

**RAPPORT DE SUIVI DU  
BILAN 2013 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT  
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A  
DEMANDÉ LA RÉVISION**



## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	5
2. BILAN DES PLAINTES.....	5
3. RENCONTRE TECHNIQUE .....	5
4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2012.....	6
5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE .....	6
6. RECOMMANDATIONS .....	7
ANNEXE A : PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE.....	8
ANNEXE B : LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 12 JUIN 2014.....	9
ANNEXE C : BILAN 2013 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION .....	11



## 1. INTRODUCTION

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

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

12 Le Distributeur produit un Bilan des plaintes et tient des rencontres techniques à ce sujet  
13 depuis 2004<sup>2</sup>.

## 2. BILAN DES PLAINTES

14 Le Distributeur a préparé un Bilan des plaintes décrivant le portrait de la situation en 2013<sup>3</sup>  
15 qui a été transmis le 28 mai 2014 à la Régie et aux intervenants au dossier R-3439-2000.

16 Le Distributeur souligne qu'en 2013, seuls quatre dossiers ont été portés en révision.

## 3. RENCONTRE TECHNIQUE

17 La rencontre a eu lieu le 12 juin 2014 à Montréal dans les bureaux d'Hydro-Québec. Elle a  
18 réuni des représentants d'Option consommateurs (OC), de l'Union des consommateurs (UC),  
19 de Gaz Métro et d'Hydro-Québec Distribution<sup>4</sup>. L'ACEF de Québec n'a pu assister à la  
20 rencontre mais a demandé de recevoir l'information pertinente.

21 Le Bilan des plaintes 2013 servant de base aux échanges, les participants ont pu discuter au  
22 cours de cette rencontre de la situation de l'année 2013. Les participants avaient tous pris  
23 connaissance du bilan avant la rencontre. Des représentants des directions *Activités*  
24 *spécialisées, facturation et recouvrement* et *Processus d'affaires* du Distributeur étaient  
25 présents pour répondre aux questions des intervenants sur ce sujet.

---

<sup>1</sup> Voir l'annexe A.

<sup>2</sup> Rencontre portant sur le Bilan des plaintes 2003.

<sup>3</sup> Voir l'annexe C.

<sup>4</sup> Voir l'annexe B.

#### **4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2012**

1 La section 1.2 du Bilan des plaintes 2013<sup>5</sup> présente les réponses du Distributeur aux  
2 recommandations formulées lors de l'examen du Bilan des plaintes 2012.

#### **5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE**

##### **3 Retour sur les recommandations faites en 2013**

- 4 • R1, R2, R3 et R5 : aucun commentaire ;
- 5 • R4 : Question concernant la possibilité d'évaluer la satisfaction face au temps  
6 nécessaire pour rejoindre le service de recouvrement (posée par UC). Explications du  
7 Distributeur sur les règles de priorité de traitement des appels, notamment en cas de  
8 risque d'interruption.

##### **9 Ententes de paiement**

- 10 • Précisions sur le resserrement des exigences de paiement depuis 2010 (demandées  
11 par UC) ;
- 12 • Explications du Distributeur sur la façon dont est compilée le nombre d'ententes de  
13 paiement, notamment de la possibilité que, pour un même client, plusieurs ententes  
14 soient comptabilisées dans une même année (par exemple, s'il déménage ou s'il  
15 passe d'une entente CFR à personnalisée) ;
- 16 • Question sur la possibilité de présenter une compilation du nombre de plaintes selon  
17 le type d'entente de paiement (posée par UC). Explications du Distributeur sur la  
18 complexité d'un tel exercice ;
- 19 • Question sur les informations données aux clients pour les aviser et les inviter à  
20 prendre entente (posée par UC).

##### **21 Avis et interruptions de service**

- 22 • En réponse à une question, explications du Distributeur sur le rôle de l'employé  
23 chargé de l'interruption de service et de l'impossibilité pour lui de percevoir la somme  
24 due (posée par Gaz Métro) ;
- 25 • Remarque sur le paradoxe apparent du fait qu'en cas de faillite des clients, les  
26 sommes dues au Distributeur sont perdues alors qu'une entente de paiement aurait  
27 peut-être permis de récupérer une partie des sommes dues (formulée par OC).

##### **28 Plaintes relatives aux ententes de paiement**

- 29 • Question sur les raisons expliquant la présence d'une plainte malgré la conclusion  
30 d'une entente de paiement (posée par UC) ;
- 31 • Question sur le nombre de clients ayant demandé, avant le dépôt d'une plainte, une  
32 entente de paiement qui leur a été refusée (posée par UC) ;

---

<sup>5</sup> Voir l'annexe C.

