

**RAPPORT DE SUIVI DU
BILAN 2012 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.....	6
4	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2012.....	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	LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 20 JUIN 2013
ANNEXE C	GABARIT DE LETTRE UTILISÉ POUR RÉPONDRE AUX CLIENTS DONT LA PLAINTÉ EST LIÉE À UNE ENTENTE DE PAIEMENT
ANNEXE D	BILAN 2012 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION

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 (ci-après le
8 « Bilan des plaintes ») ;
- 9 • Hydro-Québec s'engage à tenir une rencontre technique afin de discuter du
10 Bilan des plaintes et de permettre la formulation de recommandations, le cas
11 échéant ;
- 12 • Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des
13 recommandations qui lui seront formulées.

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

2 BILAN DES PLAINTES

16 Le Distributeur a préparé un Bilan des plaintes décrivant le portrait de la situation en
17 2012³ qui a été transmis le 27 mai 2013 à la Régie et aux intervenants au dossier
18 R-3439-2000.

19 Le Distributeur souligne que pour 2012, seuls trois dossiers ont été portés en révision.

¹ Voir l'annexe A.

² Rencontre portant sur le Bilan des plaintes 2003.

³ Voir l'annexe D.

3 RENCONTRE TECHNIQUE

1 La rencontre a eu lieu le 20 juin 2013 à Montréal dans les bureaux d'Hydro-Québec. Elle
2 a réuni des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ), d'Option consommateurs
3 (OC), de l'Union des consommateurs (UC), de Gaz Métro, de l'Association des
4 redistributeurs d'électricité (AREQ) et d'Hydro-Québec Distribution⁴.

5 Le Bilan des plaintes 2012 servant de base aux échanges, les participants ont pu
6 discuter au cours de cette rencontre de la situation de l'année 2012. Les participants
7 avaient tous pris connaissance du bilan avant la rencontre. Des représentants des
8 directions *Activités spécialisées, facturation et recouvrement* et *Processus d'affaires* du
9 Distributeur étaient présents pour répondre aux questions des intervenants sur ce sujet.

4 SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES EN 2012

10 La section 1.2 du Bilan des plaintes 2012⁵ présente les réponses du Distributeur aux
11 recommandations formulées lors de l'examen du Bilan des plaintes 2011.

5 SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE

12 Retour sur les recommandations faites en 2012

- 13 • Lien entre la satisfaction de la clientèle quant au traitement des plaintes en
14 première instance et le nombre de plaintes en révision ;
- 15 • R1 : portée de la définition ;
- 16 • R2 : différence de qualification (expérience professionnelle) entre les équipes ;
17 apparence de partialité dans le traitement des plaintes due à la proximité
18 professionnelle et personnelle des conseillers ;
- 19 • R3 : pertinence des ratios ; volonté de trouver une mesure de la qualité des
20 ententes (correspondance avec les besoins de clients) ;
- 21 • R4 : aucun commentaire.

⁴ Voir l'annexe B.

⁵ Voir l'annexe D.

1 **Ententes de paiement**

- 2 • Informations additionnelles sur les différentes catégories d'ententes ;
3 • Explications sur la réduction du nombre de plaintes ;
4 • Explications sur la réduction du nombre d'avis d'interruption ;
5 • Pertinence et possibilité de distinguer le nombre d'avis d'interruption et
6 d'interruptions relatifs aux ménages à faible revenu.

7 **Plaintes relatives aux ententes de paiement**

- 8 • Origine de la plainte en l'absence d'entente ;
9 • Conséquence de l'absence d'une entente ;
10 • Moyen de s'assurer du caractère raisonnable des ententes proposées ;
11 • Nombre d'ententes conclues, après le traitement de la plainte, effectivement
12 respectées ;
13 • Évaluation de la satisfaction de la clientèle face au traitement réservé aux
14 plaintes.

15 **Dossiers en révision**

- 16 • Besoin de préciser la durée des ententes ;
17 • Distinction entre locataires et propriétaires.

