

**RAPPORT DE SUIVI DU  
BILAN 2016 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 2015 .....	6
5.	SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE.....	6
6.	RECOMMANDATIONS.....	6
	ANNEXE A PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE .....	8
	ANNEXE B LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 15 JANVIER 2018.....	9
	ANNEXE C BILAN 2016 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION.....	10



## 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 des  
9 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 2016<sup>3</sup>  
15 qui a été transmis le 1<sup>er</sup> décembre 2017 à la Régie et aux intervenants au dossier  
16 R-3439-2000.

17 Le Distributeur souligne qu'en 2016, seulement quatre dossiers ont été portés en révision.

## 3. RENCONTRE TECHNIQUE

18 La rencontre a eu lieu le 15 janvier 2018 sous la forme d'une conférence téléphonique. Des  
19 représentants de l'ACEF de Québec, d'Option consommateurs (OC) et du Distributeur<sup>4</sup> ont  
20 participé à la rencontre. L'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) a  
21 décliné l'invitation en spécifiant toutefois qu'elle tient à demeurer sur la liste de distribution  
22 des prochains bilans. Seul l'Union des consommateurs (UC) n'a pas participé à la rencontre.

23 Le Bilan des plaintes 2016 servant de base aux échanges, les participants ont pu discuter,  
24 au cours de cette rencontre, de la situation de l'année 2016. Les participants avaient tous  
25 pris connaissance du bilan avant la rencontre. Des représentants de la direction  
26 *Transformation clientèle* (Plaintes et Processus d'affaires – Recouvrement) du Distributeur  
27 étaient présents pour répondre aux questions des intervenants.

---

<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 2015**

- 1 Aucune recommandation visant à corriger une situation particulière, en matière de traitement  
2 des plaintes relatives aux ententes de paiement n'a été formulée à la suite du Bilan 2015.

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

##### **3 Ententes de paiement**

- 4 Question sur les preuves de revenus demandés afin de déterminer l'admissibilité à une  
5 entente de paiement A et B (ACEF de Québec) ;

- 6 Question sur la réévaluation, en cours d'entente, de la capacité du client à mener à terme  
7 son engagement (ACEF de Québec et OC) ;

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

- 9 Question sur la part des plaintes relatives aux ententes de paiement attribuables aux  
10 ménages à faible revenu (OC) ;

- 11 Question sur le nombre de plaintes pour le territoire Laurentides présenté à la figure 3 du  
12 Bilan des plaintes (ACEF de Québec et OC) ;

##### **13 Avis et interruptions de service**

- 14 Question concernant l'influence des avis d'interruptions de service sur la prise d'ententes de  
15 paiement (ACEF de Québec).

##### **16 Dossiers en révision**

- 17 (Client 1) Question sur la durée de l'entente offerte à la suite du traitement de la plainte en  
18 révision (ACEF de Québec) ;

- 19 (Client 4) Question sur le type d'entente offert aux clients à très faible revenu (ACEF de  
20 Québec) ;

#### **6. RECOMMANDATIONS**

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

- 24 Lors de la rencontre, les participants n'ont pas identifié de situation abusive de la part du  
25 Distributeur en 2016. Le même constat s'est dégagé de l'analyse détaillée des demandes de  
26 révision des ententes de paiement des années antérieures. Aucune situation abusive n'ayant  
27 été identifiée, les participants n'ont pas formulé de recommandation visant à corriger une  
28 situation particulière, en matière de traitement des plaintes relatives aux ententes de  
29 paiement, de façon à prévenir des cas d'abus lors de la négociation d'ententes de paiement  
30 par le Distributeur.

- 1 OC a toutefois formulé la recommandation suivante :
- 2 **Recommandation 1 : Préciser dans les figures 2 et 3 du Bilan, la part des plaintes**
- 3 **relatives aux ententes de paiement attribuables aux ménages à faible revenu (OC).**
- 4 *Le Distributeur s'engage à vérifier la faisabilité de présenter cette information dans le*
- 5 *prochain bilan.*

## **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 15 JANVIER 2018**

---

ACEF de Québec	Denis Falardeau
Option consommateurs	Sylvie De Bellefeuille
Hydro-Québec Distribution	Édith Meilleur, <i>Chef – Plaintes et réclamations en appel</i>  Pierre-Paul Gratton, <i>Conseiller – Plaintes en appel</i>  Adriana Pace, <i>Chef – Gestion processus d'affaires</i>  Stéphanie Normand, <i>Conseillère – Stratégies réglementaires</i>  Stéphanie Caron <i>Chef – Affaires réglementaires</i>

## **ANNEXE C**

### **BILAN 2016 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION**

**BILAN 2016 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT  
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A  
DEMANDÉ LA RÉVISION**



## TABLE DES MATIÈRES

1.	<b>CONTEXTE</b> .....	5
1.1.	Types d'ententes de paiement.....	5
1.2.	Suivi des recommandations formulées en 2015.....	6
2.	<b>DONNÉES GÉNÉRALES</b> .....	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.	<b>PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE</b> .....	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.	<b>DOSSIERS EN RÉVISION</b> .....	15
4.1.	Base d'analyse.....	15
4.2.	Sommaire des dossiers.....	16
5.	<b>CONCLUSION</b> .....	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 – 2016.....	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 14<sup>e</sup> bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2016.

