

**BILAN 2014 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT  
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A  
DEMANDÉ LA RÉVISION**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. CONTEXTE.....</b>	<b>5</b>
1.1. Types d'ententes de paiement.....	5
1.2. Suivi des recommandations formulées en 2014.....	6
<b>2. 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.....	9
2.3. Performance et qualité de service.....	10
<b>3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE.....</b>	<b>11</b>
3.1. Base d'analyse.....	11
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service.....	12
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service.....	14
<b>4. DOSSIERS EN RÉVISION.....</b>	<b>16</b>
4.1. Base d'analyse.....	16
4.2. Sommaire des dossiers.....	16
<b>5. CONCLUSION.....</b>	<b>16</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 – 2014.....	8
Figure 4 : Nombre de plaintes en appel.....	9
Figure 5 : Ratio de plaintes en appel sur plaintes en première étape.....	9
Figure 6 : Nombre d'avis d'interruption de service.....	10
Figure 7 : Nombre d'interruptions de service.....	10
Figure 8 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (avant interruption).....	12
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte (avant interruption).....	13
Figure 10 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (après interruption).....	14
Figure 11 : Situation des clients après le traitement de la plainte (après interruption).....	15

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Indices de performance et indicateurs de qualité de service dans les dossiers tarifaires.....	11
---	----



## 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 R 3439  
3 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  
8 de recommandations, le cas échéant ;

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 aux  
13 participants d'émettre des recommandations afin de prévenir, s'il y a lieu, les cas d'abus.

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

17 Ce document constitue le 12<sup>e</sup> bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2014.

### 1.1. Types d'ententes de paiement

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

#### Ententes ordinaires (« Ententes »)

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

#### Ententes à long terme

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

24 Une entente CFR peut être offerte par le représentant en recouvrement, après analyse de  
25 certains paramètres (nombre de personnes dans le ménage et revenus) et sur la foi des  
26 dires du client concernant son niveau de revenu (faible ou modeste). Ce type d'entente est  
27 exempt de frais d'administration.

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

1 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client pour qui une entente CFR  
2 ne convient pas, si ce dernier fournit une preuve de revenu attestant de son admissibilité à  
3 cette modalité de paiement. Deux types d'entente personnalisée sont offerts. Une entente de  
4 type « soutien à la dette » (solution A) prévoit la radiation progressive de la dette si l'entente  
5 est respectée. Une entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B)  
6 ajoute un volet de soutien pour une partie du coût de la consommation courante d'énergie  
7 pour les clients dont la capacité de payer est encore moindre.

## **1.2. Suivi des recommandations formulées en 2014**

8 Une rencontre sur le bilan des plaintes 2013 a eu lieu le 12 juin 2014 à Montréal dans les  
9 bureaux d'Hydro-Québec. Elle a réuni des représentants d'Option consommateurs (OC), de  
10 l'Union des consommateurs (UC), de Gaz Métro et d'Hydro-Québec Distribution.

11 Lors de la rencontre, les participants ont pu constater que, depuis 2010, le nombre de  
12 plaintes relatives aux ententes de paiement pour lesquelles le client a demandé la révision  
13 est faible, ce qui pourrait indiquer que les clients sont satisfaits de la résolution des plaintes  
14 en première instance. Aucune situation abusive n'ayant été identifiée, les participants n'ont  
15 pas formulé de recommandation visant à corriger une situation particulière, en matière de  
16 traitement des plaintes relatives aux ententes de paiement.

17 Le Distributeur rappelle la réponse donnée à la seule recommandation formulée par les  
18 intervenants, déjà fournie dans le cadre du *Rapport de suivi du Bilan 2013* déposé le 29 août  
19 2014.

