

BILAN 2013
DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS
LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION

TABLE DES MATIÈRES

1	CONTEXTE	4
1.1	TYPES D'ENTENTES DE PAIEMENT	4
1.2	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2013	5
2	DONNÉES GÉNÉRALES	7
2.1	HISTORIQUE DES ENTENTES DE PAIEMENT ET DES PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT.....	7
2.2	HISTORIQUE DES AVIS ET DES INTERRUPTIONS DE SERVICE.....	10
2.3	PERFORMANCE ET QUALITÉ DE SERVICE	12
3	PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE.....	12
3.1	BASE D'ANALYSE	12
3.2	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS AVANT L'INTERRUPTION DU SERVICE.....	13
3.3	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS APRÈS L'INTERRUPTION DU SERVICE.....	15
4	DOSSIERS EN RÉVISION.....	17
4.1	BASE D'ANALYSE	17
4.2	SOMMAIRE DES DOSSIERS.....	17
5	CONCLUSION.....	17
	ANNEXE : ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION.....	19

LISTE DES FIGURES

Figure 1 :	Nombre d'ententes de paiement par catégories	7
Figure 2 :	Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement	8
Figure 3 :	Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires – Année 2013 ..	9
Figure 4 :	Nombre de plaintes en appel.....	9
Figure 5 :	Ratio de plaintes en appel sur plaintes en 1 ^{re} étape	10
Figure 6 :	Nombre d'avis d'interruption de service	11
Figure 7 :	Nombre d'interruptions de service	11
Figure 8 :	Situation des clients avant le traitement de la plainte	13
Figure 9 :	Situation des clients après le traitement de la plainte	14
Figure 10 :	Situation des clients avant le traitement de la plainte	15
Figure 11 :	Situation des clients après le traitement de la plainte	16

1 CONTEXTE

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

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

5 i) fournir une fois l'an, un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le
6 client a demandé la révision ;

7 j) tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation de
8 recommandations, le cas échéant ; et

9 k) fournir un rapport quant au suivi de recommandations qui lui seront formulées.

10 L'objectif visé par la décision D-2002-261 de la Régie était de prévenir les cas d'abus qui
11 seraient commis par le Distributeur dans le cadre du traitement des plaintes relatives aux
12 ententes de paiement des clients en recouvrement. La rencontre a pour but de permettre
13 aux participants d'émettre des recommandations afin de prévenir, s'il y a lieu, les cas
14 d'abus.

15 Selon *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française,
16 l'abus de droit est un « *usage détourné, excessif ou déraisonnable d'un droit, dans le but*
17 *ou ayant pour conséquence de nuire à autrui.* »

18 Ce document constitue le 11^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2013.

1.1 Types d'ententes de paiement

19 Dans le document, les types d'ententes de paiement sont :

Ententes ordinaires (« Ententes »)

21 Une entente ordinaire peut être conclue avec la clientèle qui ne répond pas aux critères
22 des ententes CFR ou personnalisées. La durée d'une entente ordinaire varie d'un à douze
23 mois. Ce type d'entente inclut les frais d'administration. Les « ententes régulières » et
24 « ententes optimales » sont considérées comme des ententes ordinaires.

1 Ententes à long terme

2 *Entente à long terme sans soutien à la dette (« Entente CFR »)*

3 Une entente CFR peut être offerte par le représentant en recouvrement, après analyse
4 d'une série de paramètres (nombre de personnes dans le ménage et revenus) et sur la foi
5 des dires du client à l'effet que celui-ci est à faible revenu ou à revenu modeste. Ce type
6 d'entente est exempt de frais d'administration.

7 *Entente à long terme avec soutien à la dette (« Entente personnalisée »)*

8 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client pour qui une entente
9 CFR ne convient pas et si ce dernier fournit une preuve de revenu selon laquelle il est
10 admissible à cette modalité de paiement. Deux types d'entente personnalisée sont offerts.
11 Une entente de type « soutien à la dette » (solution A), dont les conditions prévoient la
12 radiation progressive de la dette si l'entente est respectée. Une entente de type « soutien
13 à la dette et à la consommation » (solution B) ajoute un volet de soutien pour une partie du
14 coût de la consommation courante d'énergie pour les clients dont la capacité de payer est
15 encore moindre.

1.2 Suivi des recommandations formulées en 2013

16 Une rencontre sur le bilan des plaintes 2012 a eu lieu le 20 juin 2013 à Montréal dans les
17 bureaux d'Hydro-Québec. Elle a réuni des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ),
18 d'Option consommateurs (OC), de l'Union des consommateurs (UC), de Gaz Métro, de
19 l'Association des redistributeurs d'électricité (AREQ) et d'Hydro-Québec Distribution.

20 Lors de la rencontre, les participants ont pu constater que, depuis 2010, le nombre de
21 plaintes relatives aux ententes de paiement pour lesquelles le client a demandé la révision
22 est faible, ce qui pourrait indiquer que les clients sont satisfaits de la résolution des
23 plaintes en première instance. De plus, les participants n'ont pas formulé de
24 recommandation visant à corriger une situation particulière, en matière de traitement des
25 plaintes relatives aux ententes de paiement.

1 Le Distributeur rappelle les réponses et les suites données aux recommandations
2 formulées par les intervenants, déjà fournies dans le cadre du *Rapport de suivi du Bilan*
3 *2012* déposé le 5 septembre 2013.

4 **Recommandation 1 : Nuancer l'affirmation selon laquelle le faible nombre de**
5 **plaintes en révision démontre la satisfaction des clients face à la résolution des**
6 **plaintes en première instance. (OC)**

7 Le Distributeur est d'accord avec la proposition et a nuancé l'affirmation au second
8 paragraphe de la présente section.

9 **Recommandation 2 : Inclure systématiquement la définition de l'abus au Bilan des**
10 **plaintes. (OC)**

11 Le Distributeur est d'accord avec la proposition et la définition est incluse à la section
12 1 du présent Bilan des plaintes.