### 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**

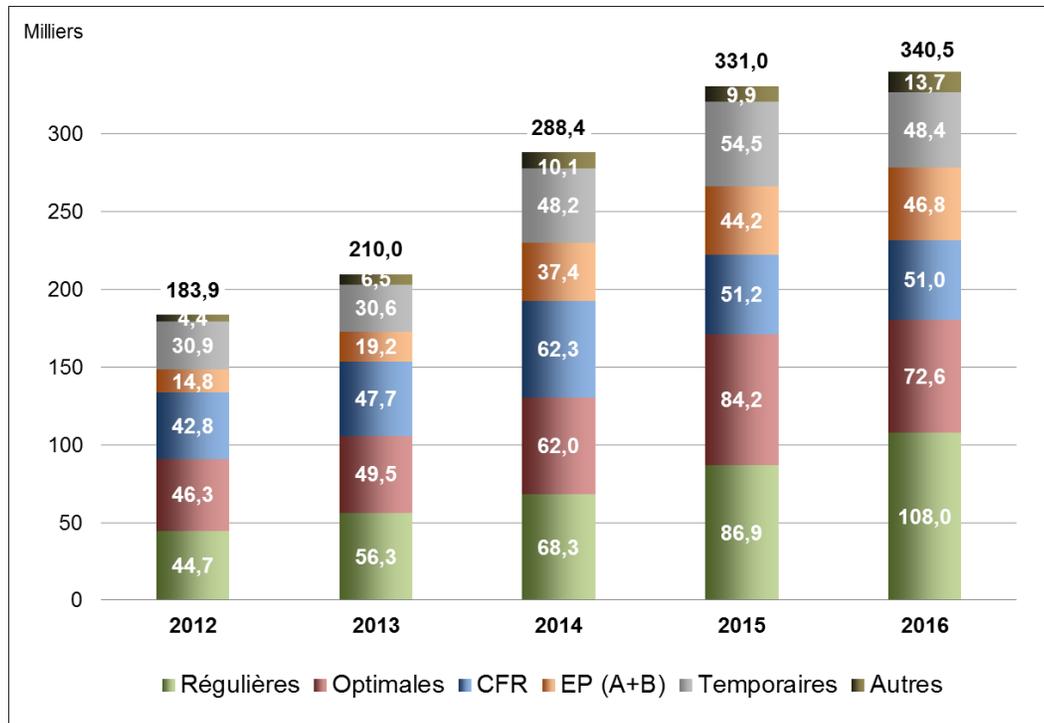
15 Aucune recommandation visant à corriger une situation particulière, en matière de traitement  
16 des plaintes relatives aux ententes de paiement n'a été formulée et aucune situation abusive  
17 n'a été identifiée par les participants lors de la rencontre sur le bilan des plaintes 2015. La  
18 rencontre a eu lieu le 26 octobre 2016 à Montréal dans les bureaux d'Hydro-Québec. Elle a  
19 réuni des représentants de l'ACEF de Québec, d'Option consommateurs (OC), de Gaz Métro  
20 et d'Hydro-Québec Distribution. L'Union des consommateurs (UC) a informé la Régie et le  
21 Distributeur le 18 octobre 2016 qu'il ne participerait pas à la rencontre. UC s'interrogeait sur  
22 la pertinence de cette rencontre et envisageait suggérer des améliorations au protocole de  
23 suivi dans le cadre de la *Demande relative à la modification des conditions de service*  
24 *d'électricité et des frais afférents*. Le 16 décembre 2016, la Régie, dans sa décision  
25 procédurale, a rejeté l'intervention d'UC portant sur le protocole.

26 Lors de la rencontre, les participants ont pu constater que, depuis 2010, le nombre de  
27 plaintes relatives aux ententes de paiement pour lesquelles le client a demandé la révision  
28 est faible, ce qui pourrait indiquer que les clients sont satisfaits de la résolution des plaintes  
29 en première instance.

