

**BILAN 2015 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A
DEMANDÉ LA RÉVISION**

TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE.....	5
1.1. Types d'ententes de paiement	5
1.2. Suivi des recommandations formulées en 2015	6
2. DONNÉES GÉNÉRALES	7
2.1. Historique du nombre d'ententes de paiement et de 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
3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE	11
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
4. DOSSIERS EN RÉVISION.....	15
4.1. Base d'analyse	15
4.2. Sommaire des dossiers	16
5. CONCLUSION.....	16

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 – 2015	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	12
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte	13
Figure 10 : Situation des clients avant le traitement de la plainte	14
Figure 11 : Situation des clients après le traitement de la plainte	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* déposé
2 par Hydro-Québec Distribution (le Distributeur) dans le cadre du dossier R-3439-2000,
3 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 13^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2015.

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 un client 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 des frais d'administration.

22 Les ententes ordinaires regroupent les ententes régulières et les ententes optimales. Les
23 premières reportent le paiement du montant échu à la facture suivante. Les secondes
24 permettent d'étaler le paiement de la facture sur plusieurs mois.

Ententes à long terme (ménages à faible revenu)

Ententes à long terme sans soutien à la dette (« ententes CFR »)

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

Ententes personnalisées

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. Les ententes passerelles, qui
8 permettent une hausse graduelle du montant versé par le client au terme de son entente
9 solution B, sont considérées comme des ententes personnalisées.

10 *Ententes temporaires*

11 Ces ententes regroupent essentiellement, d'une part, celles conclues avec les clients qui
12 mettent fin à tous leurs abonnements avec le Distributeur, d'une durée maximale d'un an, et,
13 d'autre part, les ententes de très court terme conclues dans l'attente de la confirmation d'un
14 paiement envoyé au Distributeur.

1.2. Suivi des recommandations formulées en 2015

15 La rencontre a eu lieu le 18 juin 2015 à Montréal dans les bureaux d'Hydro-Québec. Elle a
16 réuni des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ, par téléconférence), d'Option
17 consommateurs (OC), de Gaz Métro et d'Hydro-Québec Distribution. L'Union des
18 consommateurs (UC) n'a pu assister à la rencontre, mais a pris connaissance du rapport.

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

25 Le Distributeur rappelle la réponse donnée à la seule recommandation formulée par les
26 intervenants, déjà fournie dans le cadre du *Rapport de suivi du Bilan 2014* déposé le
27 18 septembre 2015.

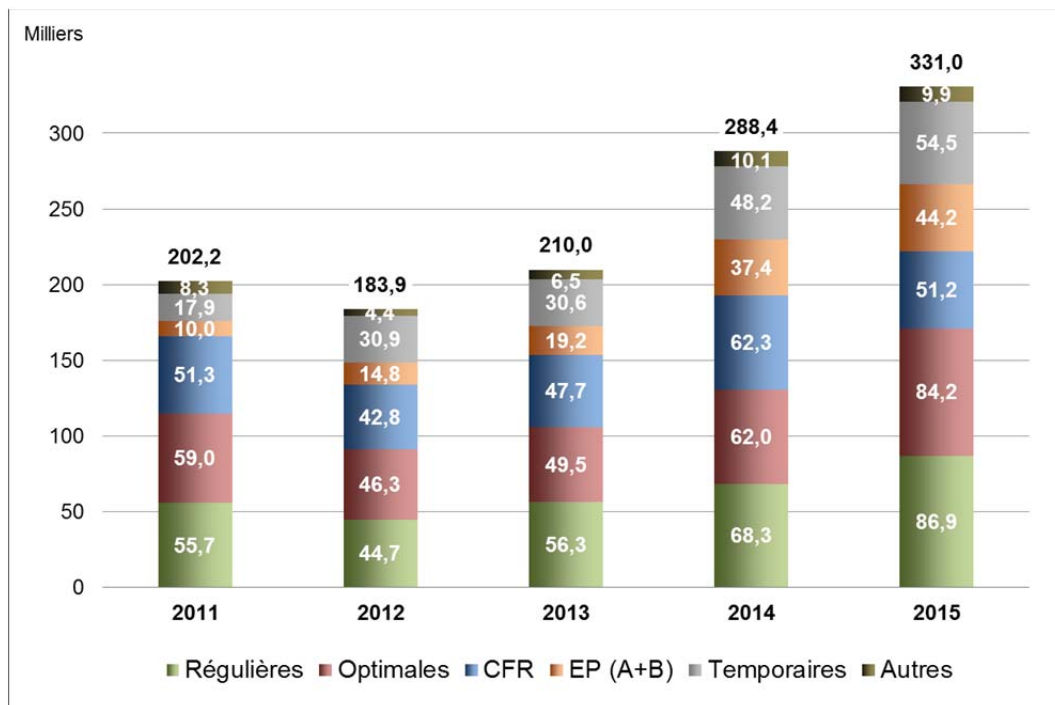
Recommandation 1 : Préciser sur le site Internet d'Hydro-Québec que seule une plainte écrite ouvre la porte à un appel, y compris pour une plainte relative à une interruption de service. (OC)