6 RECOMMANDATIONS

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

22 Lors de la rencontre, les participants n'ont pas identifié de situation abusive de la part du
23 Distributeur en 2012. Le même constat s'est dégagé de l'analyse détaillée des
24 demandes de révision des ententes de paiement des années antérieures. Aucune
25 situation abusive n'ayant été identifiée, les participants n'ont pas formulé de
26 recommandation visant à corriger une situation particulière, en matière de traitement des
27 plaintes relatives aux ententes de paiement, de façon à prévenir des cas d'abus lors de
28 la négociation d'ententes de paiement par le Distributeur.

1 **Recommandation 1 : Nuancer l'affirmation selon laquelle le faible nombre de**
2 **plaintes en révision démontre la satisfaction des clients face à la résolution des**
3 **plaintes en première instance. (OC)**

4 Le Distributeur est d'accord avec la proposition et a nuancé l'affirmation dans le
5 Bilan des plaintes.

6 **Recommandation 2 : Inclure systématiquement la définition de l'abus au Bilan des**
7 **plaintes. (OC)**

8 Le Distributeur est d'accord avec la proposition de réintroduire la définition du grand
9 dictionnaire qui, après discussion, faisait consensus. Celle-ci sera incluse dès le
10 prochain Bilan des plaintes.

11 **Recommandation 3 : Afin d'examiner la façon dont sont informés les clients de la**
12 **possibilité de faire appel, déposer un exemplaire de la lettre les informant des**
13 **recours possibles en cas de désaccord avec la décision du Distributeur face à leur**
14 **plainte. Confirmer également que l'information leur est transmise oralement. (OC)**

15 Le gabarit de lettre utilisé pour répondre aux clients dont la plainte est liée à une
16 entente de paiement est déposé à l'annexe C. De plus, le Distributeur confirme
17 que, lorsque la situation le permet, les clients qui effectuent une plainte verbale
18 sont avisés que s'ils désirent en appeler de la décision, une plainte écrite doit
19 être formulée.

20 **Recommandation 4 : Effectuer un sondage qui permettrait de qualifier la**
21 **satisfaction des clients face au traitement de leur plainte. (UC)**

22 Le Distributeur analysera la possibilité d'évaluer par un sondage la satisfaction
23 des clients face au traitement de leur plainte.

24 **Recommandation 5 : Mettre un lien vers le ou les dossiers réglementaires traitant**
25 **des indices de performance du Distributeur. (UC)**

26 Les indices de performance du Distributeur, de même que les indicateurs de
27 qualité de service, sont présentés pour examen à l'occasion de ses dossiers
28 tarifaires. Les principales références sont présentées au tableau 1.

TABLEAU 1
INDICES DE PERFORMANCE ET INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES DOSSIERS TARIFAIRES

Dossier	Pièce (efficacité et performance)	Indicateurs de qualité de service
R-3854-2013	HQD-1, document 5	Tableau 3
R-3814-2012 R-3776-2011 R-3740-2010 R-3708-2009	HQD-7, document 2	Tableau 2
R-3677-2008 R-3644-2007	HQD-3, document 1	Tableau 2
R-3610-2006	HQD-3, document 1	Page 24
R-3579-2005	HQD-3, document 1	Tableau 2

- 1 Le Distributeur présentera la référence à ces indices pour le plus récent dossier tarifaire
- 2 dans les prochains Bilan des plaintes.

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

**LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE
TECHNIQUE DU 20 JUIN 2013**

LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE DU 20 JUIN 2013

ACEF de Québec	Denis Falardeau
AREQ	Simon Lacroix-Veilleux
Gaz Métro	Samir Kadiri Diaz
Option consommateurs	Olivier Bourgeois Karine Robillard
Union des consommateurs	Émilie Bernet-Pelletier Marc-Olivier Moisan-Plante
Hydro-Québec Distribution	Marc-Antoine Charbonneau, <i>Conseiller – Affaires réglementaires</i> Geneviève Desgranges, <i>Conseillère – Plaintes et réclamations en appel</i> Valérie Ferland, <i>Conseillère – Stratégies de crédit et gestion des risques</i> Françoise Mettelet, <i>Chef – Stratégies de crédit et gestion des risques</i> Josée Nadeau, <i>Chef – Optimisation des processus et des événements d'affaires</i>