## 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**



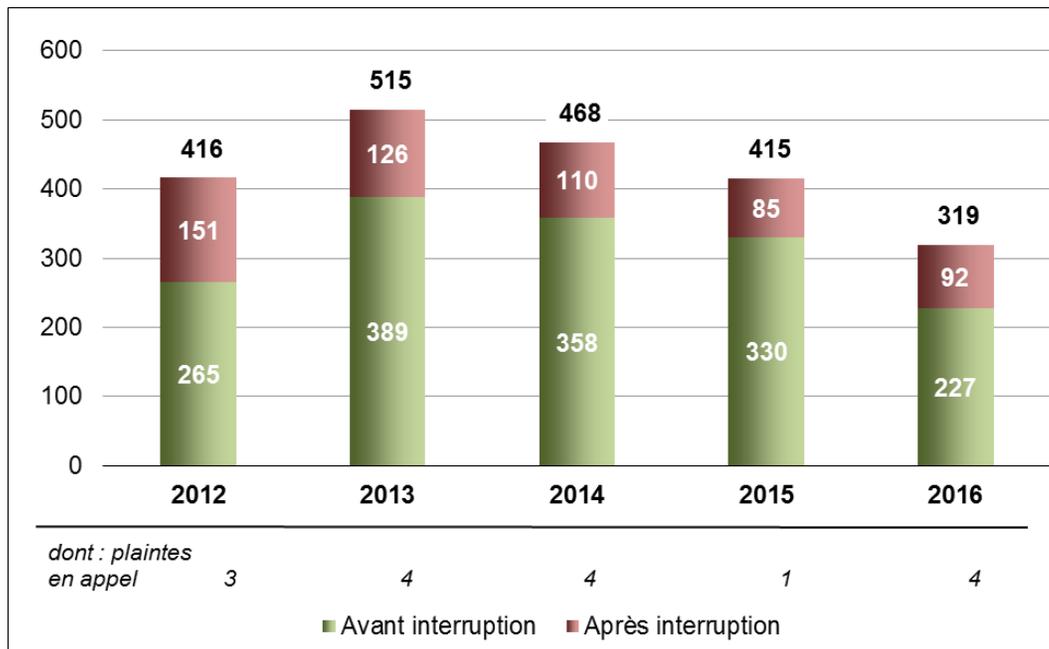
1 De 2012 à 2016, plus de 162 000 ententes à long terme avec soutien au paiement de la  
 2 dette et, lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées)  
 3 ont été conclues, dont plus de 46 000 en 2016. Ces ententes, soumises à des conditions  
 4 d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle à faible revenu, aux prises avec des  
 5 difficultés de paiement, de trouver une solution à leur situation.

6 Le nombre de clients se qualifiant pour une entente à titre de ménages à faible revenu en  
 7 2016 est relativement stable par rapport à 2015. On observe toutefois un transfert des  
 8 ententes optimales vers les ententes régulières qui s'explique par des températures plus  
 9 clémentes en 2016.

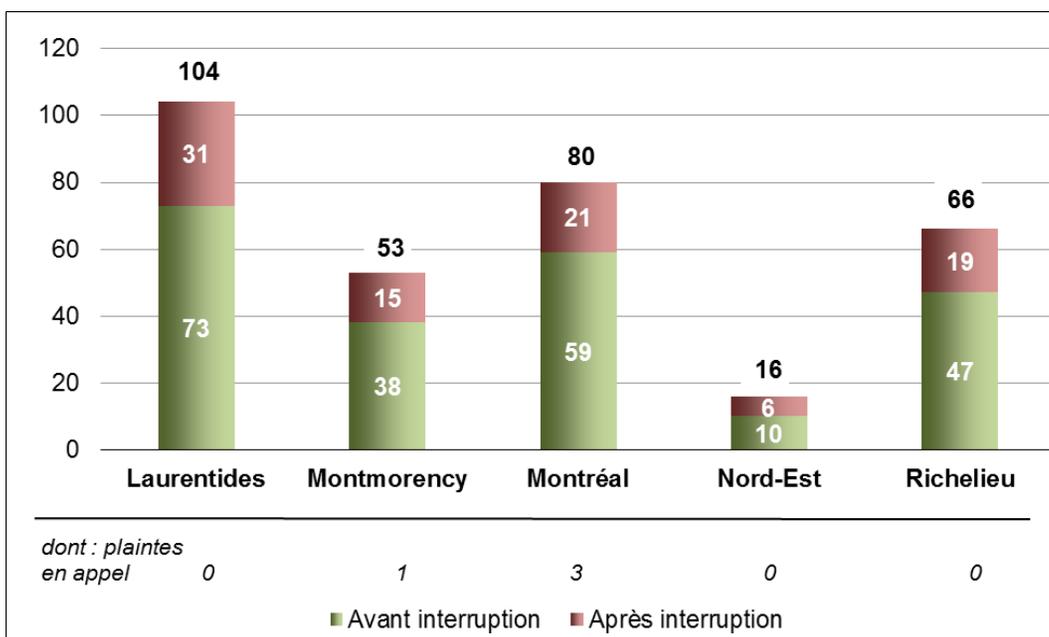
10 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les  
 11 années 2012 à 2016. Les 319 plaintes relatives aux ententes de paiement reçues en 2016  
 12 représentent une diminution de 23 % comparativement aux 415 plaintes reçues en 2015.  
 13 Cette diminution s'explique notamment par un assouplissement du cadre d'entente du  
 14 recouvrement résidentiel ainsi qu'un hiver 2015-2016 plus clément. La figure 3 présente,  
 15 pour 2016, la répartition de ces plaintes par territoires.

- 1 La figure 4 présente le nombre de plaintes en appel de 2012 à 2016 et la figure 5, le ratio de
- 2 ces plaintes sur celles en première étape.