28 *Le Distributeur souligne que lorsqu'il donne une réponse verbale, il mentionne bien au*
29 *client qu'il n'y a pas d'appel possible sans une plainte écrite. Le Distributeur effectuera*
30 *incessamment une mise à jour de son site Internet afin que cette information y soit*
31 *également précisée.*

2. DONNÉES GÉNÉRALES

2.1. Historique du nombre d'ententes de paiement et de plaintes relatives aux ententes de paiement

**FIGURE 1 :
NOMBRE D'ENTENTES DE PAIEMENT PAR CATÉGORIES**



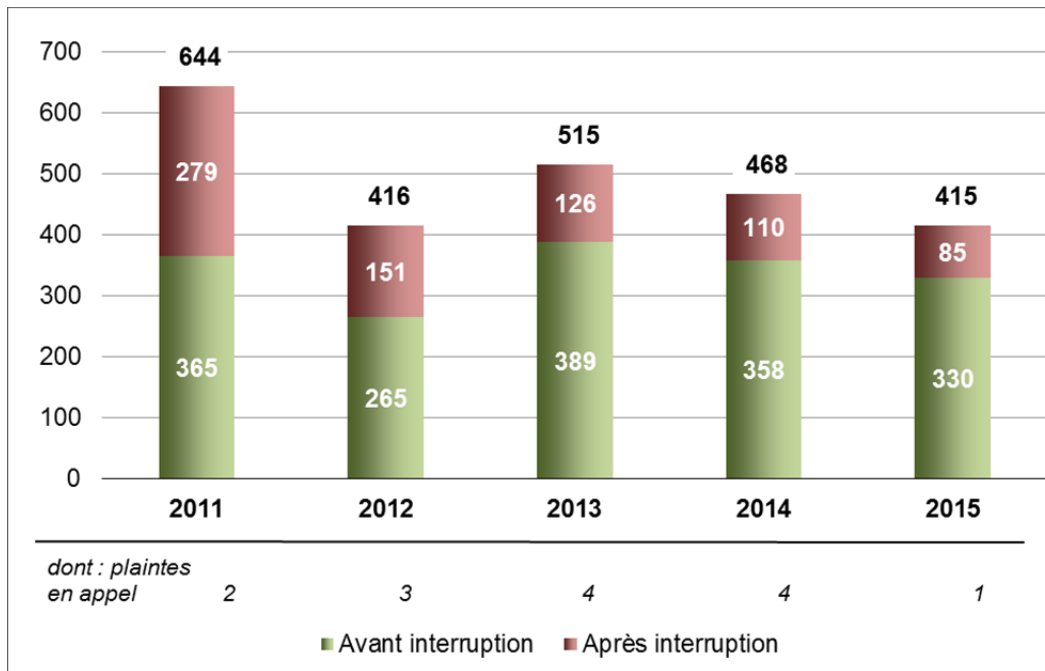
1 De 2011 à 2015, près de 126 000 ententes à long terme avec soutien au paiement de la
 2 dette et, lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées)
 3 ont été conclues, dont plus de 44 000 en 2015. Ces ententes, soumises à des conditions
 4 d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle à faible revenu, aux prises avec des
 5 difficultés de paiement, de trouver une solution à leur situation.