13 **Recommandation 3 : Afin d'examiner la façon dont sont informés les clients de la**
14 **possibilité de faire appel, déposer un exemplaire de la lettre les informant des**
15 **recours possibles en cas de désaccord avec la décision du Distributeur face à leur**
16 **plainte. Confirmer également que l'information leur est transmise oralement. (OC)**

17 Le gabarit de lettre utilisé pour répondre aux clients dont la plainte est liée à une
18 entente de paiement a été déposé à l'annexe C du *Rapport de suivi du Bilan 2012*.
19 Le Distributeur a également confirmé que, lorsque la situation le permet, les clients
20 qui effectuent une plainte verbale sont avisés que s'ils désirent en appeler de la
21 décision, une plainte écrite doit être formulée.

22 **Recommandation 4 : Effectuer un sondage qui permettrait de qualifier la satisfaction**
23 **des clients face au traitement de leur plainte. (UC)**

24 Le Distributeur prépare un gabarit de sondage afin de questionner les clients sur
25 différents aspects de leur plainte. Ce sondage pourrait être effectué à l'automne
26 2014.

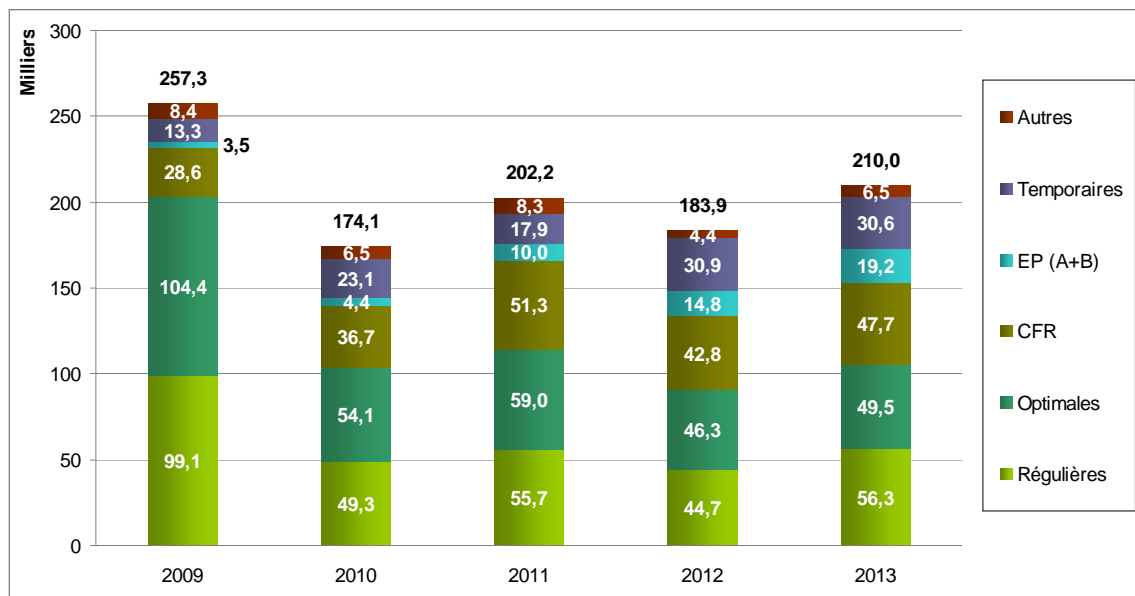
1 **Recommandation 5 : Mettre un lien vers le ou les dossiers réglementaires traitant**
2 **des indices de performance du Distributeur. (UC)**

3 L'information est présentée à la section 2.3 du présent Bilan des plaintes.

2 **DONNÉES GÉNÉRALES**

2.1 **Historique des ententes de paiement et des plaintes relatives aux ententes de paiement**

FIGURE 1 : NOMBRE D'ENTENTES DE PAIEMENT PAR CATÉGORIES



4 Depuis 2010, le Distributeur a resserré ses exigences de paiement, mais continue d'offrir
5 des ententes adaptées à la capacité de payer des clients admissibles.

6 Entre 2009 et 2013, 51 884 ententes à long terme avec soutien au paiement de la dette et,
7 lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées) ont
8 été conclues. En 2013, 19 232 de ces ententes ont été conclues. Ces ententes, soumises
9 à des conditions d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle à faible revenu,
10 aux prises avec des difficultés de paiement, de trouver une solution à leur situation.

- 1 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les
- 2 années 2009 à 2013. La figure 3 présente, pour 2013, la répartition de ces plaintes par
- 3 territoires.

FIGURE 2 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT

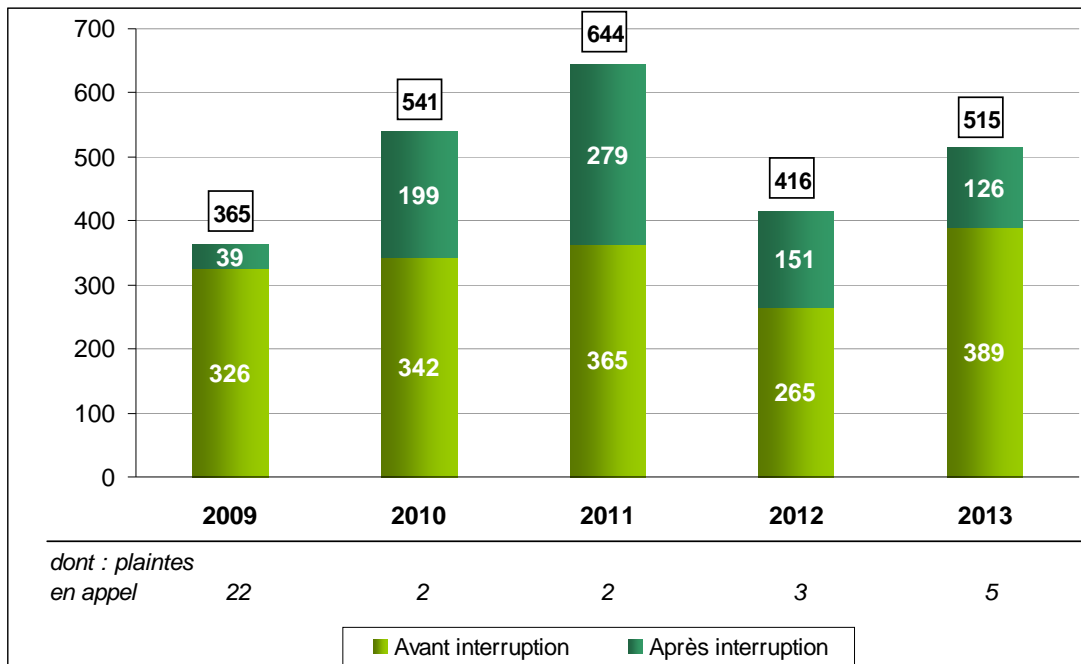


FIGURE 3 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT PAR TERRITOIRES – ANNÉE 2013

