

**BILAN DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA
RÉVISION (CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE)
SUIVI ANNUEL 2006**

Table des matières

1	INTRODUCTION	5
2	BILAN DES ENTENTES DE PAIEMENT.....	5
3	RENCONTRE TECHNIQUE.....	6
4	SUIVI DES RECOMMANDATIONS	6
4.1	SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2005	6
4.2	SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2006	8
4.3	INFORMATIONS ADDITIONNELLES 2006.....	9
5	RENCONTRE TECHNIQUE SUR LE BILAN 2007	12

**ANNEXE A
PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDEN­TIELLE**

**ANNEXE B
BILAN DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDEN­TIELLE) POUR
LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION BILAN DE L'ANNÉE 2006**

**ANNEXE C
COMPTE RENDU DE LA RENCONTRE TECHNIQUE TENUE LE 24 JANVIER 2007 SUR LE
BILAN DE L'ANNÉE 2006**

**ANNEXE D
SOMMAIRE DES RÉSULTATS -- SON­DAGES TÉLÉPHONIQUES CONCERNANT
HYDROCONTACT**

1 INTRODUCTION

1 La décision D-2002-261 rendue par la Régie de l'énergie (ci-après « Régie ») le
2 25 novembre 2002, dans le dossier R-3439-2000, énumère un certain nombre
3 d'engagements pris par Hydro-Québec Distribution (ci-après « le Distributeur »)
4 en matière de suivi des plaintes relatives aux ententes de paiement pour la
5 clientèle résidentielle. On y retrouve notamment que :

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

14 Le présent document fait état du suivi de ces engagements pour les années
15 2005 et 2006. Le Distributeur produit un Bilan des plaintes et tient des rencontres
16 techniques depuis 2004 (Bilan des plaintes 2003). Les engagements pris par le
17 Distributeur dans son protocole d'entente sont énoncés à l'annexe A.

2 BILAN DES ENTENTES DE PAIEMENT

18 Le Distributeur a préparé un Bilan des plaintes relatives aux ententes de
19 paiement décrivant le portrait de la situation en 2006 (voir annexe B), de même
20 que le suivi des recommandations qui avaient été émises par les participants de
21 la rencontre technique du 11 janvier 2006 sur le Bilan des plaintes de l'année
22 2005.

1 Le Bilan des plaintes pour l'année 2006 a été transmis à la Régie, aux
2 organismes invités à participer à la rencontre technique quelques jours avant la
3 rencontre. Le document a été également transmis aux représentants de
4 l'Association des redistributeurs d'électricité du Québec (AREQ) qui ne pouvaient
5 participer à la rencontre technique.

3 RENCONTRE TECHNIQUE

6 Une rencontre technique a eu lieu le 24 janvier 2007 à Montréal et a réuni des
7 représentants de l'ACEF de Québec, d'Option consommateurs, de l'Union des
8 consommateurs et d'Hydro-Québec Distribution. Il s'agissait de la quatrième
9 rencontre technique annuelle. Le Bilan des plaintes 2006 a servi de base aux
10 discussions. Au cours de cette rencontre, les participants ont pu discuter du suivi
11 des recommandations de l'année 2005 et du portrait de l'année 2006. Ils ont
12 également formulé des recommandations.

13 De façon générale, le consensus qui s'est dégagé lors de la rencontre est à l'effet
14 qu'il ne semble pas y avoir eu de situation abusive de la part du Distributeur en
15 2006.

16 Le compte rendu de la rencontre technique est produit à l'annexe C.

4 SUIVI DES RECOMMANDATIONS

4.1 Suivi des recommandations 2005

17 Lors de la rencontre technique du 11 janvier 2006, les participants ont émis les
18 recommandations suivantes :

Recommandation 1 :

20 *Examiner la possibilité de diffuser l'information relative à la procédure*
21 *de plainte sur un support différent du « HydroContact », par exemple*
22 *en joignant une lettre lors de l'envoi d'une facture.*

1 **Recommandation 2 :**

2 *Examiner la possibilité de diffuser l'information relative à la procédure*
3 *de plainte plus d'une fois par année.*

4 **Recommandation 3 :**

5 *Fournir dorénavant dans le Bilan annuel sur les ententes de paiement,*
6 *le nombre de résiliations d'abonnement effectuées par Hydro-Québec*
7 *suite à des problèmes de recouvrement.*

8 Le Distributeur a examiné les supports possibles et la fréquence de la diffusion
9 de l'information sur le processus de plainte (recommandations 1 et 2) au cours
10 de l'année 2006. Suite à l'analyse de ces deux propositions, le Distributeur a
11 décidé de maintenir la fréquence annuelle de diffusion et de conserver
12 l'HydroContact¹ comme support d'information auprès de sa clientèle.

13 La décision est basée en partie sur les résultats du sondage réalisé auprès des
14 clients qui indique que 44 % d'entre eux lisent l'HydroContact et que, parmi ces
15 clients, 76 % le trouvent utile ou très utile. Les résultats obtenus indiquent donc
16 que l'HydroContact est un support d'information très pertinent pour rejoindre la
17 clientèle.

18 Afin de faciliter la diffusion de l'information, le texte de la procédure de plainte a
19 fait l'objet d'une révision par la Fondation pour l'alphabétisation en 2006. Le
20 nouveau texte apparaîtra dans la prochaine édition de juillet-août de
21 l'HydroContact. Le nouveau libellé est une première étape du projet
22 d'information, mentionné dans le Bilan des plaintes 2005, pour les clients en
23 recouvrement qui sont analphabètes fonctionnels.

24 Dans son suivi annuel 2006, le Distributeur avait déjà indiqué qu'il ne considérait
25 pas approprié de faire suite à la demande d'ajout du nombre de résiliations
26 d'abonnement suite à des problèmes de recouvrement dans le Bilan annuel des
27 plaintes relatives aux ententes de paiement (recommandation 3).

¹ Bulletin d'information de la clientèle d'Hydro-Québec Distribution.

1 En effet, d'une part, il importe de rappeler que l'objectif de l'étude du Bilan et de
2 la rencontre technique avec les intervenants et le personnel de la Régie est de
3 traiter des cas où le client formule une plainte, et plus particulièrement des
4 plaintes en appel. Si tel devait être le cas dans un dossier où l'abonnement a été
5 résilié par le Distributeur, une telle plainte serait alors incluse dans le Bilan
6 annuel. D'autre part, la résiliation d'abonnement est une condition de service
7 d'électricité du Distributeur et le client bénéficie d'un droit de recours à la Régie.

4.2 Suivi des recommandations 2006

8 Étant donné qu'aucune situation abusive n'a été identifiée en 2006, les
9 recommandations formulées lors de la rencontre technique n'ont pas pour but de
10 corriger une situation particulière en matière d'ententes de paiement. Il s'agit
11 plutôt de demandes d'informations complémentaires et de recommandations
12 concernant la diffusion aux clients de l'information relative à la procédure de
13 plaintes.

14 Recommandation 1 :

15 *Examiner la possibilité de modifier le texte de la procédure d'examen*
16 *des plaintes approuvé par la Régie, pour tenir compte des plaintes qui*
17 *ne sont pas soumises à la Régie tel que celles relatives aux ententes*
18 *de paiement.*

19 Recommandation 2 :

20 *Examiner la possibilité de faire la mention du numéro de téléphone et*
21 *de l'adresse du service à la clientèle et du recouvrement dans la*
22 *procédure de traitement des plaintes.*

23 Recommandation 3 :

24 *Faire en sorte que le moteur de recherche du site Internet*
25 *d'Hydro-Québec affiche le lien relatif au processus de plainte comme*
26 *premier résultat lors d'une recherche.*

27 Au cours de 2007, le Distributeur examinera la possibilité de modifier le texte de
28 la procédure d'examen des plaintes (recommandations 1 et 2) aux points de vue

1 commercial et réglementaire. Il fera rapport de ses conclusions dans le prochain
2 Bilan des plaintes (2007).

3 Suite à la rencontre du 24 janvier 2007, le Distributeur a indexé sa page relative
4 à sa procédure d'examen des plaintes afin d'en faciliter la recherche à partir du
5 moteur de recherche du site Internet d'Hydro-Québec (recommandation 3). Le
6 Distributeur tient à signaler que la procédure des plaintes est facilement
7 accessible en passant par le menu principal « Pour nous rejoindre ». Le chemin
8 d'accès est indiqué à l'annexe 3 du Bilan des plaintes.

4.3 Informations additionnelles 2006

9 Lors de la rencontre du 24 janvier 2007, le Distributeur a pris l'engagement de
10 fournir certaines informations additionnelles et de les transmettre aux participants
11 de la rencontre afin de leur permettre de compléter leur analyse du Bilan des
12 plaintes 2006 :

- 13 1. Fournir le profil socio-économique des clients ayant répondu au sondage
14 portant sur l'HydroContact (Union des consommateurs).
- 15 2. Transmettre les résultats du sondage sur le taux de lecture et sur
16 l'appréciation d'HydroContact (sous réserve de la confidentialité des
17 informations) (ACEF de Québec).

18 Un sommaire des résultats du sondage effectué en 2005 relatifs à HydroContact,
19 incluant un profil socio-économique des clients qui ont répondu au sondage, est
20 présenté à l'annexe D.

- 21 3. Fournir la distribution du nombre d'ententes par type d'ententes de paiement
22 (ACEF de Québec).

23 La répartition des 561 753 ententes de paiement conclues en 2006 entre le
24 Distributeur et ses clients s'établit comme suit :

1
2
3

TABLEAU 4.1
RÉPARTITION DES ENTENTES DE PAIEMENT DE 2006 SELON LE TYPE D'ENTENTE -
CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE

Type d'ententes de paiement	Distribution
Régulière (recouvrement léger et lourd ²)	94,6 %
Clientèle à faible revenu (CFR)	4,0 %
Discrétionnaire (ententes personnalisées, autres ententes particulières)	1,0 %
Autre : Ententes suite à une rétro-facturation (article 88 des Conditions de services)	0,3 %

4

5 4. Fournir le nombre annuel d'avis d'interruption de service – 2005 et 2006
6 (ACEF de Québec).

7
8
9
10

TABLEAU 4.2
NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE ÉMIS ET
D'INTERRUPTIONS DE SERVICE EFFECTUÉES –
CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE

Année	Nombre d'avis d'interruption de service émis	Nombre d'interruptions de service effectuées
2005	155 911	16 454
2006	140 321	20 267

11

12 5. Fournir le nombre de cas par année provenant du canal privilégié d'accès
13 pour les associations de consommateurs – bureaux de député – 2004, 2005
14 et 2006 (Option consommateurs).