6 En 2015, le Distributeur poursuit sa stratégie auprès des ménages à faible revenu. Ainsi, le
 7 nombre de clients se qualifiant pour une entente à titre de ménages à faible revenu est
 8 sensiblement le même. On observe toutefois un transfert des ententes CFR vers les
 9 ententes personnalisées, surtout dans le contexte d'un hiver très froid et de la mise en place
 10 de mesures pour faciliter l'accès à ces dernières.

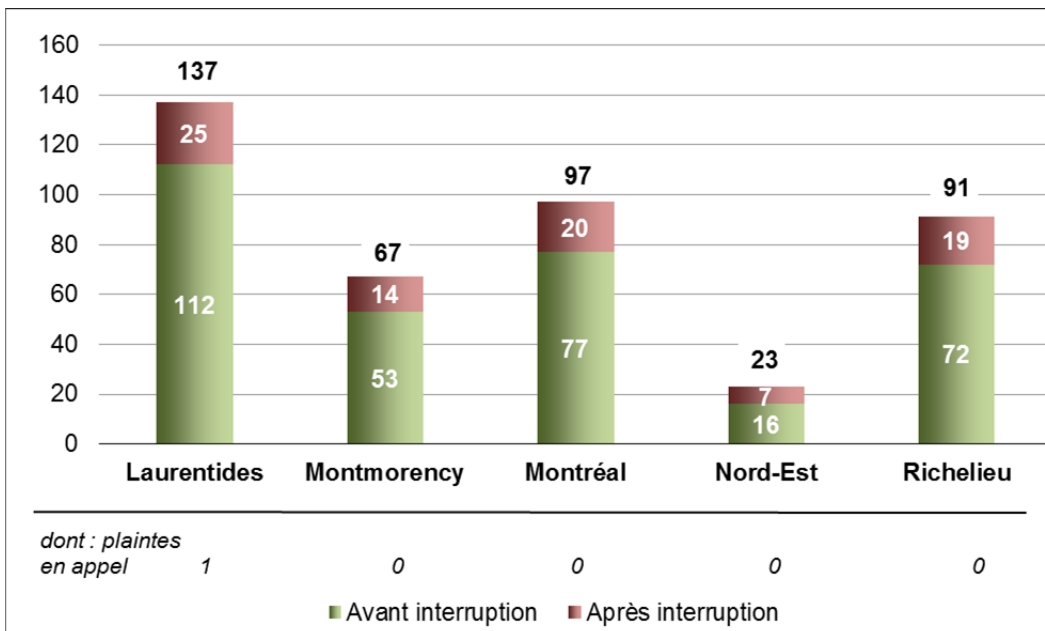
11 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les
 12 années 2011 à 2015. La figure 3 présente, pour 2015, la répartition de ces plaintes par
 13 territoires.

14 La figure 4 présente le nombre de plaintes en appel de 2011 à 2015 et la figure 5, le ratio de
 15 ces plaintes sur celles en première étape.

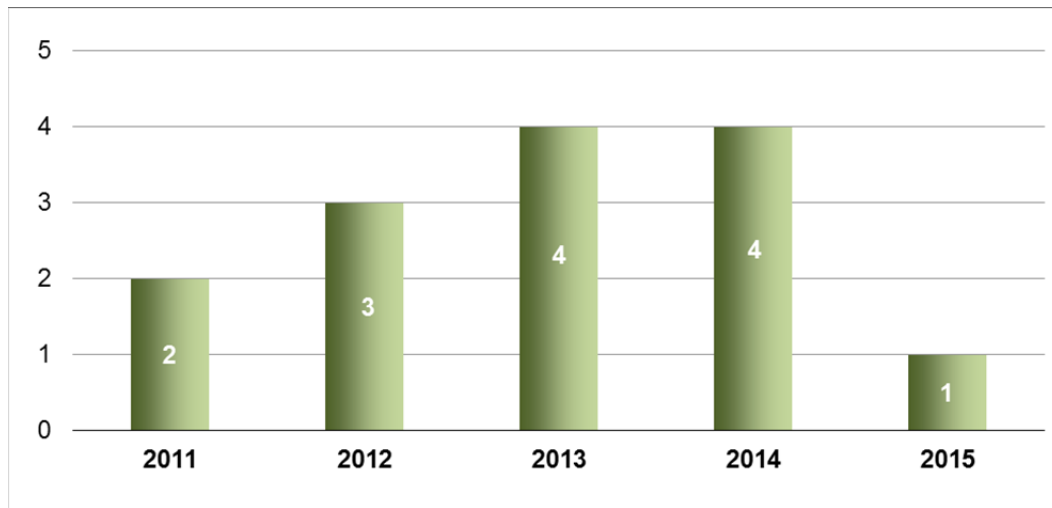
**FIGURE 2 :
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT**