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

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

#### Mise à jour

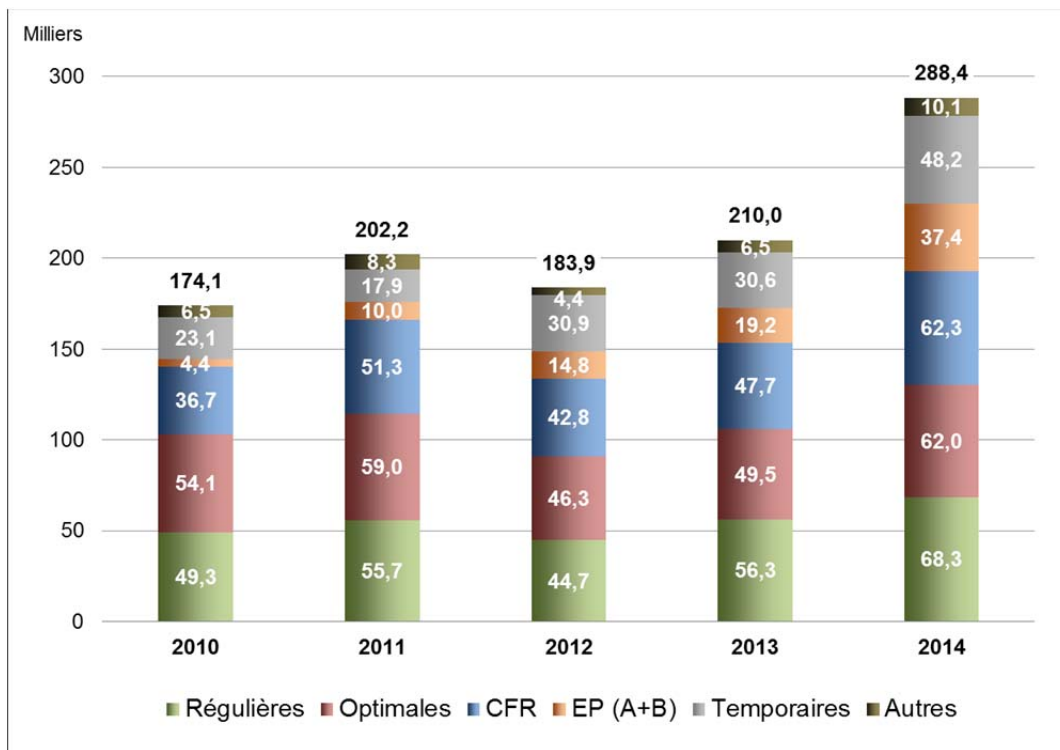
25 *L'information a été ajoutée comme prévu. Voici l'hyperlien vers le site permettant la*  
26 *formulation d'une plainte :*

27 [http://www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/nous-joindre/plaintes-et-](http://www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/nous-joindre/plaintes-et-reclamations/)  
28 [reclamations/](http://www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/nous-joindre/plaintes-et-reclamations/)

## 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**



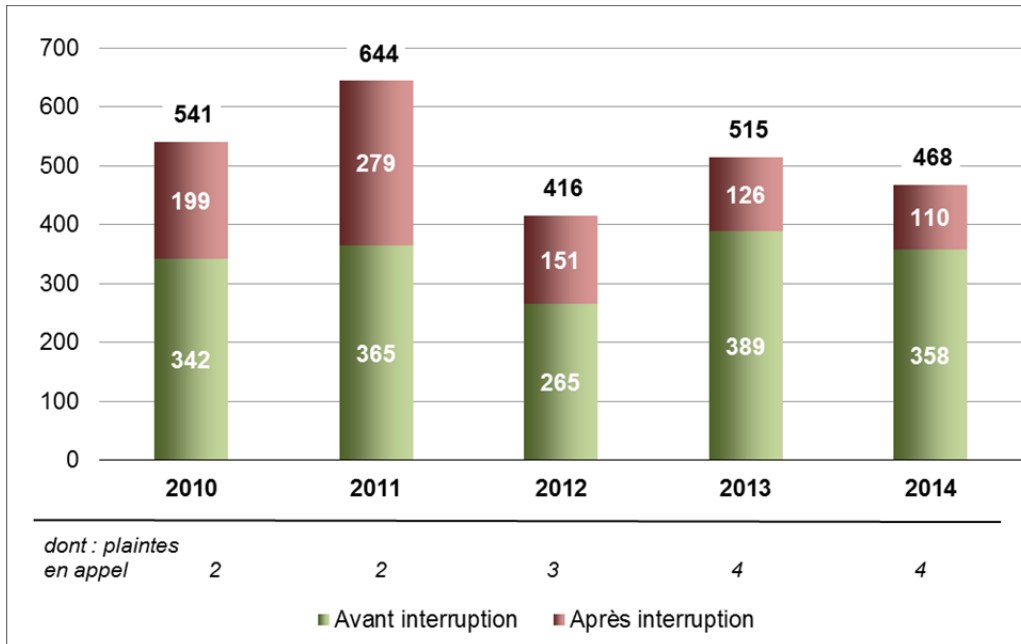
1 De 2010 à 2014, près de 86 000 ententes à long terme avec soutien au paiement de la dette  
 2 et, lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées) ont  
 3 été conclues. En 2014, plus de 37 000 de ces ententes ont été conclues. Ces ententes,  
 4 soumises à des conditions d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle à faible  
 5 revenu, aux prises avec des difficultés de paiement, de trouver une solution à leur situation.

6 La hausse du nombre d'ententes conclues en 2014 est essentiellement attribuable à  
 7 l'augmentation du solde des comptes en recouvrement à la suite des froids intenses de  
 8 l'hiver 2013-2014. De plus, l'accès aux ententes personnalisées a été facilité grâce à une  
 9 optimisation du processus et à l'introduction d'une entente passerelle. Cette dernière  
 10 constitue une prolongation de l'entente personnalisée solution B et est offerte au client ayant  
 11 réussi cette entente afin de lui permettre de retourner graduellement au paiement par mode  
 12 de versements égaux.