- 1       • Demande d'explications sur les clients « ne répondant pas » (formulée par UC).

2       **Dossiers en révision**

- 3       • Commentaire sur l'opportunité que le traitement des plaintes en appel soit sous la  
4       responsabilité d'une unité distincte de celle responsable de l'analyse des plaintes en  
5       1<sup>re</sup> étape (formulé par OC).

**6. RECOMMANDATIONS**

6       Le Distributeur est d'avis que l'examen approfondi des plaintes en appel est l'étape  
7       déterminante pour détecter des cas d'abus. Tous les cas de plaintes en appel sont détaillés  
8       dans le Bilan des plaintes afin de permettre aux intervenants de porter un jugement éclairé.

9       Lors de la rencontre, les participants n'ont pas identifié de situation abusive de la part du  
10       Distributeur en 2013. Le même constat s'est dégagé de l'analyse détaillée des demandes de  
11       révision des ententes de paiement des années antérieures. Aucune situation abusive n'ayant  
12       été identifiée, les participants n'ont pas formulé de recommandation visant à corriger une  
13       situation particulière, en matière de traitement des plaintes relatives aux ententes de  
14       paiement, de façon à prévenir des cas d'abus lors de la négociation d'ententes de paiement  
15       par le Distributeur.

16       OC a toutefois formulé la recommandation suivante :

17       **Recommandation 1 : Préciser de façon plus claire les étapes relatives à l'examen des**  
18       **plaintes en appel interne sur le site Internet d'Hydro-Québec. (OC)**

19       *Le Distributeur ajoutera sur son site Internet l'information pertinente au sujet des étapes*  
20       *de l'examen des plaintes en appel interne liées à une entente de paiement.*

## **ANNEXE A**

### **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**

**LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 12 JUIN 2014**

---

Gaz Métro	Lyne Lalonde Sonia Lukawecki
Option consommateurs	Lisanne Blanchette
Union des consommateurs	Marc-Olivier Moisan-Plante
Hydro-Québec Distribution	Marc-Antoine Charbonneau, <i>Conseiller – Affaires réglementaires</i>  Geneviève Desgranges, <i>Conseillère – Plaintes et réclamations en appel</i>  Valérie Ferland, <i>Conseillère – Stratégies de crédit et gestion du risque</i>  Éric Marchiori <i>Chef – Stratégies de crédit et gestion du risque</i>  Françoise Mettelet, <i>Chargée d'équipe – Affaires réglementaires</i>  Steve Potvin <i>Chef – Plaintes et réclamations en appel</i>



## **ANNEXE C**

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



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



**TABLE DES MATIÈRES**

<b>1</b>	<b>CONTEXTE .....</b>	<b>4</b>
1.1	TYPES D'ENTENTES DE PAIEMENT .....	4
1.2	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2013 .....	5
<b>2</b>	<b>DONNÉES GÉNÉRALES .....</b>	<b>7</b>
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
<b>3</b>	<b>PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE.....</b>	<b>12</b>
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
<b>4</b>	<b>DOSSIERS EN RÉVISION.....</b>	<b>17</b>
4.1	BASE D'ANALYSE .....	17
4.2	SOMMAIRE DES DOSSIERS.....	17
<b>5</b>	<b>CONCLUSION.....</b>	<b>17</b>
	<b>ANNEXE : ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION.....</b>	<b>19</b>

**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 <sup>re</sup> 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<sup>e</sup> 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.