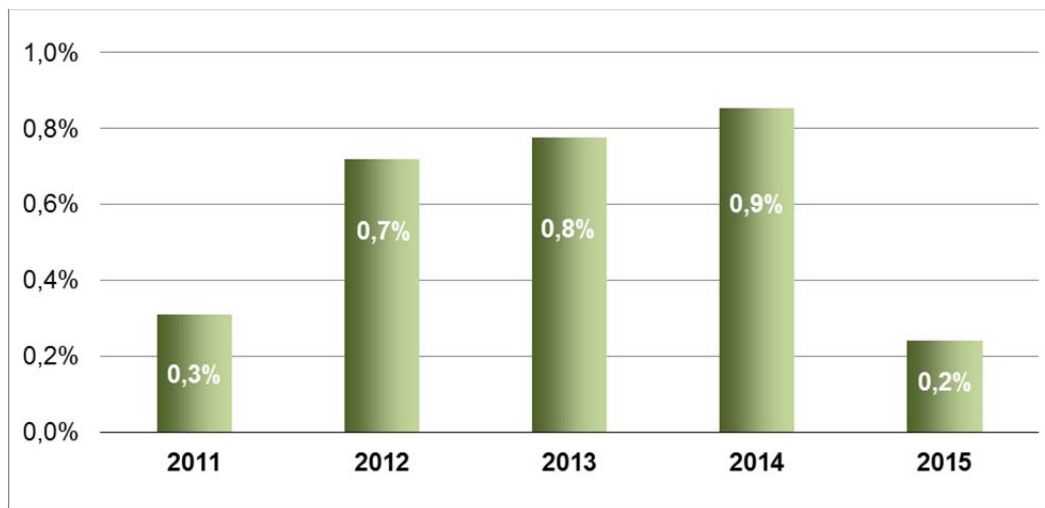
**FIGURE 3 :
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT
PAR TERRITOIRES – 2015**