15 Les informations relatives au nombre d'appels reçus provenant du canal
16 privilégié d'accès pour les associations de consommateurs et les bureaux de
17 député sont présentées à titre indicatif et doivent être analysées sous certaines

1 réserves. D'abord, le Distributeur ne peut garantir de la rigueur de la
2 méthodologie. En effet, la cueillette des données est faite manuellement et peut
3 avoir été effectuée de façon différente dans le temps et selon le site de
4 recouvrement. Par ailleurs, les données recueillies ne sont pas complètes
5 puisque seulement deux sites de recouvrement sur quatre, soit ceux de Montréal
6 et de Richelieu, en ont fait la cueillette. Enfin, les données du tableau indiquent
7 un nombre d'appels reçus et non un nombre de cas traités (dossiers relatifs à
8 une entente de paiement) ou un nombre de clients pour lesquels ces appels ont
9 été reçus. Il n'est pas possible d'extrapoler le nombre de cas ou de clients à
10 partir du nombre d'appels reçus.

11
12
13

TABLEAU 4.3
NOMBRE D'APPELS REÇUS PROVENANT DU CANAL PRIVILÉGIÉ DÉDIÉ
AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET AUX BUREAUX DE DÉPUTÉ

Année	Associations de consommateurs	Bureaux de député	Total
2004	789	331	1 120
2005	468	227	695
2006	574	223	797

14

15 De façon générale, le Distributeur invite les intervenants à faire part de leurs
16 préoccupations et de leurs suggestions relatives aux aspects du processus de
17 négociation des ententes de paiement à la table sur le recouvrement
18 *Hydro-Québec – Associations de consommateurs*, laquelle table représente le
19 forum adéquat pour discuter de ces aspects opérationnels.

² Le recouvrement est considéré comme « lourd » lorsque le retard de paiement du client est de 90 jours ou plus.

5 RENCONTRE TECHNIQUE SUR LE BILAN 2007

- 1 La rencontre technique sur le Bilan 2007 des dossiers d'ententes de paiement
- 2 (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision est fixée au
- 3 23 janvier 2008.

**ANNEXE A
PROTOCOLE D'ENTENTE
POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE**

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
BILAN DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE)
POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION
BILAN DE L'ANNÉE 2006

Rencontre technique Recouvrement – Régie

Bilan des dossiers d'ententes de paiement
(clientèle résidentielle)
pour lesquels le client a demandé la révision

Bilan 2006

24 janvier 2007

Table des matières

Contexte	3	
Base d'analyse	4	
Suivi des recommandations émises à l'issue de la rencontre technique de janvier 2006	5	
Historique statistique des ententes de paiement et des plaintes	6	
Plaintes par territoire et historique des interruptions du service	7	
Analyse des plaintes des clients avant échéance de l'avis d'interruption	8	
Analyse des plaintes des clients après interruption du service	9	
Sommaire des dossiers en appel	10	
Conclusion	11	
Annexe 1	Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après interruption : Particularité des cas sans entente de paiement après traitement de la plainte	12
Annexe 2	Étude approfondie des dossiers en appel en 2006	21
Annexe 3	Chemin d'accès à la procédure de plaintes sur le site Internet d'Hydro-Québec	26

Contexte

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

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

- i) fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision
- j) tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation de recommandations, le cas échéant, et
- k) fournir un rapport quant au suivi de recommandations qui lui seront formulées

Ce document constitue la réponse du Distributeur au point **i** des engagements souscrits.

Les bilans des années 2003 à 2005 ont été présentés lors des rencontres techniques qui ont eu lieu respectivement le 9 janvier 2004, le 19 janvier 2005 et le 11 janvier 2006.

Le bilan actuel est déposé dans le cadre de la quatrième rencontre technique du 24 janvier 2007.

Base d'analyse

Hydro-Québec Distribution reprend les bases d'analyse des années précédentes.

Base d'analyse 2003-2006 :

Hydro-Québec Distribution est d'avis qu'un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé une révision ne peut se faire uniquement sur la base de statistiques et de moyennes. Dans un contexte de recouvrement et d'entente de paiement, chaque cas est pratiquement unique. Il comporte un historique qu'il est important de connaître pour comprendre la situation du client et par le fait même évaluer les façons de faire de l'entreprise lors de la négociation d'une entente.

Compte tenu du temps nécessaire pour réaliser l'analyse de chaque cas individuel, Hydro-Québec Distribution a limité le nombre de cas étudiés à 100 cas de plaintes de clients en recouvrement, cas choisis aléatoirement parmi les 318 plaintes reçues au 31 décembre 2006.

Les 318 plaintes reçues ont été classées en deux groupes : service interrompu ou non interrompu. Cette analyse séparée permet de démontrer l'efficacité du processus de négociation d'ententes de paiement, peu importe le groupe auquel il appartient. Le premier groupe concerne 120 plaintes qui ont été logées à Hydro-Québec Distribution avant que le service ne soit interrompu. Le second groupe contient 198 plaintes formulées après l'interruption du service.

Suivi des recommandations émises à l'issue de la rencontre technique du 11 janvier 2006

Recommandation 1 :

Examiner la possibilité de diffuser l'information relative à la procédure de plainte sur un support différent du « HydroContact », par exemple en joignant une lettre lors de l'envoi d'une facture.

- Un sondage effectué en novembre 2005 auprès de 1003 clients révèle que 44% de ceux-ci lisent le bulletin d'information HydroContact. 76% des lecteurs trouvent le contenu du bulletin utile ou très utile.

Recommandation 2 :

Examiner la possibilité de diffuser l'information relative à la procédure de plainte plus d'une fois par année.

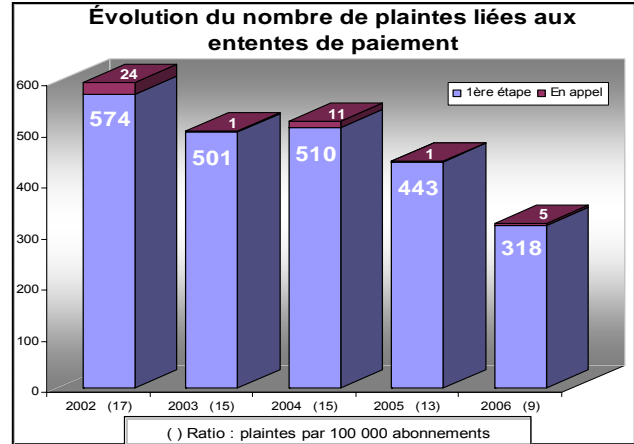
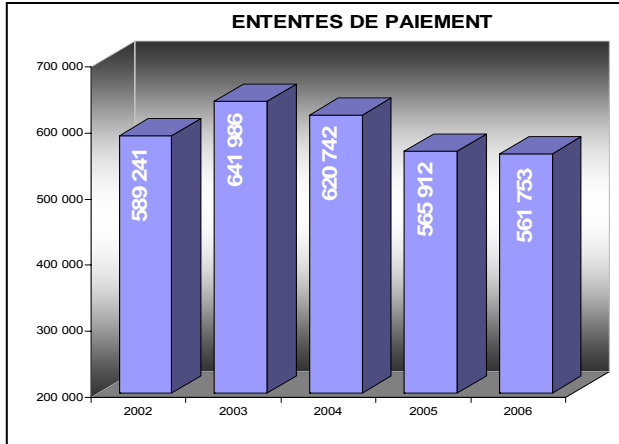
- Le Distributeur se conforme à la réglementation en vigueur quant à la fréquence de diffusion de l'information sur la procédure de plainte.
- Différents produits et services sont offerts afin d'aider la clientèle en recouvrement. Or, les résultats d'analyse de l'échantillon des plaintes démontrent que les clients en bénéficient et que le fait de ne pas respecter une entente de paiement exerce peu d'influence sur la négociation d'une nouvelle entente avec le personnel de recouvrement.
- Par ailleurs, les procédures de travail prévoient spécifiquement que le personnel s'assure de la satisfaction du client et qu'il informe le client du processus de traitement des plaintes si ce dernier manifeste une insatisfaction.
- Le nombre de plaintes demeure faible par rapport au nombre de clients, ce qui témoigne également du succès du processus.

Position du Distributeur à l'égard de ces recommandations

Pour les motifs précédemment énoncés...

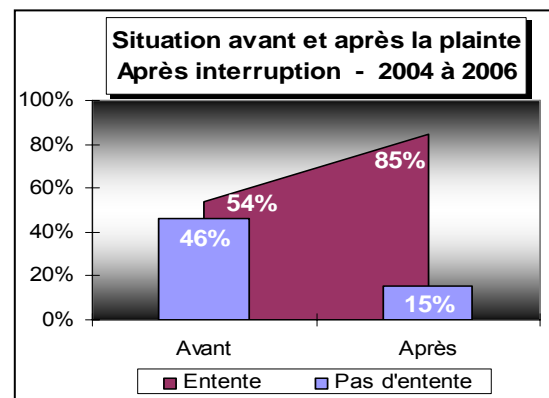
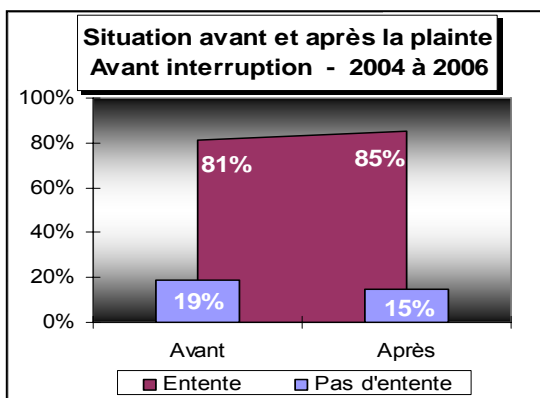
- ⇒ Le Distributeur retient le bulletin d'information HydroContact comme véhicule d'information auprès de sa clientèle, de même que la fréquence actuelle de publication de la procédure de traitement des plaintes, soit une fois l'an.
- ⇒ Afin d'en faciliter la lecture, le texte de la procédure fera l'objet d'une révision (texte simplifié) par la Fondation pour l'alphabétisation.