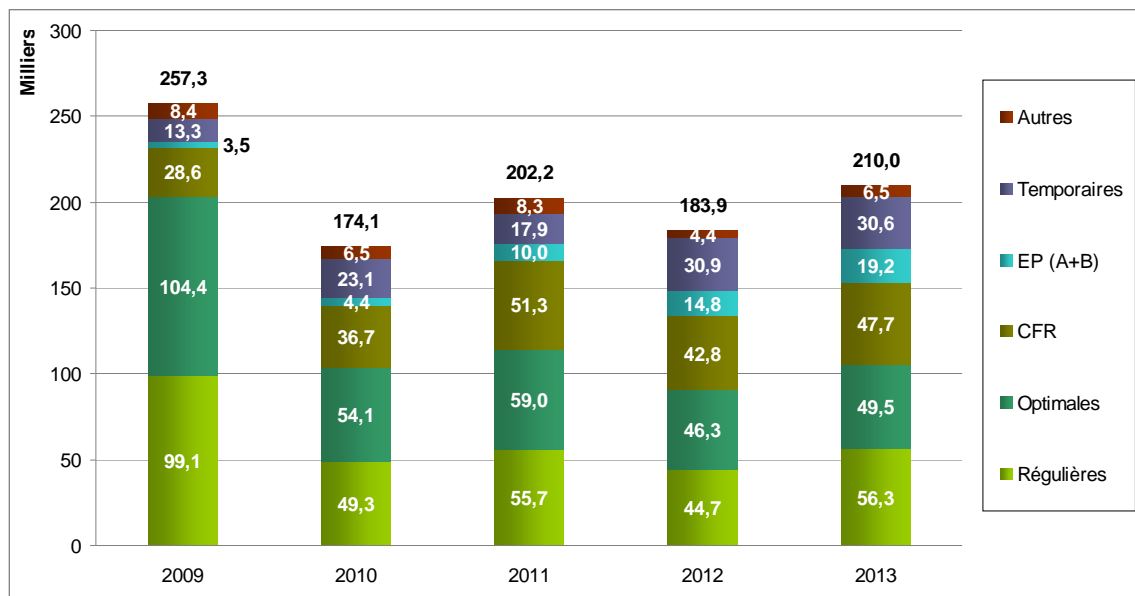
1 **Recommandation 5 : Mettre un lien vers le ou les dossiers réglementaires traitant**  
2 **des indices de performance du Distributeur. (UC)**

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**

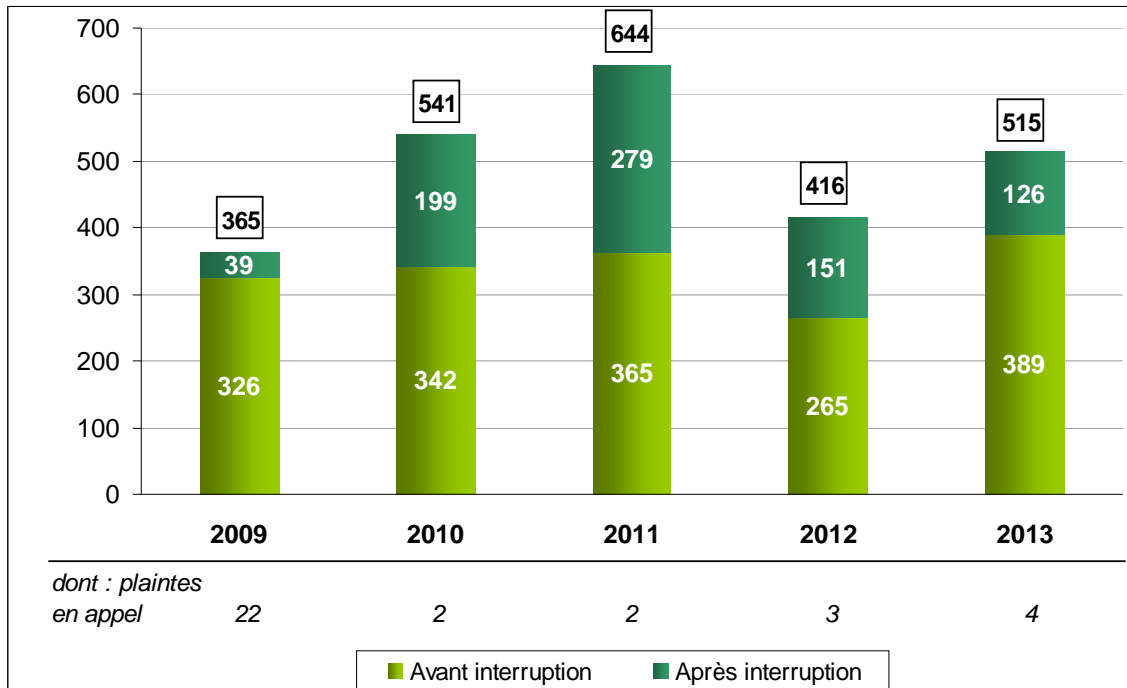


4 Depuis 2010, le Distributeur a resserré ses exigences de paiement, mais continue d'offrir  
5 des ententes adaptées à la capacité de payer des clients admissibles.

