

**RAPPORT DE SUIVI DU
BILAN 2011 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE
PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR
LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION**

Table des matières

1	INTRODUCTION	5
2	BILAN DES PLAINTES.....	5
3	RENCONTRE TECHNIQUE.....	5
4	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2010	6
5	SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE.....	6
6	RECOMMANDATIONS.....	7

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE A	PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE
ANNEXE B	BILAN 2011 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION
ANNEXE C	LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 5 JUILLET 2012
ANNEXE D	COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS À LA SUITE DE LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 5 JUILLET 2012
ANNEXE E	RÉPONSE DU DISTRIBUTEUR AUX COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS

1 INTRODUCTION

1 La décision D-2002-261 rendue par la Régie de l'énergie (la Régie) le 25 novembre
2 2002, dans le cadre du dossier R-3439-2000, énumère un certain nombre
3 d'engagements pris par Hydro-Québec Distribution (le Distributeur) en matière de
4 recours relatifs aux ententes de paiement pour la clientèle résidentielle¹. On y retrouve
5 notamment que :

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

13 Le Distributeur produit un bilan des plaintes et tient des rencontres techniques à ce sujet
14 depuis 2004².

2 BILAN DES PLAINTES

15 Le Distributeur a préparé un bilan des plaintes relatives aux ententes de paiement
16 décrivant le portrait de la situation en 2011³ qui a été transmis le 6 juin 2012 à la Régie
17 et aux intervenants au dossier R-3439-2000.

18 Le Distributeur souligne que pour 2011, seuls deux dossiers ont été portés en révision.

3 RENCONTRE TECHNIQUE

19 La rencontre a eu lieu le 5 juillet 2012 à Montréal dans les bureaux d'Hydro-Québec.
20 Elle a réuni des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ), d'Option consommateurs

¹ Les engagements pris par le Distributeur dans son protocole d'entente sont énoncés à l'annexe A.

² Rencontre portant sur le bilan des plaintes 2003.

³ Voir le document à l'annexe B.

1 (OC), de l'Union des consommateurs (UC), de Gaz Métro, de l'Association des
2 redistributeurs d'électricité (AREQ) et d'Hydro-Québec Distribution⁴.

3 Le bilan des plaintes 2011 servant de base aux échanges, les participants ont pu
4 discuter au cours de cette rencontre de la situation de l'année 2011. Les participants
5 avaient tous pris connaissance du bilan avant la rencontre. Des représentants des
6 directions *Conduite des activités clientèle* et *Expérience client* du Distributeur étaient
7 présents pour répondre aux questions des intervenants sur ce sujet.

4 SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2011

8 La section 1.2 du Bilan 2011⁵ présente les réponses du Distributeur aux
9 recommandations formulées lors de l'examen du Bilan 2010.

5 SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE

Retour sur les recommandations faites en 2011

- 11 • R1 : Nouvelles propositions ;
- 12 • R2 : Impact sur le délai de traitement des plaintes ; possibilité de faire des
13 demandes de révision en ligne ;
- 14 • R3 : Pas de commentaires ;
- 15 • R4 : Retour sur l'opportunité de scinder les équipes ; impact de la fusion des
16 unités sur le nombre de plaintes en révision ; relation entre le nombre de plaintes
17 et le nombre d'ententes de paiement ;
- 18 • R5 : Possibilité d'appel en cas de plainte verbale ;
- 19 • R6 : Impact des ajustements sur le nombre de plaintes ;
- 20 • R7 : Disponibilité des informations relatives au revenu des ménages ;
- 21 • R8 : Pas de commentaires.

⁴ Liste des participants à l'annexe C.

⁵ Voir annexe B.

1 **Ententes de paiement**

- 2 • Présentation des différents types d'ententes ;
3 • Respect des ententes ;
4 • Statistiques sur les autochtones ;
5 • Possibilité de prolonger les ententes, en cas de non respect.

6 **Plaintes relatives aux ententes de paiement**

- 7 • Processus administratif entourant les plaintes ;
8 • Statistiques régionales per capita ;
9 • Nombre d'ententes personnalisées parmi les échantillons ;
10 • Raisons expliquant l'impossibilité d'en arriver à une entente, dans certains cas ;
11 • Absence d'abus de la part du Distributeur.

6 RECOMMANDATIONS

12 Le Distributeur est d'avis que l'examen approfondi des plaintes en appel est l'étape
13 déterminante pour détecter des cas d'abus. Tous les cas de plaintes en appel sont
14 détaillés dans le bilan des plaintes afin de permettre aux intervenants de porter un
15 jugement éclairé.

16 Lors de la rencontre, les participants n'ont pas identifié de situation abusive de la part du
17 Distributeur en 2011. Le même constat se dégage de l'analyse détaillée des demandes
18 de révision des ententes de paiement des années antérieures. Aucune situation abusive
19 n'ayant été identifiée, les participants n'ont pas formulé de recommandation visant à
20 corriger une situation particulière, en matière de traitement des plaintes relatives aux
21 ententes de paiement, de façon à prévenir des cas d'abus lors de la négociation
22 d'ententes de paiement par le Distributeur.

23 Certains participants ont cependant souligné qu'ils considèrent que l'objectif de l'examen
24 des bilans annuels et des rencontres à cet effet ne devrait pas se limiter à l'identification
25 de situations abusives mais couvrir également leur prévention⁶.

⁶ Voir la section 1 de l'annexe D.

1 **Recommandation 1 : Définir la notion « d’abus » ou de « situation abusive » telle**
2 **qu’entendue par la décision D-2002-261 de la Régie en vertu de l’article 7 du *Code***
3 ***civil du Québec*⁷. (OC)**

4 Voir la réponse à la recommandation 2 à l'annexe E.

5 **Recommandation 2 : Analyser les impacts pour la clientèle (notamment en ce qui**
6 **a trait à l’impartialité du processus de deuxième instance, et à son apparence**
7 **d’utilité pour les clients qui demandent une révision de leur dossier d’entente de**
8 **paiement) découlant de la décision du Distributeur de fusionner les équipes de**
9 **traitement des plaintes de premières et de deuxième instance en une seule unité**
10 **administrative⁸. (OC)**

11 Voir la réponse à la recommandation 3 à l'annexe E.

12 **Recommandation 3 : Présenter dorénavant, dans les bilans annuels déposés par**
13 **le Distributeur en préparation aux rencontres avec les participants, des**
14 **graphiques présentant un historique des ratios suivants :**

- 15 **a. Plaintes / ententes de paiement ;**
- 16 **b. Interruptions / avis d'interruption ;**
- 17 **c. Plaintes en révision / plaintes en 1^{re} étape ;**
- 18 **d. Interruptions / ententes de paiement⁹. (OC)**

19 Le Distributeur ne s'oppose pas à la présentation du ratio « c ». Toutefois, avec
20 respect, il suggère que les trois autres ratios proposés peuvent mener à une
21 perception erronée de la situation.

22 Le Distributeur élabore davantage sur chacun de ces ratios en réponse à la
23 recommandation 4 à l'annexe E.

⁷ Voir la section 2 de l'annexe D.

⁸ Voir la section 3 de l'annexe D.

⁹ Voir la section 4 de l'annexe D.

1 **Recommandation 4 : Réfléchir aux stratégies qui permettraient de réduire le**
2 **nombre de clients ne répondant pas aux avis d'interruption. (ACEF-Q)**

3 Le Distributeur propose une nouvelle mesure qui vise à encourager les clients qui
4 ne réagissent pas aux avis de recouvrement à payer leur facture à l'échéance dans
5 le dossier tarifaire 2013-2014¹⁰.

¹⁰ Voir la section 5 de la pièce HQD-11, document 2 du dossier R-3814-2012.

ANNEXE A
PROTOCOLE D'ENTENTE
POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE

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 2011 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE
PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR
LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION**

BILAN 2011
DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS
LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION

Table des matières

1	CONTEXTE	5
1.1	TYPES D'ENTENTES DE PAIEMENT	5
1.2	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2011	6
2	DONNÉES GÉNÉRALES.....	10
2.1	HISTORIQUE DES ENTENTES DE PAIEMENT ET DES PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT	10
2.2	HISTORIQUE DES AVIS ET DES INTERRUPTIONS DE SERVICE	13
3	PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE	14
3.1	BASE D'ANALYSE	14
3.2	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS AVANT L'INTERRUPTION DU SERVICE	15
3.3	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS APRÈS L'INTERRUPTION DU SERVICE	17
4	DOSSIERS EN RÉVISION	19
4.1	BASE D'ANALYSE	19
4.2	SOMMAIRE DES DOSSIERS.....	19
5	CONCLUSION	19

Liste des figures

Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégories.....	10
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	11
Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires (2011).....	12
Figure 4 : Nombre d'avis d'interruption de service.....	13
Figure 5 : Nombre d'interruptions de service	14
Figure 6 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (avant inter. de service).....	15
Figure 7 : Situation des clients après le traitement de la plainte (avant inter. de service).....	16
Figure 8 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (après inter. de service).....	17
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte (après inter. de service)	18

1 CONTEXTE

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

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

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

10 L'objectif visé par la décision D-2002-261 de la Régie était de prévenir les cas d'abus
11 qui seraient commis par le Distributeur dans le cadre du traitement des plaintes relatives
12 aux ententes de paiement des clients en recouvrement. La rencontre a pour but de
13 permettre aux participants d'émettre des recommandations afin de prévenir, s'il y a lieu,
14 les cas d'abus.

15 Ce document constitue le 9^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2011.

1.1 Types d'ententes de paiement

16 Dans le document, les types d'entente de paiement sont :

Entente ordinaire (« Entente »)

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

1 Ententes à long terme

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

3 Une entente CFR peut être offerte par le représentant en recouvrement, après analyse
4 d'une série de paramètres (nombre de personnes dans le ménage et situation
5 financière) et sur la foi des dires du client à l'effet que celui-ci est à faible revenu ou à
6 revenu modeste. Ce type d'entente est exempt de frais d'administration.

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

8 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client pour qui une entente
9 CFR ne convient pas et si ce dernier fournit une preuve de revenu prouvant qu'il est
10 admissible à cette modalité de paiement. Deux types d'entente personnalisée sont
11 offerts. Une entente de type « soutien à la dette » (solution A), dont les conditions
12 prévoient la radiation progressive de la dette si l'entente est respectée. Une entente de
13 type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B) ajoute un volet de soutien
14 au coût de la consommation courante d'énergie pour les clients dont la capacité de
15 payer est encore moindre.

1.2 Suivi des recommandations formulées en 2011

16 La rencontre sur le bilan des plaintes 2010 a eu lieu le 22 juin 2011 à Montréal dans les
17 bureaux d'Hydro-Québec. Elle a réuni des représentants de l'ACEF de Québec
18 (ACEFQ), d'Option consommateurs (OC), de l'Union des consommateurs (UC), de
19 Gaz Métro, de l'Association des redistributeurs d'électricité (AREQ) et d'Hydro-Québec
20 Distribution.

21 Lors de la rencontre, les participants n'ont pu identifier de situation abusive de la part du
22 Distributeur en 2010. Depuis huit ans, le même constat se dégage d'ailleurs de l'analyse
23 détaillée des demandes de révision des ententes de paiement. Étant donné qu'aucune
24 situation abusive n'a pu être identifiée, les participants n'ont pas formulé de
25 recommandation visant à corriger une situation particulière en matière de traitement des
26 plaintes relatives aux ententes de paiement.

1 Le Distributeur rappelle les réponses et les suites données aux recommandations
2 formulées par les intervenants, déjà fournies dans le cadre du *Rapport de suivi du Bilan*
3 *2010* déposé le 21 octobre 2011.

