fonctionne bien. Elle est heureuse de constater que
6 les ententes personnalisées sont offertes et se fait confirmer qu'aucune limite ni
7 restriction de les accorder n'existe en autant que le client respecte les conditions
8 d'admissibilité. Elle se dit également satisfaite de constater que le Distributeur
9 envisage d'étudier les ententes personnalisées en échec pour éventuellement
10 offrir une entente à soutien accru.

5 PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉVISION DES ENTENTES DE PAIEMENT

11 M. Sincennes expose les axes d'intervention relatifs au traitement des plaintes,
12 ce qui amène M. Dagenais à demander combien de plaintes et réclamations de
13 toutes natures ont été enregistrées en 2007-2008. Sur le total des quelques
14 12 000 plaintes et réclamations (incluant les plaintes relatives aux ententes de
15 paiement), il y a annuellement environ 140 à 150 plaintes en appel et le même
16 nombre (140 à 150) de réclamations en appel. M. Sincennes rappelle que les
17 plaintes en première étape relèvent des directions opérationnelles alors que les
18 plaintes et réclamations en appel sont traitées au niveau de la direction
19 corporative dont il est le représentant.

20 Sur les quelques 600 000 ententes de paiement par année, le service des
21 plaintes en recouvrement a traité 299 dossiers en 2008 dont 15 sont allés en
22 appel. M. Sincennes souligne que ce sont ces plaintes en appel, soit celles
23 relatives à des ententes de paiement pour lequel le client a demandé la révision
24 qui font l'objet spécifique de la rencontre et pour lesquelles la Régie et les
25 intervenants voulaient s'assurer qu'il n'y ait pas d'abus.

6 BILAN DES PLAINTES – 2003 À 2007

1 Contrairement aux années précédentes, plutôt que procéder à l'analyse de 100
2 cas de plaintes liées à des ententes de paiement, dont 50 avant interruption et 50
3 après interruption du service, le Distributeur a fait ressortir le bilan des cinq
4 dernières années. M. Sincennes justifie ce changement d'approche sur la base
5 des éléments suivants :

- 6 • Selon les termes du protocole, seules les plaintes relatives aux ententes
7 de paiement pour lesquelles le client a demandé la révision sont visées,
8 impliquant que les plaintes en première étape sont exclues de l'analyse.
9 L'échantillon avait été élargi aux plaintes en première étape car très peu
10 de plaintes en révision étaient alors enregistrées, ce qui rendait difficile
11 l'évaluation d'un possible cas d'abus par le Distributeur.
- 12 • L'examen au cours des cinq dernières années a révélé qu'il n'y avait pas
13 d'abus de la part du Distributeur, que 82 % des clients ayant soumis une
14 plainte avant interruption bénéficient d'une entente de paiement et
15 qu'après interruption, 82 % des plaintes se concluent à la satisfaction des
16 parties. Il mentionne également que des ententes peuvent toujours être
17 conclues même après plusieurs ententes qui se sont soldées par un
18 échec. La constance de ces résultats rend accessoire l'évaluation des
19 plaintes en première étape.
- 20 • L'examen des cent cas tirés au hasard est intéressant d'un point de vue
21 statistique, mais il ne permet pas de déterminer s'il y a des cas d'abus.
- 22 • Le bilan des cinq dernières années est peu différent du bilan annuel
23 révélant une certaine inertie dans les résultats.
- 24 • Comparé aux plaintes en appel pour lesquelles une information très
25 détaillée peut être obtenue, l'examen des plaintes en première étape ne
26 peut être que plus superficiel, les informations étant parcellaires.
27 L'examen détaillé des quinze plaintes en appel fournit beaucoup plus

1 d'informations et permettent d'identifier les cas où le Distributeur aurait
2 commis des abus. Aussi, le dépôt d'une plainte en appel est plus formel
3 car les plaintes doivent être faites par écrit.

4 M. Dagenais énonce la nécessité, selon l'ACEF, de poursuivre l'analyse des cent
5 cas-types. Selon l'ACEF, les informations rendues disponibles par cette analyse
6 sont utiles pour permettre de savoir combien d'ententes ont été conclues, la
7 nature de ces ententes et le taux de respect avant interruption et après
8 interruption. Cet exercice devrait se poursuivre bien que M. Sincennes réitère
9 qu'il n'y a aucune plus-value à produire ces analyses et que d'aucune manière
10 elles ne peuvent servir à évaluer les cas d'abus commis par le Distributeur,
11 objectif initialement poursuivi par la décision D-2002-261 (voir pages 13 et 14 de
12 la décision D-2002-261). Ce sujet est repris dans les conclusions.

13 À la différence des dossiers traités en première étape, M. Sincennes ajoute que
14 les demandes de révision des ententes en appel font l'objet d'une analyse très
15 spécifique et détaillée. En appel, chaque dossier est réexaminé. Le Distributeur
16 fait preuve tout au cours du processus de souplesse. Ainsi sur les quinze clients
17 qui ont demandé la révision de leurs ententes de paiement en 2008, douze ont
18 bénéficié d'un assouplissement de la position initiale.

7 CONCLUSIONS

19 M^{me} Mettelet réitère que le Distributeur et ses clients participent activement au
20 processus de négociation d'ententes de paiement. Les ententes de paiement
21 offertes aux clients en plainte et en appel tiennent compte de leur capacité de
22 paiement. Dans cette optique, de nouveaux types d'ententes ont été développés
23 afin de répondre aux besoins particuliers des clients qui éprouvent de graves
24 problèmes de pauvreté.

