

# Rencontre technique Recouvrement – Régie

Bilan 2007 des dossiers d'ententes de paiement  
(clientèle résidentielle)  
pour lesquels le client a demandé la révision

23 janvier 2008

## Table des matières

Contexte	3	
Base d'analyse	4	
Suivi des recommandations émises à l'issue de la rencontre technique de janvier 2007	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 2007	19
Annexe 3	Chemin d'accès à la procédure de plaintes sur le site Internet d'Hydro-Québec	32

## 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 aux engagements souscrits.

Les bilans des années 2003 à 2006 ont été présentés lors des rencontres techniques qui ont eu lieu respectivement le 9 janvier 2004, le 19 janvier 2005, le 11 janvier 2006 et le 24 janvier 2007.

Le bilan actuel est déposé dans le cadre de la cinquième rencontre technique du mercredi, 23 janvier 2008.

## Base d'analyse

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

### Base d'analyse 2003-2007 :

*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.*

*Hydro-Québec Distribution a étudié 100 cas de plaintes de clients en recouvrement, cas choisis aléatoirement parmi les 654 plaintes reçues au 31 décembre 2007.*

*Les 654 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 375 plaintes qui ont été logées à Hydro-Québec Distribution avant que le service ne soit interrompu. Le second groupe contient 279 plaintes formulées après l'interruption du service.*

## Suivi des recommandations émises à l'issue de la rencontre technique du 24 janvier 2007

### **Recommandation 1 :**

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

- Le texte a été réécrit en collaboration avec la Fondation pour l'alphabétisation afin d'en faciliter la lecture. Il a été publié dans le HydroContact de juillet/août 2007.

### **Recommandation 2 :**

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

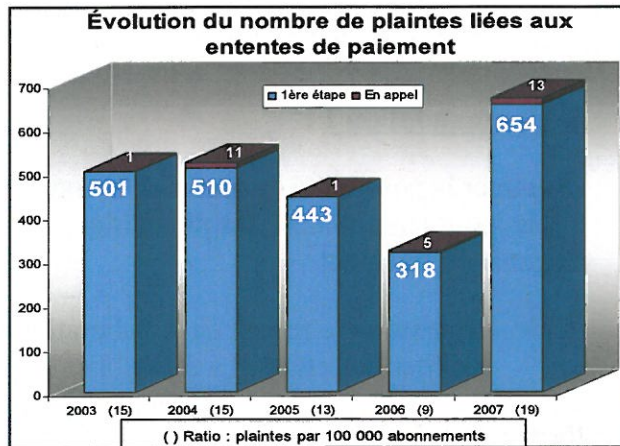
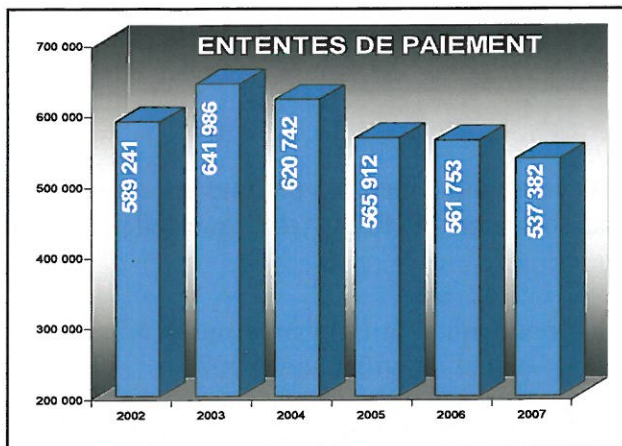
- Le Distributeur envisage d'inclure ces informations dans la procédure de traitement des plaintes publiée dans le HydroContact de juillet/août 2008 ou au plus tard en 2009.

### **Recommandation 3 :**

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

- Le Distributeur a indexé sa page Internet à la fin du mois de janvier 2007.

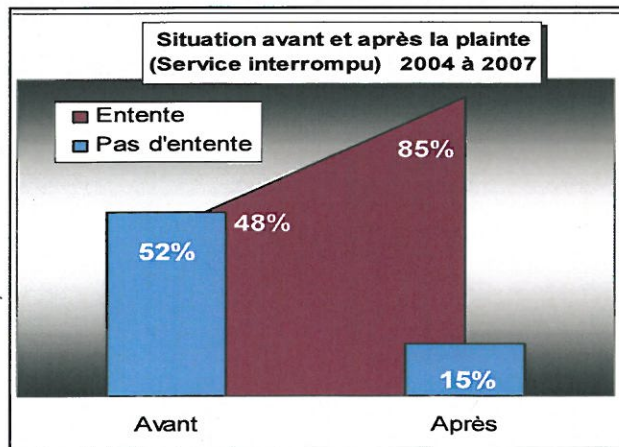
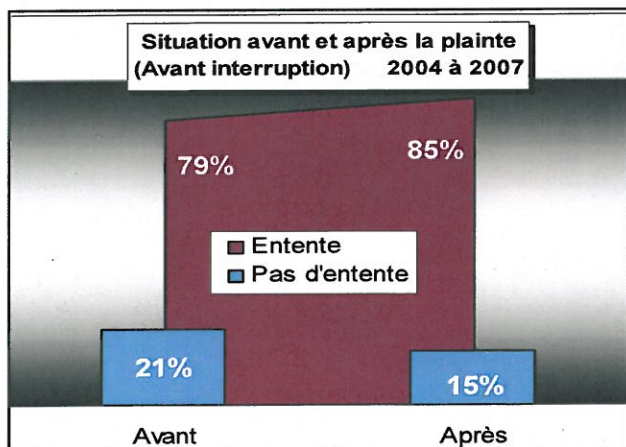
## Historique des ententes de paiement et des plaintes qui y sont associées



La majorité des clients qui soumettent une plainte ont bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement (essentiellement des ententes de type 'Clientèle à Faible Revenu – CFR' ou des ententes spéciales) qui ont échoué.