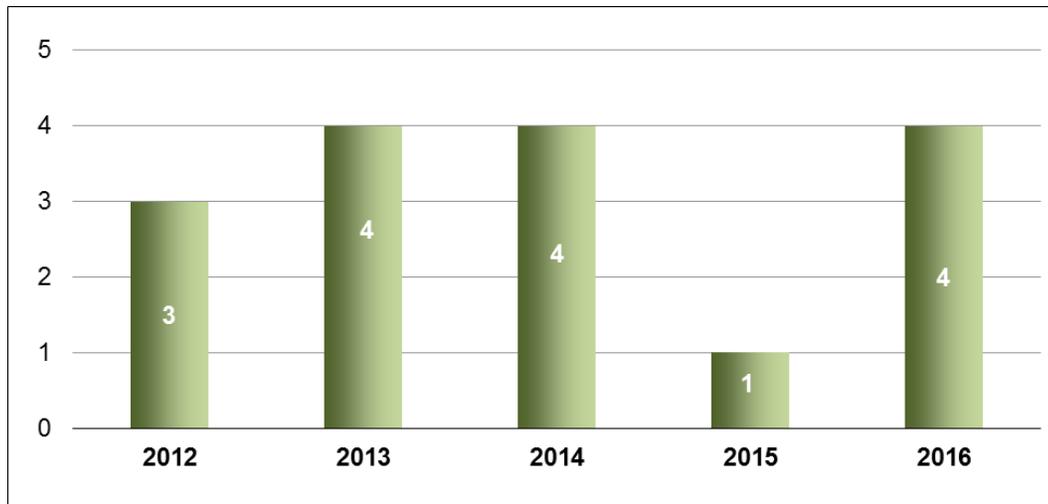
**FIGURE 2 :  
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT**



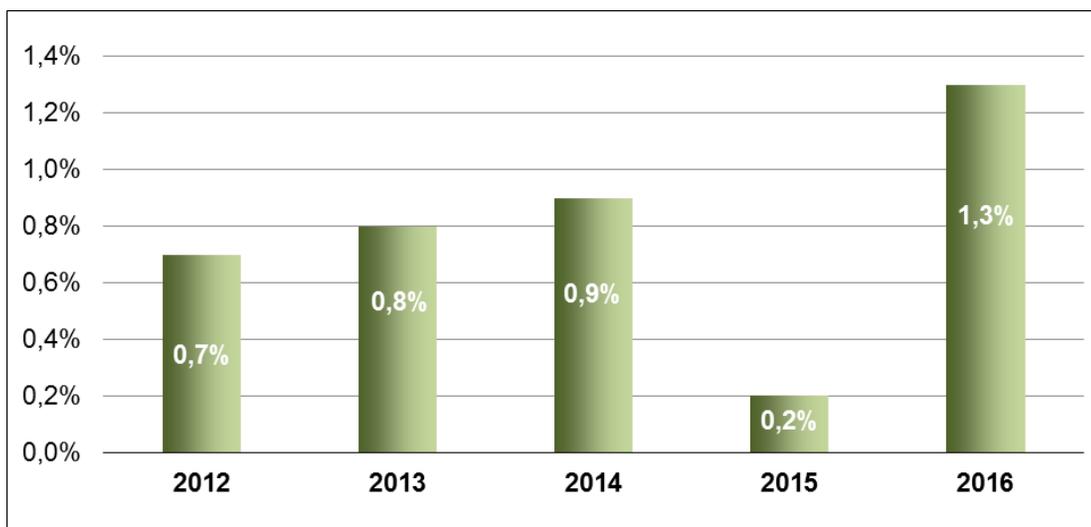
**FIGURE 3 :  
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT  
PAR TERRITOIRES – 2016**