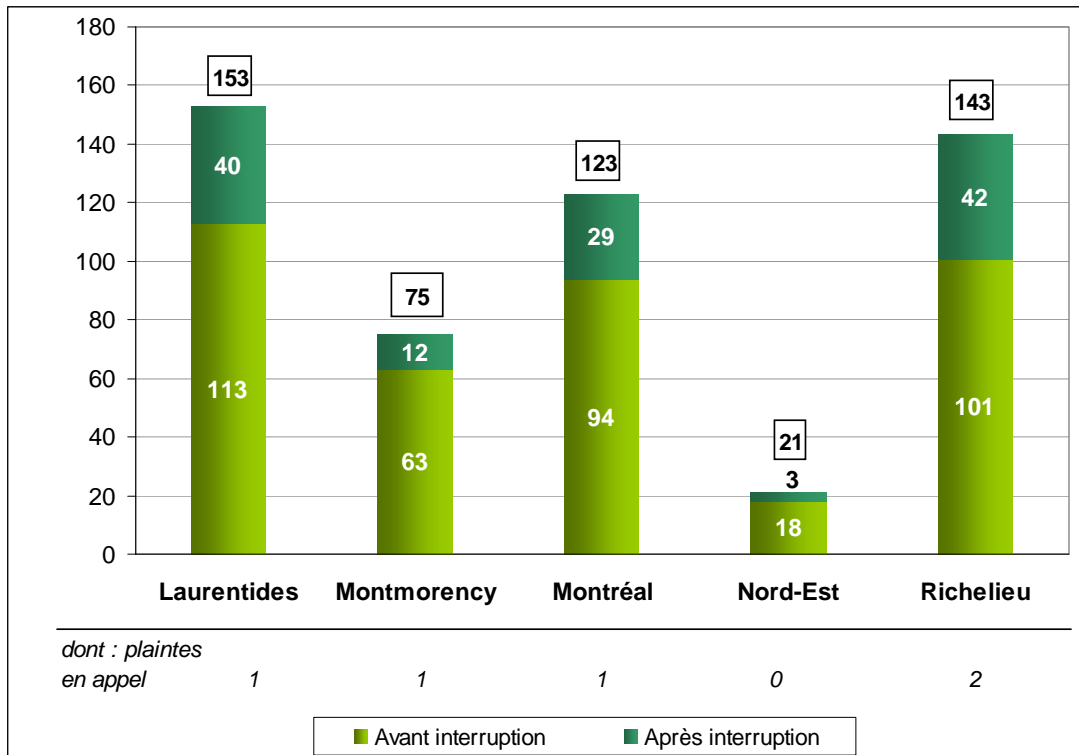


FIGURE 4 : NOMBRE DE PLAINTES EN APPEL

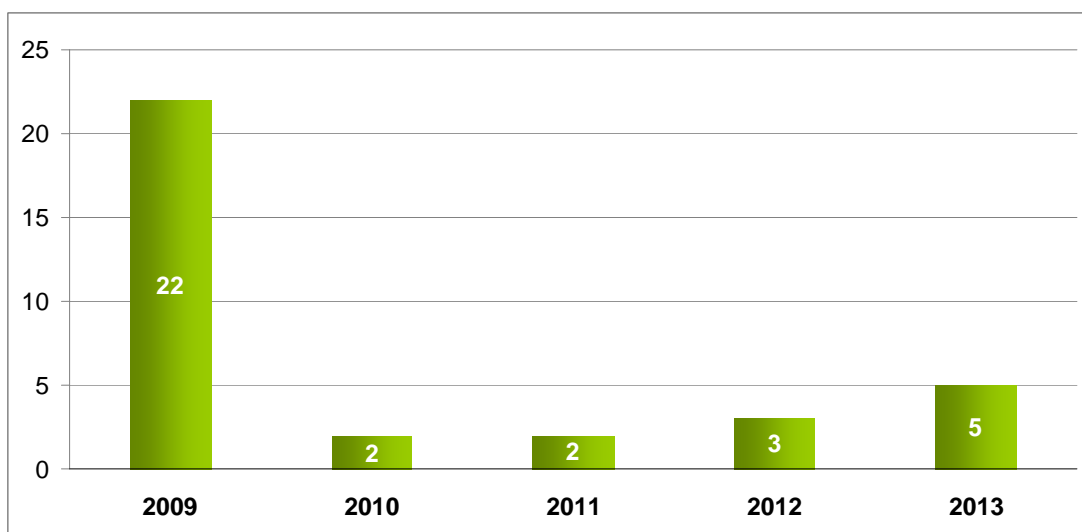
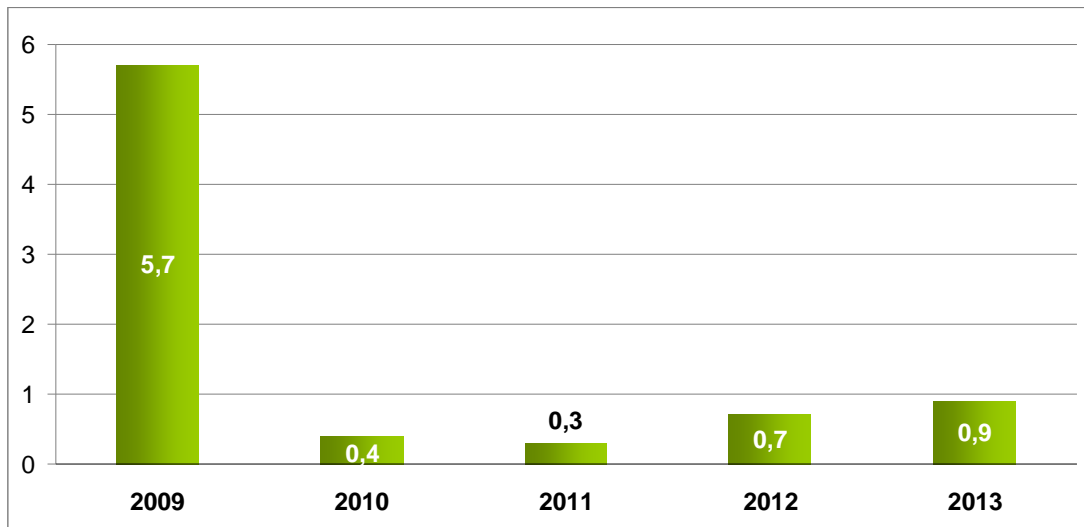