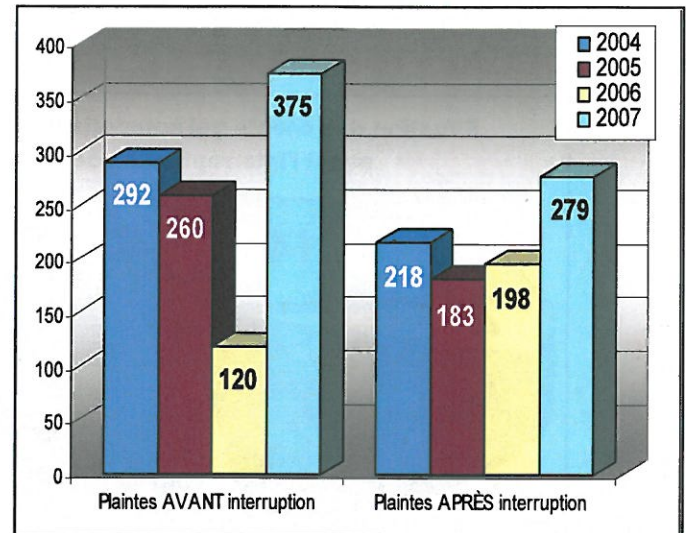
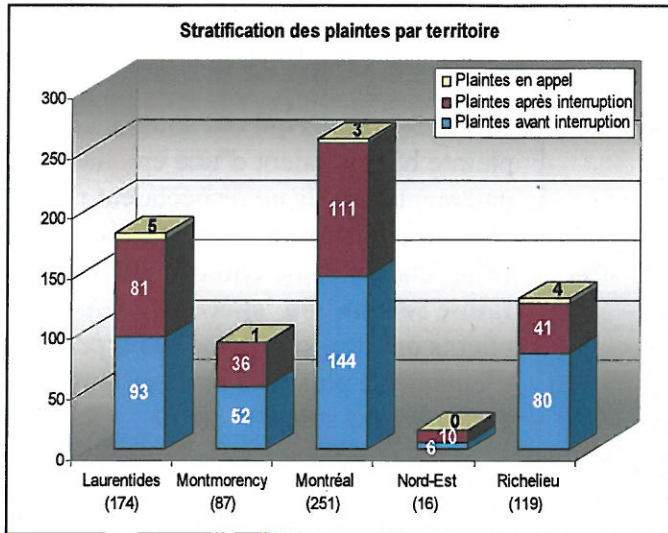
L'examen des dossiers de ces clients démontre qu'une telle situation perdure parfois depuis des années. Dans ce contexte, le Distributeur peut limiter l'accès aux ententes spéciales ou resserrer ses exigences de paiement. Ceci explique l'augmentation du nombre de plaintes en 2007.

Néanmoins, un règlement satisfaisant intervient dans 85 % des dossiers de plainte.

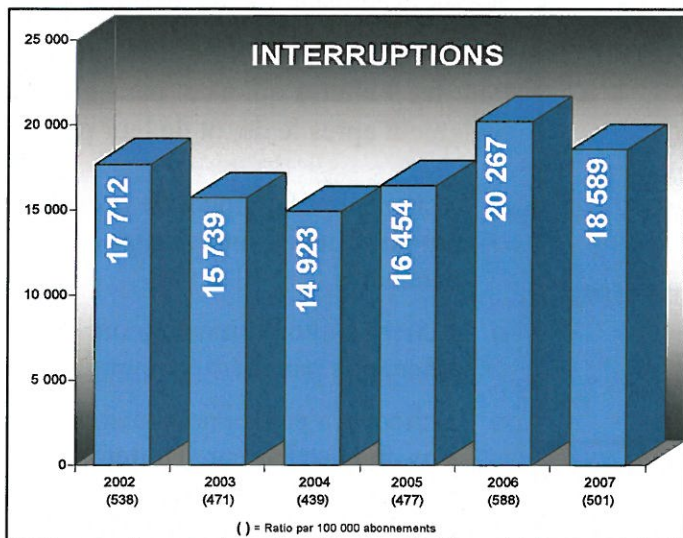


Par ailleurs, environ 1 400 clients ont bénéficié des nouvelles ententes personnalisées : le soutien à la dette et le soutien à la consommation. Ces services, soumis à des conditions d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle aux prises avec des difficultés extrêmes de paiement de trouver une solution à leur situation.

## Données générales



## Historique des interruptions de service

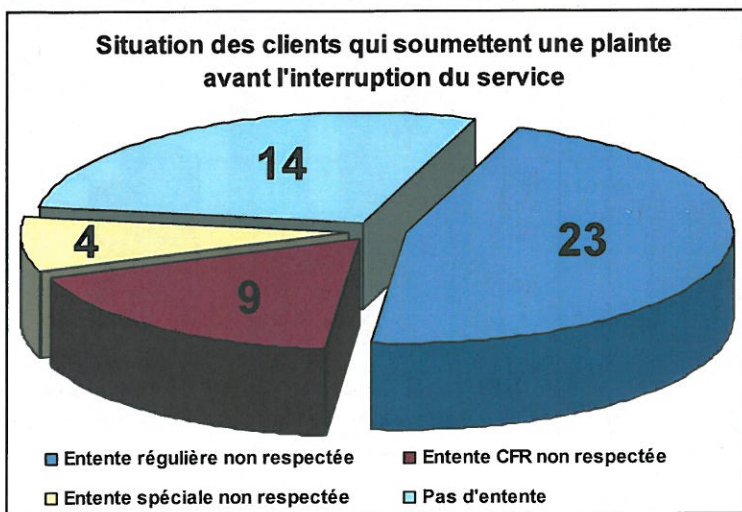


L'amélioration des processus de travail en 2006 se traduit par une augmentation du nombre d'interruptions du service.