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



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

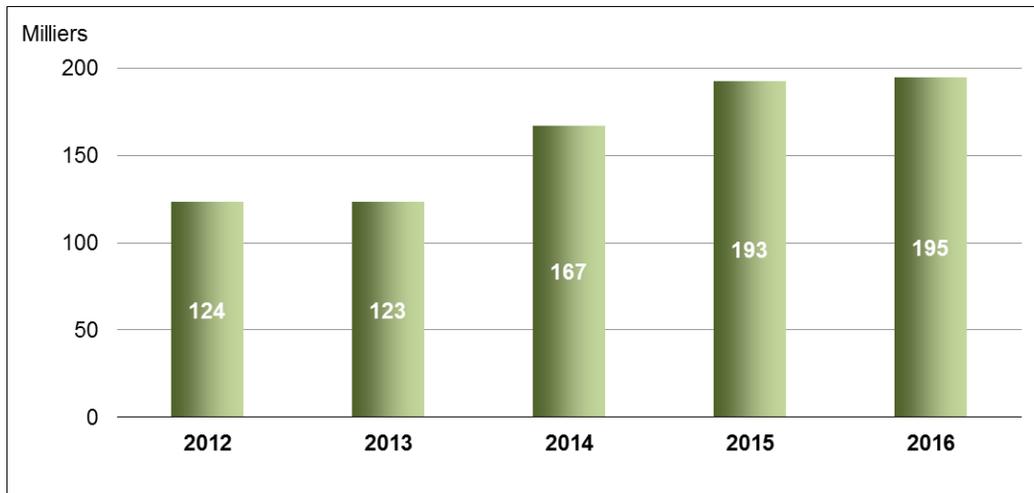


## 2.2. Historique des avis et des interruptions de service

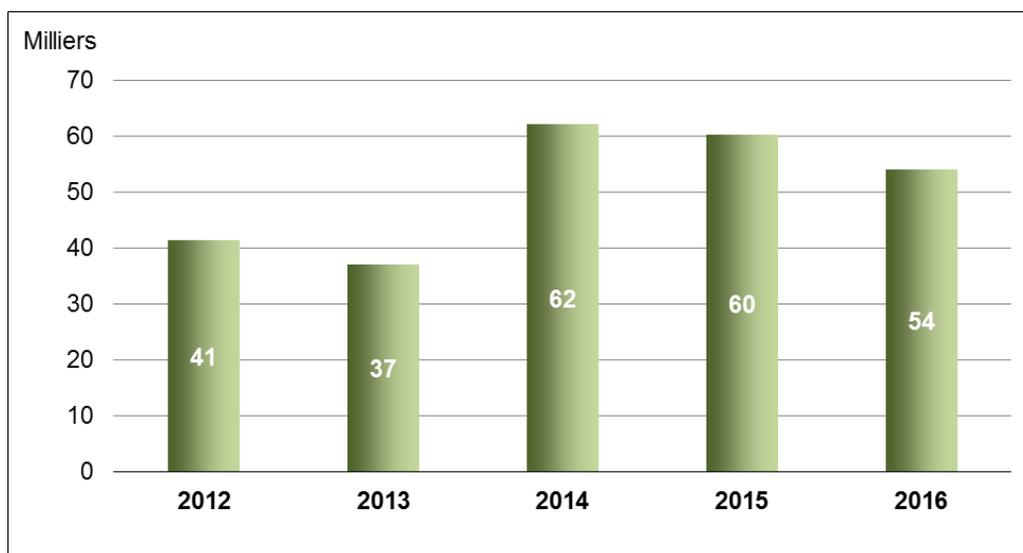
1 Le Distributeur souligne qu'il tente de convenir d'ententes de paiement adaptées à la  
2 situation de sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service  
3 intervient.

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 de l'ordre de 1% en 2016 par rapport  
7 à 2015, le nombre d'interruption de service a diminué de 10%. Ceci indique que ses clients  
8 réagissent aux avis, effectuent le paiement des sommes dues ou contactent le Distributeur  
9 afin de convenir d'une entente de paiement.

**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 références sont présentées au tableau 1.
- 2
- 3

**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-3980-2016	HQD-3, document 1	Tableau 5
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

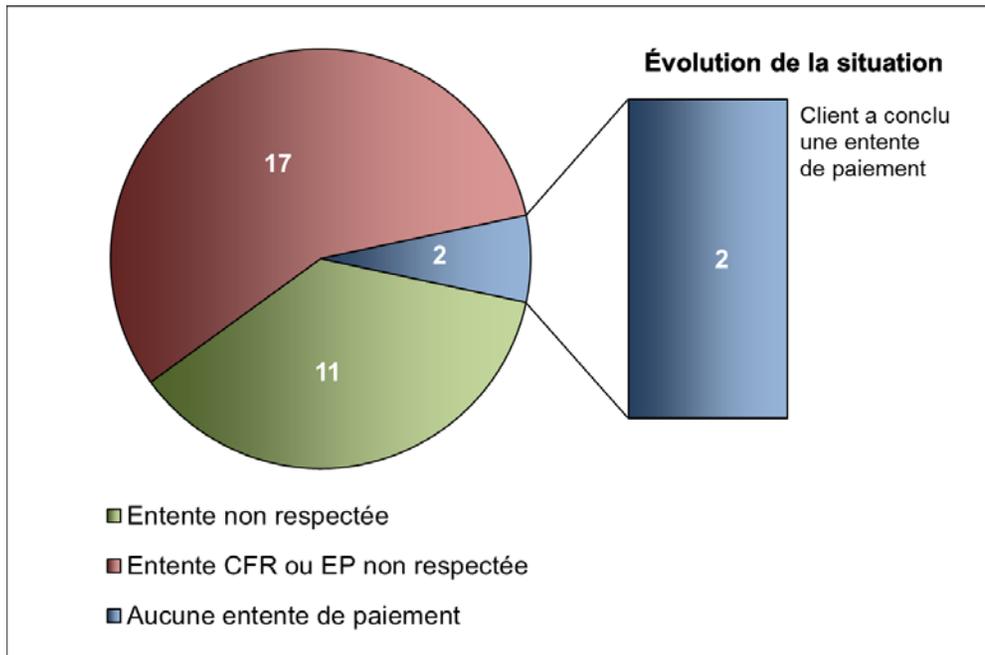
1 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers choisis  
 2 parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années,  
 3 de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en révision offrent  
 4 un portrait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

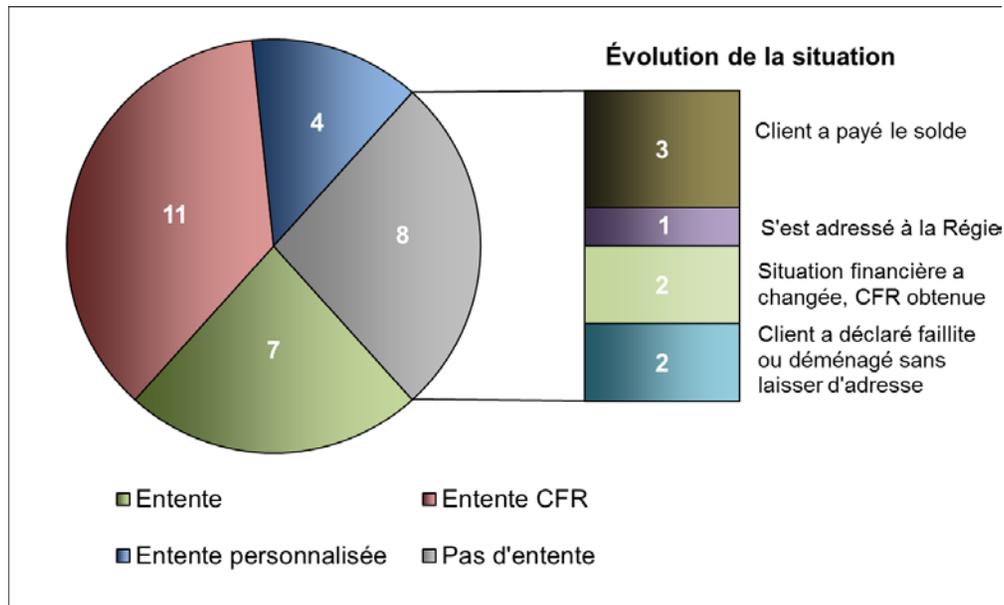
**3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service**