4 **Recommandation 1 : Définir la portée de la définition de l'abus, selon proposition.**
5 **(ACEF-Q)**

6 Le Distributeur ne peut souscrire à la proposition¹ faite par l'ACEF-Q et s'en remet à
7 la définition que donne d'un abus de droit *Le grand dictionnaire terminologique* de
8 l'Office québécois de la langue française, soit un « *usage détourné, excessif ou*
9 *déraisonnable d'un droit, dans le but ou ayant pour conséquence de nuire à autrui.* »

10 **Recommandation 2 : Sur le site Internet du Distributeur, rendre plus évidente la**
11 **possibilité de déposer une plainte (lien direct). (ACEF-Q)**

12 Le Distributeur examine la possibilité de mettre en ligne un lien direct (formulaire
13 Web), dans le cadre de la refonte du site Internet d'Hydro-Québec. Le Distributeur
14 souligne toutefois que la page « Pour déposer une plainte » se trouve aisément sur
15 le site actuel :

- 16 1. À la page d'accueil du site, cliquer sur « Pour nous joindre ».
- 17 2. Cliquer sur « Client résidentiel ».
- 18 3. Cliquer sur « Démarche pour formuler une plainte ».

19 Également, en utilisant le moteur de recherche du site actuel, en inscrivant le mot
20 « plainte », le lien pour la page « Pour formuler une plainte » est le premier résultat
21 affiché. En outre, ce lien est également le premier résultat affiché en utilisant les
22 mots-clés « plainte Hydro-Québec » avec le moteur de recherche Google.

23 **Recommandation 3 : Présenter les ratios suivants :**

- 24 **a. Plaintes en révision / plaintes en 1^{re} étape ;**
- 25 **b. Plaintes / ententes de paiement ;**
- 26 **c. Interruptions / ententes de paiement. (OC)**

¹ Voir l'annexe D du Rapport de suivi du bilan 2010.

1 Le Distributeur ne s'objecte pas à présenter les ratios a et b mais s'interroge sur la
2 pertinence de présenter le ratio c car il n'y pas de corrélation à faire entre les deux
3 données (interruptions et ententes de paiement). Un tel ratio pourrait amener une
4 interprétation erronée de la situation et, avec égards, le Distributeur juge qu'il est
5 préférable de ne pas le présenter.

6 Ratio a

$$\frac{\text{Plaintes en révision}}{\text{Plaintes en 1^{re} étape}} = \frac{2}{644} = 0,3 \%$$

7 Ratio b

$$\frac{\text{Plaintes}}{\text{Ententes de paiement}} = \frac{646}{202\ 173} = 0,3 \%$$

8 **Recommandation 4 : Scinder en unités distinctes les équipes responsables, d'une**
9 **part, du traitement des plaintes et, d'autres part, des demandes de révision. (OC)**

10 Le traitement des plaintes en 1^{re} étape et en appel est dorénavant sous la
11 responsabilité d'une même unité. Cette plus grande intégration favorise la
12 concertation entre les membres de l'équipe, le transfert de connaissances ainsi que
13 l'uniformité des pratiques et des décisions. De plus, le personnel dédié uniquement
14 au traitement des plaintes jouit d'une solide formation et est davantage habilité à
15 prendre des décisions. Ce nouveau processus a permis d'améliorer la qualité du
16 service et la relation avec les clients.

17 Pour chaque plainte écrite, le client est informé de la possibilité de demander une
18 révision de son dossier. Un employé d'un niveau supérieur, ne relevant pas de la
19 direction *Conduite des activités clientèle (DCAC)*, est alors appelé à analyser de
20 nouveau le dossier du client. En somme, le dossier d'un client peut être étudié à
21 trois niveaux :

- 22 1. par un Représentant – Recouvrement ;
- 23 2. par un Agent relations avec la clientèle ;

1 3. par un Conseiller – Plaintes en appel.

2 **Recommandation 5 : Mieux informer les clients sur la possibilité de demander une**
3 **révision. (ACEF-Q)**

4 Le droit de recours est systématiquement ajouté aux lettres de réponse, lorsque la
5 demande du client est écrite et que la demande porte sur une entente de paiement.
6 Le client est alors informé de l'opportunité d'en appeler à une unité [équipe](#) distincte
7 ne relevant pas de la DGAC [ou ultimement à la Régie de l'énergie](#).

8 **Recommandation 6 : Présenter un graphique comparant le nombre de plaintes**
9 **selon la comptabilisation ajustée utilisée pour le Bilan 2010 (cf. Figure 2) et celle**
10 **utilisée pour le Bilan 2009 (cf. page 7), sur cinq ans. (ACEF-Q)**

11 Le Distributeur n'est pas en mesure de fournir cette information. Tout d'abord, il
12 devrait refaire l'analyse pour chacune des années avec les deux méthodes de
13 comptabilisation, ce qui serait un travail laborieux. Deuxièmement, la conversion du
14 système informatique en 2008 ne permet pas d'aller rechercher les données
15 antérieures à cette date.

16 **Recommandation 7 : Préciser la proportion des plaintes émanant de ménages à**
17 **faible revenu. (ACEF-Q)**

18 Pour répondre à cette recommandation, le Distributeur devrait analyser toutes les
19 plaintes relatives aux ententes de paiement afin de déterminer la proportion des
20 plaintes émanant des ménages à faible revenu. Un tel exercice serait laborieux ; le
21 Distributeur n'est donc pas en mesure de donner suite à cette recommandation.

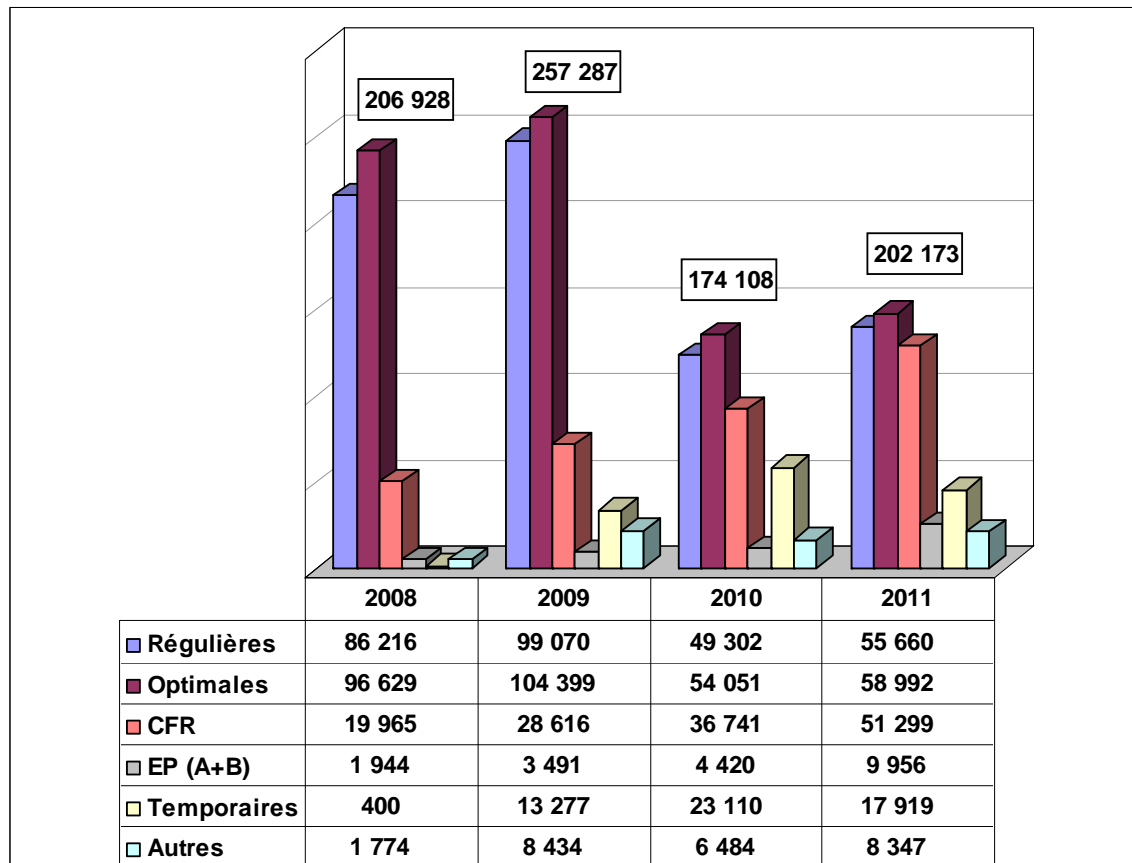
22 **Recommandation 8 : Faire passer les échantillons de 25 à 30 plaintes. (ACEF-Q)**

23 Bien que le Distributeur considère les échantillons actuels valables, ils ont été
24 portés à 30 plaintes chacun (soit 60 plaintes au total).

2 DONNÉES GÉNÉRALES

2.1 Historique des ententes de paiement et des plaintes relatives aux ententes de paiement

FIGURE 1 : NOMBRE D'ENTENTES DE PAIEMENT PAR CATÉGORIES



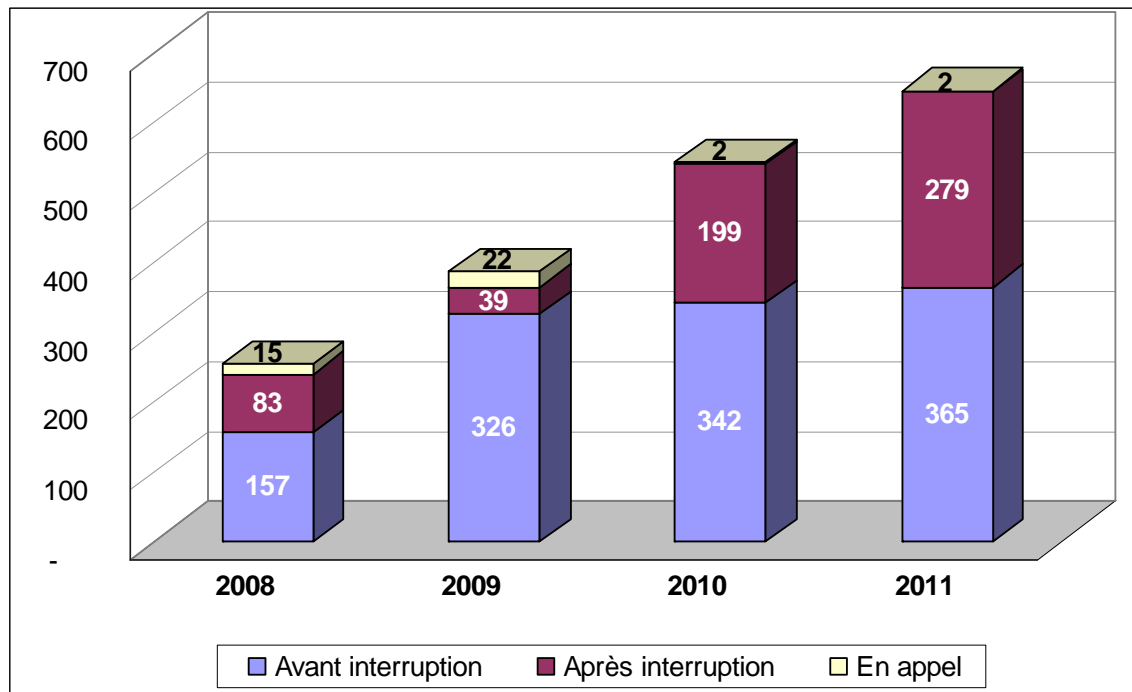
1 L'examen des dossiers a démontré que la majorité des clients qui soumettent une
 2 plainte avaient déjà bénéficié d'ententes de paiement – souvent échouées – et qu'une
 3 telle situation perdurait parfois depuis des années. Dans ce contexte, le Distributeur a
 4 resserré ses exigences de paiement, mais continue d'offrir des ententes adaptées à la
 5 capacité de payer du client admissible aux différentes modalités de paiement.