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 375)



36 des 50 clients qui ont soumis une plainte bénéficiaient d'une entente de paiement dont ils ne respectaient pas les conditions. Parmi ceux-ci, 13 clients bénéficiaient d'une **entente 'clientèle à faible revenu' ou 'spéciale'**. Tous ces clients ont déjà profité de ces types d'ententes à plusieurs reprises auparavant, toujours sans succès.

Type de règlement et suivi des dossiers			
<b>Entente régulière</b>	<b>18</b>	<b>36%</b>	<b>50 dossiers :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 41 ententes de paiement</li> <li>• 82 % des plaintes réglées</li> </ul>
Respectée	12		
<b>Entente CFR</b>	<b>20</b>	<b>40%</b>	
Respectée	16		
<b>Entente spéciale</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	
Respectée	0		
<b>Entente personnalisée</b>	<b>3</b>	<b>6%</b>	
Respectée	3		
<b>Pas d'entente</b>	<b>9</b>	<b>18%</b>	
1 client a plus tard convenu d'une entente spéciale 1 client n'a pas répondu aux avis. Ultérieurement, il y a eu entente 7 clients font appel : 6 ententes, 1 paiement total			

41 clients (82 %) ont conclu une entente de paiement avec le Distributeur lors du traitement de leur plainte. 10 de ces 41 clients n'ont pas effectué les versements prévus à l'entente de paiement.

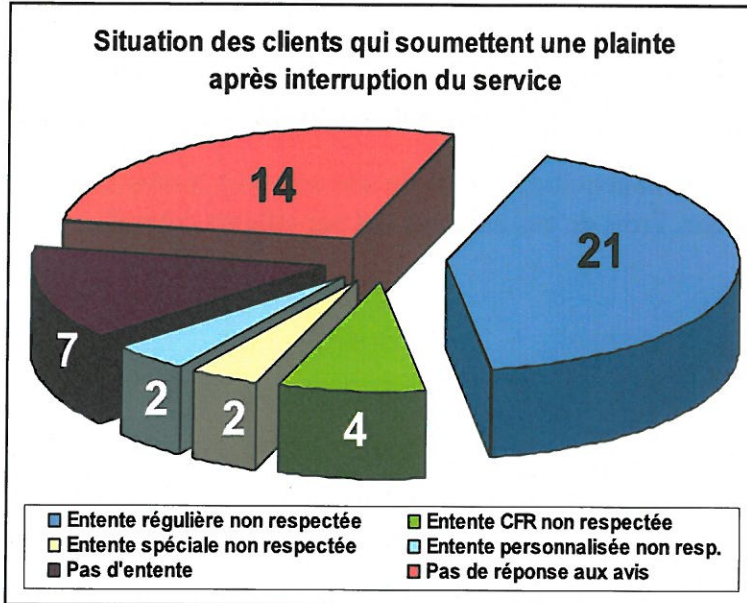
Pour les 9 clients qui n'ont pas obtenu un règlement après le dépôt de leur plainte :

- 7 clients ont fait appel de la décision et ont pu conclure une entente de paiement.
- 1 client a ultérieurement conclu une entente de paiement temporaire.
- 1 client n'a pas répondu aux appels ou avis du Distributeur. Toutefois, un contact ultérieur a permis une discussion avec le client à l'issue de laquelle une nouvelle entente de paiement a été conclue.



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

(50 dossiers examinés sur 279)



Dans la majorité des dossiers (43), l'interruption de service survient à la suite d'une **entente de paiement non respectée** (29) ou en l'**absence de contact avec le client** (14 clients n'ont pas répondu aux avis écrits et téléphoniques).

Il n'a pas été possible de conclure une entente de paiement avec les 7 autres clients.

Type de règlement et suivi des dossiers		
<b>Entente régulière</b>	<b>22</b>	<b>44%</b>
Respectée	8	
<b>Entente CFR</b>	<b>18</b>	<b>36%</b>
Respectée	17	
<b>Entente spéciale</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>
Respectée	0	
<b>Entente personnalisée</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>
Respectée	2	
<b>Pas d'entente</b>	<b>7</b>	<b>14%</b>
2 clients partis sans laisser d'adresse		
2 clients toujours en procédures (1 client rétabli pour l'hiver)		
2 clients en appel : 2 ententes CFR, dont 1 non-respectée		
1 client a payé le solde de son compte		

**50 dossiers :**

- 43 ententes de paiement
- 86% des plaintes réglées

43 dossiers (86 %) ont été réglés par une entente de paiement.

Parmi les clients qui ont convenu d'une nouvelle entente de paiement, 16 n'ont pas respecté leur entente. Le Distributeur poursuit ses efforts en vue d'en arriver à un règlement satisfaisant.

Parmi les 7 clients\* avec lesquels il n'y a pas eu entente de paiement :

- 2 clients ont déménagé sans laisser d'adresse.
- 2 clients font l'objet de procédures de recouvrement.
- 2 clients ont fait appel et ont pu convenir d'une entente de paiement.
- 1 client a payé le solde du compte.