**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, 28 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement dont les conditions n'avaient pas été respectées et 2 n'avaient bénéficié d'aucune entente de paiement dans la dernière année. Ces 2 clients ont conclu une entente de paiement à la suite du traitement de la plainte.

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

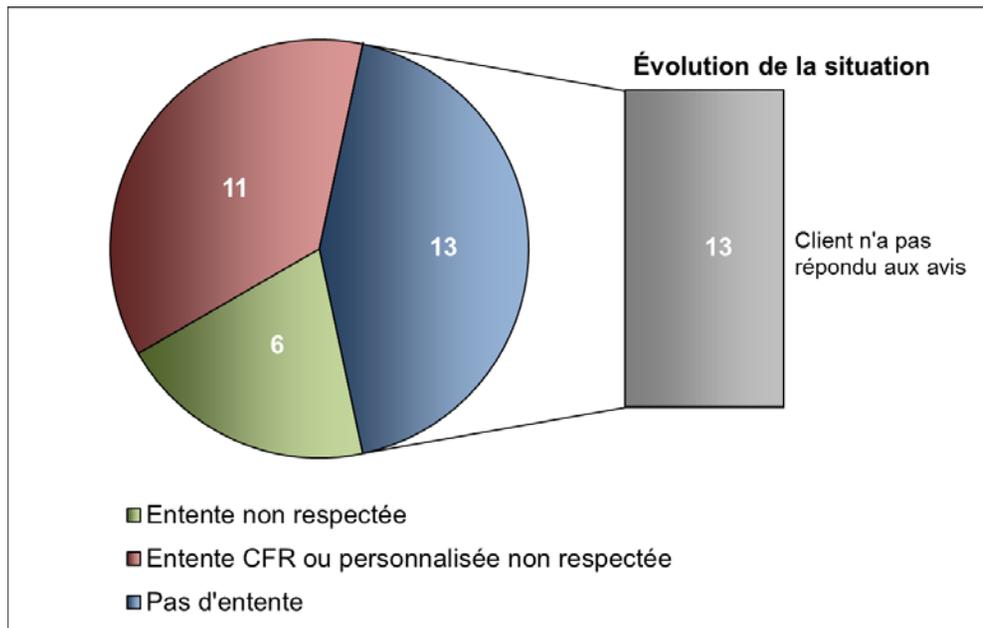


1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, 22 ont réussi à conclure une entente de  
 2 paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte. De ces 22 clients, 13 ont  
 3 effectué les versements demandés. Sur les 8 clients n'ayant pas conclu d'entente de  
 4 paiement après le traitement de leur plainte, 3 ont payé le solde échu, 2 ont déclaré faillite ou  
 5 ont déménagé sans laisser d'adresse, 1 s'est adressé à la Régie de l'énergie<sup>1</sup> afin de  
 6 contester le coût de la consommation ainsi que l'entente de paiement offerte par le  
 7 Distributeur et 2 ont obtenu une entente de paiement CFR à la suite d'un changement de  
 8 leur situation financière. Tous ces clients n'étaient plus éligibles à une entente de paiement  
 9 lors du traitement de la plainte.

<sup>1</sup> Dans la décision D-2016-193, la Régie de l'énergie mentionne que la mensualité offerte par la cliente n'est pas assez élevée. De plus, la Régie considère qu'Hydro-Québec a fait preuve de souplesse à l'endroit de la plaignante relativement aux ententes de paiements octroyées au cours des dernières années.

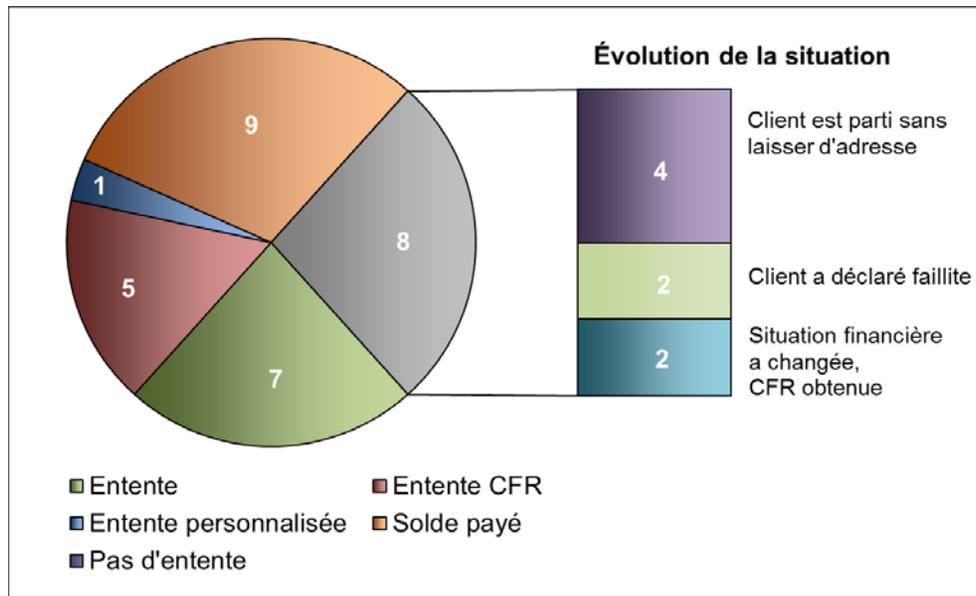
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