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



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

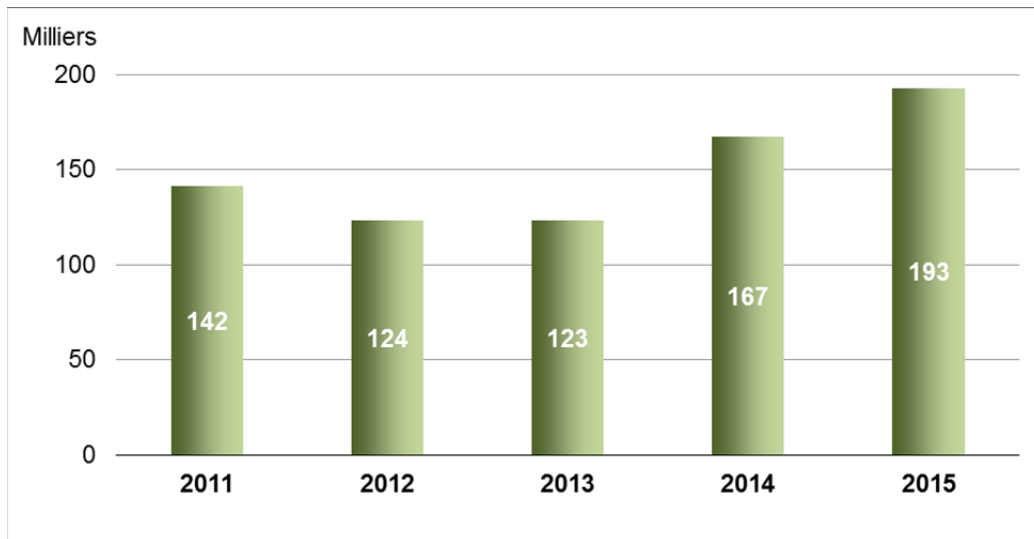


2.2. Historique des avis et des interruptions de service

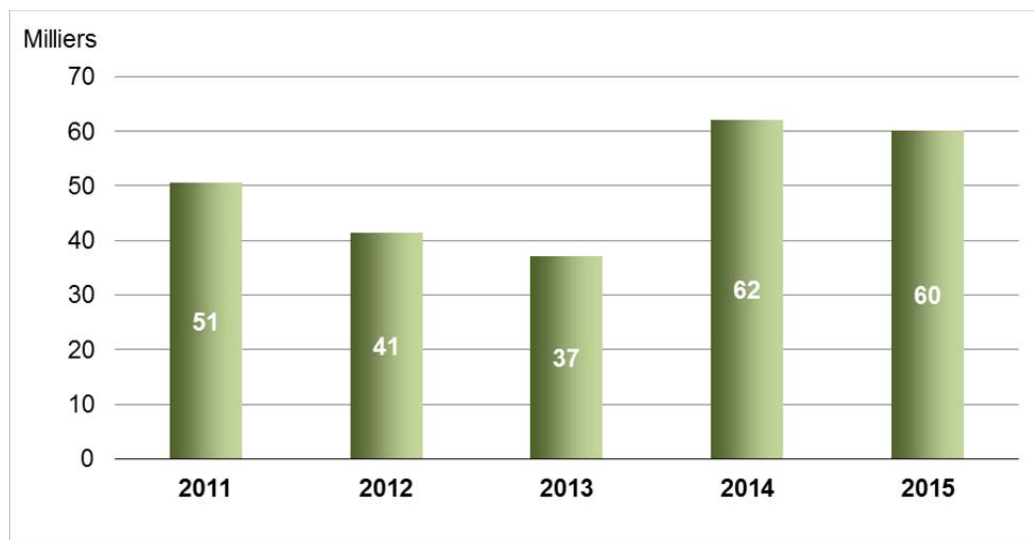
1 Le Distributeur souligne qu'il tente de convenir d'ententes de paiement adaptées à la
2 situation de sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service
3 intervient.

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. Le Distributeur
6 souligne que, malgré l'augmentation du nombre d'avis en 2015, moins d'interruptions ont eu
7 lieu qu'en 2014. Ceci indique que ses clients réagissent aux avis et effectuent le paiement
8 des sommes dues.

**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 service, sont présentés pour examen à l'occasion de ses dossiers tarifaires. Les principales
- 2 références sont présentées au tableau 1.
- 3

**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-3933-2015	HQD-2, document 1	Tableau 4
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