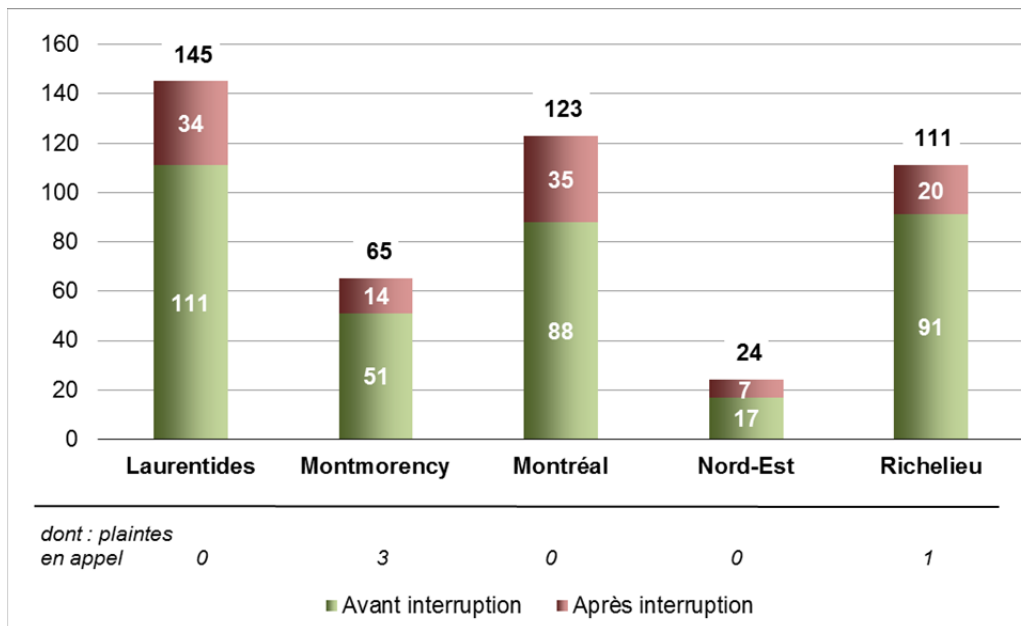
13 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les  
 14 années 2010 à 2014. La figure 3 présente, pour 2014, la répartition de ces plaintes par  
 15 territoires.

- 1 La figure 4 présente le nombre de plaintes en appel de 2010 à 2014 et la figure 5, le ratio de
- 2 ces plaintes sur celles en première étape.