6 Entre 2008 et 2011, 19 811 dossiers de clients ont été traités pour une entente à long
 7 terme avec soutien au paiement de la dette et, lorsque nécessaire, soutien de la

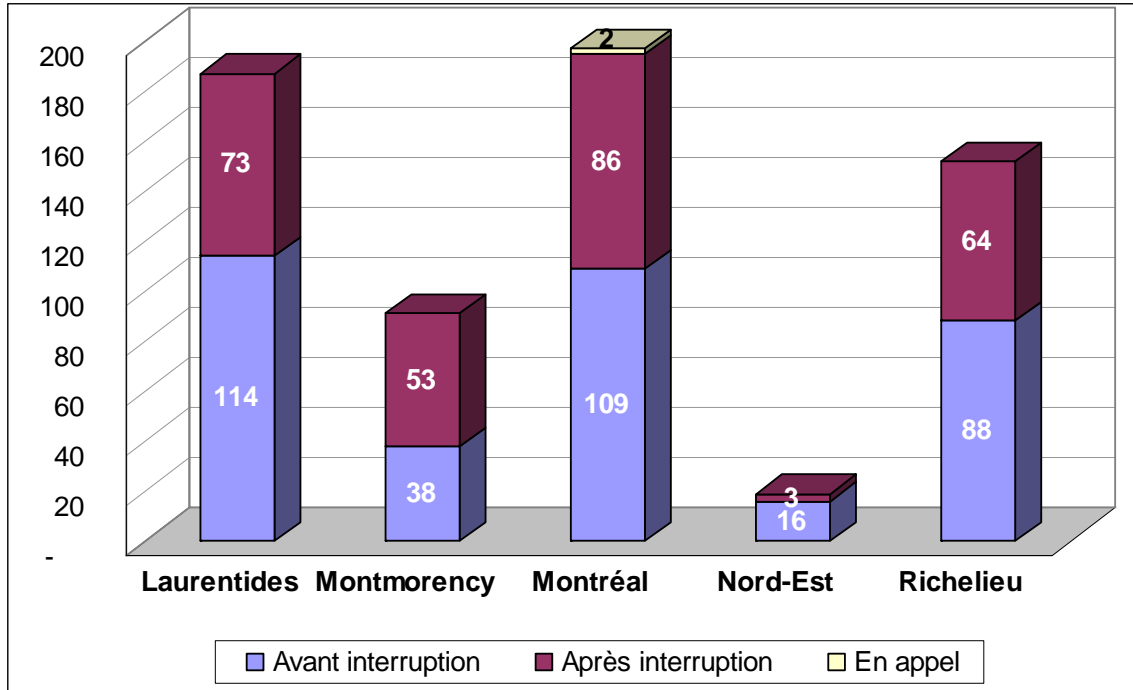
1 consommation courante (ententes personnalisées). En 2011, 9 956 de ces ententes ont
2 été conclues. Ces services, soumis à des conditions d'admissibilité particulières, ont
3 permis à une clientèle à faible revenu, aux prises avec des difficultés de paiement, de
4 trouver une solution à leur situation.

5 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les
6 années 2008 à 2011. La figure 3 présente, pour 2011, la répartition de ces plaintes par
7 territoires.

FIGURE 2 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT



**FIGURE 3 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT
PAR TERRITOIRES – ANNÉE 2011**



2.2 Historique des avis et des interruptions de service

- 1 Le Distributeur souligne qu'il convient d'ententes de paiement adaptées à la situation de
- 2 sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service intervient.
- 3 Les figures 4 et 5 présentent respectivement le nombre d'avis d'interruption de service et
- 4 le nombre effectif d'interruptions de service.

FIGURE 4 : NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

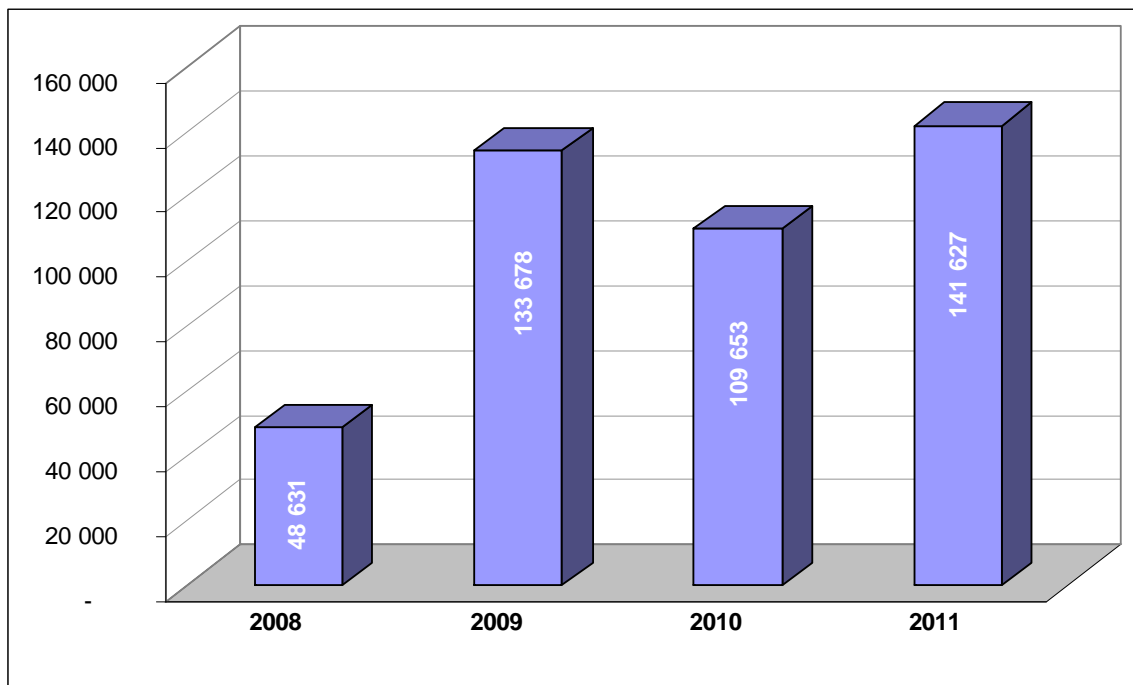
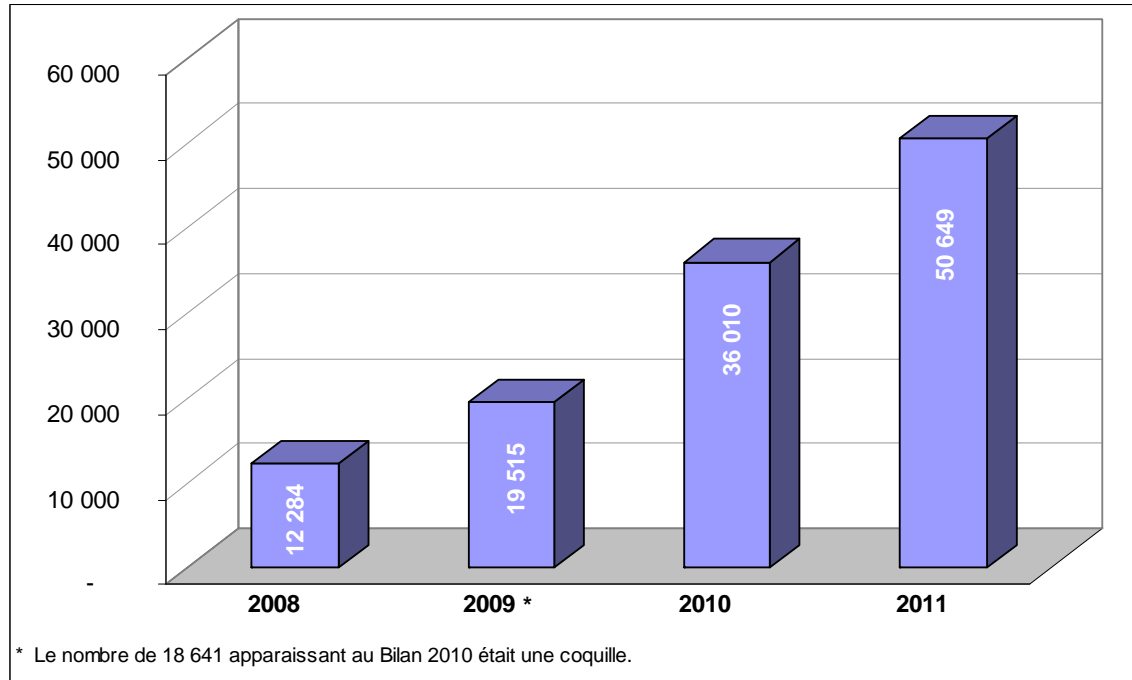


FIGURE 5 : NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE



3 PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE

3.1 Base d'analyse

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

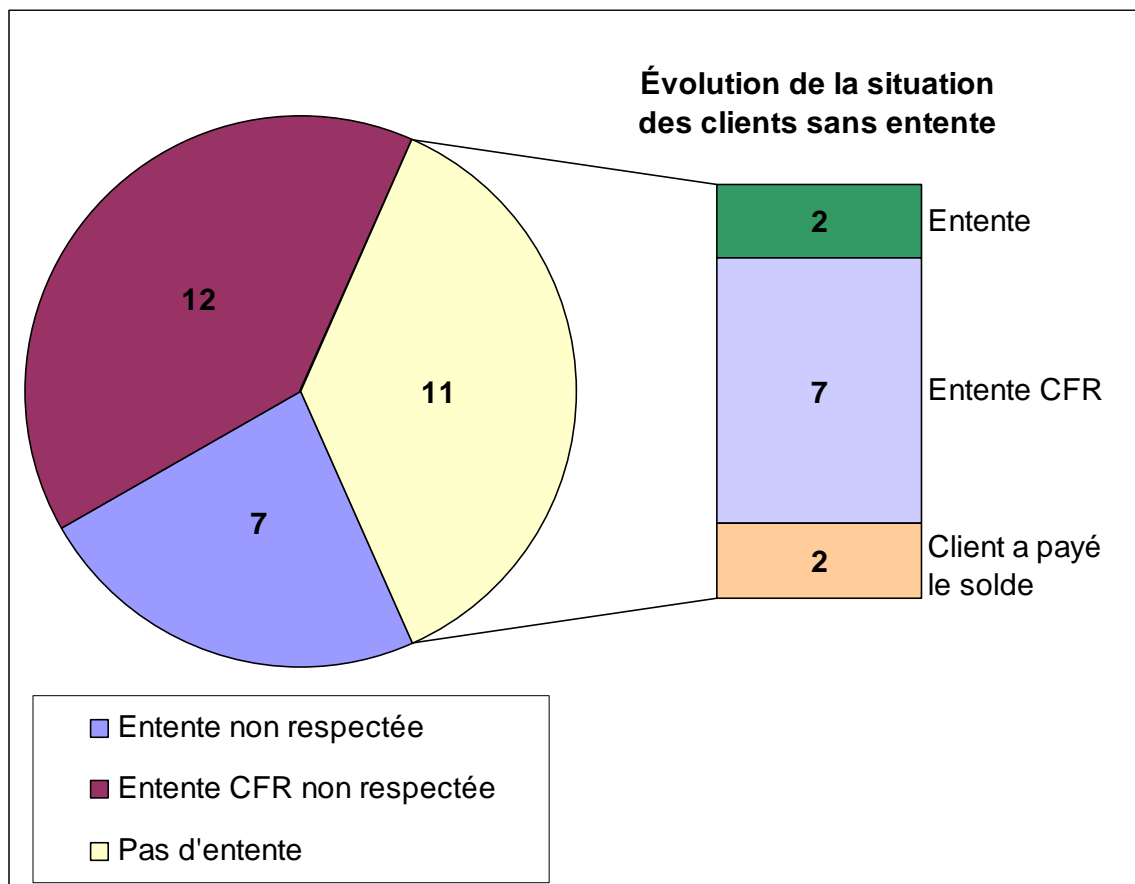
6 La constance des résultats obtenus au cours des années témoigne de l'efficacité du
7 traitement des plaintes en première étape. De plus, aucun cas d'abus à cette étape –
8 pas plus qu'en révision d'ailleurs – n'a été répertorié.