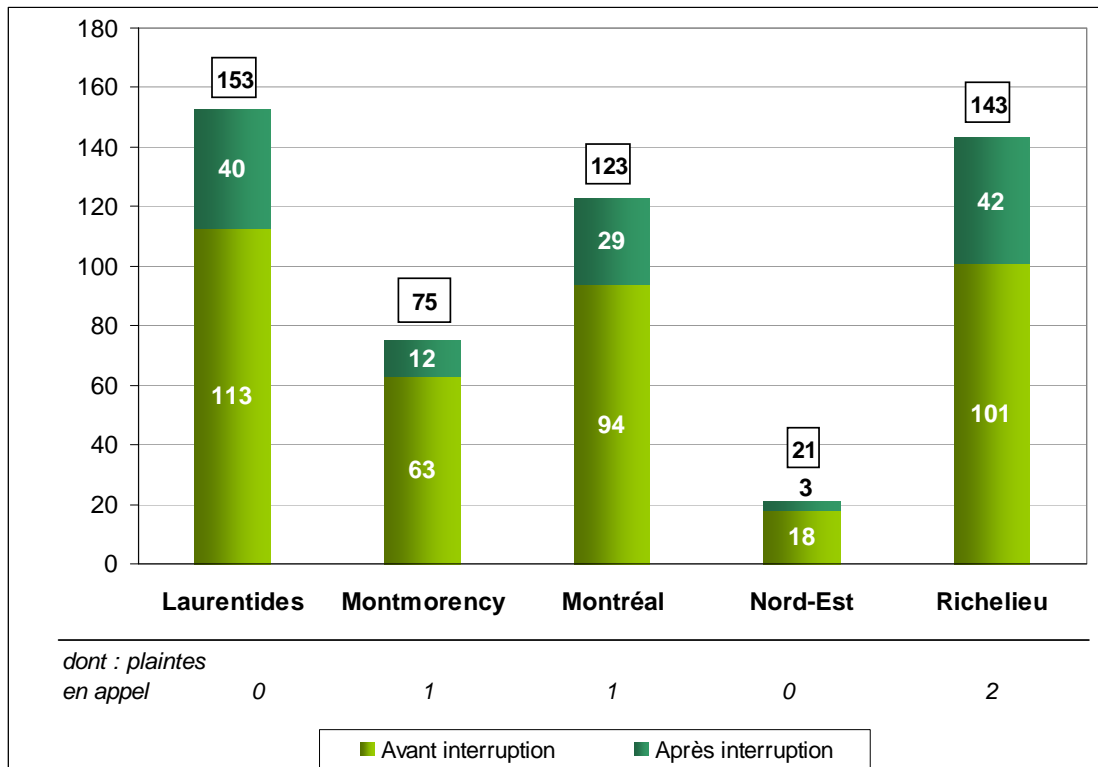
6 Entre 2009 et 2013, 51 884 ententes à long terme avec soutien au paiement de la dette et,  
7 lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées) ont  
8 été conclues. En 2013, 19 232 de ces ententes ont été conclues. Ces ententes, soumises  
9 à des conditions d'admissibilité 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**