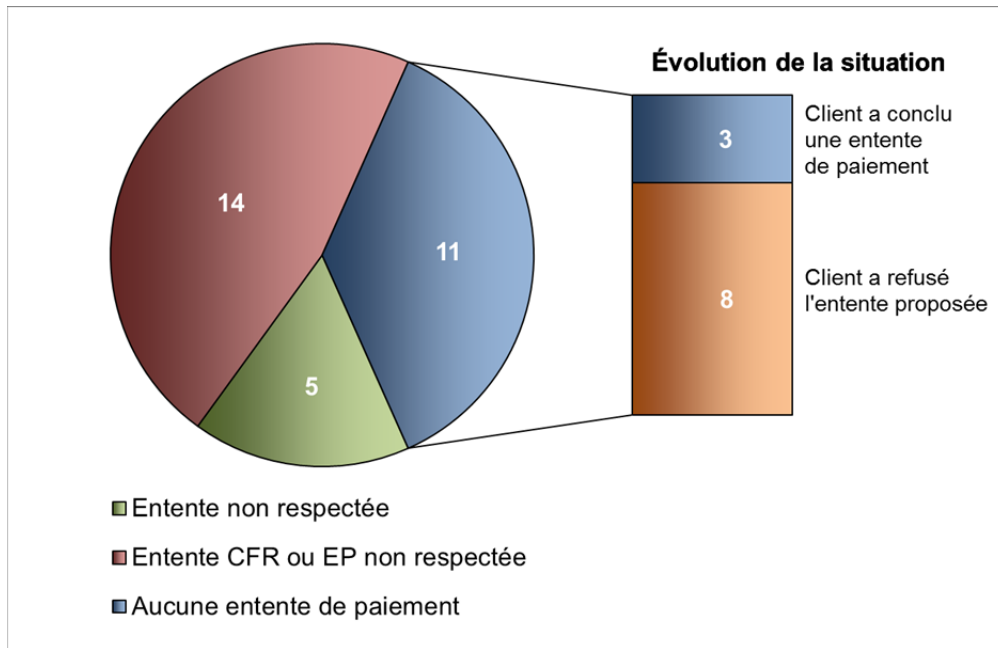
1 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers choisis
 2 parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années,
 3 de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en révision offrent
 4 un portrait 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.

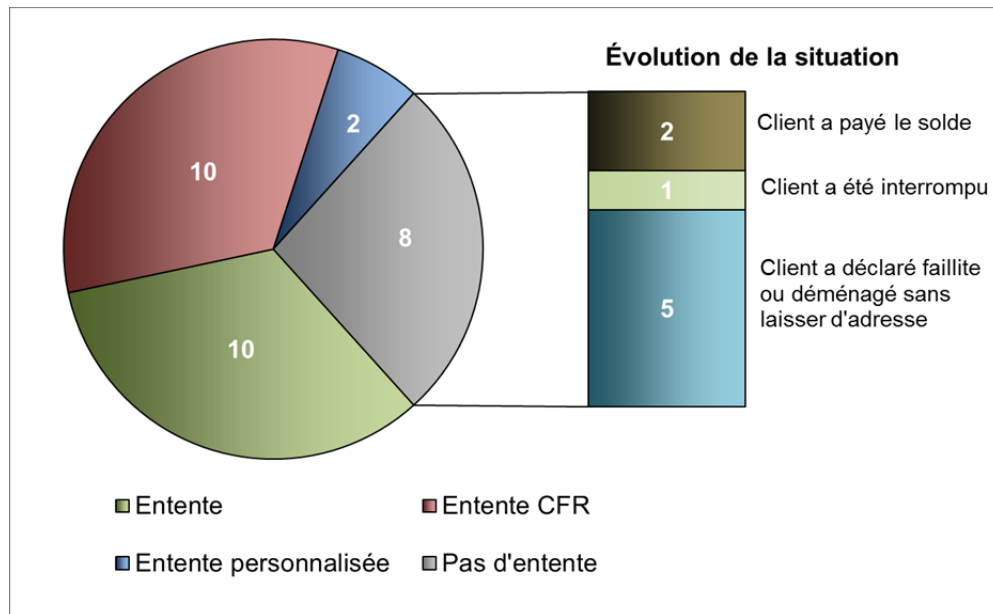
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

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



Parmi les 30 clients ayant déposé une plainte, avant le traitement de la plainte, 19 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement dont les conditions n'avaient pas été respectées et 11 n'avaient bénéficié d'aucune entente de paiement dans la dernière année. Sur ces 11 clients, 3 ont pu conclure une entente de paiement et 8 ont refusé l'entente de paiement proposée.