9 En tenant compte de ces constats, en 2010, le Distributeur a réduit la taille de
10 l'échantillon à 50 plaintes parmi celles soumises en première étape. L'échantillon est
11 passé à 60 plaintes pour 2011 à la suite de la recommandation 8 formulée dans le cadre

1 du suivi annuel 2010. Il s'agit d'un échantillon valable statistiquement et qui est très
2 représentatif de la situation.

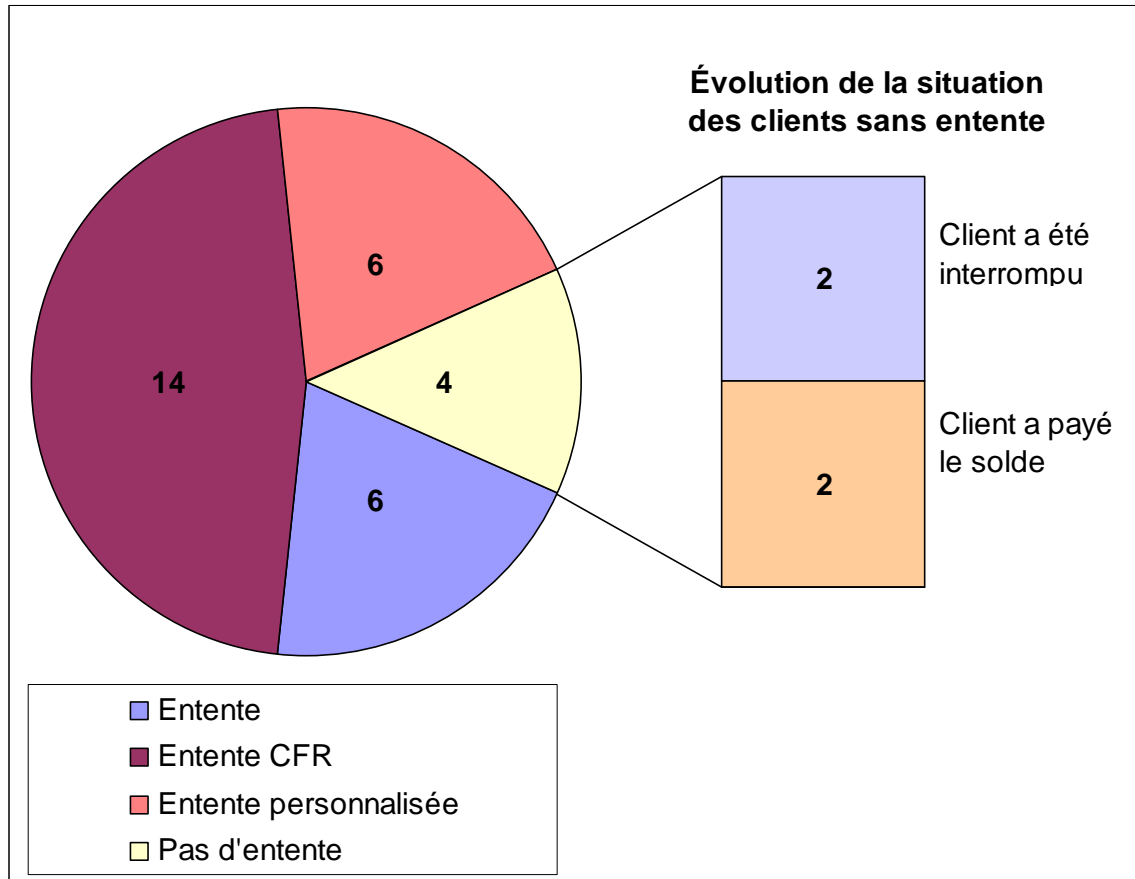
3.2 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

**FIGURE 6 :
SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ**



3 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, avant le traitement de la plainte, 19
4 (63 %) bénéficiaient déjà d'une entente de paiement (CFR ou ordinaire) dont les termes
5 et conditions n'avaient pas été respectés et 11 (37 %) n'avaient aucune entente de
6 paiement. Sur ces 11 clients, au moment du dépôt de la plainte, 2 ont pu conclure une
7 entente de paiement ordinaire, 2 ont payé le solde total de leur compte et 7 ont conclu
8 une entente CFR.

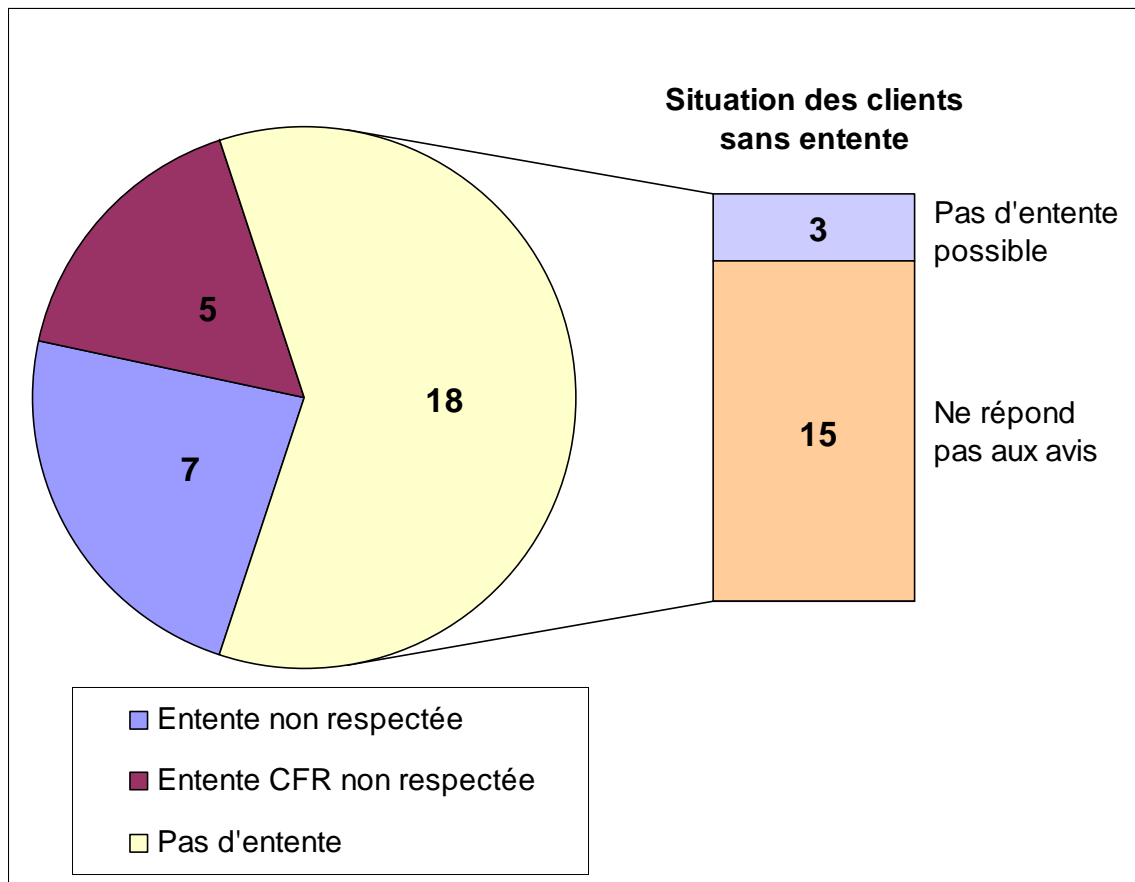
**FIGURE 7 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**



1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, 26 (87 %) ont réussi à conclure une
 2 entente de paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte, dont 17
 3 ont effectué les versements prévus à l'entente. Sur les 4 clients n'ayant pas conclu
 4 d'entente de paiement après le traitement de leur plainte, 2 ont payé la totalité de leur
 5 compte en souffrance et 2 ont été interrompus pour cause de non-paiement. Dans ces
 6 derniers cas, l'un n'était plus éligible à une entente personnalisée et l'autre n'a pas voulu
 7 conclure d'entente optimale avec le Distributeur.

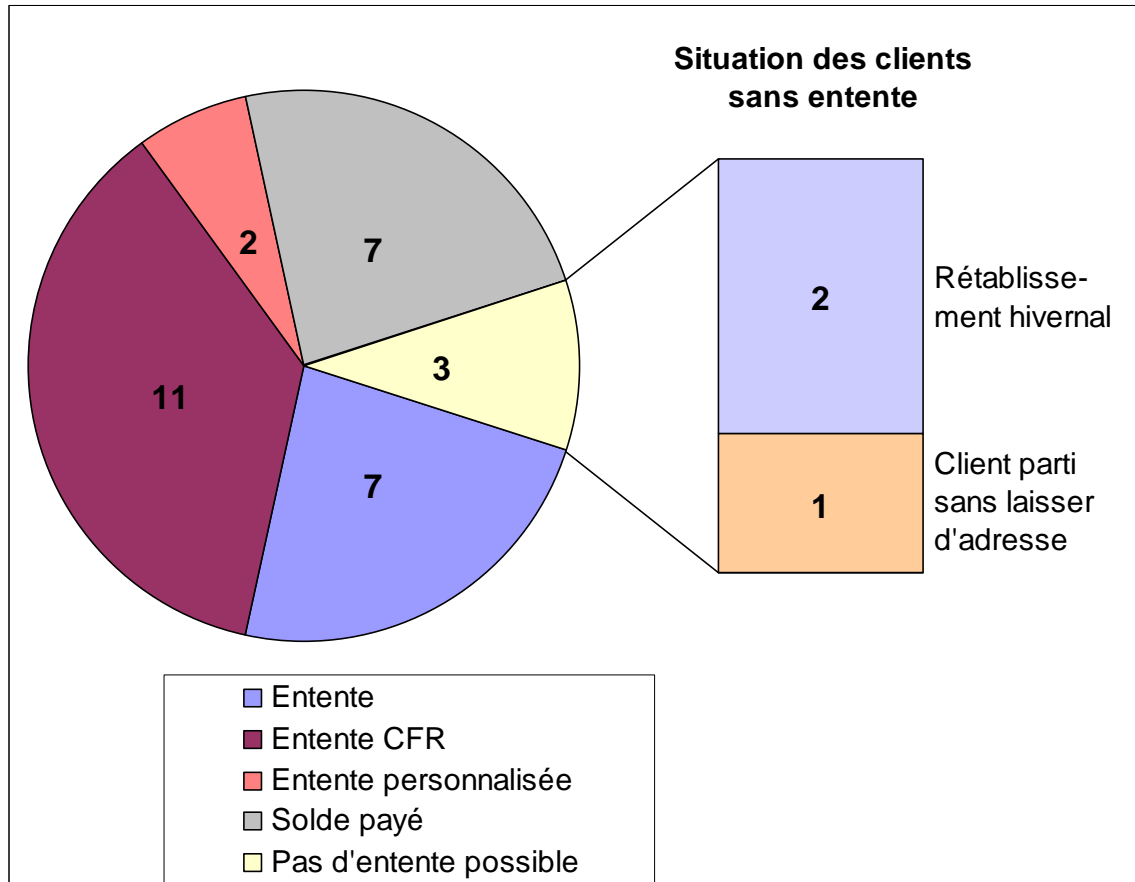
3.3 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

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



- 1 Parmi les 30 clients interrompus, 12 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'a
- 2 pas été respectée, dont 5 d'une entente CFR ou personnalisée. 18 clients n'avaient
- 3 quant à eux aucune entente de paiement. Parmi ces 18 clients, 15 (83 %) n'avaient pas
- 4 répondu aux avis du Distributeur.