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 pas
- 2 été respectée, dont 11 d'une entente CFR ou personnalisée. 13 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, 8 clients n'ont pu conclure d'entente de paiement  
 2 avec le Distributeur, 9 ont entièrement payé le solde de leur compte, 5 ont conclu une  
 3 entente de paiement CFR, 1 une entente personnalisée et 7 une entente ordinaire. 6 de ces  
 4 13 ententes de paiement ont été respectées.

5 Des 8 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 4 sont partis sans laisser  
 6 d'adresse, 2 ont déclaré faillite et 2 ont obtenu des ententes CFR suite à un changement de  
 7 leur situation financière après le traitement de la plainte.

#### 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 319 plaintes en lien avec les ententes de paiement, quatre clients ont demandé au  
2 chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leurs dossiers. Cela s'explique  
3 notamment par le fait que le traitement des plaintes en 1<sup>re</sup> étape et en appel est sous la  
4 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 client de qualité et offrir des ententes de paiement adaptées à la situation des clients.

#### **5. CONCLUSION**

9 Le bilan 2016, 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

Dette : Au moment de la plainte (avril 2016), le solde était de 4 695,63 \$.  
Consommation moyenne : 68 \$/mois.  
Dernière entente (statut) : Une entente CFR non respectée en 2016.  
Éligibilité à CFR<sup>2</sup> : Éligible  
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 36 343 \$ (deux personnes)  
→ Revenu : 35 655 \$ (selon le client)

### Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Le client effectue des paiements sporadiques, quelques paiements rapprochés, suivi de longues périodes sans paiement  
Ententes antérieures : → 1<sup>re</sup> entente : CFR (avril 2011) au montant de 112 \$, non-respectée;  
→ 2<sup>e</sup> entente : optimale (mai 2014 à avril 2015) montant de 273,52 \$, non-respectée;  
→ 3<sup>e</sup> entente : CFR (octobre 2015 à septembre 2019), montant de 177 \$, non-respectée;

### Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Vérifications pour éligibilité à une entente personnalisée. Le client n'a pas voulu transmettre son avis de cotisation fédéral. Offre d'une entente optimale sur 9 mois à 612,17 \$/mois

### Traitement de la plainte

Offre HQD : Nouvelles vérifications pour l'éligibilité pour une entente personnalisée. Client mentionne qu'il n'avait pas fait ses impôts des 4 dernières années. Le client n'a pas retourné les messages en lien avec le suivi pour obtenir les documents requis pour une entente personnalisée.

Offre du client : Le client veut la réactivation de l'entente CFR à 177\$.  
Entente : Non.  
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

### Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Une entente CFR à 188 \$ par mois, étant donné la non-éligibilité à une entente personnalisée.  
Offre du client : Le client accepte la proposition.  
Entente : Entente CFR saisie en juin 2016 à 188 \$ par mois, se terminant en mai 2020.  
Information additionnelle : Le client a finalement fait parvenir un document prouvant ses revenus. Malgré le fait que son revenu était supérieur au seuil d'éligibilité, une entente CFR lui a tout de même été consentie.

### Suivi

Respect de l'entente : Non, entente désactivée en raison du déménagement. Compte final avec solde de 5 021,31 \$

---

<sup>2</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 (juin 2016), le solde était de 888,17 \$.  
Consommation moyenne : 122 \$/mois.  
Dernière entente (statut) : Une entente optimale respectée en 2009.  
Éligibilité à CFR<sup>3</sup> : Non-éligible  
➢ Seuil d'éligibilité (revenu) : 36 343 \$ (deux personnes)  
➢ Revenu : 38 220 \$ (selon le client)

**Historique de recouvrement du client**

Paiements réguliers : Paiements réguliers, mise-à-part lors des périodes hivernales 2014-2015 et 2015-2016.  
Ententes antérieures : ➢ 1<sup>re</sup> entente : Optimale (août 2008 à juillet 2009) au montant de 281 \$, respectée.

**Situation avant le dépôt de la plainte**

Offre HQD : Offre d'une entente optimale sur 7 mois, premier paiement de 375 \$.

**Traitement de la plainte**

Offre HQD : 1<sup>er</sup> paiement de 326 \$, suivi de 5 mensualités à 242 \$  
Offre du client : 150 par mois jusqu'en septembre 2016. En septembre, paiement complet.  
Entente : Non.  
Information additionnelle : La cliente utilise son droit de recours à l'interne.