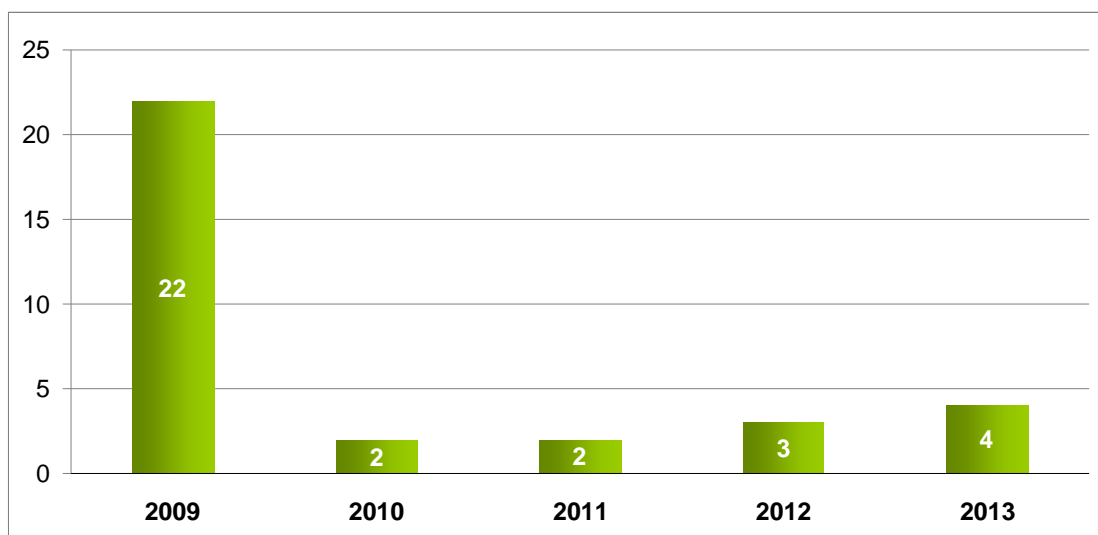
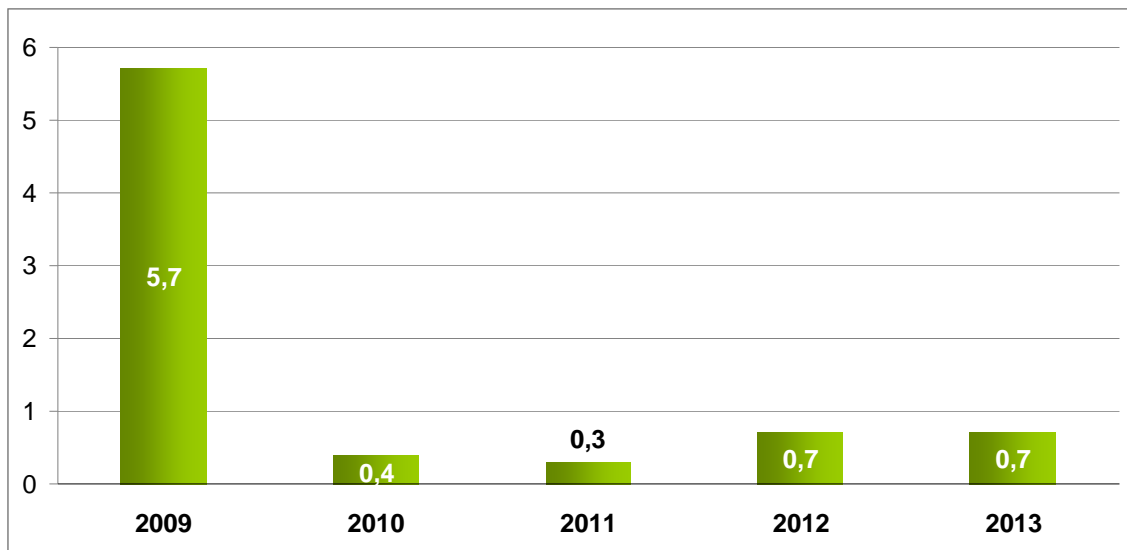


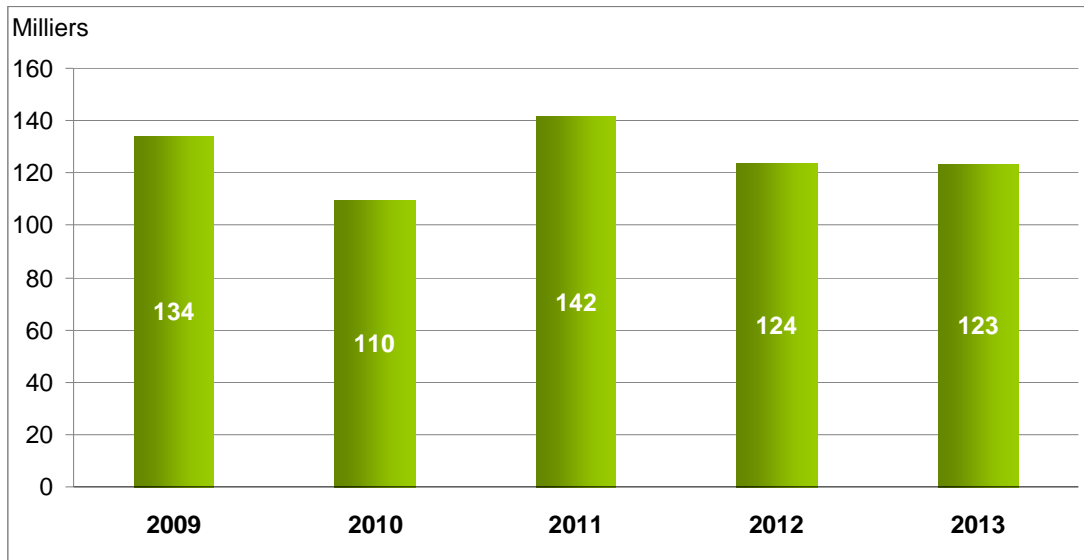
FIGURE 5 : RATIO DE PLAINTES EN APPEL SUR PLAINTES EN 1<sup>RE</sup> ÉTAPE