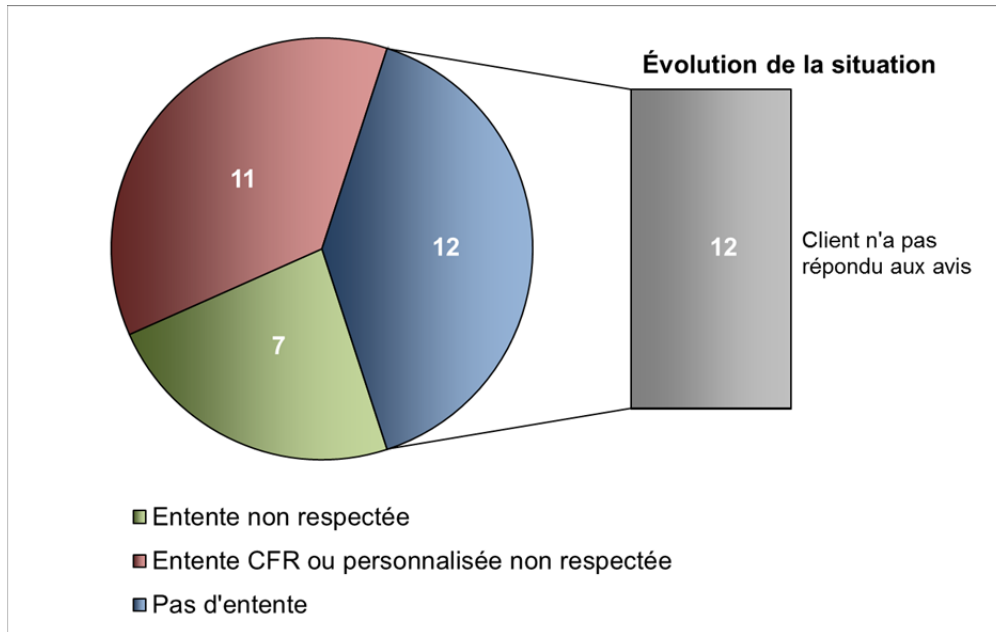
FIGURE 9 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE



1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, 22 ont réussi à conclure une entente de
 2 paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte. De ces 22 clients, 16 ont
 3 effectué les versements demandés. Sur les 8 clients n'ayant pas conclu d'entente de
 4 paiement après le traitement de leur plainte, 5 ont déclaré faillite ou ont déménagé sans
 5 laisser d'adresse, 2 ont payé le solde échu et 1 a été interrompu. Tous ces clients n'étaient
 6 plus éligibles à une entente de paiement.

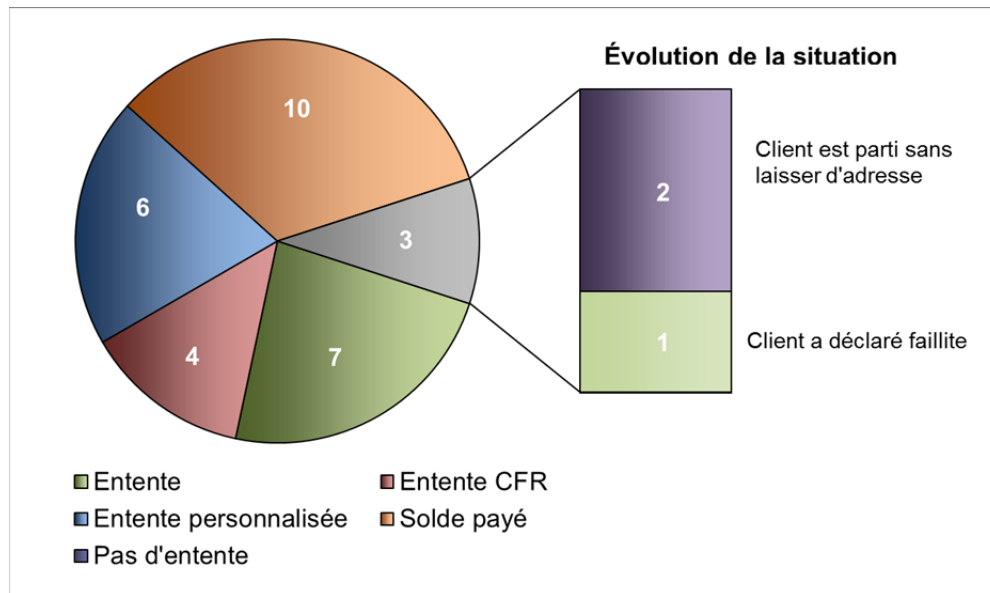
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

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



- 1 Parmi les 30 clients interrompus, 18 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'a pas
- 2 été respectée, dont 11 d'une entente CFR ou personnalisée. 12 clients n'avaient quant à eux
- 3 aucune entente de paiement et aucun n'avait répondu aux avis du Distributeur.