ANNEXE C

GABARIT DE LETTRE UTILISÉ POUR RÉPONDRE AUX CLIENTS DONT LA PLAINTÉ EST LIÉE À UNE ENTENTE DE PAIEMENT

Date

Service des plaintes
C.P. 11731, succ. Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 6R2

Nom

Numéro civique, rue
Ville (Québec) Code Postal

Tél. : 1 877 571-3155
Télec. : 1 877 571-3003

V/Plainte du ***

N/Réf. ***

Objet : Non admissibilité à une entente de paiement

Monsieur/Madame/Mesdames/Messieurs,
Monsieur./Messieurs./VIDE

Nous avons évalué l'ensemble de votre dossier selon nos critères d'éligibilité.
Malheureusement, il nous est impossible de vous octroyer une entente de paiement.

Texte libre Nous comprenons que votre situation actuelle soit pour le moins difficile. Cependant, nous constatons qu'au cours des 2 dernières années, vous avez bénéficié de 2 ententes de paiement pour la clientèle à faible revenu et qu'aucune de celles-ci n'a été respectée. En effet, le solde de votre compte ne cesse d'augmenter au cours des années, passant d'environ *** \$ en 2010 à près de *** \$ aujourd'hui. Pour ces raisons, nous ne pouvons reconduire les termes d'une entente de paiement telle que celle conclue à l'automne ***.

En tenant compte de ces faits, nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons accueillir favorablement votre demande, à l'effet de conclure une nouvelle entente de paiement pour régler vos comptes.

Nous vous assurons de notre souci constant de vous offrir un service de qualité. Pour toute information relative à ce dossier, nous vous invitons à communiquer avec notre service des plaintes au 1 877 571-3155 poste ****.

Nous estimons avoir pris tous les moyens pour traiter votre demande de façon juste et équitable. Par ailleurs, si vous êtes en désaccord avec notre décision, vous pouvez soumettre votre plainte à notre unité corporative Plaintes et Réclamations en appel. Dans ce cas, vous devez faire parvenir une lettre expliquant les motifs de votre désaccord ainsi que le règlement recherché. Veuillez joindre une copie de votre plainte et de la réponse d'Hydro-Québec à votre envoi.

Envoyez le tout à l'adresse suivante:

Monsieur Jacques Bélanger
Chef – Plaintes et réclamations en appel
7300, avenue Choquette
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 1L1

Veillez agréer, Monsieur/Madame/Mesdames/Messieurs/Madame, Monsieur/Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Signature

Nom

Agent - Relations avec la clientèle

ANNEXE D

BILAN 2012 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION

**BILAN 2012
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 2012	6
2	DONNÉES GÉNÉRALES.....	12
2.1	HISTORIQUE DES ENTENTES DE PAIEMENT ET DES PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT.....	12
2.2	HISTORIQUE DES AVIS ET DES INTERRUPTIONS DE SERVICE.....	14
3	PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE	16
3.1	BASE D'ANALYSE	16
3.2	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS AVANT L'INTERRUPTION DU SERVICE	17
3.3	ANALYSE DE L'ÉCHANTILLON DES PLAINTES SOUMISES PAR LES CLIENTS APRÈS L'INTERRUPTION DU SERVICE	19
4	DOSSIERS EN RÉVISION	21
4.1	BASE D'ANALYSE	21
4.2	SOMMAIRE DES DOSSIERS.....	21
5	CONCLUSION.....	21
	ANNEXE : ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION	23

Liste des figures

Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégories.....	12
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	13
Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires (2011).....	14
Figure 4 : Nombre d'avis d'interruption de service.....	14
Figure 5 : Nombre d'interruptions de service	15
Figure 6 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (avant inter. de service).....	17
Figure 7 : Situation des clients après le traitement de la plainte (avant inter. de service).....	18
Figure 8 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (après inter. de service).....	19
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte (après inter. de service)	20

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 10^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2012.