Historique des ententes de paiement et des plaintes qui y sont associées



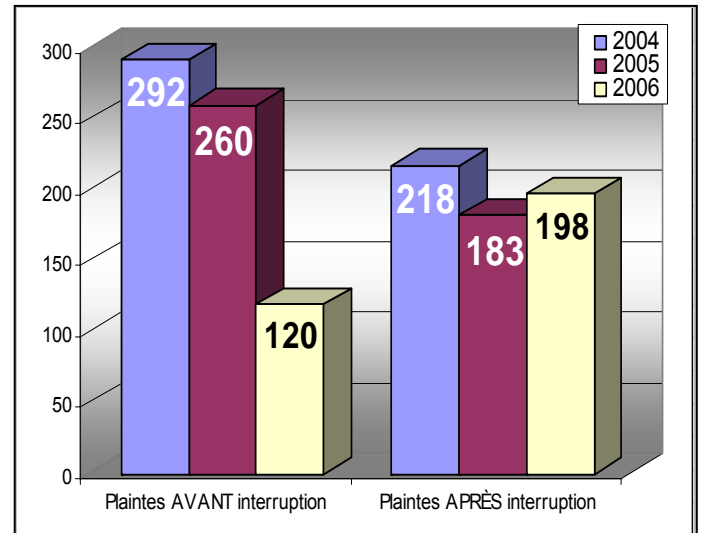
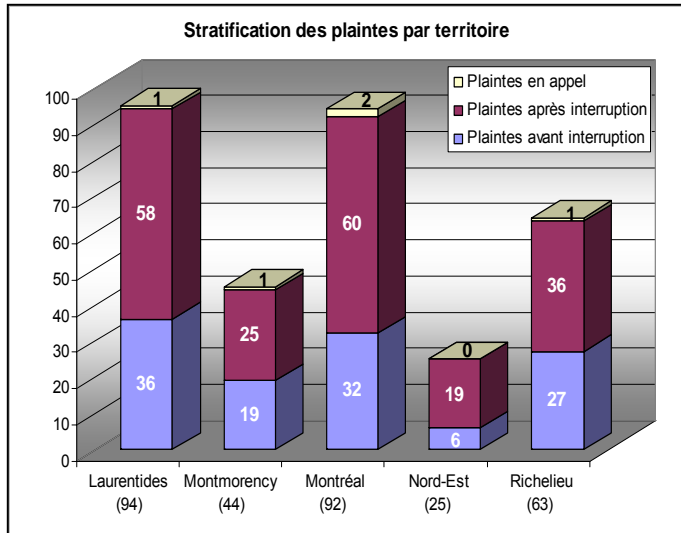
Les résultats obtenus en 2006 diffèrent légèrement des années précédentes en termes du nombre de plaintes liés aux ententes de paiement. Néanmoins, l'analyse actuelle, comme celle de 2005, démontre que le processus de négociation d'ententes de paiement maintient son efficacité. Le faible nombre de plaintes témoigne de la satisfaction de la clientèle à cet effet. D'autre part, seulement cinq clients ont soumis leur plainte en appel en 2006.

Par ailleurs, la gamme des produits et services offerts par le Distributeur, visant à faciliter davantage l'accès à des ententes de paiement pour sa clientèle à faible revenu en recouvrement, s'enrichit cette année de deux nouveaux services : le soutien à la dette et le soutien à la consommation. Ces services, soumis à des critères et conditions d'admissibilité particuliers, s'implanteront graduellement au cours des années 2006 à 2008.

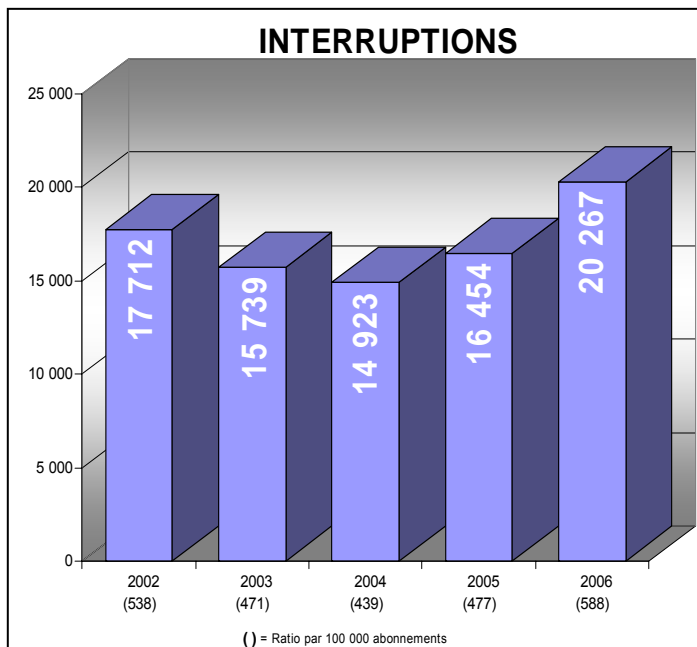


Les graphiques ci-dessus montrent qu'au moment du dépôt de leur plainte, la plupart des clients avaient conclu une entente de paiement (essentiellement des ententes CFR ou des ententes spéciales) qu'ils ne respectaient pas. Néanmoins, un règlement satisfaisant est intervenu lors du traitement de leur plainte et peu de clients sont demeurés sans entente après l'analyse de leur plainte.

Données générales



Historique des interruptions de service



De plus en plus de clients ont accès à des ententes de paiement, souvent négociées à des conditions exceptionnelles (ententes CFR, ententes spéciales). À cette étape, le Distributeur resserre ses exigences de paiement face à un client qui se retrouve, de façon répétitive, en situation de non respect d'une telle forme d'entente.

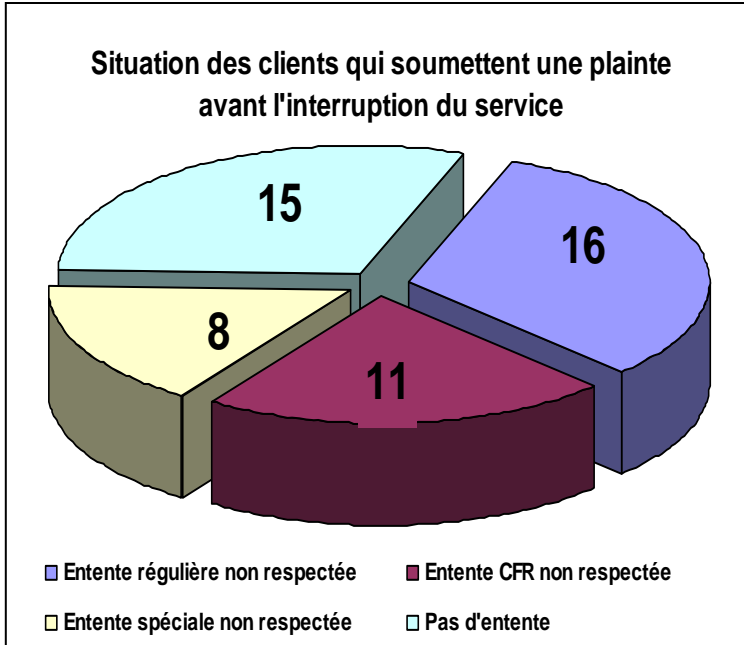
Ceci, allié à une amélioration des processus de travail, se traduit par une augmentation du nombre d'interruptions du service.

Néanmoins, la quasi-totalité des clients interrompus trouvent une solution négociée sans l'intermédiaire du service des plaintes.

Soulignons que deux études, l'une réalisée en 2002 et la seconde en 2004, démontraient qu'Hydro-Québec Distribution est la compagnie qui interrompt le moins parmi plusieurs distributeurs d'énergie nord-américains.

Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant échéance de l'avis d'interruption

(50 dossiers examinés sur 120)



35 des 50 clients qui ont soumis une plainte bénéficiaient d'une entente de paiement dont ils ne respectaient pas les conditions. Parmi ceux-ci, 19 clients bénéficiaient d'une **entente 'clientèle à faible revenu' ou 'spéciale'**. Tous ces clients ont déjà profité de ce type d'ententes à plusieurs reprises auparavant, toujours sans succès.

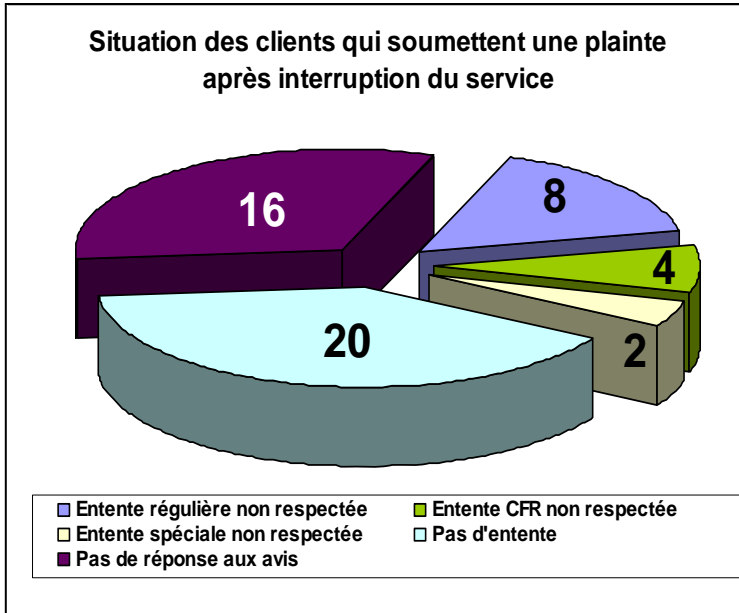
39 clients (78 %) ont conclu une entente de paiement avec Hydro-Québec Distribution lors du traitement de leur plainte. 13 de ces 39 clients n'ont pas effectué les versements prévus à l'entente de paiement. Un client a payé le solde de son compte.

Type de règlement et suivi des dossiers		
Entente régulière	18	36%
Respectée	7	
Entente CFR	15	30%
Respectée	14	
Entente spéciale	4	8%
Respectée	3	
Entente personnalisée	2	4%
Respectée	2	
Solde payé	1	2%
Pas d'entente	10	20%
3 clients : procédures en cours		
2 clients : interruption; 1 rétabli pour l'hiver, 1 rétabli avec entente		
2 clients conviennent d'une entente de paiement		
2 clients font appel : 2 ententes		
1 client a déménagé sans laisser d'adresse		

- Pour les 10 clients qui n'ont pas obtenu un règlement après le dépôt de leur plainte :
- Trois clients font l'objet d'un suivi de leur dossier.
 - Deux clients ont subi une interruption du service et ont été rétablis. L'un a conclu une entente de paiement, l'autre a vu son service rétabli pour la période hivernale.
 - Deux clients ont convenu ultérieurement d'une entente de paiement.
 - Deux clients ont fait appel de la décision et ont pu conclure une entente de paiement.
 - Un client a déménagé sans laisser d'adresse.

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

(50 dossiers examinés sur 198)



Dans la plupart des dossiers (30), l'interruption de service survient à la suite d'une **entente de paiement non respectée** (14) ou en l'**absence de contact avec le client** (16 clients n'ont pas répondu aux avis écrits et téléphoniques).

Il n'a pas été possible de conclure une entente de paiement avec les 20 autres clients.

Type de règlement et suivi des dossiers		
Entente régulière	23	46%
Respectée	14	
Entente CFR	9	18%
Respectée	5	
Entente spéciale	3	6%
Respectée	2	
Entente personnalisée	2	4%
Respectée	1	
Solde payé	4	8%
Pas d'entente	9	18%
3 clients ont fait faillite et le service a été rétabli 2 clients partis sans laisser d'adresse 4 clients : service rétabli pour la période hivernale		

50 dossiers :

- 37 ententes de paiement
- 4 paiements finals
- 82% des plaintes réglées

37 dossiers (74 %) ont été réglés par une entente de paiement. Quatre clients ont payé le solde de leur compte.