FIGURE 5 : RATIO DE PLAINTES EN APPEL SUR PLAINTES EN 1^{RE} ÉTAPE



2.2 Historique des avis et des interruptions de service

- 1 Le Distributeur souligne qu'il tente de convenir d'ententes de paiement adaptées à la
- 2 situation de sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service
- 3 intervient.
- 4 Les figures 6 et 7 présentent respectivement le nombre d'avis d'interruption de service et
- 5 le nombre effectif d'interruptions de service pour la clientèle résidentielle.

FIGURE 6 : NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

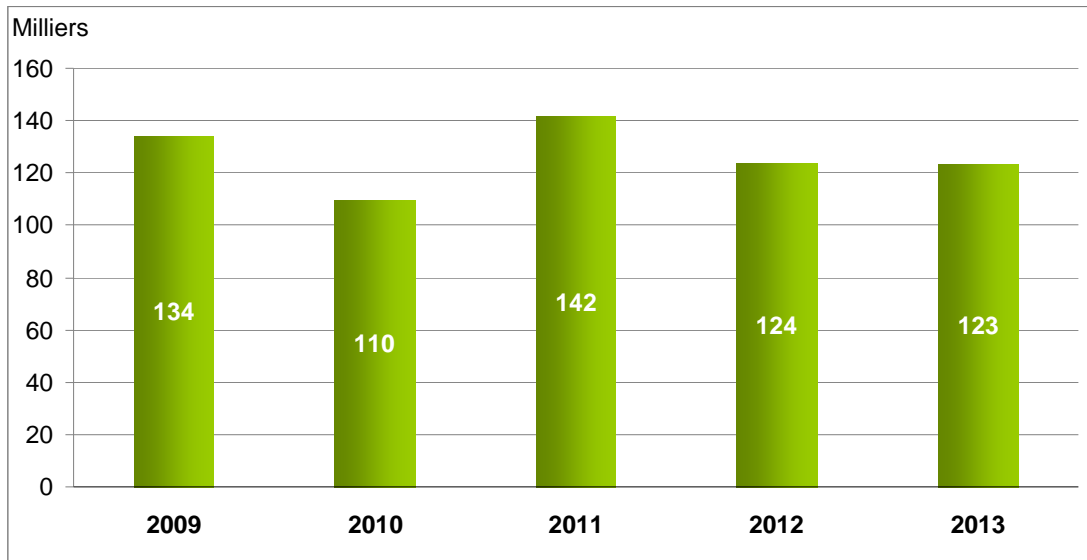
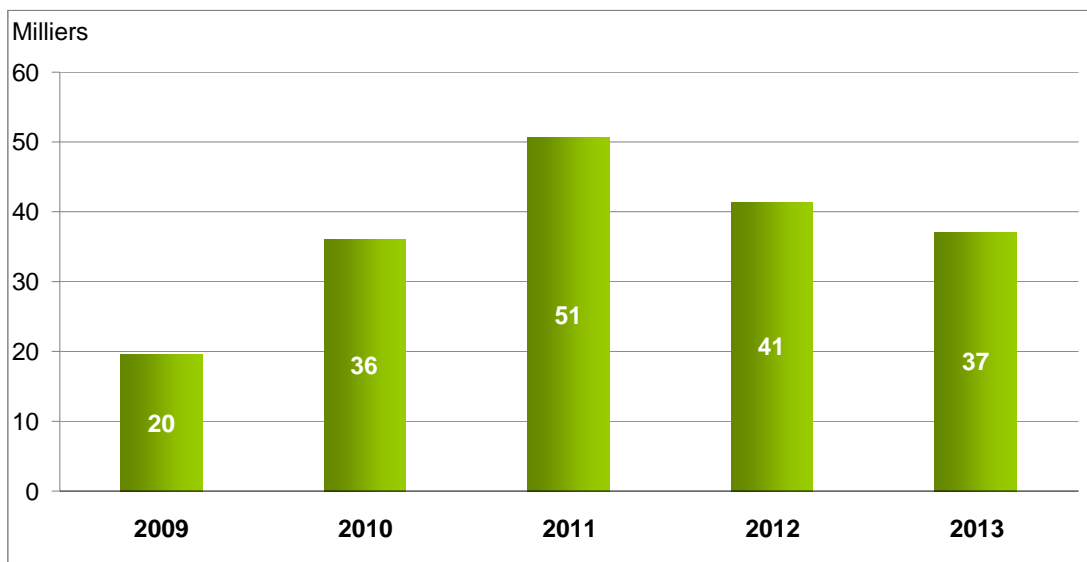


FIGURE 7 : NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE



2.3 Performance et qualité de service

- 1 Les indices de performance du Distributeur, de même que les indicateurs de qualité de
- 2 service, sont présentés pour examen à l'occasion de ses dossiers tarifaires. Les
- 3 principales références sont présentées au tableau 1.