25 M^{me} Inizan se dit satisfaite que le Distributeur soit toujours à la recherche de
26 nouvelles solutions afin d'assister davantage les clients qui connaissent de
27 graves problèmes de pauvreté.

1 M. Dagenais émet quelques suggestions d'ajouts au bilan (par ex. uniformisation
2 des présentations de cas détaillés et nombre de plaintes par 100 k clients par
3 territoire).

4 M. Dagenais mentionne que les agents en recouvrement et les conseillers qui
5 traitent les plaintes devraient recevoir périodiquement de la formation sur les
6 procédures relatives aux ententes de paiement et sur le portrait socio-
7 économique des ménages à faible revenu et des ménages en difficulté de
8 paiement. M. Sincennes rappelle que la formation des employés a déjà fait l'objet
9 de demandes de précisions lors des précédentes rencontres. Il réitère que les
10 employés reçoivent la formation appropriée, des rappels sont faits régulièrement
11 et l'offre de faire une plainte est intégrée au travail de base des représentants.

12 M^{me} Mettelet revient sur la discussion relative à la volonté du Distributeur de
13 cesser l'examen exhaustif des cent dossiers de plaintes avant et après
14 interruption. Elle fait un tour de table des intervenants pour recueillir leurs
15 opinions puisque seul M. Dagenais s'est prononcé sur le sujet pour l'ACEF de
16 Québec en faveur du maintien de cet exercice.

17 Tous s'entendent pour dire que l'information recueillie par l'examen des cent
18 dossiers est d'intérêt. M. Sincennes réitère que cette information, en plus de
19 déborder du cadre de l'engagement pris par le Distributeur dans la décision
20 D-2002-261, ne permet aucunement de mettre en perspective des cas d'abus du
21 Distributeur, pas plus qu'elle ne donne un portrait complet et exhaustif.

22 M. Dagenais souhaite retourner à l'esprit de la décision relativement à la notion
23 du terme révision dans la section suivante du protocole : *fournir une fois l'an un*
24 *bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la*
25 *révision* (nos soulignés). Selon lui, une plainte en première étape constitue une
26 révision. Pour Hydro-Québec Distribution, seules les plaintes en appel peuvent
27 être qualifiées de demande de révision.

1 M^{me} Inizan juge pertinent de continuer l'exercice car cesser cet examen cette
2 année (2008) n'apparaît pas optimal à UC. En effet, l'implantation de SIC a
3 bouleversé beaucoup les façons de faire ce qui pourrait occasionner des impacts
4 sur les ententes de paiement que l'on ne pourra pas constater si le Distributeur
5 arrête de faire l'analyse des cas de plaintes avant et après interruption. Elle note
6 toutefois que l'échantillon pourrait être questionné. Est-ce que cent cas est
7 représentatif ? Réduire l'échantillon pourrait être envisagé. M. Olivier Bourgeois,
8 d'Option consommateurs, note qu'il serait toujours possible d'envisager cet
9 examen à tous les deux ans seulement. Cette proposition de faire l'examen de
10 l'échantillon à tous les deux ans devra être réévaluée l'an prochain. Toutefois
11 pour 2009, un échantillon de cas de plaintes devra être examiné, ce que
12 s'engage à faire le Distributeur.

13 Le Distributeur propose de réduire l'échantillon à 25 dossiers avant interruption
14 et 25 dossiers après interruption.

15 M^{me} Mettelet aborde pour finir la formule à privilégier pour tenir ce type de
16 rencontre annuelle. Considérant que plusieurs intervenants doivent se déplacer,
17 elle suggère la possibilité de tenir la rencontre sur la base d'une conférence
18 téléphonique. M. Sincennes précise que le groupe pourrait même se questionner
19 sur la pertinence de tenir une rencontre systématique annuelle. Selon lui, le
20 Distributeur pourrait faire parvenir le bilan des ententes de paiement ayant donné
21 lieu à des demandes de révision tel qu'actuellement, soit en janvier. Par la suite,
22 le Distributeur donnerait un certain temps aux représentants pour examiner le
23 rapport. Sur la base des résultats du bilan et des problématiques soulevées, les
24 intervenants pourraient signifier à l'unité Affaires réglementaires le besoin et les
25 demandes spécifiques à l'appui de tenir une rencontre physique ou virtuelle
26 (conférence téléphonique). Si il était décidé de tenir une conférence
27 téléphonique, seuls les questionnements spécifiques des intervenants seraient
28 passés en revue. Pour M. Dagenais, la formule conférence téléphonique pourrait
29 effectivement convenir. Toutefois, tous les intervenants veulent se garder la

1 possibilité de tenir une rencontre, que celle-ci soit physique, comme OC semble
2 privilégier, ou virtuelle. Il est donc convenu que les intervenants contacteront
3 l'unité Affaires réglementaires au courant de février 2010 pour leur faire part, à la
4 suite de la réception du bilan 2009 en janvier 2010, de leur besoin de tenir une
5 rencontre par conférence téléphonique ou selon la formule habituelle.

8 SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

6 Les participants n'émettent pas de recommandation visant à corriger une
7 situation particulière en matière de traitement des plaintes en appel.

9 SUIVI DE LA RENCONTRE

8 Le Distributeur transmettra aux participants un projet de compte rendu qu'ils
9 pourront commenter avant son dépôt à la Régie dans le cadre du suivi de la
10 décision D-2002-261.