**FIGURE 2 :  
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT**

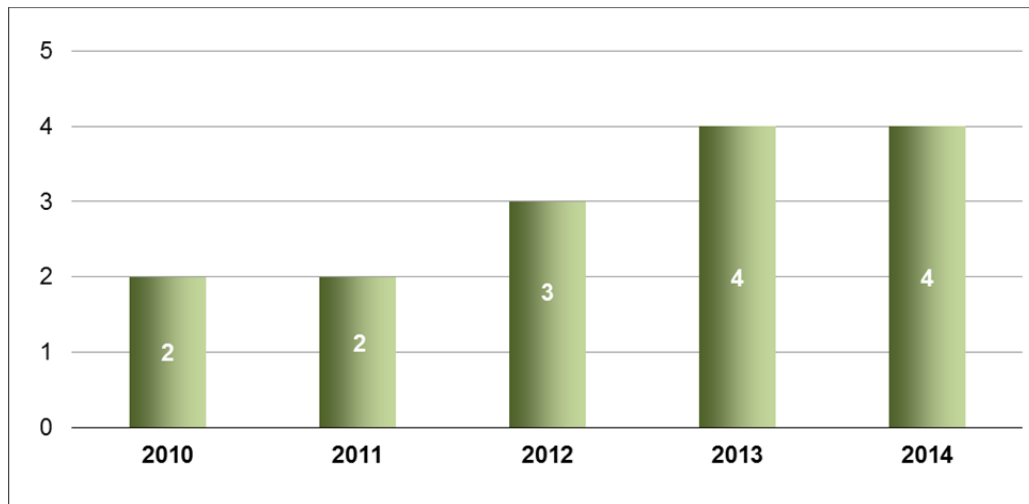


**FIGURE 3 :  
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT  
PAR TERRITOIRES – 2014**

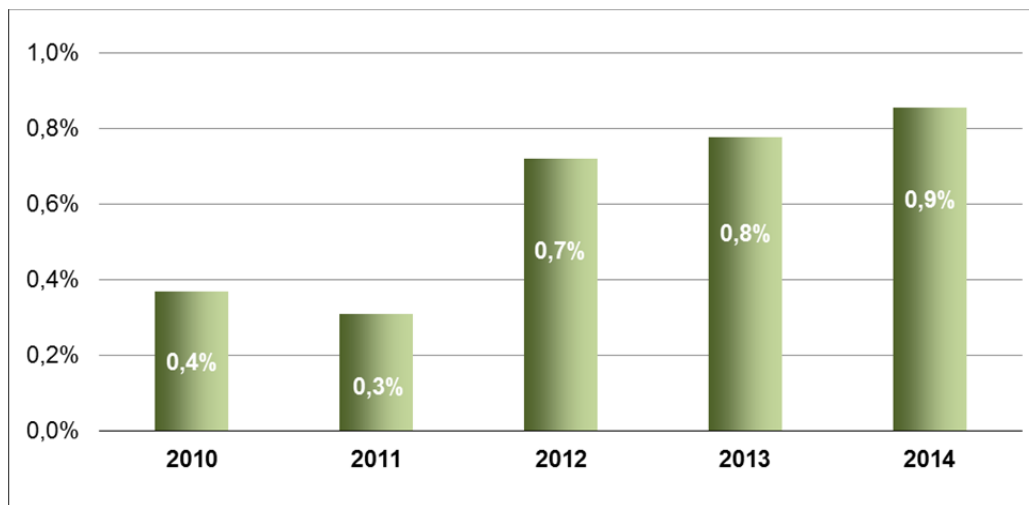




**FIGURE 4 :  
NOMBRE DE PLAINTES EN APPEL**



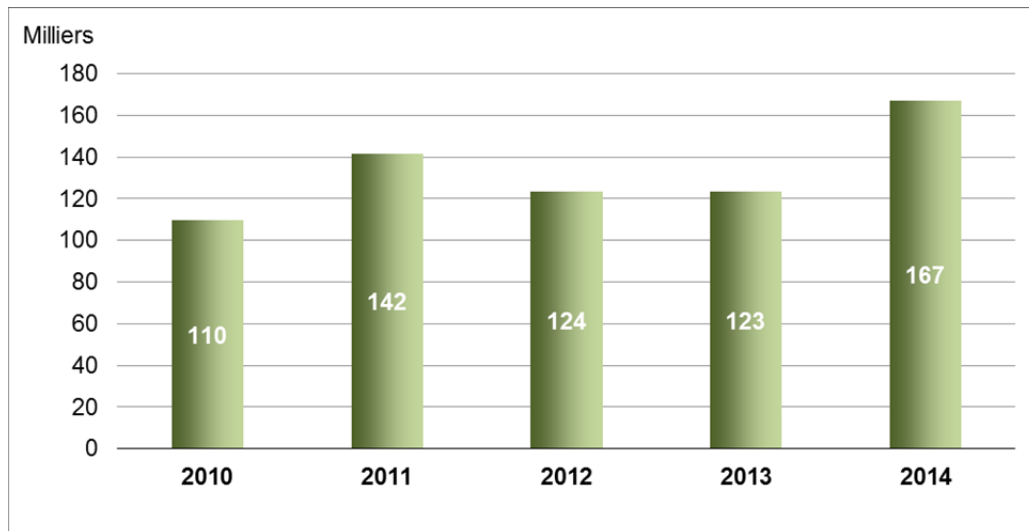
**FIGURE 5 :  
RATIO DE PLAINTES EN APPEL SUR PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE**



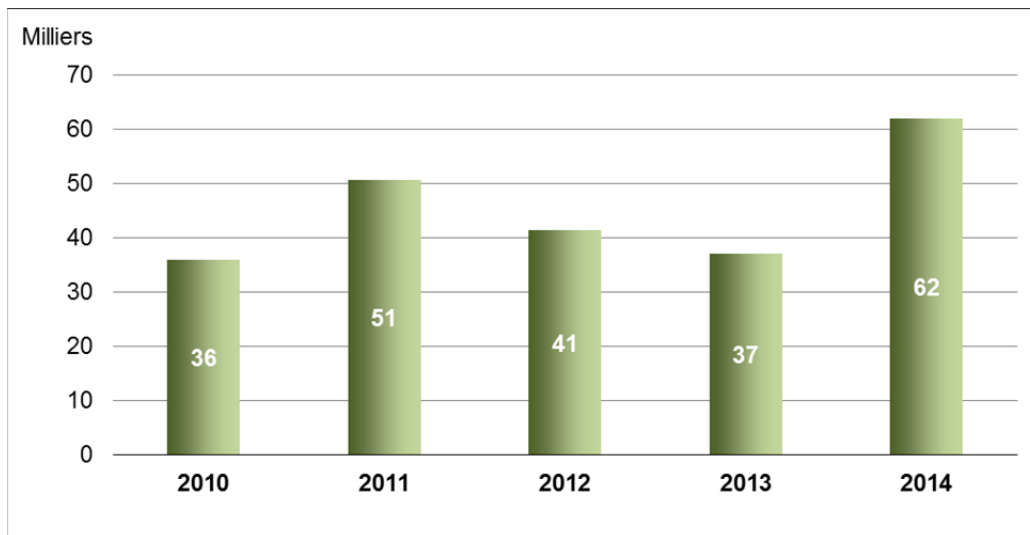
## 2.2. Historique des avis et des interruptions de service