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



- 1 À la suite du traitement de leur plainte, 3 clients (10 %) n'ont pu conclure d'entente de
 2 paiement avec le Distributeur, 7 clients (23 %) ont entièrement payé le solde de leur
 3 compte, 11 clients ont conclu une entente de paiement CFR, 2 une entente
 4 personnalisée et 7 autres une entente de paiement ordinaire. Dans le cas des ententes
 5 personnalisées, des ententes incluant un volet de soutien au coût de la consommation
 6 courante d'énergie furent conclues avec les clients dont la capacité de payer est encore
 7 moindre.
- 8 Des 3 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 2 ont vu leur
 9 alimentation rétablie pour la période hivernale et 1 est parti sans laisser d'adresse.

4 DOSSIERS EN RÉVISION

4.1 Base d'analyse

1 L'examen détaillé des plaintes qui seraient autrement entendues par la Régie, c'est-à-
2 dire les dossiers en révision d'une première décision, permet de détecter les cas d'abus
3 potentiels. L'analyse détaillée de toutes les plaintes en révision est présentée en
4 annexe.

5 L'analyse des rapports de suivi démontre qu'aucun cas d'abus de la part du Distributeur
6 n'a jamais été identifié par les participants depuis le début de l'exercice en 2003.

4.2 Sommaire des dossiers

7 Parmi les 648 plaintes reçues relatives aux ententes de paiement en 2011, seulement
8 2 clients ont demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leur
9 dossier. Cela s'explique notamment par le fait que le traitement des plaintes en 1^{re} étape
10 et en appel est dorénavant sous la responsabilité d'une même unité. Cette plus grande
11 intégration favorise la concertation entre les membres de l'équipe, le transfert de
12 connaissances ainsi que l'uniformité des pratiques et des décisions. De plus, le
13 personnel dédié uniquement au traitement des plaintes jouit d'une formation plus solide
14 et est habilité à prendre des décisions. Le nouveau processus a permis d'améliorer la
15 qualité du service et la relation client.

5 CONCLUSION

16 Le bilan 2011, de même que les précédents, n'ont répertorié aucun cas d'abus de la part
17 du Distributeur au cours des années, que ce soit pour les plaintes en première étape ou
18 en révision. Au contraire, l'analyse des échantillons démontre que le Distributeur
19 s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa
20 clientèle dès le premier contact avec le client. Notamment, les ententes personnalisées
21 permettent d'offrir des ententes de paiement aux clients à faible revenu tout en les
22 incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.

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

ANNEXE

ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION

Plaintes soumises avant l'interruption du service

Client 1

Portrait du client au moment de la plainte

Dettes : Un avis d'interruption a été émis le 16 mai pour un montant échu de 8 056,25 \$. Au moment de la plainte (juin 2011), le solde était de 7 756,25 \$.

Consommation moyenne : 162 \$/mois.

Dernière entente (statut) : 1 CFR 12 mois non-respectée le 2009/06/12 (100 \$/mois).

Éligibilité à CFR² : Éligible aux ententes personnalisées selon les critères :

- ⇒ Seuil d'éligibilité : 22 511 \$
- ⇒ Revenu : 13 200 \$

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Environ 100 \$ au deux mois

Ententes antérieures :

- ⇒ 1 CFR 48 mois non-respectée le 2008/06/03 (205\$/mois).
- ⇒ 2 ententes personnalisées non-respectées les 2009/06/12 et 2010/03/12 (100 \$/mois).

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : 50 % du solde (4 000 \$) + entente de paiement court terme (12 mois à 567,01 \$/mois) une fois le premier paiement effectué.

Offre du client : Aucune.

Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : 50 % du solde (4 000 \$) + entente de paiement court terme sur 12 mois (500 \$/mois) une fois le premier paiement effectué.

Offre du client : Demande une entente long terme et sans frais d'administration (CFR).

Entente : Non.

Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Premier paiement de 1 800 \$ + entente CFR sur 48 mois (292 \$/mois) une fois le premier paiement effectué pour la balance.

Offre du client : Demande une entente CFR.

Entente : Premier paiement de 1 800 \$ + entente CFR inscrite au dossier pour le solde : 48 mois à raison de 292 \$/mois.

² Éligibilité à une entente à long terme pour client à faible revenu (entente CFR) ou à une entente à long terme avec ou sans soutien à la consommation (entente personnalisée).

Information additionnelle : En appel, il a été décidé d'offrir exceptionnellement une nouvelle entente CFR au client pour le solde. Le Distributeur a toutefois bien averti ce dernier qu'à défaut de respecter l'entente, ce type de produit ne lui serait dorénavant plus offert.

Suivi

Respect de l'entente : Oui

Client 2

Portrait du client au moment de la plainte (2 comptes du contrat sont en litige)

Dette :	1 ^{er} compte : 1 504 \$ 2 ^e compte : 5 607 \$
Consommation moyenne :	1 ^{er} compte : 112 \$/mois 2 ^e compte : 256 \$/mois
Dernière entente (statut) :	1 ^{er} compte : Aucune entente de paiement accordée dans le passé. 2 ^e compte : Entente optimale sur 12 mois non-respectée (763,40 \$/mois)
Éligibilité à CFR :	Non (comptes commerciaux).

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers :	1 ^{er} compte : Aucun paiement depuis 2009 2 ^e compte : Aucun paiement depuis le début de la responsabilité, soit le 22/09/2010.
Ententes antérieures :	2 ^e compte : 4 ententes optimales non-respectées les 11/08/2011 (763,40 \$/mois), 25/04/2009 (646,44 \$/mois), 09/12/2008 (574,66 \$/mois) et 10/05/2008 (636,15 \$/mois).

Situation avant le dépôt de la plainte

Interruption de service :	Non. A reçu des avis d'interruption pour 1 ^{er} compte le 29/08/2011 pour un montant impayé de 1 497 \$ et pour le 2 ^e compte le 31/08/2011 pour un montant impayé de 5 607 \$.
Offre HQD :	Demande au client de communiquer avec le Distributeur pour prendre entente.
Offre du client :	Aucune.
Entente :	Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD :	Étant donné l'historique de recouvrement du 2 ^e compte, le Distributeur n'est pas en mesure d'accorder une nouvelle entente de paiement. Client a déjà payé la totalité de la dette au 1 ^{er} compte, soit 1 504 \$. Ainsi, le Distributeur a offert de transférer 50 % du montant payé au 1 ^{er} compte, soit 748,23 \$, dans le 2 ^e compte, assorti d'une entente de paiement optimale sur 11 mois au 1 ^{er} compte.
Offre du client :	Aucune.
Entente :	1 ^{er} compte : Entente optimale sur 11 mois (179 \$/mois). Cette entente sera annulée le 19/10/2011 pour non-respect.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD :	2 ^e compte : Distributeur demande la totalité de la somme due afin d'éviter l'interruption.
Offre du client :	Entente de paiement sur 12 mois.
Entente :	Aucune entente n'est consentie

Interruption de service : Client interrompu le 13/10/2011.

Service rétabli : Client a payé la totalité de la somme due, soit 4 917,67 \$ le 13/10/2011. Service rétabli le 14/10/2011.

ANNEXE C
LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE
TECHNIQUE DU 5 JUILLET 2012

LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE DU 5 JUILLET 2012

ACEF de Québec	Richard Dagenais
AREQ	Simon Lacroix-Veilleux
Gaz Métro	Samir Kadiri Diaz
Option consommateurs	Sylvie De Bellefeuille Olivier Bourgeois
Union des consommateurs	Émilie Bernet Dominic Thiffault
Hydro-Québec Distribution	Marc-Antoine Charbonneau, <i>Conseiller – Affaires réglementaires</i> Caroline Foldes-Busque, <i>Chef – Optimisation des processus et des évènements d'affaires</i> Nathalie Hamel, <i>Directrice – Conduite des activités clientèle</i> Françoise Mettelet, <i>Chef – Stratégies de crédit et gestion des risques</i> Christina Simard, <i>Conseillère – Plaintes en appel</i>

ANNEXE D
COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS
À LA SUITE DE LA RENCONTRE TECHNIQUE
DU 5 JUILLET 2012

Montréal, le 10 juillet 2012

Objet : Suivi de la décision D-2002-261 – Bilan 2011 des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision.

Les commentaires d'Option consommateurs (OC) découlent de l'analyse du *Bilan 2011 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision* (Bilan 2011) et de la réunion qui a eu lieu le 5 juillet 2012 concernant le sujet mentionné en rubrique.

1- Objectif des rencontres techniques annuelles découlant de la décision D-2002-261.

En premier lieu OC souhaite recentrer les rencontres annuelles découlant de la décision D-2002-261 autour de l'objectif initial pour lequel ces rencontres ont été mises en place. Comme on peut le lire aux lignes 10 à 14 de la page 5 du Bilan 2011 produit par Hydro-Québec Distribution (HQD), l'objectif visé par la décision D-2002-261 est de prévenir les cas d'abus du distributeur.

À cet égard, aux lignes 21 à 26 de la page 6 du Bilan 2011, le distributeur mentionne que, parce qu'aucune situation abusive n'a pu être identifiée par les participants, ceux-ci n'ont émis aucune recommandations visant à corriger une situation particulière. Le distributeur laisse donc entendre que le mandat des participants à cette rencontre est uniquement d'identifier les situations abusives, ce qui n'est pas le cas; ils doivent également les prévenir. D'ailleurs, les intervenants ont formulé à plusieurs reprises des recommandations afin qu'ils puissent obtenir les outils nécessaires à la réalisation de leur mandat.

Recommandation 1 : Nous demandons à ce que les lignes 21 à 26 de la page 6 soient retirées du Bilan 2011.

Celles-ci ne correspondent pas à l'objectif des rencontres découlant de la décision D-2002-261 et limitent le mandat des participants.

2- Suivi - Recommandation 1 du Bilan 2010 : Définition du terme « abus ».

Selon OC, la définition du terme « abus » ou « situation abusive » est un élément fondamental qui doit être défini de façon plus stricte afin d'assurer la réalisation du mandat des participants. Selon OC, la

50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Téléphone: 514 598-7288 Télécopieur 514 598-8511

info@option-consommateurs.org
www.option-consommateurs.org

proposition d'HQD de s'en remettre à une définition usuelle du terme est inacceptable. En effet, la notion d'abus de droit peut être mieux définie selon qu'elle s'applique à un contrat. Ainsi, la notion « d'abus de droit » est bien encadrée tant sur le plan législatif, jurisprudentiel que doctrinal. Notamment, l'abus de droit est codifié aux articles 6, 7 et 1375 du *Code civil du Québec* et les tribunaux en ont fréquemment recours.