TABLEAU 1
INDICES DE PERFORMANCE ET INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES DOSSIERS TARIFAIRES

Dossier	Pièce (efficacité et performance)	Indicateurs de qualité de service
R-3854-2013	HQD-1, document 5	Tableau 3
R-3814-2012 R-3776-2011 R-3740-2010 R-3708-2009	HQD-7, document 2	Tableau 2
R-3677-2008 R-3644-2007	HQD-3, document 1	Tableau 2
R-3610-2006	HQD-3, document 1	Page 24
R-3579-2005	HQD-3, document 1	Tableau 2

3 PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE

3.1 Base d'analyse

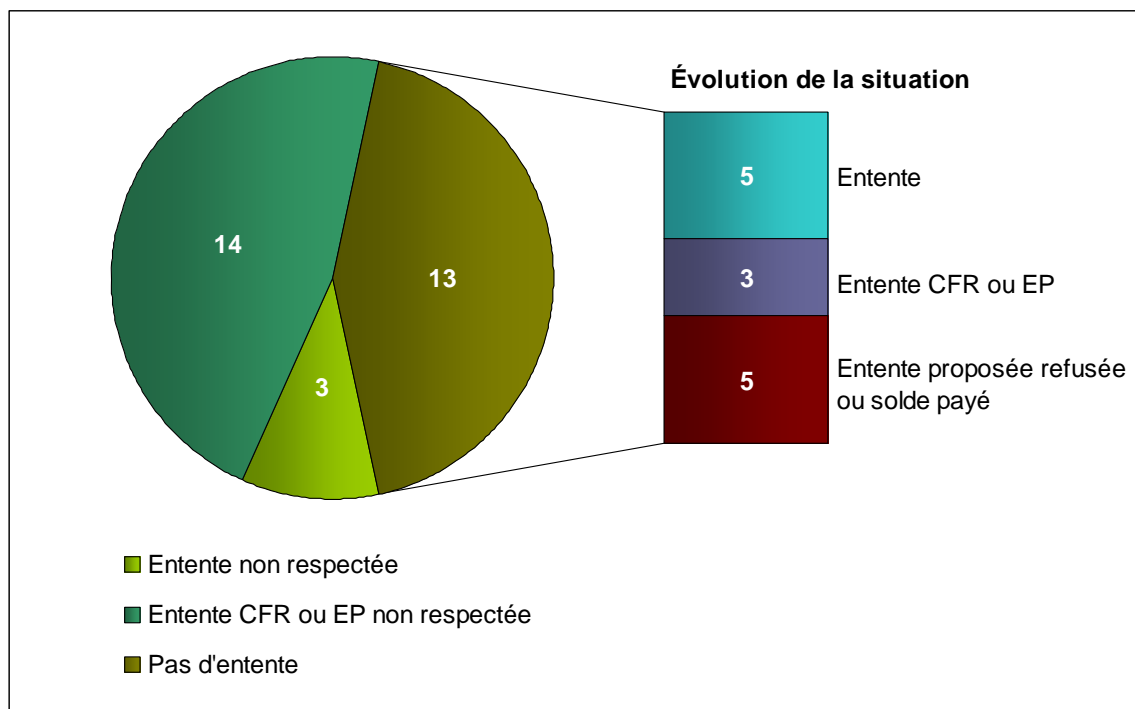
- 4 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers choisis
- 5 parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des
- 6 années, de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en
- 7 révision offrent un portrait juste de l'ensemble des dossiers de plaintes relatives aux
- 8 ententes de paiement.

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

4 En tenant compte de ces constats, en 2010, le Distributeur a réduit la taille de l'échantillon
 5 à 50 plaintes parmi celles soumises en première étape. L'échantillon est passé à 60
 6 plaintes à partir de 2011 à la suite de la recommandation 8 formulée dans le cadre du suivi
 7 annuel 2010. Il s'agit d'un échantillon valable statistiquement et qui est très représentatif
 8 de la situation.

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

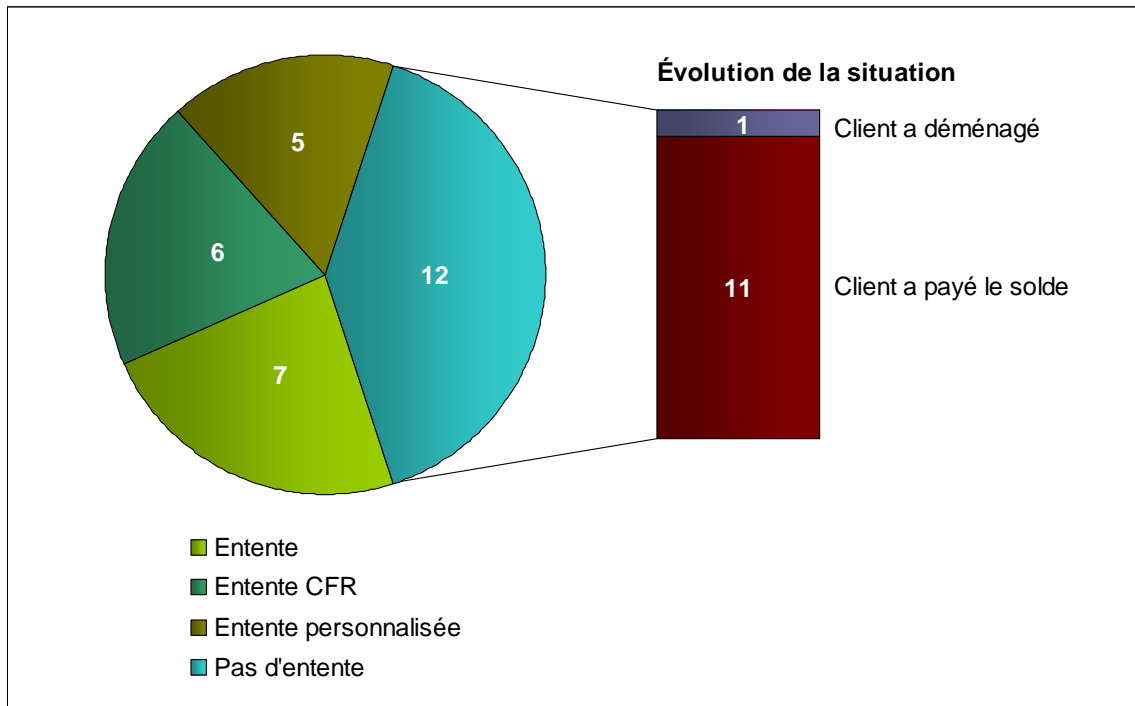
**FIGURE 8 :
SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**



9 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, avant le traitement de la plainte, 17
 10 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement (CFR/EP ou ordinaire) dont les conditions
 11 n'avaient pas été respectées et 13 n'avaient bénéficié d'aucune entente de paiement dans
 12 la dernière année. Sur ces 13 clients, au moment du dépôt de la plainte, 5 ont pu conclure

- 1 une entente de paiement ordinaire, 3 ont conclu une entente CFR ou personnalisée et 5
- 2 ont refusé l'entente de paiement proposée ou ont payé le solde.