**Traitement de la plainte en révision**

Offre HQD : Deux mensualités à 150 \$, suivi d'un paiement complet en date du 15 septembre 2016.  
Offre du client : Le client accepte la proposition.  
Entente : 150 \$ le 15 juillet 2016, 150 \$ le 15 août 2016 et le solde complet du compte le 15 septembre 2016.  
Information additionnelle : Entente particulière en fonction des revenus de la cliente qui recevait un bonus au mois de septembre 2016

**Suivi**

Respect de l'entente : Oui.

---

<sup>3</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 3

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

Dette : Au moment de la plainte (juin 2016), le solde était de 1 232,91 \$.  
Consommation moyenne : 147 \$/mois.  
Dernière entente (statut) : Une entente personnalisée non respectée en 2015.  
Éligibilité à CFR<sup>4</sup> : Non-éligible  
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 54 854 \$ (quatre personnes)  
→ Revenu : 81 244 \$ (selon le client)

#### Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Au moment de la plainte en juin 2016, deux paiements effectués depuis le mois de septembre 2015.  
Ententes antérieures :  
→ 1<sup>re</sup> entente : CFR (octobre 2011 à octobre 2012) au montant de 180 \$, non-respectée ;  
→ 2<sup>e</sup> entente : CFR (mars 2013 à février 2016) montant de 113 \$, non-respectée ;  
→ 3<sup>e</sup> entente : Optimale (juin 2015 à novembre 2015), montant de 257,95 \$, non-respectée ;  
→ 4<sup>e</sup> entente : Optimale (juillet 2015 à novembre 2015) montant de 280,03 \$, non respectée ;  
→ 5<sup>e</sup> entente : Optimale (septembre 2015 à novembre 2015), montant de 383,73 \$, non-respectée ;  
→ 6<sup>e</sup> entente : Optimale (mars 2016 à novembre 2016), montant de 257,27 \$, non-respectée ;  
→ 7<sup>e</sup> entente : Optimale (juin 2016 à août 2016), montant de 622,17 \$, non-respectée ;

#### Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Aucune offre effectuée en raison du nombre important d'entente non-respectée. Paiement complet exigé.

#### Traitement de la plainte

Offre HQD : Aucune entente offerte en raison du fait que la cliente n'a pas respectée aucune des 7 ententes déjà offertes  
Offre du client : La cliente veut une entente à 300 \$ par mois.  
Entente : Non.  
Information additionnelle : La cliente utilise son droit de recours à l'interne.

#### Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Entente à 167 \$ au 2 semaines.  
Offre du client : Le client accepte la proposition.  
Entente : Entente optimale saisie en juillet 2016 à 167 \$ par deux semaines, se terminant en janvier 2017.  
Information additionnelle : Entente ajustée selon les payes de la cliente

#### Suivi

Respect de l'entente : Non.

<sup>4</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 4****Portrait du client au moment de la plainte**

Dette : Au moment de la plainte (août 2016), le solde était de 1 069,96 \$.  
Consommation moyenne : 295 \$/mois.  
Dernière entente (statut) : Une entente personnalisée non respectée en 2016.  
Éligibilité à CFR<sup>5</sup> : Éligible

- Seuil d'éligibilité (revenu) : 36 750 \$ (deux personnes)
- Revenu : 11 780 \$ (selon le client)

**Historique de recouvrement du client**

Paiements réguliers : Oui  
Ententes antérieures :

- 1<sup>ère</sup> entente : CFR (mai 2010 à avril 2014) montant de 180 \$, non-respectée;
- 2<sup>e</sup> entente : personnalisée (novembre 2011 à octobre 2012), montant de 67 \$, respectée, radiation d'un montant de 2 467,02 \$;
- 3<sup>e</sup> entente : personnalisée (février 2013 à janvier 2014) montant de 67 \$, désactivée pour déménagement;
- 4<sup>e</sup> entente : personnalisée (septembre 2013 à août 2014), montant de 99 \$, non-respectée;
- 5<sup>e</sup> entente : personnalisée (février 2014 à janvier 2015), montant de 99 \$, non-respectée;
- 6<sup>e</sup> entente : personnalisée (février 2015 à janvier 2016), montant de 99 \$, respectée, radiation d'un montant de 13 800,14 \$;
- 7<sup>e</sup> entente : personnalisée (mars 2016 à février 2017), montant de 154 \$, non-respectée;

**Situation avant le dépôt de la plainte**

Offre HQD : Nouvelle entente personnalisée Solution B à 50 % de la consommation, 154 \$/mois.

**Traitement de la plainte**

Offre HQD : Solution B à 50 % de la consommation, 154 \$/mois  
Offre du client : Le client veut une entente personnalisée à 100 \$ par mois.  
Entente : Non.  
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

**Traitement de la plainte en révision**

Offre HQD : Solution B à 50 % de la consommation, 151 \$/mois  
Offre du client : Le client accepte la proposition.  
Entente : Entente personnalisée saisie en mars 2016 à 151 \$ par mois, se terminant en février 2018.  
Information additionnelle : Via son avocate, le client a pris plusieurs mois avant de prendre sa décision.

**Suivi**

Respect de l'entente : Oui, malgré certains retards.

---

<sup>5</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).