Parmi les clients qui ont convenu d'une nouvelle entente de paiement, 15 n'ont pas respecté leur entente. Le Distributeur poursuit ses efforts en vue d'en arriver à un règlement satisfaisant.

Parmi les neuf clients* avec lesquels il n'y a pas eu entente de paiement :

- Trois clients ont déclaré une faillite et leur service a été rétabli.
- Deux clients ont déménagé sans laisser d'adresse.
- Quatre clients ont été rétablis pour la période hivernale.

*Une analyse plus détaillée de chacun des cas sans entente est présentée à l'annexe 1.

Sommaire des dossiers en appel en 2006

Parmi les 318 plaintes reçues en 2006, cinq clients ont demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel (qui relève du vice-président – Services à la clientèle) de réexaminer leur dossier.

- Un client est travailleur autonome et les revenus dont il dispose font en sorte qu'il n'est pas éligible à une forme d'entente « CFR » ou « spéciale ». Le client effectue des paiements à intervalles très irréguliers et ne respecte pas les promesses de paiement qu'il fait. Malgré l'intervention du vice-président qui lui accordait un nouveau sursis, le client n'a pas respecté sa promesse et a finalement subi une interruption de service.
- Un client a déjà bénéficié des ententes spéciales, sans succès. Ses revenus actuels ont évolué et il n'est plus éligible à ces ententes. Le Distributeur exigeait 50 % de la dette avant entente. En appel, les termes de l'entente ont été assouplis.
- Un client n'a pas respecté une entente de paiement conclue au cours de l'automne 2005 et n'a effectué aucun paiement par la suite. Au moment de l'interruption du service, le client fait une promesse de paiement qu'il ne tient pas. Il répète cette promesse un mois plus tard et ne tient toujours pas parole. Il subit alors une interruption du service et sera rétabli avec une entente de paiement. Il porte plus tard son dossier en appel et demande une entente de paiement plus souple, invoquant sa capacité de payer limitée. Il obtient alors une entente de type CFR, qu'il aurait pu obtenir dès la plainte initiale s'il avait fait état de sa nouvelle situation financière.
- Un client est le liquidateur d'une succession qui comporte plusieurs bâtiments sis sur une terre agricole. Depuis cinq ans, il conclut d'ententes de paiement à répétition dont il ne respecte jamais les termes, en dépit de conditions généreuses et flexibles. Les dettes ne cessent d'augmenter et il s'avère impossible de conclure une entente satisfaisante dans ce dossier. Le client soumet donc son dossier en appel. Après étude de la situation du client, le Distributeur refuse d'accorder une nouvelle entente. Le service est peu après interrompu.
- Un client est titulaire de deux abonnements, dont l'un est une résidence secondaire. Il doit d'importantes sommes d'argent et malgré plusieurs ententes (CFR et spéciales), il ne respecte pas ses engagements. Le service est interrompu à la résidence et à la résidence secondaire. Le Distributeur rétablit le service sans frais ni entente de paiement à la résidence principale pour la période hivernale. Toutefois, le service demeure interrompu pour la résidence secondaire, ce que le client conteste.

**** Voir annexe 2 pour étude de cas**

Conclusion

Deux constantes se dégagent au cours des années : d'abord, le rapport entre le nombre d'ententes de paiement conclues et le peu de plaintes soumises par les clients, ce qui témoigne du succès du processus de négociation d'ententes de paiement. Ensuite, le faible nombre d'interruptions, conséquence de la détermination du Distributeur dans sa recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle.

L'année 2006 ne fait pas exception à ce constat. Toutefois, le Distributeur observe une augmentation des cas pour lesquels il n'a pas été possible de conclure une entente de paiement lors du traitement de la plainte.

Ce résultat reflète une certaine maturité des produits spéciaux offerts par la direction des services de recouvrement. En effet, la majorité des clients qui font une plainte ont bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement à des conditions spéciales. Or plusieurs clients ne se conforment pas aux termes de ces ententes. Lorsqu'une telle situation se reproduit de façon répétitive, le Distributeur resserre l'accès à ce type d'entente pour ces clients.

Par ailleurs, de nouveaux services, fruit de la collaboration entre la direction des services de recouvrement et les associations de consommateurs, voient le jour en 2006. Au bénéfice potentiel d'une douzaine de milliers de clients à très faible revenu, le Distributeur offre maintenant un service de soutien à la dette et à la consommation. Ce service, dont l'implantation graduelle s'échelonne de 2006 à 2008, profite déjà à plus d'un millier de clients.

ANNEXE 1

Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après interruption : particularité des cas sans entente de paiement après traitement de la plainte

Client 1

Dette : 5 114 \$

Consommation moyenne : 115 \$

Dernière entente : Lors d'un appel avant interruption du service, le client refuse de conclure une entente de paiement et annonce son intention de déclarer faillite.

Historique :

- Le client a déménagé plus de 20 fois entre 1998 et 2006. Il ne demeure que quelques mois à chaque endroit, ce qui empêche le Distributeur d'effectuer un recouvrement efficace des comptes à recevoir.
- Le client a néanmoins bénéficié de plusieurs ententes de paiement infructueuses.
- Le client a également profité de deux ententes CFR dont il n'a pas respecté les termes.
- Le client n'a effectué aucun paiement depuis plus d'une année.
- Le Distributeur exige 2 400 \$ pour éviter l'interruption du service, alors que le client se dit incapable de payer quelque somme que ce soit.

Interruption du service le 19 avril 2006

- Le client déclare faillite le 26 avril 2006.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur exige (et obtient) une garantie de paiement de 300 \$ avant d'effectuer le rétablissement.

Rétablissement le 5 mai 2006.

Client 2

Dettes : 1 586\$

Consommation moyenne : 107 \$

Dernière entente : Aucune entente.

Historique :

- Transfert de soldes en provenance d'adresses antérieures (879,50 \$).
- Entente de paiement en janvier 2006 : 75 \$ à chaque deux semaines pendant une année. Aucun paiement effectué par le client.
- Le client ne communique pas avec le Distributeur malgré les nombreux avis qu'il reçoit au cours de l'hiver.
- Après avoir reçu un avis d'interruption, le client promet de payer 450 \$, mais ne paie que 74 \$.

Interruption du service le 11 mai 2006

- Le client prétend avoir été victime de vol d'identité et connaître son auteur. Il dit avoir envoyé au Distributeur les papiers relatifs à une plainte à la police alors qu'il n'y a aucune mention de ce fait au dossier.
- Le client reconnaît avoir demeuré aux autres adresses et ne pas avoir respecté ses ententes de paiement.

Le Distributeur exige un versement de 1 000 \$ avant rétablissement, ce que le client refuse.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur maintient sa position.

Service rétabli le 27 novembre pour la période hivernale avec entente temporaire.

Client 3

Dettes : 2 871 \$

Consommation moyenne : 141 \$

Dernière entente : Aucune entente.

Historique :

- Le client effectue des paiements irrégulièrement.
- Malgré de nombreux contacts, le Distributeur n'arrive pas à convenir d'une entente de paiement avec le client.
- Aucun paiement entre juillet 2005 et mai 2006.
- Le client ne répond pas aux nombreux avis qu'il reçoit. Tentatives de contact téléphonique infructueuses.

Interruption du service le 10 mai 2006

- Le 19 mai, le client annonce qu'il a déclaré une faillite personnelle. Le Distributeur exige une garantie de paiement de 475 \$ et les frais de 57,51 \$ avant d'effectuer un rétablissement du service. Le client rappelle le 29 mai et dit avoir en main un mandat postal de 435 \$. Le client est informé qu'il doit fournir la différence avant le rétablissement du service.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur maintient la décision annoncée au client.

Le client appelle quelques jours plus tard et prétend avoir la preuve de paiement requise. Le Distributeur effectue le rétablissement du service, mais constate plus tard que le paiement n'a pas été fait. Les procédures de recouvrement sont néanmoins abandonnées.

Service rétabli le 1^{er} juin 2006.

Client 4

Dette : 518 \$

Consommation moyenne : 35 \$

Dernière entente : Entente en octobre 2005 : 13 mensualités de 50 \$. Premier versement par chèque, retourné par l'institution financière avec la mention « signature omise ou irrégulière ». Aucune réaction du client aux avis ultérieurs du Distributeur.

Historique :

- Le client a effectué un seul paiement de 50 \$ entre le 20 octobre 2004 et le 9 août 2005.
- Le client n'a pas respecté l'entente de paiement conclue en octobre 2005.
- Le client n'a répondu à aucun des avis de recouvrement et n'a pas réagi à l'avis d'interruption.

Interruption du service le 21 juin 2006.

- Compte tenu de l'historique du dossier, le Distributeur exige le paiement complet du solde avant d'effectuer un rétablissement du service.

Traitement de la plainte :

Le client ne manifeste aucune volonté de payer son compte. Le Distributeur maintient la position.

Service non rétabli.

**Le client a déménagé sans informer le Distributeur.*

Client 5

Dettes : 5 514 \$

Consommation moyenne : 238 \$

Dernière entente : Entente CFR respectée (24 mois, de 2003 à octobre 2005).

Historique :

- Le client a eu une entente CFR de 2003 à 2005, entente qu'il a respectée. La dette a cependant constamment augmenté au cours de cette période car la consommation de base a changé.
- L'entente a fait l'objet d'une révision en mai 2005. La mensualité passait alors de 182 \$ par mois à 335 \$ (dont MVE à 238 \$).
- Le client refuse la nouvelle proposition d'entente. Il informe le Distributeur de la possibilité qu'il déménage et d'un changement de ses revenus.
- Le Distributeur maintient le contact avec le client. Un seul paiement de 185 \$ est effectué en septembre 2005.
- Une nouvelle entente CFR est négociée en octobre 2005 (335 \$ pour 48 mois).
- Le client n'effectue aucun versement et ne répond pas aux appels et aux lettres du Distributeur.
- Avant d'interrompre le service, le Distributeur exige 50 % des sommes dues.

Interruption du service le 1^{er} mai 2006.

- Le client dit qu'il reçoit de l'aide sociale et qu'il est en attente d'un prêt de la banque.

Traitement de la plainte :

Le client informe le Distributeur que la curatelle publique reprend la maison et qu'il doit se trouver un nouveau logis. Le client a l'intention de déclarer faillite. Dossier clos.

Service non rétabli.

** Le 12 septembre 2006, le Distributeur apprend que le client a vendu sa maison et a maintenant déménagé.*

Client 6

Dettes : 2 286 \$

Consommation moyenne : 125 \$

Dernière entente : Entente régulière 297 \$ pour neuf mois, aucun versement. Promesse de paiement avant interruption non respectée.