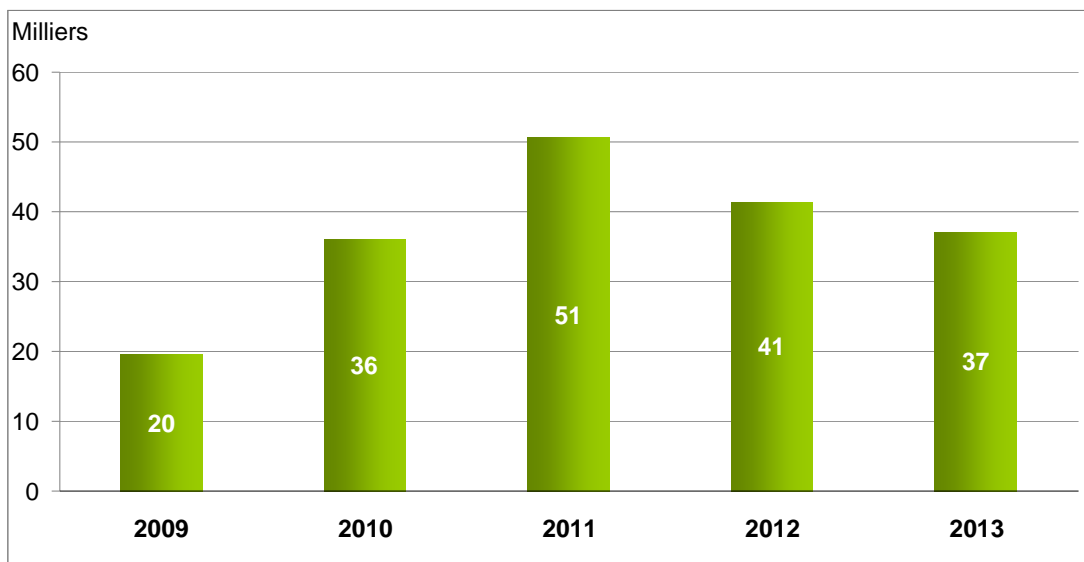
## 2.2 Historique des avis et des interruptions de service

- 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**

<b>Dossier</b>	<b>Pièce (efficience et performance)</b>	<b>Indicateurs de qualité de service</b>
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.

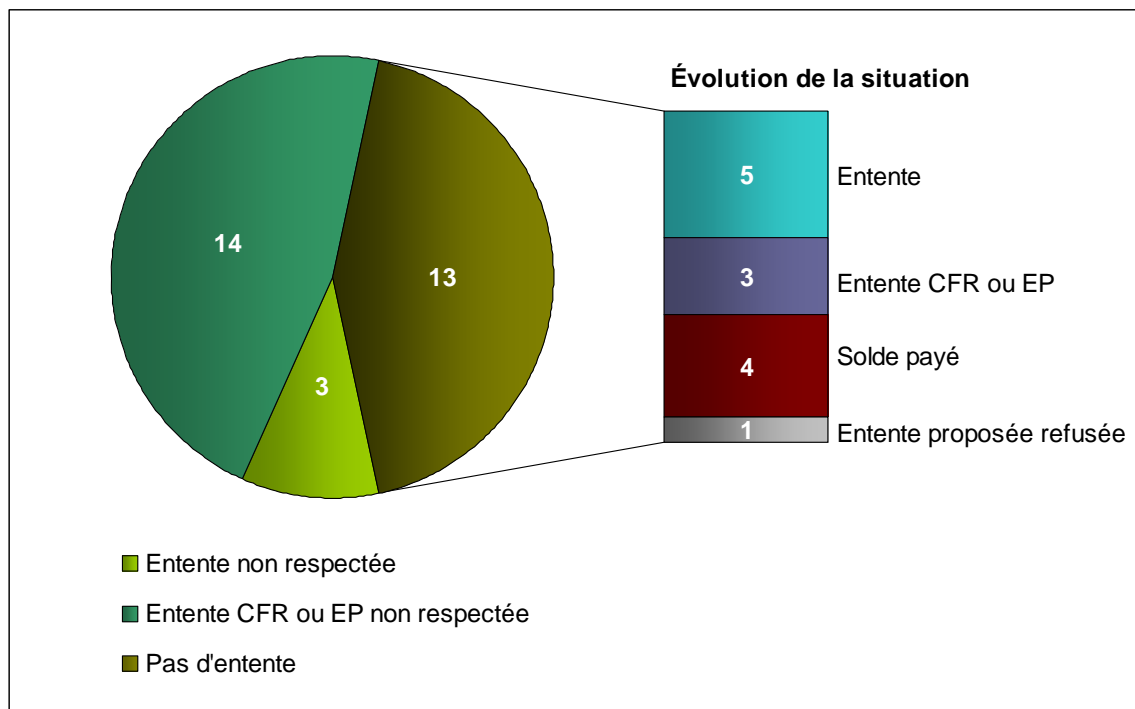


1 [Selon le Distributeur,](#) la constance des résultats obtenus au cours des années témoigne  
2 de l'efficacité du traitement des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à  
3 cette étape – pas plus qu'en révision d'ailleurs – n'a été répertorié.