1.1 Types d'ententes de paiement

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

17 Ententes ordinaires (« Ententes »)

18 Une entente ordinaire peut être conclue avec la clientèle qui ne répond pas aux critères
19 des ententes CFR ou personnalisées. La durée d'une entente ordinaire varie d'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 2012

16 Une rencontre sur le bilan des plaintes 2011 a eu lieu le 5 juillet 2012 à Montréal dans
17 les 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 Gaz
19 Métro, de l'Association des redistributeurs d'électricité (AREQ) et d'Hydro-Québec
20 Distribution.

21 Lors de la rencontre, les participants ont constaté, ~~comme par les années passées,~~ que,
22 depuis 2010, le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour lesquelles
23 le client a demandé la révision est très faible, ce qui démontre pourrait indiquer que les
24 clients sont satisfaits de la résolution des plaintes ~~relatives aux ententes de paiement~~
25 adressées au Distributeur en première instance. De plus, les participants n'ont pas
26 formulé de recommandation visant à corriger une situation particulière, en matière de
27 traitement des 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 *2011* déposé le 3 octobre 2012.

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

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

14 **Recommandation 2 : Analyser les impacts pour la clientèle (notamment en ce qui**
15 **a trait à l'impartialité du processus de deuxième instance, et à son apparence**
16 **d'utilité pour les clients qui demandent une révision de leur dossier d'entente de**
17 **paiement) découlant de la décision du Distributeur de fusionner les équipes de**
18 **traitement des plaintes de première et de deuxième instance en une seule unité**
19 **administrative. (OC)**

20 ~~OC établit erronément un lien entre, d'une part, la structure administrative pour le~~
21 ~~règlement des plaintes et des plaintes en appel et, d'autre part, le nombre de~~
22 ~~plaintes en appel.~~

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

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

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

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

- 14 **a. Plaintes / ententes de paiement;**
15 **b. Interruptions / avis d'interruption;**
16 **c. Plaintes en révision / plaintes en 1ère étape;**
17 **d. Interruptions / ententes de paiement. (OC)**

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

23 Plaintes / ententes de paiement

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

1 D'abord, au cours des dernières années, le nombre d'ententes de paiement a
2 diminué et leur ventilation par type d'ententes a grandement changé. Ces
3 tendances reflètent, notamment, les ajustements au portefeuille d'ententes de
4 paiement. Le nombre d'ententes à long terme pour client à revenu faible ou
5 modeste est en forte hausse (de 21 k en 2008 à 58 k en 2012) et représente une
6 plus grande part du nombre total d'ententes (11 % en 2008 contre 31 % en 2012).
7 Ces ententes étant mieux adaptées à la situation du client, celui-ci a moins besoin
8 de répéter le cycle de négociation d'ententes, d'où la baisse du nombre d'ententes.

9 De plus, les encadrements fournis aux représentants pour la négociation des
10 ententes ont modifié la façon avec laquelle elles sont accordées. D'une part, bien
11 que tout client puisse convenir d'une entente de paiement pour régler une dette, il
12 bénéficiera de la pleine souplesse s'il contacte le Distributeur rapidement. Plus il
13 tarde à le faire, plus les exigences seront grandes. D'autre part, il arrivait dans le
14 passé que le client « magasine » une entente en négociant avec divers
15 représentants jusqu'à ce qu'il en obtienne une qui lui convienne. Les procédures
16 en place éliminent cette possibilité et favorise l'identification des clients à revenu
17 faible ou modeste afin d'offrir la bonne entente au premier appel, ce qui explique la
18 réduction du nombre d'ententes entre 2008 et 2012. Ces changements aux
19 encadrements expliquent également, en bonne partie, la hausse du nombre de
20 plaintes.