- 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 le
- 5 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 principales
- 3 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 (efficacité et performance)</b>	<b>Indicateurs de qualité de service</b>
R-3905-2014	HQD-2, document 1	Tableau 4
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

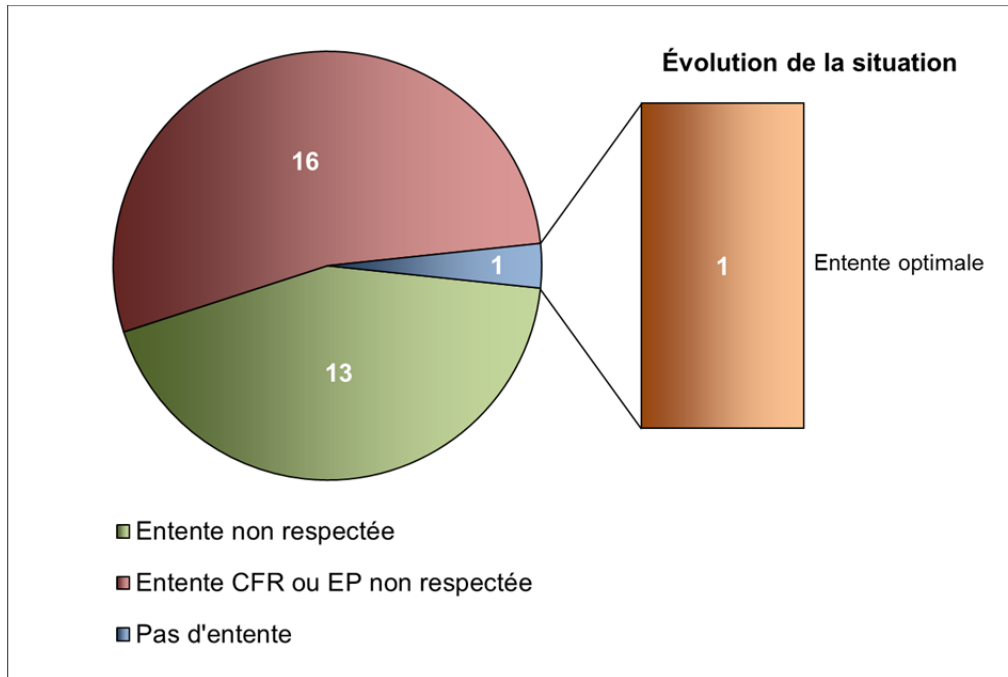
### **3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE**

#### **3.1. Base d'analyse**

- 1 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers choisis  
2 parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années,  
3 de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en révision offrent  
4 un portrait juste de l'ensemble des dossiers de plaintes relatives aux ententes de paiement.
- 5 La constance des résultats obtenus au cours des années témoigne de l'efficacité du  
6 traitement des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à cette étape – pas  
7 plus qu'en révision d'ailleurs – n'a été répertorié.
- 8 En tenant compte de ces constats, en 2010, le Distributeur a réduit la taille de l'échantillon à  
9 50 plaintes parmi celles soumises en première étape. L'échantillon est passé à 60 plaintes à  
10 partir de 2011 à la suite de la recommandation 8 formulée dans le cadre du suivi annuel  
11 2010. Il s'agit d'un échantillon valable statistiquement et qui est très représentatif de la  
12 situation.

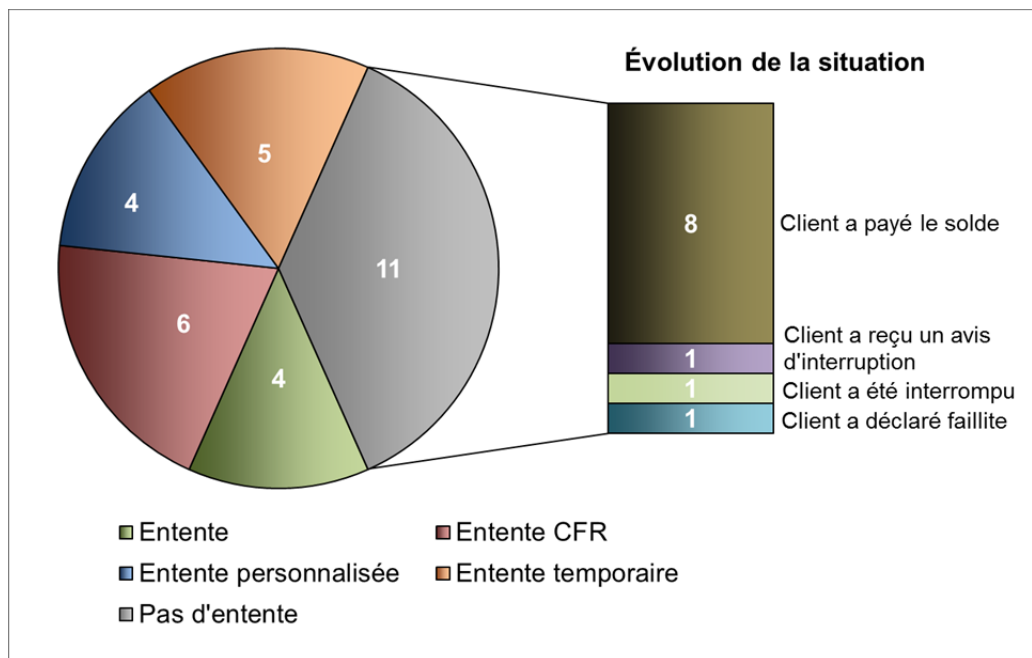
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