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

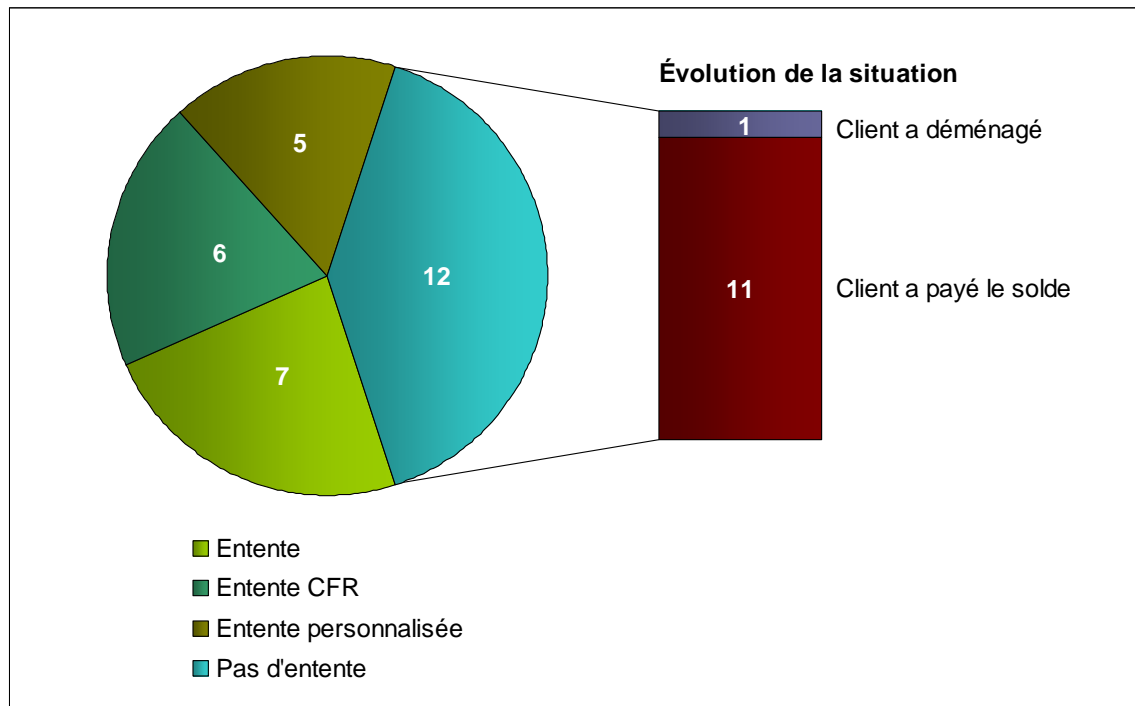
**FIGURE 8 :**  
**SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**



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.

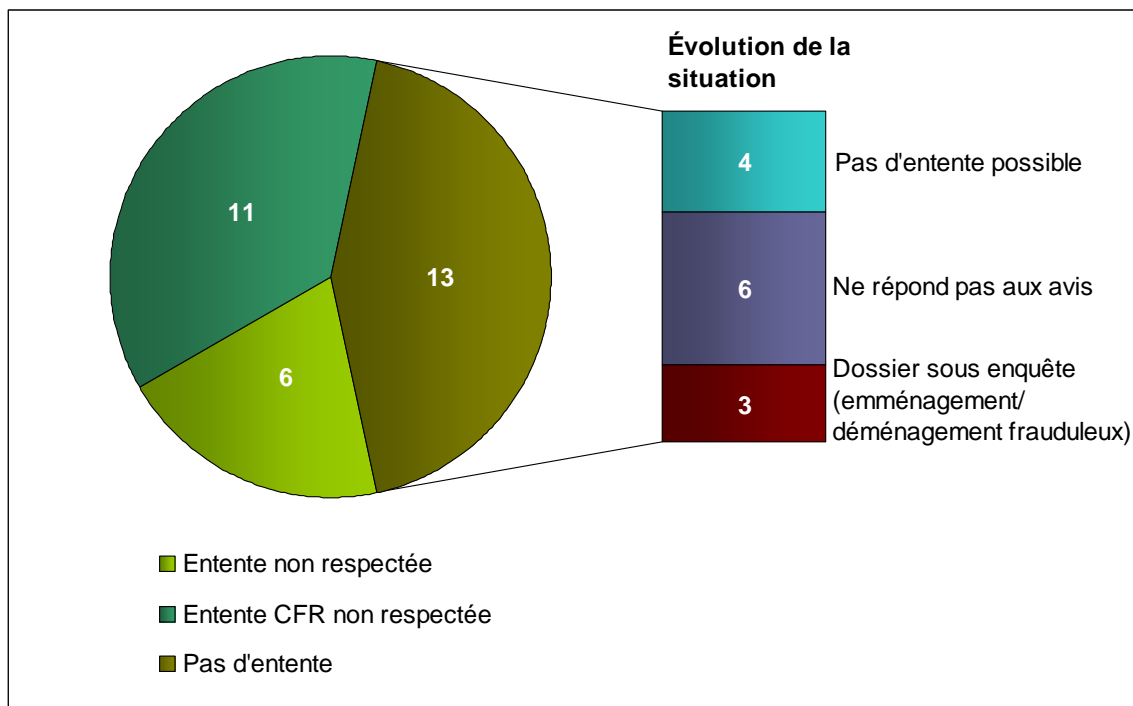
**FIGURE 9 :  
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**