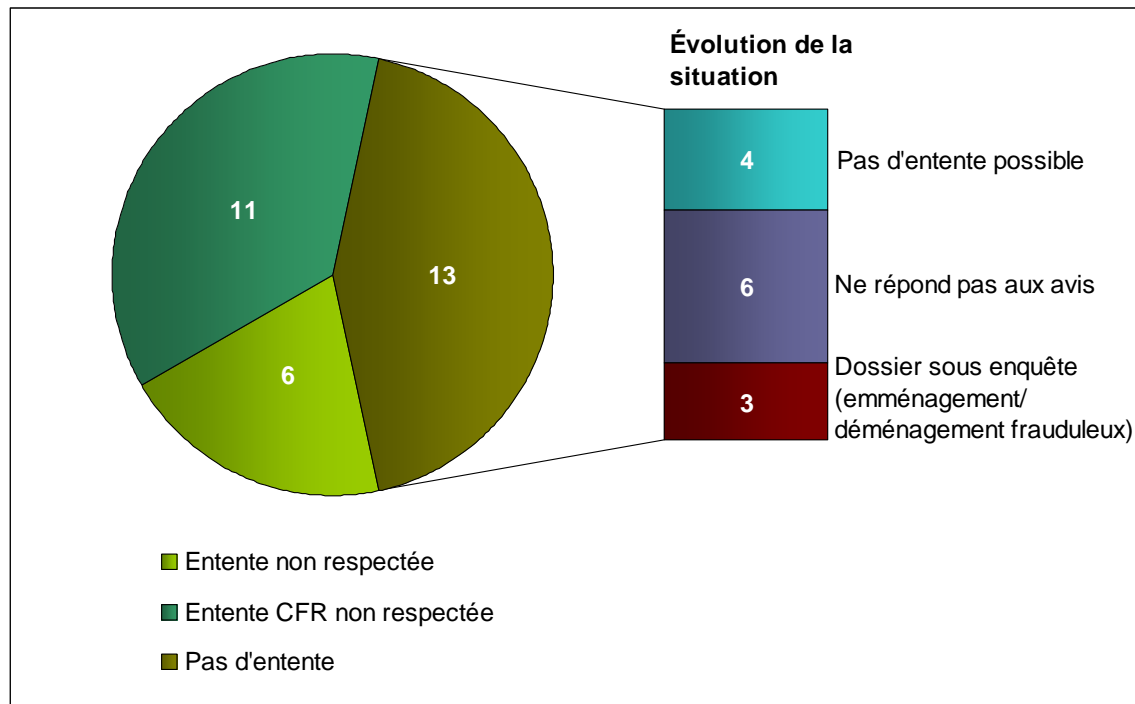
FIGURE 9 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE



- 3 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, 18 ont réussi à conclure une entente de
- 4 paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte. De ces 18 clients,
- 5 seulement 4 ont effectué les versements demandés. Sur les 12 clients n'ayant pas conclu
- 6 d'entente de paiement après le traitement de leur plainte, 11 ont payé leur solde en
- 7 souffrance et 1 a mis fin à son contrat à la suite d'un déménagement. Aucun de ces 12
- 8 clients n'était encore éligible à une entente de paiement.

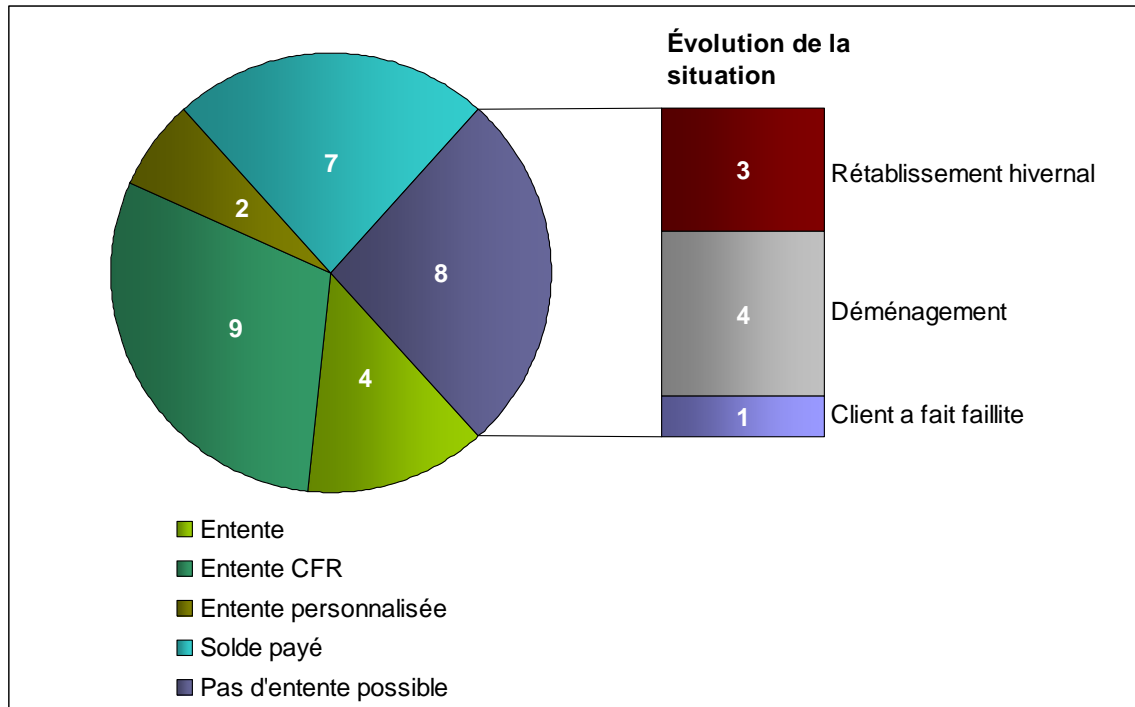
3.3 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

FIGURE 10 :
SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE



- 1 Parmi les 30 clients interrompus, 17 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'a
- 2 pas été respectée, dont 11 d'une entente CFR ou personnalisée. 13 clients n'avaient
- 3 quant à eux aucune entente de paiement, parmi lesquels 6 n'avaient pas donné suite aux
- 4 avis du Distributeur.