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



- 1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, avant le traitement de la plainte, 29
- 2 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement (CFR/EP ou ordinaire) dont les conditions
- 3 n'avaient pas été respectées et 1 seul n'avait bénéficié d'aucune entente de paiement dans
- 4 la dernière année. Ce client a pu conclure une entente de paiement optimale.

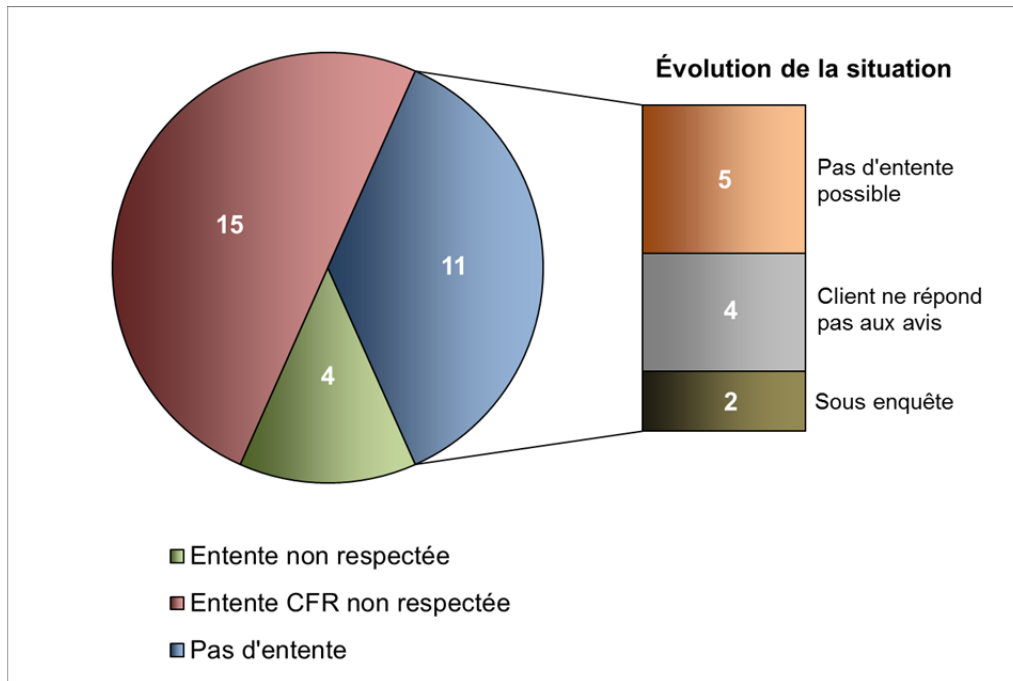
**FIGURE 9 :**  
**SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**



- 1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, 19 ont réussi à conclure une entente de
- 2 paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte. De ces 19 clients, 12 ont
- 3 effectué les versements demandés. Sur les 11 clients n'ayant pas conclu d'entente de
- 4 paiement après le traitement de leur plainte, 8 ont payé leur solde en souffrance, 1 a reçu un
- 5 avis d'interruption, 1 a été interrompu et 1 a déclaré faillite. Aucun de ces 11 clients n'était
- 6 encore éligible à une entente de paiement.