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

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

28 Interruptions / avis d'interruption

29 OC n'apporte pas de justification à la présentation de ce ratio. Le Distributeur est
30 d'avis que celui-ci ne permet pas de tirer de conclusions ou de prévenir des
31 situations d'abus. Il reflète plutôt les stratégies utilisées par le Distributeur pour

1 relancer les clients en recouvrement, lesquelles peuvent changer dans le temps
2 selon les objectifs poursuivis et les ressources disponibles.

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

4 Ce ratio (voir figure R3-A), composé d'éléments de nature similaire, peut permettre
5 de démontrer l'évolution de l'efficacité du traitement des plaintes en première
6 étape. Celle-ci est positive depuis 2008. Le simple nombre de plaintes en appel
7 offre un portrait similaire (figure R3-B).

Figure R3-A

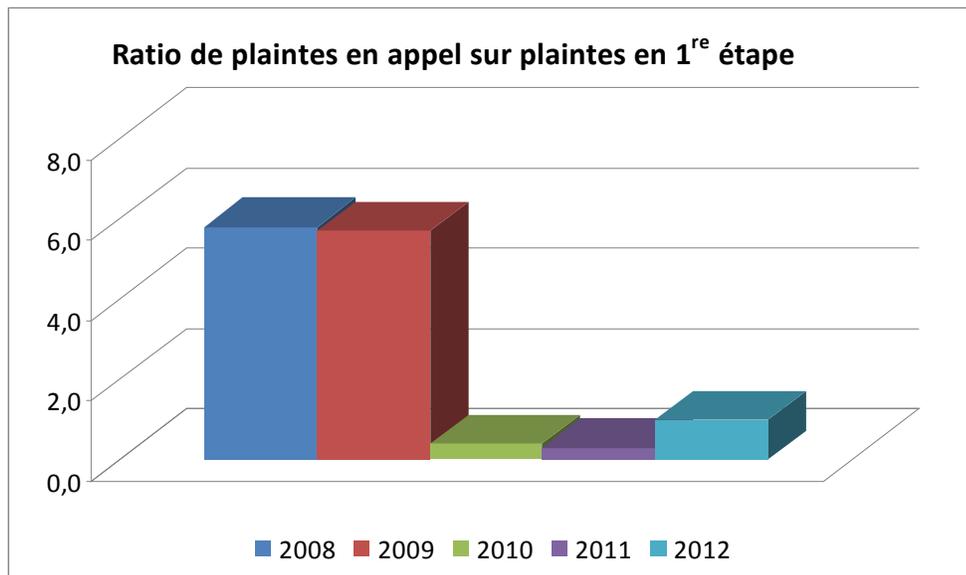
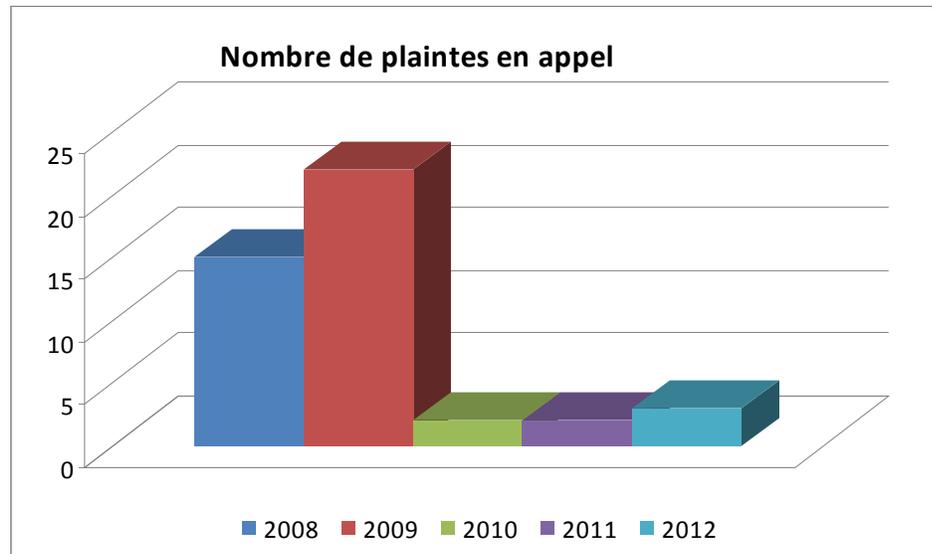