**FIGURE 11 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**



- 1 À la suite du traitement de leur plainte, 8 clients n'ont pu conclure d'entente de paiement
- 2 avec le Distributeur, 7 ont entièrement payé le solde de leur compte, 9 ont conclu une
- 3 entente de paiement CFR, 2 une entente personnalisée et 4 une entente ordinaire. Dans
- 4 le cas des ententes personnalisées, des ententes incluant un volet de soutien au coût de
- 5 la consommation courante d'énergie ont été conclues avec les clients dont la capacité de
- 6 payer est encore moindre.
- 7 Des 8 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 3 ont vu leur alimentation
- 8 rétablie pour la période hivernale, 4 ont mis un terme à leur contrat à la suite d'un
- 9 déménagement et 1 a fait faillite.

4 DOSSIERS EN RÉVISION

4.1 Base d'analyse

- 1 L'examen détaillé des plaintes qui seraient autrement entendues par la Régie, c'est-à-dire
- 2 les dossiers en révision d'une première décision, permet de détecter les cas d'abus
- 3 potentiels. L'analyse détaillée de toutes les plaintes en révision est présentée en annexe.
- 4 L'analyse des rapports de suivi démontre qu'aucun cas d'abus de la part du Distributeur
- 5 n'a été identifié par les participants depuis le début de l'exercice en 2003.

4.2 Sommaire des dossiers

- 6 Parmi les 515 plaintes reçues relatives aux ententes de paiement en 2013, seulement
- 7 5 clients ont demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leur
- 8 dossier. Cela s'explique notamment par le fait que le traitement des plaintes en 1^{re} étape
- 9 et en appel est sous la responsabilité d'une même unité. Cette intégration favorise la
- 10 concertation entre les membres de l'équipe, le transfert de connaissances ainsi que
- 11 l'uniformité des pratiques et des décisions. De plus, le personnel dédié uniquement au
- 12 traitement des plaintes jouit d'une formation solide et est habilité à prendre des décisions.
- 13 Le processus permet d'offrir un service et une relation client de qualité.

5 CONCLUSION

- 14 Le bilan 2013, à l'instar des précédents, ne répertorie aucun cas d'abus de la part du
- 15 Distributeur, que ce soit pour les plaintes en première étape ou en révision. Au contraire,
- 16 l'analyse des échantillons démontre que le Distributeur s'implique activement dans la
- 17 recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact avec
- 18 le client. Notamment, les ententes personnalisées permettent d'offrir des ententes de
- 19 paiement aux clients à faible revenu tout en les incitant à développer de bonnes habitudes
- 20 de paiement.
- 21 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de
- 22 paiement à des conditions satisfaisantes pour les deux parties. La quasi-totalité des
- 23 clients avec qui il n'a pas été possible de trouver une issue satisfaisante lors du traitement

- 1 de leur plainte avaient bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement dont ils
- 2 n'avaient pas respecté les conditions.

ANNEXE

ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION

Client 1

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Au moment de la plainte (juillet 2013), le solde était de 2 811 \$.
Consommation moyenne: 210 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Une entente optimale non respectée en 2013.
Éligibilité à CFR¹ : Non éligible selon les critères :
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 58 923 \$ (cinq personnes)
→ Revenu : 80 946 \$ (selon le client)

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Dans le passé, tous les chèques ont été retournés par manque de fonds. Le seul paiement réellement effectué est celui de la moitié du solde lors de la prise de l'entente optimale en 2013 (environ 1 665 \$).
Ententes antérieures : 2 ententes non respectées :
→ 1^{re} entente : CFR (juillet 2012) montant de 208 \$, non respectée ;
→ 2^e entente : Optimale, montant initial de 1665 \$ (payé) et 11 versements de 440 \$, non respectée.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : 50 % du solde (1 665 \$) + entente de paiement sur 11 mois à 440 \$/mois incluant la consommation mensuelle.
Offre du client : Accepte l'offre du distributeur ; paye le 50 % et envoie des chèques de 440 \$, qui n'ont pas été reçus.
Entente : Oui, mais désactivée car le premier versement de 440 \$ n'a pas été encaissé.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Aucune nouvelle entente n'est possible, car une entente optimale a été échouée dans l'année.
Offre du client : Envoyer quatre chèques de 700 \$ pour payer le solde de 2 800 \$.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Avec l'approbation du cadre responsable, redonner l'entente initiale à 440 \$; les paiements devront être effectués directement à la banque car beaucoup de chèques ont été retournés par manque de fonds.
Offre du client : Le client accepte la proposition.
Entente : Entente Optimale saisie en juillet 2013 à 440 \$ par mois.
Information additionnelle : Avec l'approbation du cadre responsable, une nouvelle entente optimale a été accordée.

Suivi

Respect de l'entente : Oui.

¹ Éligibilité à une entente à long terme pour client à faible revenu (entente CFR) ou à une entente à long terme avec ou sans soutien à la consommation (entente personnalisée).