Historique :

- Le client a eu deux ententes CFR non respectées.
- Le client a fait de nombreuses plaintes depuis 2000 et ne tient pas ses promesses.
- Transfert d'un solde impayé en provenance d'une ancienne adresse (1 610 \$). À cet endroit, client avait bénéficié d'un rétablissement du service avec entente CFR à la suite d'une plainte.
- Avant interruption, le client offre de payer 950 \$ pour ensuite obtenir une entente de paiement d'une durée de six mois, à raison de 272 \$ par mois. Il ne paie pas la somme promise.

Interruption du service le 9 mai 2006.

- Le client offre 153 \$ par mois. Le Distributeur, compte tenu de l'insuccès des ententes précédentes, refuse cette proposition et exige le paiement complet de la dette.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur maintient d'abord la décision. Puis, il offre de rétablir le service sur réception d'un paiement de 1 000 \$ pour établir une entente de paiement à raison de 300 \$ par mois. Le client refuse cette offre.

Non rétabli après le traitement de la plainte, le client offre ultérieurement 800 \$ plus les frais de rétablissement. Le Distributeur accepte et convient d'une entente de paiement d'une durée de 13 mois, à raison de 270 \$ par mois.

Service rétabli le 2 août 2006.

Client 7

Dettes : 2 785 \$

Consommation moyenne : 157 \$

Dernière entente : Aucune entente possible avec le client.

Historique :

- **Le client** est propriétaire occupant de sa maison, qu'il partage avec quelques individus à qui il loue (sans bail écrit) des chambres.
- **Le client** prétend que la Loi M-37 s'applique à son cas et ne collabore d'aucune façon avec le Distributeur dans la recherche d'une solution à sa situation.
- **Le client** a fait de multiples tentatives frauduleuses afin de faire changer le titulaire du compte. Il a de plus effectué un rétablissement illégal de son service d'électricité.

Interruption du service le 12 avril 2006

- Le client offre 300 \$ et refuse de s'engager pour le solde du compte. Le Distributeur exige le paiement complet du compte.

Traitement de la plainte :

Sur la base d'une déclaration verbale d'avis de faillite et la promesse d'avoir payé 450 \$ pour dépôt, le Distributeur accepte de rétablir le service le 26 mai 2006 et demande au client de lui faire parvenir les documents relatifs à la faillite afin de clore le dossier.

Service rétabli le 26 mai 2006

** Il s'avère que le client n'a pas respecté ses engagements. Il subit ultérieurement une nouvelle interruption du service à la fin août. À cette date, une personne prétend être la nouvelle propriétaire de la maison, ce qui sera confirmé par son notaire. Le service est donc rétabli et le compte du client est fermé.*

Le client prétend toujours avoir fait faillite, mais à ce jour, le Distributeur n'a pas reçu d'avis d'un syndic à ce sujet. Les procédures de perception du compte final se poursuivent.

Client 8

Dettes : 1 166 \$

Consommation moyenne : 48 \$

Dernière entente : Le client ne répond pas aux avis écrits et aux messages téléphoniques.

Historique :

- Le client conclut des ententes de paiement qu'il cesse de respecter à l'approche de la période hivernale.
- Le client n'effectue aucun paiement pendant l'hiver et ne retourne pas les appels.
- Entente spéciale en mai 2005 (30 \$ par mois pour six mois). Le client ne verse pas la première mensualité.
- Une entente spéciale est renégociée en juin 2005 aux mêmes conditions. Le client omet le premier versement, mais paie les autres mensualités.
- Par la suite, le client n'effectue plus de versements et ne retourne pas les appels. Il demeure silencieux malgré les nombreux avis que le Distributeur lui envoie.

Interruption du service le 11 août 2006

Traitement de la plainte :

Le 23 août, le client envoie une mise en demeure au Distributeur. Il fait état de sa situation, soit qu'il est une personne âgée de plus de 60 ans qui a parfois besoin d'un respirateur et qui a de faibles revenus. Il évalue son préjudice à 35 000 \$ par journée sans électricité.

Le Distributeur est disposé à rétablir le service et à offrir, à nouveau, une entente de paiement spéciale. Or, le client ne répond pas aux nombreux appels et messages du Distributeur.

Le 31 août, le Distributeur écrit au client afin de l'informer de la fermeture de son dossier.

Le 8 novembre, le Distributeur reçoit une lettre recommandée du client. Ce dernier a reçu la lettre qui l'invite à communiquer avec Hydro-Québec pour les rétablissements hivernaux. Il se déclare disposé à conclure une entente de paiement à raison de 30 \$ par mois.

Service rétabli le 16 novembre 2006.

Client 9

Dettes : 974 \$

Consommation moyenne : 100 \$

Dernière entente : Le client ne répond pas aux avis écrits et aux messages téléphoniques.

Historique :

- Le client effectue des paiements irréguliers, dont le dernier en août 2005.
- Le client demeure silencieux malgré les nombreux avis que le Distributeur lui envoie.
- Le client paie 50 % de sa dette le 5 mai 2006.
- Malgré les avis d'interruption du service et les appels du recouvrement, le Distributeur n'a plus de contact avec le client.

Interruption du service le 20 juin 2006

Traitement de la plainte :

Le 13 juillet, un individu désire prendre la responsabilité du local et demande le rétablissement du service.

Il s'avère que cette personne est le neveu du propriétaire et qu'il loue, de temps à autre, la roulotte de son oncle.

Le Distributeur refuse d'accueillir favorablement la demande puisqu'il s'agit de location à court terme.

Le Distributeur offre au propriétaire de payer 75 % de la dette pour le rétablissement, et ensuite une entente de paiement en trois versements.

Le propriétaire ne répond pas à l'offre.

Le 21 juillet, le dossier est fermé avec l'envoi d'une lettre.

Service rétabli le 20 novembre pour la période hivernale, avec un versement de 400 \$, mais sans entente de paiement.

ANNEXE 2

Étude approfondie des dossiers en appel en 2006

Client 1

Dette : 3 200 \$

Consommation moyenne : 145 \$

Historique :

- Le client est travailleur saisonnier. Il a des revenus irréguliers et fait des paiements irréguliers.
- Entente de paiement en avril 2005, avant interruption. Le client fait un versement et ne respecte pas l'entente par la suite.
- Entente renégociée en juin. Un versement est reçu puis un versement partiel. Émission d'un avis d'interruption. Le client paie le solde du compte (août 2005), mais le chèque est retourné par son institution financière (contre-ordre de paiement).
- Après plusieurs messages téléphoniques sans retour d'appel du client, nouvelle émission d'un avis d'interruption le 21 septembre 2005.
- Le client paie 415 \$ le 12 octobre 2005. Il envoie un chèque de 400 \$ pour le 8 novembre, qui sera retourné par son institution financière (contre-ordre de paiement).
- Plus de paiement et pas de réponse aux appels et avis.
- Le 21 avril 2006, le client empêche l'agent de recouvrement de procéder à l'interruption du service. Le client offre de payer le solde du compte au 1^{er} juin. Le Distributeur exige 1 500 \$ dans les cinq jours.

Traitement de la plainte :

Le client offre 600 \$ en mai, 1 600 \$ début juin et le solde de 896 \$ fin juin. Le Distributeur offre MVE à 285 \$. Le client ne veut pas prendre d'entente compte tenu de ses revenus irréguliers. Finalement, le client accepte l'offre de 1 500 \$ pour le 5 mai et le solde au 10 juin. Le client fait appel de la décision.

Traitement de la plainte en appel :

Le client offre quatre paiements de 800 \$, soit deux en mai et deux en juin. Après étude du dossier, la proposition est acceptée par le Distributeur.

** Le client a effectué un versement complet et un second versement partiel. Le service a été interrompu le 5 juillet et rétabli le 11 juillet avec le paiement de 900 \$ et la promesse d'effectuer deux versements mensuels de 885 \$. Promesse non respectée.*

Une nouvelle entente est conclue le 7 août. Le client doit payer 406 \$ pendant 11 mois. Promesse non respectée.

Une autre entente est négociée le 23 octobre. Le client doit payer 420 \$ pendant quatre mois. Promesse non respectée.

Client 2

Dettes : 1 394 \$

Consommation moyenne : 69 \$

Historique :

- Solde de 414 \$ en provenance d'une ancienne adresse, transféré sur son compte actuel en juin 2005
- Avis d'interruption émis le 8 juin 2005.
- Entente CFR (75 \$ par mois) débutant le 15 juillet 2005. Après deux versements manquants, l'entente est annulée à la fin de novembre 2005.
- Avis d'interruption émis le 28 mars 2006.
- Le client voudrait avoir une entente CFR, mais ses revenus actuels le disqualifient pour ce type d'entente.
- Le Distributeur demande 50 % des sommes dues (587 \$) avant entente de paiement, alors que le client offre un maximum de 75 \$ par mois.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur maintient la demande de paiement initial de 587 \$ et offre ensuite une entente de paiement régulière d'une durée de six mois.

Traitement de la plainte en appel :

Le Distributeur maintient toujours la demande de 587 \$ et offre une entente d'une durée de 24 mois à raison de 90 \$ par mois. Le client accepte cette proposition.

** Le client n'a pas respecté ses engagements.*

Le 25 juillet, un représentant accepte de reconduire l'entente de mai. Le client doit payer 180 \$ et ensuite 90 \$ pour 23 mois. Le Distributeur reçoit trois paiements, puis le client cesse de payer. Il ne répond pas aux avis.

Client 3

Dettes : 1 146 \$

Consommation moyenne : 90 \$

Historique :

- Solde (269 \$) en provenance d'une ancienne adresse transféré sur son compte actuel en juillet 2005.
- Entente de paiement en novembre 2005 : aucun paiement effectué, aucun paiement en hiver.
- Pas de réponse aux avis d'interruption.
- Afin d'éviter une interruption du service, le client fait la promesse de payer 250 \$ aux deux semaines. Le client ne fait qu'un seul versement.
- Le client fait une autre promesse de payer 500 \$ pour éviter une interruption en juillet. Le client renégocie pour 440 \$ le 21 juillet. Le Distributeur accepte et offre une entente de paiement à raison de 218 \$ pendant quatre mois après réception du paiement initial.
- Le client ne respecte pas sa promesse.

Service interrompu le 7 août 2006

Le Distributeur exige le paiement complet du compte. Le client offre 300 \$.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur offre une entente : 250 \$ pour rétablir et 359 \$ pendant trois mois. Le client accepte, mais ne paie pas les mensualités prévues à la suite du paiement initial de 250 \$.

Les procédures d'interruption reprennent.

Traitement de la plainte en appel :

Le client s'adresse à la Régie de l'énergie plutôt qu'au vice-président – Services à la clientèle. Il demande de revoir les termes de l'entente car ses revenus sont insuffisants pour la respecter.