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



- 1 À la suite du traitement de leur plainte, 3 clients n'ont pu conclure d'entente de paiement
2 avec le Distributeur, 10 ont entièrement payé le solde de leur compte, 4 ont conclu une
3 entente de paiement CFR, 6 une entente personnalisée et 7 une entente ordinaire. Certaines
4 des ententes personnalisées incluait un volet de soutien au coût de la consommation
5 courante d'énergie pour les clients dont la capacité de payer est encore moindre.
- 6 Des 3 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 2 sont partis sans laisser
7 d'adresse et 1 a déclaré faillite.

4. DOSSIERS EN RÉVISION

4.1. Base d'analyse

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

4.2. Sommaire des dossiers

1 Parmi les 415 plaintes relatives aux ententes de paiement reçues en 2015, un seul client a
2 demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer son dossier. Cela
3 s'explique notamment par le fait que le traitement des plaintes en 1^{re} étape et en appel est
4 sous la responsabilité d'une même unité. Cette intégration favorise la concertation entre les
5 membres de l'équipe, le transfert de connaissances ainsi que l'uniformité des pratiques et
6 des décisions. De plus, le personnel dédié uniquement au traitement des plaintes jouit d'une
7 formation solide et est habilité à prendre des décisions. Le processus permet d'offrir un
8 service et une relation client de qualité.

5. CONCLUSION

9 Le bilan 2015, à l'instar des précédents, ne répertorie aucun cas d'abus de la part du
10 Distributeur, que ce soit pour les plaintes en première étape ou en révision. Au contraire,
11 l'analyse des échantillons démontre que le Distributeur s'implique activement dans la
12 recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact avec le
13 client. Notamment, les ententes personnalisées permettent d'offrir des ententes de paiement
14 aux clients à faible revenu tout en les incitant à développer de bonnes habitudes de
15 paiement.

16 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de
17 paiement à des conditions satisfaisantes pour les deux parties. La quasi-totalité des clients
18 avec qui il n'a pas été possible de trouver une solution satisfaisante lors du traitement de leur
19 plainte avaient bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement dont ils n'avaient pas
20 respecté les conditions.

ANNEXE A :

ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION

Client 1**Portrait du client au moment de la plainte**

Dettes : Au moment de la plainte (juillet 2015), le solde était de 7 770 \$.
Consommation moyenne : 250 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Une entente personnalisée non respectée en 2015.
Éligibilité à CFR¹ : Éligible
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 29 194 \$ (une personne)
→ Revenu : 11 880 \$ (selon le client)

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Le client fait des paiements uniquement lorsque le montant de ses versements d'entente de paiement est peu élevé.
Ententes antérieures : → 1^{re} entente : CFR (août 2011) au montant de 177 \$, non-respectée ;
→ 2^e entente : personnalisée (juillet 2013 à mai 2014) montant de 46 \$, respectée ;
→ 3^e entente : personnalisée (juillet 2014 à septembre 2014), montant de 46 \$, désactivée pour cause de déménagement ;
→ 4^e entente : personnalisée (novembre 2014 à décembre 2014) montant de 87 \$, non respectée.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Aucune offre effectuée. Le client avait envoyé une lettre au service à la clientèle, mais n'avait pas communiqué par téléphone avec le service de recouvrement.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Aucune entente offerte. Le client mentionne avoir fait un paiement de 600 \$ en décembre 2014. Or, malgré plusieurs recherches, le Distributeur n'a trouvé aucune trace de ce paiement.
Offre du client : Le client veut une entente personnalisée.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Redonner l'entente personnalisée à 87 \$ par mois.
Offre du client : Le client accepte la proposition.
Entente : Entente personnalisée saisie en juillet 2015 à 87 \$ par mois, se terminant en juillet 2016.
Information additionnelle : Avec l'approbation du cadre responsable, une nouvelle entente personnalisée a été rendue possible.

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).