Article 7 C.c.Q : Aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi.

Recommandation 2 : Option consommateurs demande que soit défini la notion « d'abus » ou de « situation abusive » telle qu'entendue par la décision D-2002-261 de la Régie de l'énergie en vertu de l'article 7 du Code civil du Québec.

3- Suivi - Recommandation 4 du Bilan 2010 : Structure administrative distincte pour la gestion des plaintes en première et deuxième instance.

OC demeure préoccupée par le choix administratif d'HQD de réunir les équipes qui traitent des plaintes en première et en deuxième instance en une même unité. Nous soumettons que cette décision administrative ne répond pas aux attentes de la Régie de l'énergie tel que spécifié au dernier paragraphe de la page 18 de la décision D-2002-261 :

« La Régie estime que le processus d'appel et de révision à deux niveaux administratifs, conjugué au suivi proposé par le Distributeur dans son protocole, contribue à promouvoir l'offre d'entente raisonnable par le distributeur. »¹

De plus, selon l'information disponible, les clients ne se prémunissent presque plus de la possibilité d'en appeler d'une décision rendue par HQD en première instance. En effet, depuis qu'HQD a procédé à une réorganisation de ses services de recouvrements en 2009-2010, le nombre de clients faisant appel en deuxième instance a chuté drastiquement; il était de 15 en 2008, 22 en 2009, 2 en 2010 et 1² en 2011.

Aux dires mêmes du distributeur, soit aux lignes 9 à 11 de la page 19 du Bilan 2011, et en réponse aux questions que nous lui avons posées lors de la rencontre du 5 juillet 2012, la réduction du nombre de

¹ Régie de l'énergie. (2002) *Décision relative à la phase 3 de la révision des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec*. Décision D-2002-261. Dossier R-3439-2000. 25 novembre 2002. Page 18. Disponible en ligne : <http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/decisions/D-2002-261.pdf>

² Dans l'annexe du Bilan 2011 on peut constater que le cas du « Client 2 » aurait dû ne pas y apparaître. Il s'agit d'une situation de plainte en vertu de comptes commerciaux et non de comptes résidentiels. Donc, pour l'année 2011 il y a eu une (1) seule plainte qui fut déposée en deuxième instance.

50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Téléphone: 514 598-7288 Télécopieur 514 598-8511

plaintes en deuxième instance découlerait principalement, voir exclusivement, de la fusion des équipes administratives de première et de deuxième instance. En effet, aucun autre élément n'a été présenté par HQD pour expliquer cette baisse importante.

Enfin, à l'instar de la Régie de l'énergie, OC est d'avis que le choix d'HQD de réunir les équipes qui traitent les plaintes en première et en deuxième instance en une même unité administrative risque de nuire à l'apparence d'impartialité du processus de traitement des plaintes ainsi que d'affecter la perception qu'ont les clients de l'utilité du processus d'appel en deuxième instance.

Bien que nous discutons ici uniquement des cas de plaintes relatives aux ententes de paiement, ce choix administratif d'HQD préoccupe aussi OC en ce qui a trait au traitement des plaintes sur d'autres sujets.

Recommandation 3 : Option consommateurs recommande d'analyser les impacts pour la clientèle (notamment en ce qui a trait à l'impartialité du processus de deuxième instance, et à son apparence d'utilité pour les clients qui demandent une révision de leur dossier d'entente de paiement) découlant de la décision d'HQD de fusionner les équipes de traitement des plaintes de premières et de deuxième instance en une seule unité administrative.

4- Présentation de données supplémentaires

Ayant pour objectif de prévenir les cas d'abus ou les situations abusives, OC prépare, à l'occasion de la rencontre annuelle découlant de la décision D-2002-261, une liste de tableaux lui permettant d'apprécier le risque d'abus ou de situations abusives. À cette fin, nous utilisons exclusivement les données contenues dans l'ensemble des Bilans annuels. Nous proposons ces tableaux en annexe 1.

Recommandation 4 : Option consommateurs demande à ce que les graphiques en annexe 1 apparaissent dorénavant dans les bilans annuels déposés par HQD en préparation aux rencontres avec les participants.

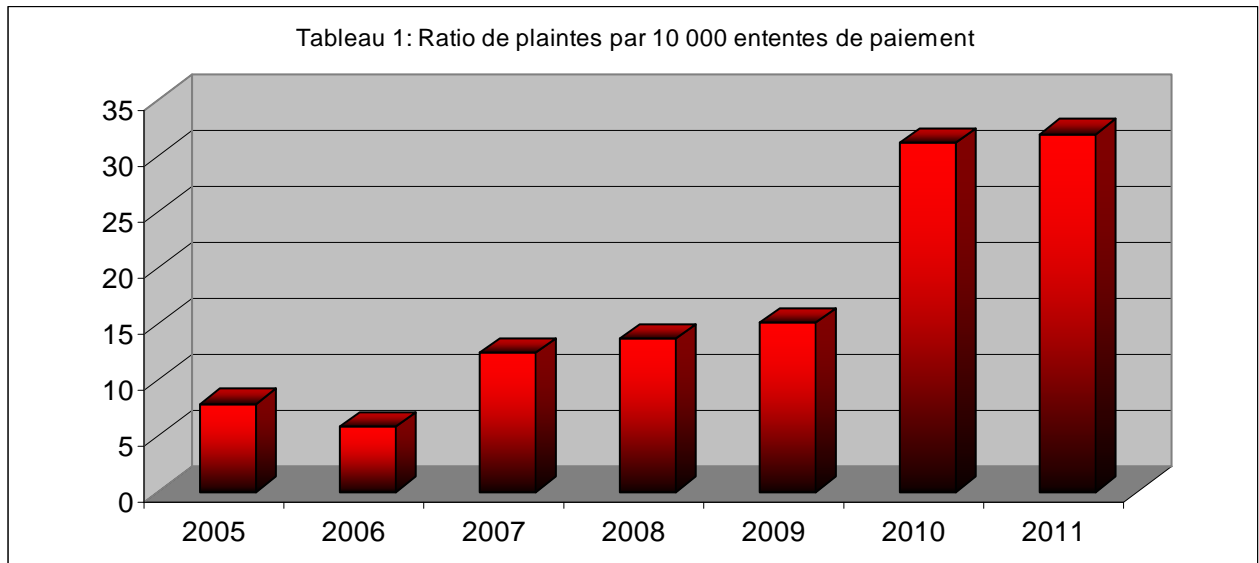
Nous sommes d'avis que ces graphiques permettent d'apprécier le traitement des plaintes sur les ententes de paiements du distributeur. À cet égard nous présentons ici à titre d'exemple un graphique sur le ratio entre le nombre de plaintes (relative aux ententes de paiement et le nombre d'entente réalisées).

50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Téléphone: 514 598-7288 Télécopieur 514 598-8511

info@option-consommateurs.org
www.option-consommateurs.org

Tableau 1 : Ratio entre le nombre de plainte et le nombre d'entente de paiement



Sources : Bilan 2011 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision; Bilan 2010 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision; Bilan 2009 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision.

À la lecture du tableau 1, nous notons une augmentation constante et importante du nombre de plaintes relativement au nombre d'ententes de paiement réalisées. Cette situation nous porte à croire que les ententes proposées initialement par le distributeur sont de moins en moins satisfaisantes pour les clients. Il est de notre avis que l'indicateur « plainte/entente de paiement » illustre adéquatement la capacité du distributeur à offrir des ententes de paiement satisfaisantes pour les clients. Cet indicateur permet aussi d'apprécier à quel point les ententes de paiement proposées correspondent à la capacité de payer des clients, notamment ceux à faible revenu.

Enfin, selon OC, même si cet indicateur ne permet pas d'identifier une situation particulière d'abus, il permet d'apprécier le risque qu'un abus ou une situation abusive se matérialise. Ainsi, un ratio plainte/entente de paiement élevé caractérise un environnement où le risque d'occurrence d'un abus ou une situation abusive est important.

5- Sujets à l'ordre du jour

Lors de la rencontre du 5 juillet 2012, certains représentants d'HQD sont intervenus à maintes reprises pour empêcher les représentants d'OC de discuter des ententes de paiements, sous prétexte que seules les plaintes sur les ententes de paiements étaient à l'ordre du jour et que les discussions sur les ententes de paiements elles-mêmes étaient à proscrire.

Il est de l'avis d'OC que l'objet des rencontres découlant de la décision D-2002-261, soit les « dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision » inclut les ententes de paiement elles-mêmes. À cet égard, notons que l'information relativement aux ententes de paiement occupe la quasi intégralité du Bilan 2011 et est une donnée essentielle lorsque vient le temps d'analyser le traitement que fait le distributeur de son processus de recouvrement relatif à ces ententes. En effet, les ententes elles-mêmes font partie du processus de recouvrement. À cet égard la Régie mentionne :

« Il est vrai que ledit protocole n'a pas le même statut que les conditions de service fixées par la Régie, suivant le mandat qui lui a été confié. Comme il ne s'agit pas de conditions de service, toute contravention au protocole ne peut faire l'objet de plainte et de mesure de redressement. Cependant, la Régie tient à préciser qu'il constitue un des éléments importants sur lesquels elle fonde la présente décision et que c'est en raison même de ces engagements complémentaires et annexés qu'elle accueille les propositions du Distributeur en matière d'ententes de paiement. Le suivi proposé permettra d'en analyser les résultats, de faire le bilan et de déterminer de l'opportunité de mesures ultérieures, le cas échéant. [Nos soulignés] »³

Ainsi, comme le mentionne la Régie, les rencontres techniques découlant de la décision D-2002-261 font partie d'un ensemble d'engagements relatif aux ententes de paiements. Enfin, OC soumet que l'exclusion totale de discussions relatives aux ententes de paiements, qui seraient à l'origine d'éventuels abus ou situations abusives, en revient à restreindre la capacité des participants de réaliser leur mandat lors des rencontres techniques.

6- Préoccupations d'OC relativement à la direction que prend le distributeur concernant ses activités de recouvrement.

OC est de plus en plus préoccupée par le traitement du distributeur relativement à l'ensemble de ses activités de recouvrement. Notamment, la diminution du nombre d'ententes de paiements,

³ Régie de l'énergie. (2002) *Décision relative à la phase 3 de la révision des conditions de service d'électricité d'Hydro-Québec*. Décision D-2002-261. Dossier R-3439-2000. 25 novembre 2002. Pages 19-20. Disponible en ligne : <http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/decisions/D-2002-261.pdf>

50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Téléphone: 514 598-7288 Télécopieur 514 598-8511

info@option-consommateurs.org
www.option-consommateurs.org



l'augmentation du nombre d'interruptions, la diminution du nombre de plaintes en révision, en plus des indicateurs déposés par OC en annexe 1, nous incitent à une plus grande vigilance lors de l'analyse des processus de recouvrement d'HQD. Bien qu'OC soit sensible aux coûts associés aux mauvaises créances pour l'ensemble des clients, nous demeurons sceptiques face aux stratégies mises en oeuvre par le distributeur afin de réduire ces frais. À titre d'exemple, en décembre 2011, OC s'est indignée⁴ de voir que la direction d'Hydro-Québec félicitait ses employés d'avoir obtenu « d'excellents résultats » relativement à une année record d'interruptions de service. Enfin, dans le cadre du *dossier Demande d'autorisation pour réaliser le projet lecture à distance- Phase 1*⁵ tel que déposé par HQD devant la Régie de l'énergie, OC note que la seule fonctionnalité proposée par le distributeur (autre que la lecture à distance) vise justement un des éléments relatifs au processus de recouvrement, soit l'interruption de service.