Si le client avait informé le Distributeur de sa situation financière en première étape, il aurait pu bénéficier dès lors d'une entente de paiement de type 'clientèle à faible revenu'. Au fait de sa situation, le Distributeur offre au client une entente à long terme qui correspond à sa capacité de payer.

Client 4

Dettes : 10 187,91 \$

Consommation moyenne : 69 \$

Historique :

- Le client prétend être le liquidateur d'une succession. Il est pourtant titulaire des comptes et en situation de recouvrement depuis de nombreuses années.
- Le patrimoine consiste en plusieurs bâtiments de ferme et une résidence occupée par le client.
- Le client fait des plaintes à chaque année depuis 1997 afin de négocier des ententes de paiement à des conditions plutôt favorables, ententes qu'il ne respecte jamais.
- De ce fait, les sommes qu'il doit au Distributeur ne cessent d'augmenter.
- Le client ne se qualifie pas pour des ententes spéciales.

Traitement de la plainte :

Le Distributeur refuse de négocier une nouvelle entente de paiement à long terme et offre une entente sur trois mois à raison de 3 440 \$ par mois, ceci en sus des factures courantes à venir.

Traitement de la plainte en appel :

Le Distributeur étudie les dossiers du client et constate que la situation se dégrade d'année en année. En tenant compte de tous les efforts infructueux, le Distributeur maintient la position annoncée en première étape.

Le client subit une interruption du service le 13 septembre 2006.

Le client soumet son dossier aux instances politiques municipales et provinciales, ainsi qu'à la haute direction d'Hydro-Québec. Le service du client demeure interrompu.

La résidence principale, ainsi qu'un bâtiment secondaire, ont fait l'objet d'un rétablissement du service pour la période hivernale.

Client 5

Dette : Résidence principale : 3 874,28 \$ résidence secondaire : 978,14 \$

Consommation moyenne : Résidence principale : 185 \$ Résidence secondaire : 18 \$

Historique :

- Le client est titulaire de deux comptes, dont celui examiné, qui est une résidence secondaire et pour lequel il formule la plainte.
- Pour chacun des comptes, le client est en situation de recouvrement.
- Pour la résidence principale, le client a bénéficié d'ententes de paiement pour clientèle à faible revenu (CFR) ainsi que d'ententes spéciales. Aucune de ces ententes n'a été respectée.
- Le client a subi une interruption du service aux deux résidences.
- Le service à sa résidence principale est rétabli sans entente pour la période hivernale.
- Le client a procédé à un rétablissement illégal du service à la résidence secondaire, ce qui a obligé le Distributeur à recourir aux services de monteurs de ligne afin d'interrompre à nouveau le service.
- Le Distributeur exige le paiement de toutes les sommes dues à la résidence secondaire avant d'effectuer le rétablissement du service.
- Comme il s'agit d'une résidence secondaire, le Distributeur n'est pas tenu de rétablir le service pour la période hivernale (*Conditions de fourniture de l'électricité*, article 96.1)

Traitement de la plainte :

Le Distributeur maintient l'exigence d'un paiement complet (incluant les frais de rétablissement et les sommes dues à la résidence principale) avant d'effectuer un rétablissement du service à la résidence secondaire.

Traitement de la plainte en appel :

Le client soumet son dossier à la Régie de l'énergie. Il allègue avoir besoin d'un respirateur pour assurer sa survie et exige le rétablissement du service.

Le Distributeur communique avec le client pour discuter de la situation et l'informer des conditions requises pour satisfaire sa demande. Par ailleurs, le Distributeur informe le client que le type de respirateur ne correspond pas à un besoin essentiel pour assurer sa survie. De plus, comme sa demande de service concerne une résidence secondaire, l'unique condition de rétablissement consiste à payer le solde du compte et les frais de rétablissement.

Le Distributeur consent à ne pas exiger le paiement du solde dû à la résidence principale du client comme condition supplémentaire.

Après négociations, le Distributeur accepte un montant de 600 \$ et effectue le rétablissement du service au début de l'année 2007.

ANNEXE 3

Chemin vers la procédure de traitement des plaintes sur le site Internet Hydro-Québec.com

The image consists of three overlapping screenshots of the Hydro-Québec website, illustrating the steps to reach the complaint filing page.

- Top Screenshot:** Shows the main website navigation bar. The link "Pour nous joindre" is circled in black. An arrow points from this link to the second screenshot.
- Middle Screenshot:** Shows the "Pour nous joindre" page. Under the heading "Pour joindre nos Services à la clientèle", the "Clients résidentiels" button is circled in black. An arrow points from this button to the third screenshot.
- Bottom Screenshot:** Shows the "Clients résidentiels" page. Under the heading "Pour joindre les Services à la clientèle résidentielle", the "Plaintes" link is circled in black. An arrow points from this link to the final destination.

**BILAN DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE
CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION
COMPTE RENDU DE LA RENCONTRE TECHNIQUE
TENUE LE 24 JANVIER 2007
BILAN 2006**

1 PARTICIPANTS

ACEF de Québec	Richard Dagenais
Option consommateurs	Jannick Desforges
Union des consommateurs	Cathy Simard
Hydro-Québec Distribution	Richard Beauchamp Stratégies et pratiques d'affaires Lise Hamel Affaires réglementaires Bernard Sincennes Plaintes et réclamations Danielle Viau Recouvrement clientèle résidentielle - Île de Montréal Mario Létourneau (observateur) Stratégies et pratiques d'affaires

2 OUVERTURE DE LA RENCONTRE

1 M^{me} Hamel rappelle que dans le cadre de la demande de révision de ses
2 conditions de service (dossier R-3439-2000), Hydro-Québec Distribution (ci-
3 après le « Distributeur ») a proposé un protocole énonçant ses engagements en
4 matière de maintien et d'amélioration des façons de faire en recouvrement et en
5 matière de recours du client quant aux ententes de paiement.

6 Dans la décision D-2002-261, la Régie de l'énergie (ci-après la « Régie ») a pris
7 acte des engagements pris et accepté la proposition du Distributeur consistant,
8 sur une base annuelle, à déposer un bilan des plaintes en appel, tenir une
9 rencontre technique afin d'en discuter et fournir un rapport quant au suivi des
10 recommandations formulées par les intervenants, s'il y a lieu.

11 Le 11 janvier 2007, le Distributeur a fait parvenir à la Régie et aux participants de
12 la rencontre, le bilan 2006 des dossiers des ententes de paiement dont le client a
13 demandé la révision. Le but de la rencontre est de discuter du contenu du
14 rapport. Il s'agit de la quatrième rencontre technique.

3 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA RENCONTRE DU 11 JANVIER 2006

1 M^{me} Hamel passe en revue les recommandations qui ont été émises lors de la
2 rencontre technique du 11 janvier 2006 soit :

- 3 • Recommandation 1 : *Examiner la possibilité de diffuser*
4 *l'information relative à la procédure de plainte sur un support*
5 *différent du « HydroContact », par exemple en joignant une lettre*
6 *lors de l'envoi d'une facture.*
- 7 • Recommandation 2 : *Examiner la possibilité de diffuser*
8 *l'information relative à la procédure de plainte plus d'une fois par*
9 *année.*

10 Suite à l'analyse de ces deux propositions, le Distributeur a décidé de maintenir
11 la fréquence annuelle de diffusion et de conserver l'HydroContact¹ comme
12 support d'information auprès de sa clientèle. Sa décision se base en partie sur
13 les résultats du sondage réalisé auprès des clients qui indique que 44 % d'entre
14 eux lisent l'HydroContact et que, parmi ces clients, 76 % le trouvent utile ou très
15 utile. Cependant, afin de faciliter la diffusion de l'information, le texte de la
16 procédure de plainte a fait l'objet d'une révision par la Fondation pour
17 l'alphabétisation en 2006. Le nouveau texte apparaîtra dans la prochaine édition
18 de juillet-août de l'HydroContact.

19 M^{me} Simard demande le profil socio-économique des répondants au sondage
20 afin de s'assurer que la clientèle cible soit bien rejointe par l'HydroContact. Le
21 Distributeur s'engage à fournir cette information. M. Dagenais demande si les
22 résultats du sondage sur le taux de lecture et sur l'appréciation d'HydroContact
23 pourraient être transmis aux intervenants. Considérant la teneur des
24 informations, une vérification sera faite à l'interne pour s'assurer de la
25 disponibilité des résultats pour diffusion à l'externe.

¹ Bulletin d'information de la clientèle d'Hydro-Québec Distribution.

1 M. Dagenais demande quels sont les moyens de diffusion de la procédure de
2 recouvrement. M. Beauchamp indique que les organismes de consommateurs
3 locaux (ACEF) en font généralement la promotion dans les journaux locaux.

4 La discussion porte sur les différents supports d'information, soit la facture du
5 client (M. Dagenais) et la confirmation de l'entente de paiement (M^{mes} Simard et
6 Desforges). M. Beauchamp mentionne que, outre le fait de l'impossibilité de
7 modifier la facture durant la période d'implantation de SIC, le Distributeur avait
8 conclu que son utilisation afin de transmettre un avis sur la procédure de plainte
9 visant seulement environ 12 % des clients ne serait pas adéquat. Par ailleurs,
10 M. Beauchamp réitère une réserve, émise également lors des rencontres
11 précédentes, à l'effet d'inclure le texte de la procédure de plainte dans la lettre de
12 confirmation de l'entente de paiement. En effet, le Distributeur est d'avis que
13 l'ajout de la mention de la procédure de traitement des plaintes sur la facture
14 favoriserait moins les échanges entre le client et le Distributeur menant à une
15 entente satisfaisante pour les deux parties. M. Sincennes indique que, d'une part,
16 le personnel est formé de façon à informer le client de ses recours et, d'autre
17 part, il est plus satisfaisant pour les deux parties de renégocier une nouvelle
18 entente que d'inciter le client à déposer une plainte. Il ajoute que l'obtention d'un
19 taux de lecture de 44 % pour un encart (HydroContact) avec une facture
20 constitue un excellent résultat.

21 M. Dagenais demande si la période estivale est le bon moment pour transmettre
22 ce type d'information. M. Beauchamp indique que l'envoi du dépliant en juillet et
23 août permet de rejoindre le plus de clients, soit avec leur facture de l'ancienne
24 adresse (compte final), soit avec celle de l'adresse actuelle. Même si le montant
25 de la facture est plus élevé pendant la période hivernale, le fait que le droit
26 d'interruption de service soit suspendu durant cette période limite beaucoup la
27 portée du message. À l'automne (septembre et octobre), la stratégie de
28 communication de l'entreprise mise plutôt sur des messages relatifs aux mesures

1 d'économie d'énergie qui permettent de réduire la facture du client, que sur les
2 recours des clients.

3 M. Dagenais demande un suivi du projet d'information, mentionné dans le bilan
4 2005, pour les clients en recouvrement qui sont analphabètes fonctionnels.