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

## Sommaire des dossiers en appel en 2007

Parmi les 654 plaintes reçues en 2007, 13 clients ont demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leur dossier.

Tous les clients qui ont porté leur dossier en appel font l'objet de procédures de recouvrement depuis des années et ont bénéficié à plusieurs reprises de diverses formes d'entente de paiement.

À une seule exception (le client a ultérieurement acquitté le solde de son compte), toutes ces plaintes se sont traduites par une entente de paiement. Trois de ces ententes ont par ailleurs échoué.

## Conclusion

- ❖ Le processus de traitement des plaintes s'est conclu, dans 85 % des dossiers, par une entente de paiement à des conditions satisfaisantes pour les parties.
- ❖ 10 des 13 clients qui ont porté leur plainte en appel ont pu convenir d'une solution satisfaisante pour les deux parties.

Par ailleurs, les constats des années précédentes se vérifient pour une cinquième année consécutive :

- ❖ L'analyse de l'échantillon démontre que le Distributeur s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact avec le client.
- ❖ L'historique de recouvrement d'un client, même faisant état de plusieurs ententes de paiement qui ont échoué, s'avère rarement un obstacle à la négociation d'une nouvelle entente.
- ❖ Tous les clients avec qui il n'a pas été possible de trouver une issue satisfaisante lors du traitement de leur plainte, avaient bénéficié (et échoué) à plusieurs reprises d'ententes de paiement à des conditions spéciales.

## 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 :** 2 607 \$

**Consommation moyenne :** 115 \$

**Dernière entente :** Le service est interrompu en juin 2006 et est rétabli avec un paiement par le client de 1 400 \$ assorti d'une entente de paiement qu'il n'a pas respectée, n'effectuant aucun des versements prévus.

### **Historique :**

- Le client était propriétaire depuis 1983, sa résidence a été saisie et il demeurait temporairement dans le sous-sol.
- Le client est sans emploi et sans revenu. Il vient de soumettre une demande à l'aide sociale.
- Le client n'a effectué aucun paiement depuis plus d'une année et ne répond à aucun des avis du Distributeur (écrits ou téléphoniques).

### **Interruption du service le 26 avril 2007**

- Le client dit qu'il est propriétaire et qu'il est présentement sans revenu. Il dit avoir fait une demande d'aide sociale et qu'il ne peut offrir quelque montant que ce soit actuellement.
- Le Distributeur exige 1 347 \$ avant d'effectuer le rétablissement.

### **Traitement de la plainte :**

Le client n'est pas en mesure d'offrir quelque montant que ce soit. Il ne produit aucun document relatif à sa demande d'aide sociale. Il n'y a donc pas d'entente possible. Le service demeure interrompu.

*\* Le nouveau propriétaire informe le Distributeur que le client a reçu un avis d'expulsion de la Régie du logement en date du 11 avril 2007 et que ce dernier a déménagé le 18 mai 2007.*

## Client 2

**Dette :** 15 979\$

**Consommation moyenne :** 52 \$

**Dernière entente :** Aucune entente.

### **Historique :**

- Fréquents déménagements sans avis.
- Très nombreuses ententes de paiement infructueuses.
- Très nombreuses interruptions du service. Plusieurs rétablissements illégaux.
- Interruption du service en mai 2006 à la suite d'un transfert de solde en provenance d'adresses antérieures.
- Le service du client est rétabli avec une entente spéciale (115 \$ par mois). Il n'effectue aucun versement et ne répond à aucun des avis du Distributeur.
- Autre interruption du service en octobre 2006. Le client bénéficie alors d'une entente de type CFR et obtient un rétablissement du service quelques jours plus tard. Le client effectue un seul versement partiel en octobre.
- Le client ne répond toujours pas aux avis ultérieurs du Distributeur.

### **Interruption du service le 7 mai 2007**

- Le client prétend avoir payé 180 \$ et ne rien devoir au Distributeur. Il exige le rétablissement du service sans autres frais.
- Le Distributeur exige le paiement total du compte avant le rétablissement du service.

### **Traitement de la plainte (30 mai 2007) :**

- Le Distributeur maintient sa position.
- Le client porte sa plainte en appel.

*\* Le service sera rétabli le 3 août 2007, à la suite du règlement de sa plainte soumise en appel. Par ailleurs, le client n'a pas respecté les conditions convenues dans ce règlement.*

### **Client 3**

**Dettes :** 1 118 \$

**Consommation moyenne :** 126 \$

**Dernière entente :** Aucune entente.

#### **Historique :**

- Aucun paiement depuis emménagement en juillet 2006.
- Le client ne répond pas aux avis du Distributeur. Il effectue un paiement de 150 \$ le 8 mai 2007.

#### **Interruption du service le 23 mai 2007**

- Le même jour, le client demande le rétablissement du service. Le Distributeur exige un paiement de 800 \$ au préalable ainsi que le numéro d'assurance-sociale (NAS).
- Le client prétend ne plus avoir de NAS à la suite d'agressions. Il annonce aussi qu'il a besoin d'un appareil de survie pour lequel le Distributeur exige la présentation de pièces justificatives.

#### **Traitement de la plainte (25 mai 2007)**

Le Distributeur accepte de rétablir le service sans autre délai, mais il maintient les exigences des services de recouvrement à l'effet de recevoir les documents relatifs à l'usage d'un appareil de survie.

Aucune nouvelle du client. Plainte fermée le 27 juin 2007.