Selon OC, l'ensemble de ces éléments militent en faveur du maintien d'une vigilance accrue du processus de recouvrement d'Hydro-Québec Distribution telle que prescrite par la décision D-2002-261 de la Régie de l'énergie.

Soyez assurés qu'Option consommateurs demeure disponible pour toute discussion relativement aux enjeux dont il est question ici et réitère son souhait de participer, comme à l'habitude, de façon efficace et constructive à l'amélioration des pratiques du distributeur.

⁴ *Augmentation des coupures d'électricité - Option consommateurs s'indigne de la réaction d'Hydro-Québec.* Communiqué de presse. Disponible en ligne. Consulté le 10 juillet 2012. http://www.option-consommateurs.org/salle_presse/communiques/388/

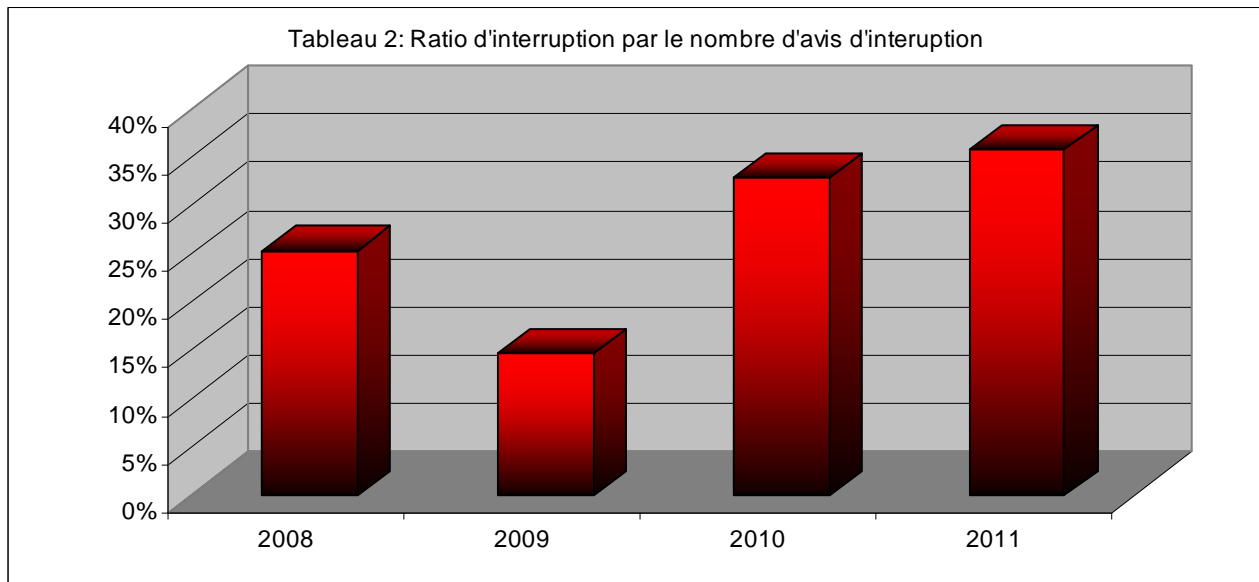
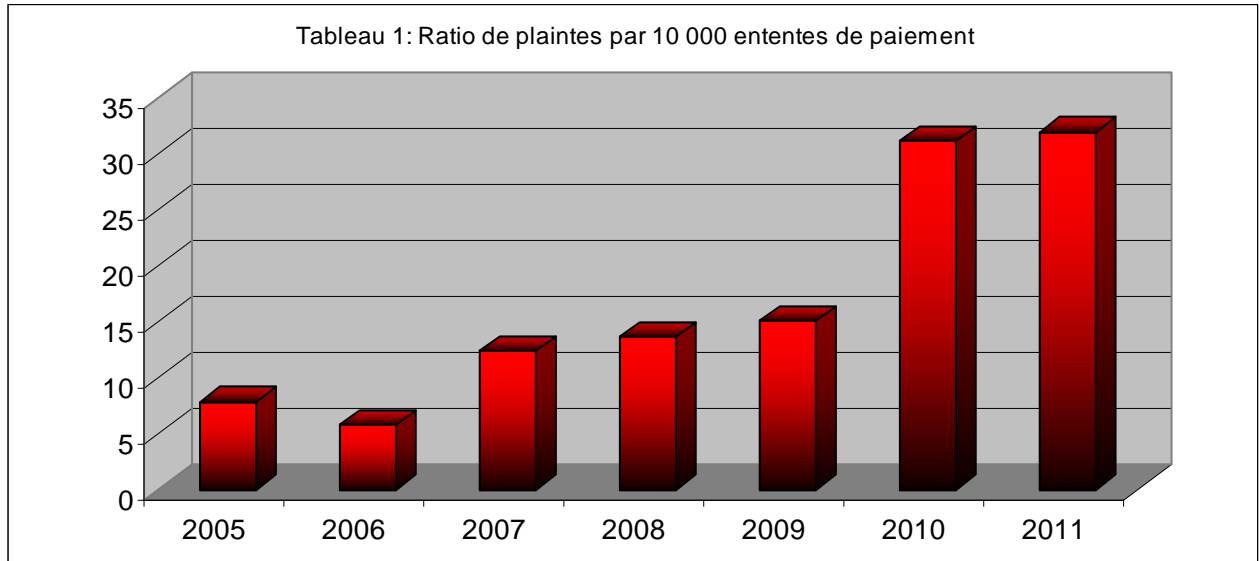
⁵ Site Internet de la Régie de l'énergie relativement au dossier règlementaire R-3770-2011, sous l'onglet (B) *Demandeur*. Consulté le 10 juillet 2012. <http://internet.regie-energie.qc.ca/DEPOT/WebPages/ProjectPhaseDetail.aspx?ProjectID=111&phase=1&Provenance=B>

50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Téléphone: 514 598-7288 Télécopieur 514 598-8511

info@option-consommateurs.org
www.option-consommateurs.org

Annexe 1 : Indicateurs proposés par Option consommateurs



50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Téléphone: 514 598-7288 Télécopieur 514 598-8511

info@option-consommateurs.org
www.option-consommateurs.org

Tableau 3: Ratio de plaintes en révision par 100 plaintes en 1ere étape

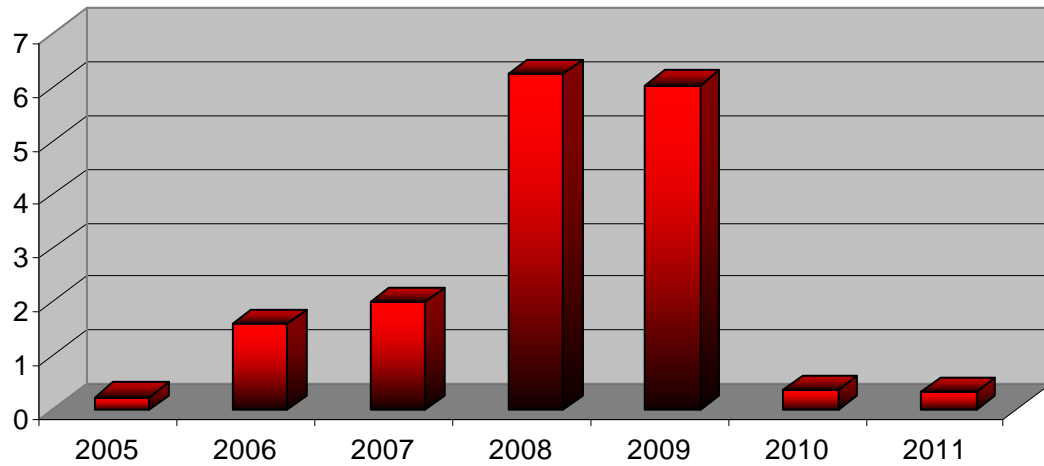
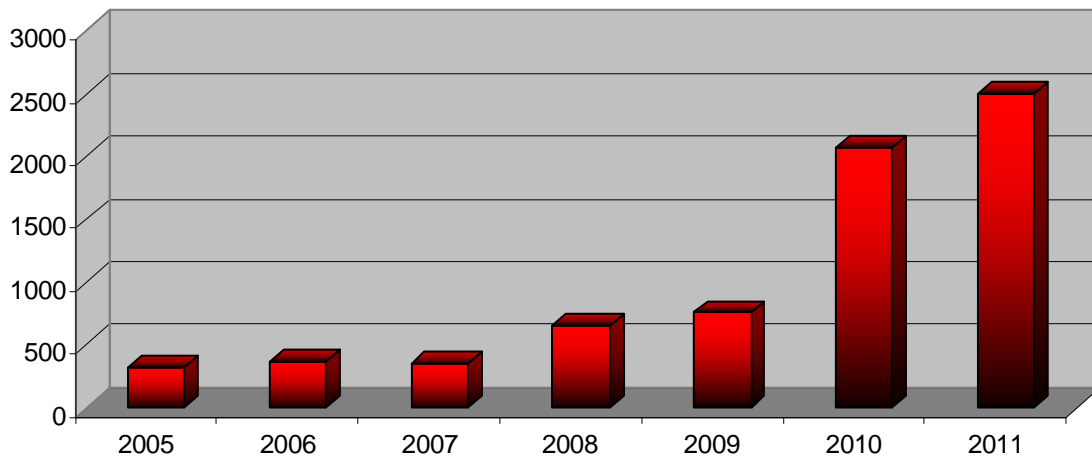


Tableau 4: Ratio d'interruption par 10 000 ententes de paiement



Un tableau incluant les données sources sera fourni sur demande.

50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Téléphone: 514 598-7288 Télécopieur 514 598-8511

info@option-consommateurs.org
www.option-consommateurs.org

ANNEXE E
RÉPONSE DU DISTRIBUTEUR
AUX COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS

RECOMMANDATION 1

1 OC est en désaccord avec le texte des lignes 21 à 26 de la page 6 du Bilan 2011 et
2 demande son retrait. OC allègue que le Distributeur restreint le rôle des intervenants à
3 l'identification de cas d'abus plutôt que la prévention de ceux-ci.

Réponse du Distributeur

4 Le Distributeur soumet que le texte du Bilan 2011 est conforme au *Protocole*
5 *d'engagement en matière de recouvrement* et à l'esprit de la décision D-2002-261
6 qui en est à l'origine.

7 Cependant, en respect des préoccupations soulevées par l'intervenant, le
8 Distributeur a modifié le second paragraphe de la section 6 du présent suivi.

RECOMMANDATION 2

9 OC soumet que la définition « d'abus » proposée par le Distributeur est inacceptable.
10 Elle propose d'utiliser le principe « d'abus de droit » apparaissant au *Code civil du*
11 *Québec*, à savoir qu'« [a]ucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une
12 *manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne*
13 *foi.* »

Réponse du Distributeur

14 En toute bonne foi, le Distributeur souhaitait proposer une définition générale de la
15 notion d'abus. C'est pourquoi il a suggéré celle du *Grand dictionnaire*
16 *terminologique* de l'Office québécois de la langue française. L'objet des rencontres
17 annuelles est l'examen des plaintes déposées afin de déceler un éventuel abus,
18 dans le but d'améliorer, le cas échéant, les pratiques du Distributeur. Dans cette
19 perspective, et avec respect, le Distributeur ne croit pas qu'il soit utile ou indiqué
20 de se restreindre à une définition légale de la notion d'abus.

RECOMMANDATION 3

21 OC recommande d'analyser les impacts pour la clientèle du regroupement des équipes
22 de traitement des plaintes en première et deuxième instances en une seule unité

1 administrative. Notamment, elle soumet que ce regroupement risque de nuire à
2 l'apparence d'impartialité du processus de traitement des plaintes et affecter la
3 perception qu'ont les clients de l'utilité du processus d'appel en deuxième instance.