5 M. Sincennes explique que la révision du texte de la procédure de traitement des
6 plaintes constituait une première étape du projet. Aucune échéance n'a été fixée
7 quant aux autres perspectives qui seront analysées.

4 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET PROCESSUS DE PLAINTÉ

8 M. Sincennes mentionne que l'unité Plaintes et réclamations relève maintenant
9 du vice-président - Services à la clientèle. L'organisation des unités est conçue
10 de façon à ce qu'il y ait une indépendance opérationnelle entre les opérations
11 courantes, le traitement des plaintes et le traitement des plaintes en appel. En
12 tant que guichet dédié, cette unité reçoit toutes les plaintes et réclamations
13 d'Hydro-Québec qui entrent par des canaux autres que les services à la clientèle
14 (députés, Régie, président d'Hydro-Québec), pour les acheminer au service
15 approprié. Tout est mis en œuvre pour que le règlement de la plainte se fasse au
16 premier contact. Les réponses à la plainte sont toujours faites par écrit.
17 M^{me} Desforges mentionne que les plaintes des clients permettent à l'entreprise
18 de voir les opportunités d'améliorer ses services.

19 M^{me} Viau signale que les dossiers spécialisés ne relève plus de son autorité afin
20 de maintenir l'intégrité du traitement du dossier des plaintes. En réponse à
21 M. Dagenais, elle mentionne que certains employés sont formés pour répondre
22 uniquement aux clients résidentiels, plus nombreux, tandis que les autres sont
23 formés pour répondre à la fois aux clients résidentiels et d'affaires. Le traitement
24 de la plainte en première étape n'est pas fait par l'employé qui a conclu l'entente
25 de paiement.

1 M^{me} Simard mentionne que certains clients se sentent vulnérables lors de la
2 négociation car ils sentent la menace de l'interruption : les clients n'osent pas
3 dire au représentant d'Hydro-Québec qu'ils ne sont pas en mesure de respecter
4 leur entente. Cependant les clients perçoivent une amélioration des pratiques du
5 Distributeur et mentionnent son ouverture. M. Dagenais demande si le niveau
6 des exigences n'est pas plus important lors de la conclusion de la première
7 entente. C'est le principe même de la négociation de réduire les exigences en
8 cours de processus signale M. Beauchamp. Cependant, si le client est
9 admissible à une entente CFR, on va lui offrir. Le personnel est formé afin que
10 les questions posées au client et l'analyse du dossier (par ex. si ses versements
11 n'arrivent pas régulièrement) permettent de déterminer dès le départ le produit
12 qui lui convient. Le personnel doit également s'assurer que le client est
13 satisfaisait de l'entente qu'il vient de conclure avant de mettre fin à l'appel. Par
14 ailleurs, le taux de satisfaction de la clientèle en recouvrement est de 7,2 à 7,4 ; il
15 est identique à celui de la clientèle résidentielle en général.

16 M^{me} Viau ajoute que le personnel en recouvrement reçoit une formation d'une
17 journée, *Regards sur la pauvreté... au-delà des préjugés*, mais il demeure que
18 ce sont des employés en recouvrement. Lors d'une tournée du directeur des
19 services du recouvrement, les employés ont été sensibilisés à l'importance de
20 recouvrer une partie du montant dû plutôt qu'exiger un montant plus élevé mais
21 que le client ne pourrait pas payer régulièrement.

22 M. Dagenais mentionne qu'à l'ACEF de Québec, on observe quelques cas par
23 année de personnes qui, après avoir pris une première entente de paiement,
24 sont informées de l'existence des ententes de paiement CFR par les consultants
25 budgétaires de l'ACEF, plutôt que par les agents du Distributeur, alors qu'elles
26 répondent aux exigences de telles ententes. M. Dagenais ajoute qu'il aimerait
27 que les agents de recouvrement soient plus proactifs. Il demande que, lors de
28 l'appel, le personnel fasse systématiquement la mention au client qu'il pourrait
29 être admissible à une entente CFR si les conditions de revenus s'appliquent.

1 M^{me} Viau signale que c'est une pratique établie et que plusieurs employés en font
2 mention et prennent le temps d'expliquer le produit. Elle ajoute que la formation
3 du personnel en recouvrement dure de 2 à 3 mois et qu'il y a eu beaucoup de
4 mouvement du personnel ces dernières années (par l'ajout de postes
5 permanents). Dans certains dossiers de plainte, le client a été rappelé après la
6 conclusion de l'entente, des employés plus expérimentés ayant signalé que ce
7 client aurait pu bénéficier d'un produit qui ne lui avait pas été offert lors du
8 premier appel. Ce n'est cependant pas une pratique qui pourrait être généralisée.
9 M^{me} Viau indique qu'il y a beaucoup de renforcement positif soit par la formation,
10 la tournée du directeur, l'accompagnement du personnel et le contrôle de qualité
11 mis en place dans le cadre du traitement des dossiers.

12 M. Dagenais demande si il n'y aurait pas une certaine contradiction dans le bilan
13 entre les pages 5 et 7² et que les exigences seraient plus élevées après le dépôt
14 d'une plainte. M^{me} Viau et M. Sincennes confirment qu'il n'y a pas de
15 contradictions dans les extraits cités et que le dépôt d'une plainte ne change en
16 rien le niveau des exigences. M. Sincennes ajoute que l'on constate que l'attitude
17 du client change après le dépôt de la plainte et que souvent il est plus facile
18 d'obtenir des informations additionnelles sur la situation du client. L'entente de
19 paiement peut être légèrement bonifiée lors de l'appel, mais il y a rarement un
20 renversement de la décision en première étape. Une bonification peut survenir

² « **Recommandation 2** :
(...)

- *Différents produits et services sont offerts afin d'aider la clientèle en recouvrement. Or, les résultats d'analyse de l'échantillon des plaintes démontrent que les clients en bénéficient et que le fait de ne pas respecter une entente de paiement exerce peu d'influence sur la négociation d'une nouvelle entente avec le personnel de recouvrement. (page 5)*

Et

Historique des interruptions de service

(...)

De plus en plus de clients ont accès à des ententes de paiement, souvent négociées à des conditions exceptionnelles (ententes CFR, ententes spéciales). À cette étape, le Distributeur resserre ses exigences de paiement face à un client qui se retrouve, de façon répétitive, en situation de non respect d'une telle forme d'entente. (page 7)

1 suite à de nouveaux arguments, de nouvelles informations ou le changement
2 d'interlocuteur.

3 M. Dagenais demande quel est le traitement des plaintes en fin d'année.

4 M. Sincennes souligne que les plaintes en première étape doivent être traitées
5 dans un délai de 48 heures. M. Beauchamp mentionne que toute la procédure de
6 recouvrement est suspendue et, par conséquent, le client dont le service a été
7 interrompu, n'a pas son service rétabli durant la période de traitement de la
8 plainte. Cependant, le service est rétabli pour la période hivernale
9 (rétablissement au 1^{er} décembre).

10 M^{me} Desforges demande quel est le nombre de cas par année provenant du
11 canal privilégié d'accès pour les associations de consommateurs – bureaux de
12 député des trois dernières années (2004, 2005 et 2006), afin de connaître
13 l'ampleur de l'implication d'un tiers lors du processus de révision des ententes.
14 M. Beauchamp souligne que la demande dépasse le cadre de la rencontre et
15 devrait être amené à la table sur le recouvrement. Le Distributeur s'engage
16 cependant à fournir cette information.

17 En réponse à M. Dagenais, M. Beauchamp signale que le nombre de clients qui
18 tentent de profiter du système demeure marginal. Le Distributeur préfère offrir un
19 meilleur produit que celui dont auraient eu besoin ces clients, plutôt que de le
20 refuser à un client qui aurait dû en bénéficier.

21 En réponse à M. Dagenais, M^{me} Viau indique qu'un dépôt est demandé plutôt
22 qu'exigé dans les cas de faillite. Cependant, le Distributeur ne demande pas de
23 dépôt à un client à faible revenu à moins que l'on constate de la mauvaise foi ou
24 que l'on suspecte une fraude. Considérant le faible nombre de faillites, les
25 demandes de dépôt ne sont pas faites par son unité.

26 M^{me} Desforges signale que le texte de la procédure d'examen des plaintes
27 mentionné dans l'HydroContact et sur le site Internet d'Hydro-Québec ne reflète
28 pas la procédure relative aux ententes de paiement présentée lors de la

1 rencontre. En effet, la troisième étape indique de soumettre sa plainte à la Régie
2 (au lieu du vice-président - Services à la clientèle). Par ailleurs, il serait plus
3 approprié d'indiquer le numéro de téléphone et l'adresse des services à la
4 clientèle plutôt que faire mention qu'ils apparaissent sur la facture. M^{me} Hamel et
5 M. Sincennes indiquent qu'il faut regarder la faisabilité commerciale et
6 réglementaire de faire modifier le texte de cette procédure qui a été approuvée
7 par la Régie. M. Sincennes ajoute que la mention du droit de recours est très
8 clairement indiquée dans la lettre de réponse de la plainte³.

5 HISTORIQUE STATISTIQUE

9 Historique : plaintes

10 M. Beauchamp présente les graphiques d'historique statistique. Le nombre de
11 plaintes, stable depuis 2001, connaît une diminution en 2006. C'est le résultat
12 d'une diminution marquée du nombre de plaintes avant interruption de service.
13 M. Sincennes ajoute que c'est la conséquence probable d'une meilleure offre de
14 service en première ligne. Environ 10 à 12 000 plaintes et réclamations sont
15 présentées à Hydro-Québec annuellement. La DSR a reçu environ 1 500 plaintes
16 en 2006 dont 318 liées aux ententes de paiement.

17 En réponse à M. Dagenais, M. Beauchamp mentionne qu'une demande de
18 révision d'une entente de paiement n'est pas considérée comme une plainte
19 mais comme une nouvelle entente. Le nombre de demandes de révision
20 d'ententes de paiement n'est pas une donnée connue. Il y a cependant plus
21 d'ententes de paiement par année (environ 600 000 ententes) que de clients en
22 recouvrement (environ 400 000 clients, toutes périodes de retard confondues).

³ En réponse à la recommandation 3 qui a fait suite à la rencontre technique du 9 janvier 2004 sur le bilan 2003, le Distributeur a fourni le paragraphe type sur les recours possibles inclus dans les lettres transmises en réponse aux clients qui ont soumis une plainte, Suivi de la décision D-2002-261 du 29 avril 2004.

1 M^{me} Simard demande pourquoi le nombre de plaintes après interruption de
2 service est plus élevé. M. Beauchamp mentionne qu'il y a une augmentation du
3 nombre de clients qui ne répondent pas aux nombreuses tentatives de contact
4 (avis écrits et téléphoniques). Dans ce cas, le processus d'interruption de service
5 se poursuit.

6 M^{me} Simard mentionne que de meilleures ententes sont offertes (ententes
7 personnalisées) mais ces ententes représentent sûrement la limite du
8 Distributeur et que d'autres agents (économiques) doivent intervenir pour aller
9 plus loin.