**Service rétabli le 28 mai 2007.**

**Le client a déménagé sans laisser d'adresse en juillet 2007.**

#### **Client 4**

**Dette : 5 075 \$**

**Consommation moyenne : 97 \$**

**Dernière entente :** Entente CFR en janvier 2007. Le client n'a effectué aucun versement.

#### **Historique :**

- Le client est propriétaire de sa maison qui est pratiquement libre d'hypothèque.
- Le client occupe un emploi permanent.
- Le client a néanmoins bénéficié d'une entente CFR mais ne l'a pas respectée.
- Le client n'a pas répondu aux avis du Distributeur.

#### **Interruption du service le 30 août 2007**

- Le client offre 500 \$.
- 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 (6 septembre 2007) :**

Le Distributeur annule une somme prescrite de 928 \$ et exige le paiement du compte.

**Le service est rétabli le 10 octobre après paiement du solde du compte.**

## **Client 5**

**Dettes :** 2 602 \$

**Consommation moyenne :** 94 \$

**Dernière entente :** Avant l'interruption du service, le client promet de payer le solde de son compte.

### **Historique :**

- Le client convient d'ententes de paiement qu'il ne respecte jamais.
- Interruption du service en mai 2006. Il est rétabli avec un paiement de 800 \$ assorti d'une entente de paiement à long terme pour laquelle le client n'a effectué aucun versement.
- Nouvelle interruption du service en octobre 2006. Il est rétabli sans paiement initial compte tenu de la saison. Le client n'a pas respecté son entente (aucun versement).
- Le client a 9 plaintes relatives à des ententes de paiement à son actif et n'a toujours pas changé de comportement (respect des ententes).
- Tous les efforts du Distributeur pour aider le client se sont avérés vains.
- Avant d'interrompre le service, le Distributeur exige 100 % des sommes dues.

### **Interruption du service le 10 mai 2007**

- 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 (28 septembre 2007) :**

- Le client désire obtenir une entente CFR.
- Compte tenu de l'historique du dossier, le Distributeur exige le paiement complet du solde avant d'effectuer un rétablissement du service.

**Service rétabli le 26 novembre 2007, sans entente, pour la période hivernale.**



## **Client 6**

**Dettes :** 4 312 \$

**Consommation moyenne :** 328 \$

**Dernière entente :** Entente avant interruption. Le client s'engage à payer 1 500 \$ le 1<sup>er</sup> mai 2007, suivi de 5 versements mensuels de 834 \$. Il ne paie aucun des montants promis.

### **Historique :**

- Le client conteste toujours la consommation, pourtant le Distributeur a vérifié le bon fonctionnement du compteur à cet endroit.
- Le client n'a payé que 300 \$ entre avril 2006 et avril 2007.
- Le Distributeur a convenu d'une entente CFR qui n'a pas été respectée par le client (un seul versement).
- Avant l'interruption du service, le client offre de payer 1 500 \$ dans les 10 jours et convient d'une entente de paiement d'une durée de cinq mois, à raison de 834 \$ par mois. Il ne paie pas et demande un délai supplémentaire.

### **Interruption du service le 9 mai 2007**

- Le client demande le rétablissement immédiat du service avec le paiement de 1 500 \$ le 15 mai 2007.

### **Traitement de la plainte :**

- Le Distributeur offre de rétablir le service sur réception d'un paiement de 505,51 \$ et convient d'une entente de paiement CFR à raison de 448 \$ par mois.
- Le client ne répond pas à cette proposition.

**Service non rétabli. Le client ne répond pas à l'avis de rétablissement pour la période hivernale.**

## **Client 7**

**Dettes :** 9 025 \$

**Consommation moyenne :** 284 \$

**Dernière entente :** Entente spéciale respectée.

### **Historique :**

- Le client est propriétaire occupant de sa maison. Ses revenus et la valeur nette de sa propriété le disqualifient pour une entente de type CFR.
- Le client a malgré tout bénéficié de ce type d'entente, de même que d'ententes spéciales (montants à payer inférieurs à la consommation moyenne avant les dettes).
- Le client ne répond pas à un avis écrit l'invitant à prendre une entente de paiement (janvier 2007). Le client continue à effectuer les versements mensuels de son entente spéciale, qui est terminée.
- Lors de la réception d'un avis d'interruption (juin 2007), le client demande de poursuivre l'entente de paiement. Le Distributeur refuse et exige le paiement de 50 % de la dette.
- Intervention du CLSC. Après étude du cas et des revenus, le client ne se qualifie pas pour une entente spéciale.

### **Interruption du service le 19 juillet 2007**

- Le client offre 500 \$ pour le rétablissement du service et ensuite 300 \$ par mois.
- Le Distributeur exige le paiement de 4 460 \$ avant le rétablissement du service.

### **Traitement de la plainte :**

- Le client prétend qu'un enfant a besoin d'un respirateur. Le Distributeur fait immédiatement rétablir le service et demande de produire les pièces justificatives.
- L'analyse démontre qu'il ne s'agit pas d'un appareil de survie reconnu.
- Le client propose 400 \$ par mois. Le Distributeur exige 50 % des sommes dues avant de conclure une nouvelle entente.
- Le client est en désaccord et porte sa plainte en appel.

### **Service rétabli le 20 juillet 2007**

*\* En appel, le client a bénéficié d'une entente CFR accordée par le vice-président des services à la clientèle.*

## ANNEXE 2

# Étude approfondie des dossiers en appel en 2007

### Client 1

**Dette :** 2 435 \$

**Consommation moyenne :** 223 \$

#### **Historique :**

- Plusieurs interruptions du service à l'actif du client. À chaque occasion, il a recouru au service des plaintes et a convenu de conditions avantageuses pour un rétablissement du service et le paiement de son compte.
- Interruption du service en mai 2006. Rétablissement après paiement du solde au compte.
- Aucun paiement entre août 2006 et mars 2007.
- Le client paie 1 000 \$ en avril 2007, mais pas d'entente possible pour le solde.
- Service interrompu le 15 mai 2007.
- Le client fait une plainte et convient d'une entente de paiement. Le service est rétabli le 17 mai 2007.
- Le client ne respecte pas les termes de cette entente. Un nouvel avis d'interruption lui est envoyé.