Client 2

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Au moment de la plainte (avril 2013), le solde était de 2 247 \$.
Consommation moyenne: 310 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Entente CFR échouée en avril 2013 (272 \$/mois).
Éligibilité à CFR : Oui, éligible selon les critères :
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 27 397 \$
→ Revenu : 20 940 \$
Éligibilité à EP : Non éligible aux ententes personnalisées selon les critères :
→ Seuil d'éligibilité (valeur de la maison) : 220 000 \$
→ Valeur de la maison du client : 257 000 \$

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Effectue des paiements réguliers mais a oublié trois versements.
Ententes antérieures : Entente CFR de 272 \$/mois pour 48 mois, échouée en avril 2013.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Non. Le client n'est pas éligible à une entente personnalisée selon les critères (valeur de la maison) ou à une autre CFR (échec dans les 12 derniers mois).
Offre du client : Le client veut une entente.
Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Puisque le client n'est pas éligible à une entente personnalisée ou à une autre CFR, aucune entente ne peut lui être proposée.
Offre du client : Le client veut une entente.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Réanalyser le dossier pour voir si le client est éligible à une entente CFR ou personnalisée.
Offre du client : Le client demande une entente CFR.
Entente : Le client n'est toujours pas éligible à une entente à long terme, mais avec l'approbation du cadre responsable, offre acceptée d'une entente optimale sur 3 versements.
Information additionnelle : Avec l'approbation du cadre responsable, une entente optimale sur trois versements lui est accordée.

Suivi

Respect de l'entente : Oui.

Client 3

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Au moment de la plainte (juin 2013), le solde était de 2 804 \$.
Consommation moyenne: 170 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Non-respect de l'entente de paiement CFR à 142 \$/mois en janvier 2013.
Éligibilité à CFR : Éligible selon les critères :
⇒ Seuil d'éligibilité (revenu) : 35 328 \$
⇒ Revenu : 32 604 \$

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Client n'effectue pas de paiements réguliers et a de la difficulté à respecter les ententes. Il réussit à payer environ 700 \$ par année.
Ententes antérieures : Trois ententes non respectées :
⇒ 1^{re} entente : optimale sur 7 mois. 1^{er} paiement de 515 \$ et 6 versements de 262 \$/mois. Échouée en décembre 2011.
⇒ 2^e entente : CFR sur 24 mois, 156 \$/mois ; échouée en novembre 2012.
⇒ 3^e entente : CFR sur 48 mois, 142 \$/mois ; échouée en juin 2013.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Le client n'est plus éligible à une entente à long terme, car son revenu est de 39 192 \$.
Offre du client : Le client demande une entente.
Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Nouvelle évaluation d'éligibilité ; revenu en baisse d'environ 10 000 \$ en quelques jours (29 628 \$). Offre d'une nouvelle CFR. Le client affirme avoir effectué le premier paiement le 28 juin ; après vérification de l'agent le 8 juillet, aucun paiement n'est au dossier. L'agent aux plaintes désactive l'entente.
Offre du client : Demande une entente pour ne pas être interrompu.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Avec l'approbation du cadre responsable, offre d'une entente personnalisée.
Offre du client : Le client demande une entente.
Entente : Entente EP à 175 \$/mois saisie en septembre 2013.
Information additionnelle : Le client était interrompu lorsqu'il a porté sa plainte en appel. La nouvelle entente EP a permis de le rétablir.

Suivi

Respect de l'entente : Oui.

Client 4

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Au moment de la plainte (juin 2013), le solde était de 4 160 \$.
Consommation moyenne: 170 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Non-respect de l'entente de paiement CFR à 247 \$/mois en juin 2011.
Éligibilité à CFR : Éligible selon les critères :
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 42 789 \$
→ Revenu : 20 940 \$
Éligibilité à EP : Non, valeur de la maison pour le secteur :
→ Seuil d'éligibilité (valeur de la maison) : 240 000 \$
→ Valeur de la maison du client : 257 700 \$

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Client n'effectue pas de paiements réguliers, malgré plusieurs ententes. Son dernier paiement remonte en octobre 2012.
Ententes antérieures : 3 ententes non respectées :
→ 1^{re} entente : optimale sur 12 mois à 246 \$/mois ; échouée en décembre 2009.
→ 2^e entente : optimale sur 12 mois, premier versement de 904 \$ et 11 versements suivants à 250 \$/mois ; échouée en avril 2011.
→ 3^e entente : CFR sur 48 mois à 247 \$/mois ; échouée en janvier 2013.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Client non éligible à CFR ou EP.
Offre du client : Le client demande une entente.
Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Aucune entente n'est possible. La valeur trop élevée de la propriété du client 257 700 \$, l'empêche d'obtenir une entente personnalisée.
Offre du client : Demande une entente.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou EP.
Offre du client : Le client demande une entente.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client était interrompu lorsqu'il a porté sa plainte en appel. Il a été rétabli lors du rétablissement hivernal. Aucun paiement depuis octobre 2012.

Suivi

Respect de l'entente : Aucune entente.

Client 5

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Au moment de la plainte (juin 2013), le solde était de 9 304 \$.
Consommation moyenne: 61 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Entente EP désactivée dû à un déménagement
Éligibilité à CFR : Non éligible car plus de contrat actif mais éligible selon revenu :
⇒ Seuil d'éligibilité : 23 168 \$
⇒ Revenu : 6 528 \$

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Depuis novembre 2012 (première entente EP), client effectue tous ses versements. Avant cette entente, des paiements sporadiques étaient faits (930 \$ en 8 ans).
Ententes antérieures : Une entente désactivée à la suite d'un déménagement :
⇒ 1^{re} entente : EP sur 12 mois : 35 \$/mois

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Impossible car le client n'a plus de contrat actif.
Offre du client : Le client demande la même entente EP.
Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Offre entente temporaire à 75 % du solde restant. Impossible d'offrir entente CFR ou EP puisque le client n'a plus de contrat actif.
Offre du client : Le client demande la même entente EP à 35 \$/ mois.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Le client emménage à une nouvelle adresse, devient responsable d'un nouveau contrat et est éligible à une entente CFR ou EP.
Offre du client : Le client demande la même entente.
Entente : Entente EP à 35 \$/mois débutant en mars 2014
Information additionnelle : Le client a emménagé à une nouvelle adresse entre sa plainte et l'appel de sa plainte.

Suivi

Respect de l'entente : Oui.