10 En réponse à M. Dagenais, M. Sincennes mentionne qu'il est possible qu'un
11 client qui respecte les conditions de l'entente de paiement puisse déposer une
12 plainte. La majorité des plaintes sont verbales plutôt qu'écrites mais la réponse
13 est toujours faite par écrit.

14 Historique : ententes de paiement et interruptions de service

15 M. Beauchamp mentionne que le nombre d'ententes de paiement est
16 relativement identique à celui des années précédentes. On constate une
17 augmentation du nombre d'interruptions de service alors que le nombre d'agents
18 en recouvrement (permanents et temporaires) est demeuré inchangé. C'est
19 l'optimisation des routes des agents qui a permis au Distributeur d'interrompre
20 plus de clients en 2006 comparativement aux autres années. En effet, pour un
21 nombre supérieur d'interruptions, le Distributeur a envoyé environ 15 000 avis
22 d'interruptions de moins que l'année dernière. Il ajoute que, lors de l'appel
23 téléphonique fait au client avant l'interruption de service, ce dernier peut négocier
24 avec le représentant du Distributeur afin de conclure une entente. Certaines
25 ententes sont également prises lorsque l'agent vient faire l'interruption.

26 À la mention de M. Dagenais que l'augmentation du nombre d'interruptions de
27 service pourrait être reliée aux hausses tarifaires, M. Sincennes répond qu'on
28 doute qu'il y ait un lien entre ces deux éléments.

6 PRÉSENTATION DU BILAN 2006 DES PLAINTES

1 M. Sincennes présente le bilan 2006 des clients qui ont soumis une plainte. Il
2 émet le constat que le Distributeur a négocié de bonne foi les ententes de
3 paiement tout en respectant sa clientèle. En effet, l'analyse des cas de
4 l'échantillon indique que :

- 5 • la majorité des clients qui ont soumis une plainte avant interruption
6 bénéficiaient alors d'une entente de paiement dont ils ne respectaient pas
7 les conditions ;
- 8 • la situation est différente lorsque la plainte est soumise après interruption,
9 puisque cette dernière survenait à la suite d'une entente de paiement non
10 respectée ou en l'absence de contact (avis écrits et téléphoniques) pour la
11 majorité des clients ;
- 12 • la grande majorité des plaintes, plus de 80 %, se concluent par une
13 entente de paiement ou le règlement du solde du compte.

14 M. Sincennes présente les études des cinq cas en appel. Suite à l'analyse de
15 leur plainte, quatre clients ont bénéficié d'un léger assouplissement de la position
16 initiale.

17 Les participants mentionnent que les études de cas présentées aux annexes 1 et
18 2 du bilan⁴ sont suffisamment détaillées pour les apprécier et qu'il n'est pas
19 nécessaire de les passer en revue.

20 M. Dagenais demande pourquoi seuls les cas décrits sont ceux des clients qui
21 sont demeurés sans entente de paiement après le traitement de la plainte faite
22 après interruption de service. M^{me} Hamel précise que la préparation des cas est
23 une tâche longue à réaliser car elle demande une analyse minutieuse de chaque
24 cas. M. Sincennes rappelle que lors de la première rencontre technique, les

⁴ Annexe 1 : Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après interruption : particularité des cas sans entente de paiement après traitement de la plainte.

1 participants avaient décidé de limiter l'analyse de cas à ceux qui représentaient
2 le plus de risque de montrer des cas d'abus de pouvoir de la part du Distributeur.

3 M^{me} Simard demande au Distributeur de continuer le bon travail effectué dans les
4 pratiques de recouvrement et mentionne qu'il y a toujours place à amélioration.
5 Elle souhaite que le Distributeur se montre créatif afin de faire mieux connaître la
6 procédure de plainte.

7 M^{me} Hamel conclut la rencontre en mentionnant que le Distributeur et ses clients
8 participent activement et avec succès au processus de négociation d'ententes de
9 paiement. Ce cadre de négociation est flexible. Le droit d'interrompre le service
10 est restreint par sa suspension durant la période hivernale.

7 SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

11 1. Examiner la possibilité de modifier le texte de la procédure d'examen des
12 plaintes approuvé par la Régie, pour tenir compte des plaintes qui ne sont
13 pas soumises à la Régie telles que celles relatives aux ententes de
14 paiement.

15 2. Examiner la possibilité de faire la mention du numéro de téléphone et de
16 l'adresse du service à la clientèle et du recouvrement dans la procédure de
17 traitement des plaintes.

18 3. Faire en sorte que le moteur de recherche du site Internet d'Hydro-Québec
19 affiche le lien relatif au processus de plainte comme premier résultat lors
20 d'une recherche (exemples de recherche : plainte, traitement des plaintes).

21 Par ailleurs, le Distributeur a pris l'engagement de fournir certaines informations
22 additionnelles afin de compléter l'analyse du bilan 2006 :

23 1. Fournir le profil socio-économique des clients ayant répondu au sondage
24 portant sur l'HydroContact (Union des consommateurs).

Annexe 2 : Étude approfondie des dossiers en appel en 2006.

- 1 2. Transmettre les résultats du sondage sur le taux de lecture et sur
2 l'appréciation d'HydroContact (sous réserve de la confidentialité des
3 informations) (ACEF de Québec).
- 4 3. Fournir la distribution du nombre d'ententes par type d'ententes de
5 paiement (ACEF de Québec).
- 6 4. Fournir le nombre annuel d'avis d'interruption de service – 2005 et 2006
7 (ACEF de Québec).
- 8 5. Fournir le nombre de cas par année provenant du canal privilégié d'accès
9 pour les associations de consommateurs – bureaux de député – 2004,
10 2005 et 2006 (Option consommateurs).

8 PROCHAINES ÉTAPES

11 Le Distributeur transmettra un projet de compte rendu aux participants de la
12 rencontre dans la semaine du 5 février 2007. Ces derniers pourront commenter
13 ce document qui sera transmis à la Régie et aux participants de la rencontre
14 dans le cadre du suivi de la décision D-2002-261 à la fin février.

15 La rencontre technique sur le bilan 2007 des dossiers d'ententes de paiement
16 pour lesquels le client résidentiel a demandé la révision est fixée au 23 janvier
17 2008.

**ANNEXE D
SOMMAIRE DES RÉSULTATS
SONDAGES TÉLÉPHONIQUES
CONCERNANT HYDROCONTACT**

Sommaire des résultats des derniers sondages téléphoniques concernant HydroContact

Un sondage téléphonique a été mené du 2 au 20 novembre 2005, auprès de 1003 payeurs de facture d'électricité d'Hydro-Québec par la firme Ad hoc recherche.

L'objectif principal de cette étude était d'évaluer HydroContact, un bulletin d'information publié sur une base bimestrielle et joint à la facture d'électricité des clients d'Hydro-Québec et d'en tracer l'évolution au cours des dernières années. En effet, cette étude reprend, quatre ans plus tard, les mêmes objectifs que ceux poursuivis par un sondage identique mené à l'automne 2001.

Sommaire des résultats

- Les résultats indiquent que 58 % (c. 54 % en 2001) des personnes interrogées se souviennent avoir reçu un bulletin d'information d'Hydro-Québec de manière spontanée. Après que le bulletin ait été décrit à ceux n'ayant pu s'en rappeler spontanément, 38 % (c. 34 % en 2001) ont dit se souvenir l'avoir déjà reçu (rappel aidé). Une fois ramenée à l'ensemble des répondants, la notoriété du bulletin HydroContact s'établit donc à 74 % (rappel spontané et aidé) (70 % en 2001).
- Parmi les répondants se souvenant du bulletin, plus de la moitié (59 % c. 56 % en 2001) disent le lire ou le feuilleter, soit en partie, soit en totalité. Ramené sur la base de la clientèle totale d'Hydro-Québec, c'est donc dire que 44 % (c. 39 % en 2001) des clients affirment avoir déjà lu ou feuilleté HydroContact.
- Spontanément, les lecteurs mentionnent avoir lu principalement dans HydroContact des *conseils pour économiser de l'énergie* (69 %) et des *conseils pour économiser de l'argent* (14 %), pour un total de 83 % des mentions entendues en 2005 (c. 61 % en 2001). La rubrique *Conseils et trucs* est toujours la plus lue (72 % c. 66 % en 2001) (mentions «toujours» et «souvent»).
- Une très forte majorité de lecteurs (93 %, mentions *tout à fait* et *plutôt* d'accord regroupées) approuvent l'énoncé selon lequel HydroContact *incite à une utilisation sécuritaire de l'électricité*.
- Les lecteurs estiment qu'HydroContact *incite à une utilisation judicieuse de l'électricité* (92 % c. 91 % en 2001) tout autant qu'il *répond à leurs besoins en information dans le domaine de l'électricité* (91 % c. 88 % en 2001) ou qu'il *incite à suivre les conseils et trucs présentés* (88 % c. 91 % en 2001).

Particularités

L'échantillon des 1003 répondants au sondage était représentatif de l'ensemble de la population québécoise. Les résultats peuvent être segmentés selon certaines caractéristiques socio-démographiques, et notamment le revenu et le niveau de scolarité.

On remarque donc certaines particularités en ce qui concerne les répondants indiquant un revenu inférieur à 30 000 \$ et les répondants possédant une scolarité primaire et secondaire (non complétée) :

- ces répondants se rappellent dans une moindre forte proportion avoir reçu le bulletin d'information d'Hydro-Québec sous forme de dépliant (spontanément) ;
- ces répondants sont aussi moins nombreux proportionnellement à avoir déjà lu ou feuilleté le bulletin *HydroContact* ;
- les répondants à revenu plus modeste (< 30 k\$) sont plus nombreux que la moyenne à dire qu'ils ne lisent pas le bulletin parce qu'ils ne se sentent pas concernés en tant que locataires ;
- ces mêmes répondants se montrent plus intéressés que la moyenne par les sujets suivants : les conseils pour économiser l'énergie, les informations sur les nouveautés et l'information sur les éoliennes ;
- ils se disent cependant moins intéressés par les sujets suivants : la facturation, les piscines et les thermostats ;
- leur niveau d'intérêt est très élevé en ce qui concerne l'information sur Hydro-Québec en général et sur les grandes orientations de l'entreprise ;
- ils sont plus nombreux que la moyenne à trouver le bulletin *HydroContact* utile, notamment en raison des bons renseignements et de l'information sur la production d'électricité et sur les réalisations d'Hydro-Québec qu'on y retrouve ;
- les répondants à revenu modeste sont particulièrement nombreux dans les catégories d'âge de 18 à 24 ans et de 55 ans et plus alors que les répondants ayant une scolarité primaire sont plus nombreux dans la catégorie des 55 ans et plus mais proportionnellement moins nombreux dans la proportion des 18 à 44 ans.