#### **Traitement de la plainte :**

Le client désire bénéficier à nouveau de l'entente précédente à 393 \$ par mois.

Le client a obtenu plusieurs ententes qui ont échouées. Il ne se qualifie pas pour une entente de type CFR.

Le Distributeur maintient l'exigence d'un versement initial de 1 217 \$ pour éviter l'interruption du service.

#### **Interruption du service le 1<sup>er</sup> août 2007**

#### **Traitement de la plainte en appel :**

Le Distributeur tient compte d'un paiement récent de 550 \$ et d'un changement dans la capacité financière du client. Il offre le rétablissement du service moyennant le paiement des frais et convient d'une entente de paiement étalée sur 12 mois.

#### **Service rétabli le 27 août 2007**

## **Client 2**

**Dettes : 3 104 \$**

**Consommation moyenne : 164 \$**

### **Historique :**

- Le client est propriétaire occupant de sa maison.
- Il a bénéficié d'ententes de type CFR qui ont échouées.
- Aucun paiement entre juillet 2006 et mai 2007.
- Intervention de l'ACEF en février et mars 2007. Le client ne collabore pas avec le Distributeur dans l'étude de son dossier.
- Avis d'interruption émis le 3 avril 2007.
- Le 20 avril, le client convient d'une entente spéciale à raison de 175 \$ pour 6 mois.
- Le client effectue un versement, puis demande de reporter le second versement, ce qui lui est accordé. Le client effectue le versement suivant plus de 10 jours après la date convenue.
- L'entente est annulée et le Distributeur refuse de prendre une nouvelle entente.

### **Traitement de la plainte :**

Le client désire bénéficier à nouveau de l'entente précédente, qu'il a perdue après avoir omis un versement.

Le Distributeur maintient la décision des services de recouvrement, soit le paiement de 2 942 \$ et une entente de paiement étalée sur les 6 prochains mois.

### **Interruption du service le 2 octobre 2007**

### **Traitement de la plainte en appel :**

Le Distributeur propose une entente spéciale de type soutien à la dette, à raison de 164 \$ par mois avec le premier versement comme condition du rétablissement du service.

### **Service rétabli le 4 octobre 2007**

### **Client 3**

**Dette : 3 173 \$**

**Consommation moyenne : 121 \$**

#### **Historique :**

- Le client a bénéficié de deux ententes de type CFR qui ont échouées.
- Le client n'a pas répondu, en décembre 2006, à une proposition d'entente spéciale pour la période hivernale.
- Une dernière entente à long terme a été négociée en avril 2007, mais aussi sans succès.
- Le Distributeur exige un paiement de 1 500 \$ et offre par la suite une entente de paiement d'une durée de 6 mois.

#### **Traitement de la plainte :**

Le Distributeur maintient la décision des services de recouvrement.

#### **Service interrompu le 26 septembre 2007**

#### **Traitement de la plainte en appel :**

Le Distributeur a convenu d'une entente spéciale de type soutien à la dette et à la consommation à raison de 100 \$ par mois, pendant 12 mois. Le client paie le premier versement pour le rétablissement du service.

#### **Service rétabli le 27 septembre 2007**

#### **Client 4**

**Dettes :** 7 891 \$

**Consommation moyenne :** 198 \$

#### **Historique :**

- Le client est propriétaire occupant d'une résidence évaluée à 185 000 \$. Il reçoit des prestations d'aide sociale et allocations diverses pour un revenu total mensuel d'environ 1 200 \$. Il paie une hypothèque de 700 \$.
- Le client est en recouvrement depuis plusieurs années et a bénéficié de tous les services adaptés à sa situation.
- Interruption du service en octobre 2006. Le client n'avait pas répondu aux avis et appels du Distributeur.
- Le client a obtenu une entente spéciale et son service a été rétabli peu après. Le client n'a effectué qu'un seul des 6 versements prévus, dont aucun paiement en hiver.
- En avril 2007, le Distributeur refuse de reprendre une nouvelle entente avec le client.

#### **Traitement de la plainte :**

Le client offre 200 \$ par mois. Le Distributeur offre une entente de type CFR à raison de 419 \$ par mois. Les parties n'arrivent pas à convenir d'une entente de paiement. Les procédures continuent.

#### **Traitement de la plainte en appel :**

Le Distributeur révisé la mensualité à 362 \$.

*\*Le client a effectué le premier versement et n'a pas payé le mois suivant. Le troisième mois, le client ne paie que la moitié du versement prévu à l'entente.*

## **Client 5**

**Dette : 2 530 \$**

**Consommation moyenne : 75 \$**

### **Historique :**

- Le client a conclu des ententes de paiement qui ont toutes échouées.
- Entente de type CFR en avril 2006 : aucun versement.
- Tentative injustifiée de changement de responsabilité en juillet 2006.
- Nouvelle entente CFR en août 2006. Le client effectue des versements irréguliers et d'un montant inférieur aux termes de l'entente. Le client ignore les avis du Distributeur.
- Entente échouée en mars 2007. Reprise des procédures d'interruption du service.
- Le client offre 300 \$ pour éviter l'interruption du service. Le Distributeur exige un versement immédiat de 1 212 \$ avant de négocier une nouvelle entente de paiement.