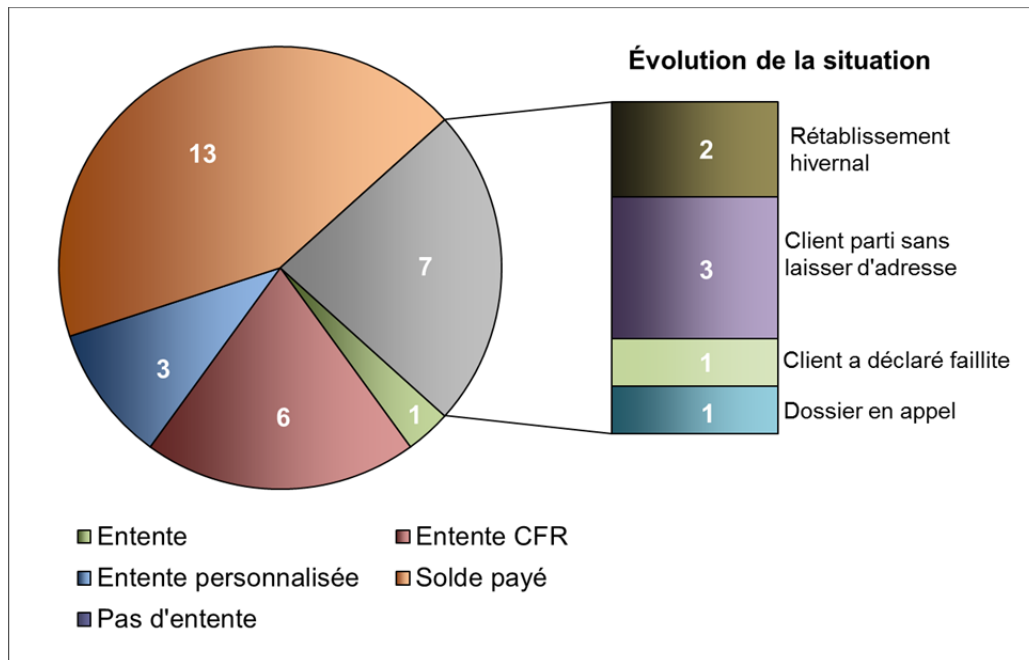
**3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service**

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



- 1 Parmi les 30 clients interrompus, 19 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'a pas
- 2 été respectée, dont 15 d'une entente CFR ou personnalisée. 11 clients n'avaient quant à eux
- 3 aucune entente de paiement, parmi lesquels 4 n'avaient pas donné suite aux avis du
- 4 Distributeur.

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



1 À la suite du traitement de leur plainte, 7 clients n'ont pu conclure d'entente de paiement  
 2 avec le Distributeur, 13 ont entièrement payé le solde de leur compte, 6 ont conclu une  
 3 entente de paiement CFR, 3 une entente personnalisée et 1 une entente ordinaire. Dans le  
 4 cas des ententes personnalisées, une entente incluant un volet de soutien au coût de la  
 5 consommation courante d'énergie a été conclue avec un client dont la capacité de payer est  
 6 encore moindre.

7 Des 7 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 2 ont vu leur alimentation  
 8 rétablie pour la période hivernale, 3 sont partis sans laisser d'adresse, et 1 a fait faillite. Dans  
 9 un cas, le client a porté la décision en appel.

## **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 n'a  
5 été identifié par les participants depuis le début de l'exercice en 2003.

### **4.2. Sommaire des dossiers**

6 Parmi les 468 plaintes relatives aux ententes de paiement reçues en 2014, seulement  
7 4 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 et  
9 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. Le  
13 processus permet d'offrir un service et une relation client de qualité.

## **5. CONCLUSION**

14 Le bilan 2014, 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 le  
18 client. Notamment, les ententes personnalisées permettent d'offrir des ententes de paiement  
19 aux clients à faible revenu tout en les incitant à développer de bonnes habitudes de  
20 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 clients  
23 avec qui il n'a pas été possible de trouver une issue satisfaisante lors du traitement de leur  
24 plainte avaient bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement dont ils n'avaient pas  
25 respecté les conditions.



**ANNEXE A :**

**ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION**



## **Client 1**

### **Portrait du client au moment de la plainte**

Dette : Au moment de la plainte (janvier 2014), le solde était de 3 939 \$.  
Consommation moyenne: 321 \$/mois.  
Dernière entente (statut) : Une entente CFR non respectée en 2013.  
Éligibilité à CFR<sup>1</sup> : Non éligible selon les critères :  
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 52 730 \$ (quatre personnes)  
→ Revenu : 65 167 \$ (selon le client).

### **Historique de recouvrement du client**

Paiements : En 2013, 8 des 12 paiements convenus ont été effectués.  
Ententes antérieures : 2 ententes non respectées :  
→ 1<sup>re</sup> entente : optimale conclue en septembre 2013, au montant de 299 \$ ; entente renégociée (voir 2<sup>e</sup> entente) ;  
→ 2<sup>e</sup> entente : CFR renégociée en janvier 2013, au montant de 228 \$ ; 8 des 12 paiements requis ont été effectués.

### **Situation avant le dépôt de la plainte**

Offre HQD : Entente optimale sur 12 mois à raison de 661 \$ par mois.  
Offre du client : Pas d'offre précise.  
Entente : Non.

### **Traitement de la plainte**

Offre HQD : Offre d'une entente optimale à 773 \$ par mois pour 12 mois.  
Offre du client : Demande une entente CFR mais sans préciser de montant.  
Entente : Non.  
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

### **Traitement de la plainte en révision**

Offre HQD : À la réception de l'avis de cotisation du client, une nouvelle vérification de l'éligibilité à une entente personnalisée a été effectuée. Une entente personnalisée (Solution A) à 382 \$ par mois a alors été offerte.  
Offre du client : Le client accepte la proposition.  
Entente : Entente Solution A à 382 \$ par mois.