Réponse du Distributeur

4 OC établit erronément un lien entre, d'une part, la structure administrative pour le
5 règlement des plaintes et des plaintes en appel et, d'autre part, le nombre de
6 plaintes en appel.

7 La structure administrative de l'unité des plaintes n'influence pas l'objectivité des
8 décisions. Au contraire, la centralisation du traitement des plaintes dans une seule
9 unité administrative permet d'améliorer la qualité du service offert aux clients grâce
10 à l'uniformisation des décisions et au transfert des connaissances. Aussi, la
11 structure actuelle a permis d'augmenter l'expertise et la robustesse de l'équipe qui
12 traite les dossiers en première instance. D'ailleurs, ces améliorations expliquent,
13 notamment, le faible nombre de plaintes en appel relatives aux ententes de
14 paiement, vu la rigueur des décisions.

15 Un client qui demeure insatisfait peut toujours porter en appel la décision prise en
16 première instance. À cette étape, l'analyse du dossier est reprise dans son
17 ensemble et en toute impartialité par un conseiller spécialisé dans l'analyse des
18 plaintes en appel. Les conseillers procédant à cette analyse, bien qu'ils relèvent de
19 la même unité, font partie d'une équipe distincte, assurant un examen impartial de
20 la plainte.

21 La direction responsable de l'analyse des plaintes relève directement de la
22 présidence du Distributeur et est indépendante de toute vice-présidence
23 opérationnelle. Cette approche apporte intégrité, impartialité et objectivité et
24 assure que cette analyse n'est soumise à aucune pression, externe ou interne.

RECOMMANDATION 4

25 OC demande d'ajouter quatre nouveaux indicateurs au bilan annuel, soit les ratios
26 suivants :

- 1 • plaintes / ententes de paiement ;
- 2 • interruptions / nombre d'avis d'interruption ;
- 3 • plaintes en révision / plaintes en première étape ;
- 4 • interruptions / ententes de paiement.

5 Selon OC, ces ratios permettraient d'apprécier le traitement des plaintes relatives aux
6 ententes de paiement.

Réponse du Distributeur

7 Les indicateurs servent à suivre l'évolution d'une activité, c'est-à-dire, notamment,
8 à la comparer avec elle-même dans le temps. Un indicateur est donc utile dans la
9 mesure où il facilite cette comparaison ou apporte un regard sur l'activité elle-
10 même. Avec égards, le Distributeur soumet que seul le troisième ratio proposé
11 rencontre cette définition.

12 Plaintes / ententes de paiement

13 OC conclut de la croissance du ratio au cours des dernières années que les
14 ententes proposées par le Distributeur sont de moins en moins satisfaisantes pour
15 les clients et ne correspondent pas à leur capacité de payer, notamment celle des
16 clients à faible revenu. Or, le ratio proposé ne permet pas de tirer pareille
17 conclusion.

18 D'abord, au cours des dernières années, le nombre d'ententes de paiement a
19 diminué et leur ventilation par type d'ententes a grandement changé. Ces
20 tendances reflètent, notamment, les ajustements au portefeuille d'ententes de
21 paiement. Le nombre d'ententes à long terme pour client à revenu faible ou
22 modeste est en forte hausse (de 21 k en 2008 à 61 k en 2011) et représente une
23 plus grande part du nombre total d'ententes (11 % en 2008 contre 30 % en 2011).
24 Ces ententes étant mieux adaptées à la situation du client, celui-ci a moins besoin
25 de répéter le cycle de négociation d'ententes, d'où la baisse du nombre d'ententes.

26 De plus, les encadrements fournis aux représentants pour la négociation des
27 ententes ont modifié la façon avec laquelle elles sont accordées. D'une part, bien

1 que tout client puisse convenir d'une entente de paiement pour régler une dette, il
2 bénéficiera de la pleine souplesse s'il contacte le Distributeur rapidement. Plus il
3 tarde à le faire, plus les exigences seront grandes. D'autre part, il arrivait dans le
4 passé que le client « magasine » une entente en négociant avec divers
5 représentants jusqu'à ce qu'il en obtienne une qui lui convienne. Les procédures
6 en place éliminent cette possibilité et favorise l'identification des clients à revenu
7 faible ou modeste afin d'offrir la bonne entente au premier appel, ce qui explique la
8 réduction du nombre d'ententes entre 2008 et 2011. Ces changements aux
9 encadrements expliquent également, en bonne partie, la hausse du nombre de
10 plaintes.

11 Le ratio « plaintes / ententes de paiement » ne considère pas ces nuances. En
12 conséquence, sa croissance ne permet aucunement de conclure que les ententes
13 de paiement proposées aux clients sont insatisfaisantes. Elle est plutôt le reflet
14 des ajustements au portefeuille d'ententes et des modifications apportées aux
15 encadrements.

16 Pour ces raisons, et pour éviter toute conclusion erronée, le Distributeur soumet
17 avec respect que la présentation de ce ratio n'est pas appropriée.

18 Interruptions / avis d'interruption

19 OC n'apporte pas de justification à la présentation de ce ratio. Le Distributeur est
20 d'avis que celui-ci ne permet pas de tirer de conclusions ou de prévenir des
21 situations d'abus. Il reflète plutôt les stratégies utilisées par le Distributeur pour
22 relancer les clients en recouvrement, lesquelles peuvent changer dans le temps
23 selon les objectifs poursuivis et les ressources disponibles.

24 Plaintes en révision / plaintes en 1^{re} étape

25 Ce ratio (voir figure 1), composé d'éléments de nature similaire, peut permettre de
26 démontrer l'évolution de l'efficacité du traitement des plaintes en première étape.
27 Celle-ci est positive depuis 2008. Le simple nombre de plaintes en appel offre un
28 portrait similaire (figure 2).

Figure 1

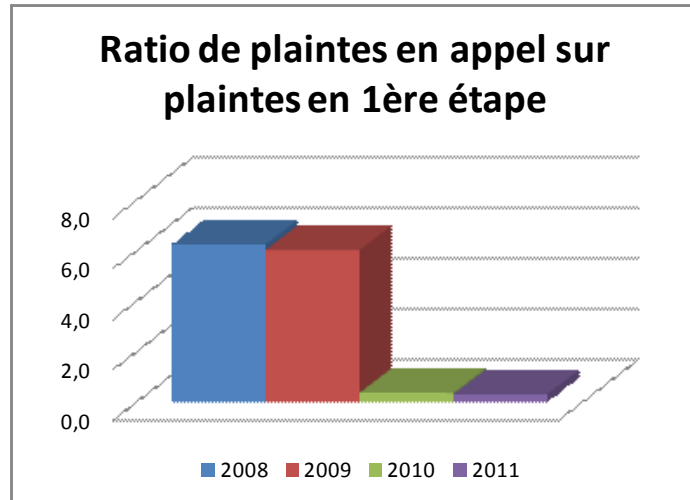
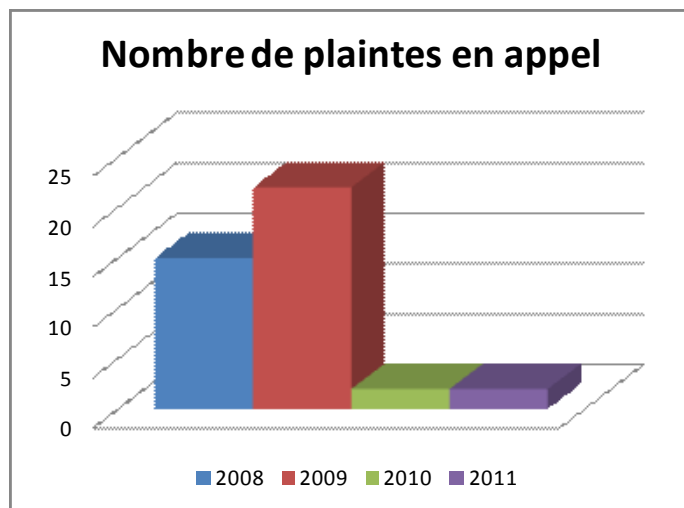


Figure 2



1 Interruptions / ententes de paiement

2 Ce ratio présente les mêmes limites que celui des « plaintes / ententes de
3 paiement », en ce qu'il utilise un dénominateur influencé par de nombreux
4 facteurs. À ce sujet, revoir les commentaires du Distributeur ci-haut.

5 Qui plus est, ces deux activités du recouvrement ont des finalités différentes.
6 L'entente de paiement vise à faciliter le règlement des sommes dues alors que

1 l'interruption de service est une solution de dernier recours lorsque toutes les
2 autres relances ont échoué. Pour cette raison, aucune conclusion ne saurait être
3 tirée de ce ratio.

SUJETS À L'ORDRE DU JOUR

4 De l'avis d'OC, la question des ententes de paiement elles-mêmes devrait être l'objet de
5 discussions lors des rencontres. L'exclure reviendrait à restreindre la capacité des
6 participants de réaliser leur mandat lors des rencontres techniques.

Réponse du Distributeur

7 Le Distributeur ne souscrit pas à l'interprétation que fait OC du protocole, de son
8 objectif et de la nature des rencontres qui en découlent.

9 L'article i) du protocole énonce clairement que le Distributeur s'engage à fournir un
10 bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la
11 révision. L'article « j » précise quand à lui l'engagement du Distributeur à tenir une
12 rencontre technique afin de discuter du bilan. Avec respect pour l'opinion contraire,
13 le Distributeur soumet que l'idée à l'origine les articles i, j et k du Protocole était de
14 s'inspirer des cas problématiques, soit ceux pour lesquels le client a demandé la
15 révision, pour apporter les correctifs nécessaires au processus de négociation
16 d'ententes de paiement, le cas échéant.

17 Par ailleurs, l'intervenante allègue que « l'information relativement aux ententes de
18 paiement occupe la quasi intégralité du Bilan 2011. » Le Distributeur s'étonne de
19 cette affirmation. Les pages 5 à 6 rappellent le contexte du Bilan et présentent une
20 définition des différents types d'ententes de paiement. Les pages 6 à 9 font un
21 suivi des recommandations formulées par les intervenants en 2011. Quant aux
22 pages 10 à 14, s'il est exact qu'elles présentent des statistiques relatives aux
23 ententes de paiement et aux interruptions de services, plusieurs y sont à la
24 demande même des intervenants. Par exemple, le nombre de plaintes par
25 territoire (figure 3) fait suite à la recommandation 2 formulée lors de l'examen du
26 Bilan 2003, alors que les figures 1 (nombre d'ententes par catégories) et 4

1 (nombre d'avis d'interruption) découlent respectivement des recommandations 7 et
2 8 formulées par l'ACEF de Québec lors de l'examen du Bilan 2009.

3 Enfin, le Distributeur rappelle qu'il existe des forums dédiés, entre autres, à la
4 question du recouvrement pour les ménages à faible revenu (table de travail
5 « Associations de consommateurs - Recouvrement HQD », groupe de travail
6 « Ménages à faible revenu - HQD et groupes du milieu »). Le Distributeur réitère
7 que l'objectif des rencontres techniques est de prévenir les cas d'abus qui
8 pourraient être commis dans le traitement des plaintes relatives aux ententes de
9 paiement. Dans un souci d'efficience, tout autre sujet relatif aux ententes de
10 paiement devrait être abordé dans le cadre des forums appropriés. Le Distributeur
11 souligne qu'il avait fait la même remarque dans le cadre des suivis annuels 2007
12 (page 9), 2008 (page 7) et 2009 (page 12).