### **Traitement de la plainte :**

Le Distributeur constate que le client a déjà bénéficié de tous les produits adaptés à sa situation et que les ententes conclues dans le passé ont échoué. Il maintient l'exigence d'un versement initial de 50 % de la dette avant de négocier une nouvelle entente de paiement.

### **Traitement de la plainte en appel :**

Le Distributeur offre une nouvelle entente de type CFR et rétablit le service sous réserve d'un premier versement et des frais de rétablissement immédiats.

**Client 6**

**Dette :** Plus de 15 000 \$ (six comptes)

**Consommation moyenne :** 136 \$

**Historique :**

- Le client est titulaire de six comptes et il élude ses responsabilités depuis plusieurs années, invoquant la liquidation de la succession pour justifier la situation.
- Le client a fait des plaintes chaque année, parfois plusieurs fois par année afin de retarder les procédures de recouvrement.
- Le client a conclu de nombreuses ententes de paiement qu'il a systématiquement échouées.
- Le client a bénéficié d'un rétablissement pour la période hivernale en 2006.
- Le client ne répond à aucune invitation ou avis du Distributeur.

**Traitement de la plainte :**

Le Distributeur maintient sa position, soit le paiement total de tous les comptes pour éviter l'interruption du service.

**Traitement de la plainte en appel :**

Le vice-président des services à la clientèle maintient cette position.

\*Tous les comptes seront payés intégralement quelques semaines plus tard.



## Client 7

**Dette :** 10 067 \$

**Consommation moyenne :** 247 \$

### **Historique :**

- Le client est propriétaire occupant d'un duplex. L'immeuble est assujéti à la Loi M-37 et ne peut donc faire l'objet d'une interruption du service.
- Le client a déjà bénéficié de tous les produits, sans aucun succès.
- Le client n'ignore pas qu'il ne peut être interrompu et ne paie pratiquement jamais ses comptes.
- En quelques années, la dette s'est considérablement accrue.
- Le Distributeur entreprend les procédures de saisie des loyers.
- Le Distributeur exige 5 000 \$ avant de négocier une nouvelle entente de paiement.

### **Traitement de la plainte :**

Le client offre 2 500 \$ dans un délai de 2 mois. Le Distributeur exige cette somme immédiatement avant de négocier une nouvelle entente et cesser les procédures de recouvrement.

### **Traitement de la plainte en appel :**

Le client accepte de payer 400 \$ pour les 2 prochains mois, ensuite un montant de 2 500 \$ et il continuera à verser 400 \$ pour les mois suivants. Le Distributeur accepte cette proposition.

*\*Le client a cessé de payer le Distributeur après le versement de 2 500 \$ à la fin du mois d'août 2007.*

## **Client 8**

**Dettes :** 5 303 \$

**Consommation moyenne :** 171 \$

### **Historique :**

- Le client est propriétaire occupant d'une résidence évaluée à 197 000 \$. Il n'est pas éligible à des ententes spéciales.
- Le client a néanmoins bénéficié d'ententes de type CFR qui ont échouées : le client effectue des versements incomplets ou ne paie pas ses mensualités.
- Le Distributeur accepte de renégocier une nouvelle entente de type CFR en novembre 2006 mais le client n'effectue aucun paiement.
- En mars 2007, le Distributeur accorde une entente temporaire de trois mois à raison de 100 \$ par mois. Le client échoue cette entente après le second versement.
- Le Distributeur refuse d'accorder un nouveau délai au client.

### **Service interrompu le 11 juin 2007**

#### **Traitement de la plainte :**

Le client offre 150 \$ par mois. Le Distributeur demande un versement immédiat de 1 057 \$ avant d'effectuer le rétablissement du service et de négocier une nouvelle entente de paiement à raison de 822 \$ pour les six prochains mois. Le client accepte cette proposition.

### **Service rétabli le 19 juin 2007**

#### **Traitement de la plainte en appel :**

Le client annonce qu'il ne pourra pas tenir ses engagements, il offre 800 \$ dans l'immédiat, mais n'a pas de proposition pour le solde du compte. Le Distributeur informe le client que les procédures d'interruption du service reprennent en l'absence d'une entente de paiement.

*\*Le Distributeur et le client conviendront, quelques semaines plus tard, d'une nouvelle entente de paiement de type CFR, d'une durée de 48 mois, avec des mensualités de 264 \$.*

## **Client 9**

**Dette : 15 979 \$**

**Consommation moyenne : 52 \$**

### **Historique :**

- Le client est en recouvrement depuis des années. Il multiplie les déménagements sans avis, les ententes de paiement échouées, les interruptions de service, les rétablissements illégaux et les plaintes.
- Tous les efforts consentis par le Distributeur envers le client s'avèrent vains.
- Le client n'a pratiquement rien payé au Distributeur au cours des 7 dernières années.
- Retracer à une nouvelle adresse, il s'ensuit des transferts du solde de comptes d'adresses antérieures et l'émission d'un avis d'interruption du service.
- Le Distributeur refuse de négocier une entente de paiement.

### **Service interrompu le 7 mai 2007**

#### **Traitement de la plainte :**

Le Distributeur exige le paiement complet du compte avant le rétablissement du service.

#### **Traitement de la plainte en appel :**

Le client conteste la responsabilité des comptes. Après une analyse très approfondie, le Distributeur constate que le client est (ou a été) responsable de chacun des comptes dont on lui impute la responsabilité. Cependant, certaines sommes sont maintenant prescrites et le Distributeur annule 11 003,95 \$ (consommation et frais d'administration) au client.