### **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 2014), le solde était de 2 220 \$.  
Consommation moyenne: 80 \$/mois.  
Dernière entente (statut) : Entente CFR échouée en janvier 2014, au montant de 104 \$ par mois.  
Éligibilité à CFR : Non éligible selon les critères :  
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 34 116 \$ (trois personnes)  
→ Revenu : 49 153 \$

**Historique de recouvrement du client**

Paiements : Un seul paiement effectué en 2014, soit 27,65 \$.  
Ententes antérieures : 2 ententes optimales échouées, 1 en 2012 avec des versements de 142 \$ par mois et une autre en 2013 avec versements de 166 \$.

**Situation avant le dépôt de la plainte**

Offre HQD : Aucune. Le client n'est pas éligible à une entente personnalisée selon les critères à cause des revenus ou à une autre entente CFR (échec dans les 12 derniers mois). Avis d'interruption émis, solde exigé.  
Offre du client : Le client veut une entente.  
Entente : Non.

**Traitement de la plainte**

Offre HQD : Le client n'étant pas éligible à une entente personnalisée ou à une autre entente 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 contrevérifier l'éligibilité du client à une entente CFR ou personnalisée.  
Offre du client : Le client demande une entente CFR.  
Entente : La nouvelle analyse du dossier montre que le client n'est toujours pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.  
Information additionnelle : Le client a mentionné qu'il ferait un paiement important. Le seul paiement reçu est au montant de 27,65 \$.

**Suivi**

Respect de l'entente : Aucune entente conclue, le client ayant payé le solde exigé.

**Client 3****Portrait du client au moment de la plainte**

Dette : Au moment de la plainte (juillet 2014), le solde était de 3 252 \$, et ce, bien que le client ait déclaré faillite en 2013 et qu'une somme de 8 797 \$ avait alors été radiée.

Consommation moyenne: 394 \$/mois.

Dernière entente (statut) : Non-respect de l'entente de paiement CFR à 238 \$/mois en mai 2014.

Éligibilité à CFR : Éligible selon les critères :

- Seuil d'éligibilité (revenu) : 35 328 \$ (deux personnes)
- Revenu : 12 264 \$

**Historique de recouvrement du client**

Paiements réguliers : Client n'effectue pas de paiements réguliers. Un seul paiement de 65 \$ effectué en 2014.

Ententes antérieures : Trois ententes non respectées :

- 1<sup>re</sup> entente : personnalisée Solution A, 50 \$/mois ; échouée en juin 2012.
- 2<sup>e</sup> entente : personnalisée Solution B, 100 \$/mois ; échouée en avril 2013.
- 3<sup>e</sup> entente : CFR sur 48 mois, 238 \$/mois ; échouée en mai 2014.

**Situation avant le dépôt de la plainte**

Offre HQD : À la suite de l'émission d'un avis d'interruption, tentative de joindre le client pour un suivi avant interruption du service.

Offre du client : Le client demande une entente.

Entente : Non.

**Traitement de la plainte**

Offre HQD : Aucune nouvelle offre.

Offre du client : Offre 200 \$ par mois 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 : Aucune nouvelle offre étant donné les ententes personnalisées échouées et la faillite en 2013.

Offre du client : Le client demande une entente.

Entente : Aucune.

Information additionnelle : Le client était interrompu lorsqu'il a porté sa plainte en appel.

**Suivi**

Respect de l'entente : Le client a déclaré une seconde faillite le 8 août, alors que son dossier venait d'être révisé.

**Client 4****Portrait du client au moment de la plainte**

Dette : Au moment de la plainte (août 2014), le solde était de 620 \$.  
Consommation moyenne: 215 \$/mois.  
Dernière entente (statut) : Non-respect de l'entente de paiement optimale de 342 \$/mois, échouée en juillet 2014. Le client n'a pas effectué le premier versement de 1 503 \$ exigé.  
Éligibilité à CFR : Non-éligible selon les critères :  
> Seuil d'éligibilité (revenu) : 59 807 \$ (cinq personnes)  
> Revenu : 70 324 \$

**Historique de recouvrement du client**

Paiements réguliers : Client n'avait effectué aucun paiement depuis le début de sa responsabilité au 10 mai 2013. Le premier paiement a été celui pour le premier versement de l'entente optimale.  
Ententes antérieures : Aucune.

**Situation avant le dépôt de la plainte**

Offre HQD : Suspension des procédures d'interruption et de recouvrement le temps pour le client de demander un retrait de fonds du Fonds de Solidarité FTQ.  
Offre du client : Le client demande une entente.  
Entente : Entente optimale sur 12 mois, 1<sup>er</sup> versement de 1 503 \$ et 11 versements de 342 \$ /mois.

**Traitement de la plainte**

Offre HQD : Après vérification, non éligible à une entente CFR.  
Offre du client : 1 paiement de 500 \$ et répartition du solde de 1 000 \$ sur 12 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 n'est pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.  
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 car il a payé le solde échu exigé.

**Suivi**

Respect de l'entente : Aucune entente.