- 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.

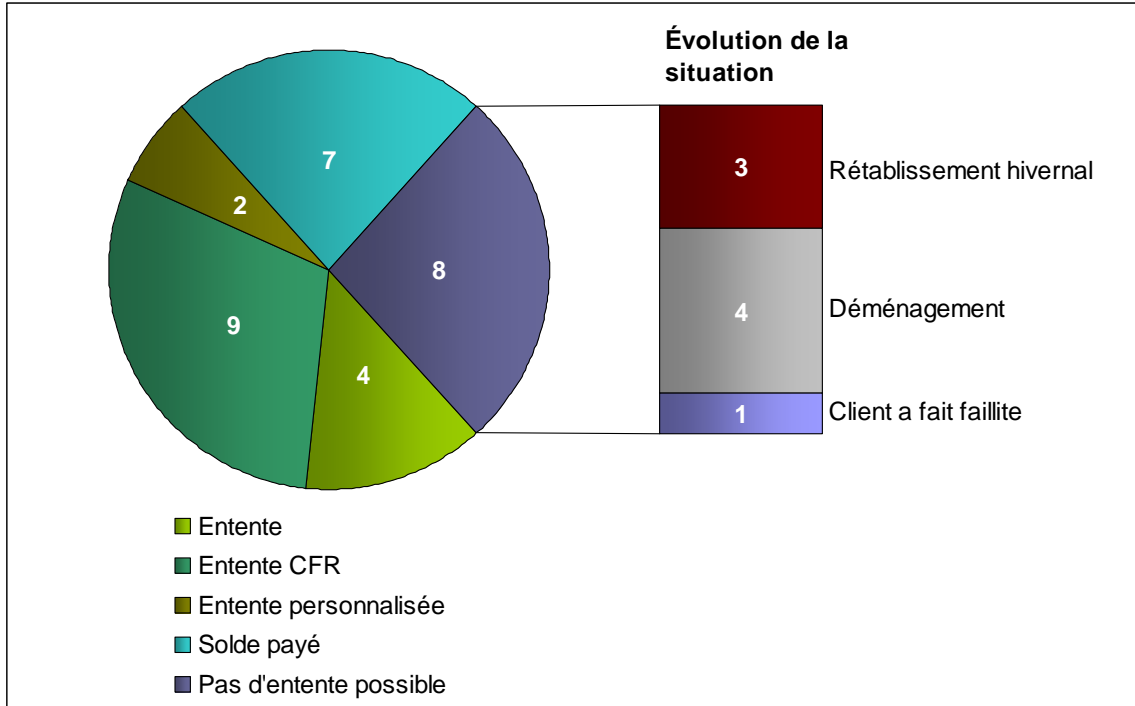
### 3.3 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

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

- 1 possible de trouver une issue satisfaisante lors du traitement de leur plainte avaient
- 2 bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement dont ils n'avaient pas respecté les
- 3 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 CFR<sup>1</sup> : 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<sup>re</sup> entente : CFR (juillet 2012) montant de 208 \$, non respectée ;  
→ 2<sup>e</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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<sup>re</sup> entente : optimale sur 7 mois. 1<sup>er</sup> paiement de 515 \$ et 6 versements de 262 \$/mois. Échouée en décembre 2011.  
→ 2<sup>e</sup> entente : CFR sur 24 mois, 156 \$/mois ; échouée en novembre 2012.  
→ 3<sup>e</sup> 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**

Dettes : 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<sup>re</sup> 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.