Après négociation, le Distributeur et le client conviennent d'une nouvelle entente de paiement de type CFR. Le client paie le premier versement afin que son service soit rétabli et cesse par la suite tout paiement au Distributeur, qui poursuit ses procédures de recouvrement.

### **Service rétabli le 3 août 2007**

## **Client 10**

**Dettes :** 9 025 \$

**Consommation moyenne :** 284 \$

### **Historique :**

- Le client est propriétaire occupant d'une résidence.
- Les revenus et avoirs du client excluent ce dernier d'une entente de type CFR.
- Le client a néanmoins bénéficié de ce type d'entente et aussi d'ententes spéciales, lesquelles ont toutes échouées. La dette est donc en augmentation constante.
- En septembre 2006, le Distributeur convient d'une entente de type "soutien à la dette et à la consommation" dont les modalités sont fixées à un versement mensuel de 170 \$ pour les prochains 12 mois. Le client doit fournir les preuves de revenu, ce qu'il ne fait pas. L'entente est donc annulée, mais le client continue de payer chaque mois.
- En juin 2006, le Distributeur émet un avis d'interruption. Après analyse du cas, il exige le paiement de 50 % de la dette avant de négocier une nouvelle entente de paiement. Les parties ne peuvent convenir d'un règlement.

### **Service interrompu le 19 juillet 2007**

#### **Traitement de la plainte :**

Le client fait état d'un appareil de survie pour un enfant en bas-âge. Le Distributeur fait immédiatement rétablir le service et exige la production de documents confirmant la situation.

### **Service rétabli le 20 juillet 2007**

Le client offre 400 \$ par mois alors que le Distributeur exige 50 % des sommes dues avant de conclure une nouvelle entente de paiement.

En l'absence d'entente, les procédures continuent.

#### **Traitement de la plainte en appel :**

L'appareil à oxygène ne constitue pas un appareil de survie. Mais en tenant compte de son utilisation par un enfant, le Distributeur convient de surseoir aux procédures de recouvrement et convient d'une entente de paiement, de type CFR, avec le client.

## **Client 11**

**Dettes :** 9 749 \$

**Consommation moyenne :** 471 \$

### **Historique :**

- Le client est propriétaire occupant d'une résidence.
- Les revenus et avoirs du client excluent ce dernier d'une entente de type CFR.
- Le client a néanmoins bénéficié d'une entente de type CFR en mai 2007, mais sans succès.
- Le client invoque diverses excuses pour justifier le non-paiement de ses comptes et les ententes non-respectées.
- Le dernier paiement du client était de 5 000 \$ en août 2006, afin d'éviter une interruption du service.
- La dette du client évolue de 897 \$ en 2005, à près de 10 000 \$ en 2007.

### **Traitement de la plainte :**

Le client offre 500 \$ pour éviter l'interruption du service, et ensuite il paierait 400 \$ par mois.

Le Distributeur exige le paiement immédiat de 5 000 \$ et offre par la suite une entente de paiement à raison de 850 \$ par mois.

### **Service interrompu le 23 octobre 2007**

### **Traitement de la plainte en appel :**

Compte tenu de la période hivernale qui s'annonce, le Distributeur convient avec le client d'une entente spéciale de 150 \$ pour 4 mois, assortie d'un paiement de 300 \$ pour le rétablissement du service.

### **Service rétabli le 15 novembre 2007**

## **Client 12**

**Dettes :** 2 355 \$

**Consommation moyenne :** 152 \$

### **Historique :**

- Le client a bénéficié de plusieurs ententes de paiement, mais ne les a pas respectées.
- Le Distributeur a convenu d'une entente de type CFR en septembre 2006. Le client a effectué des versements irréguliers qui ont conduit au retrait de l'entente de paiement.
- À la suite de l'émission d'un avis d'interruption du service en août 2007, le client paie 300 \$ et tente de convenir d'une nouvelle entente de paiement, mais sans succès.

### **Traitement de la plainte :**

Le client désire obtenir une nouvelle entente de paiement de type CFR.

Le Distributeur exige le paiement de 50 % de la dette avant de négocier une nouvelle entente de paiement.

### **Traitement de la plainte en appel :**

Compte tenu de la période hivernale qui s'annonce, le Distributeur convient avec le client d'une entente de type CFR à raison de 260 \$ par mois d'une durée de 48 mois.

### **Client 13**

**Dette :** 1 028 \$

**Consommation moyenne :** 239 \$

#### **Historique :**

- Le client convient régulièrement des ententes de paiement avec le Distributeur. Dans la majorité des cas, il respecte ses obligations.
- La dernière entente n'a pas été respectée et le client a reçu un avis d'interruption.
- Le client convient alors d'une nouvelle entente de paiement avec un représentant, à la suite de laquelle il dépose une plainte.

#### **Traitement de la plainte :**

Le client dit ne pas pouvoir effectuer le premier versement de son entente car le montant dépasse sa capacité de paiement.

Le Distributeur offre au client une entente de paiement de type CFR à raison de 275 \$ par mois.

Le client refuse cette entente et dit ne pouvoir payer que 200 \$ par mois (la consommation moyenne est de 239 \$ par mois avant l'amortissement de la dette). Le Distributeur refuse cette proposition.

#### **Traitement de la plainte en appel :**

Compte tenu de la période hivernale qui s'annonce, le Distributeur convient avec le client d'une entente spéciale de 200 \$ pour 6 mois.

Au terme de l'entente, le dossier fera l'objet d'une réévaluation pour une entente de type soutien à la consommation.

# ANNEXE 3

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