Figure R3-B



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

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

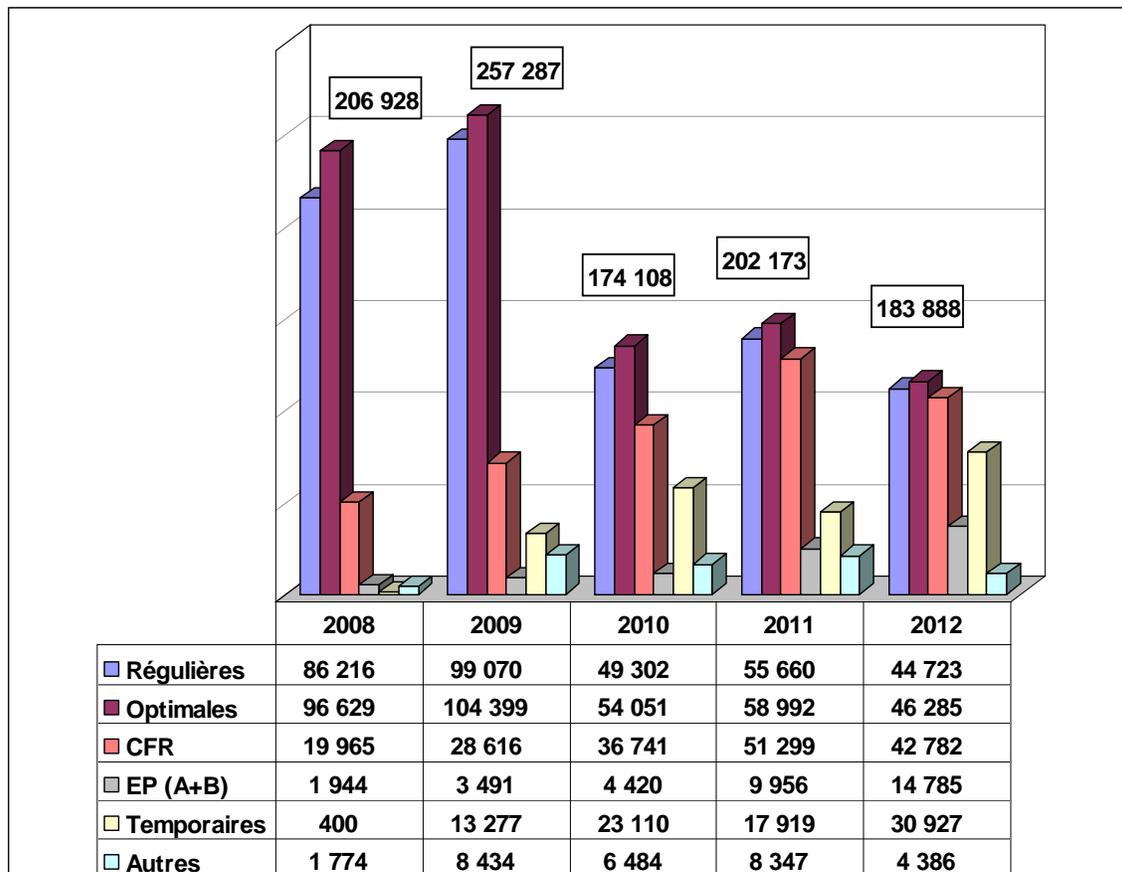
12 Dans sa décision D-2013-037, rendue dans le dossier R-3814-2012, la Régie
13 refusait au Distributeur l'autorisation de transmettre les données de crédit de
14 l'ensemble de ses clients résidentiels aux agents de renseignements personnels.
15 Conséquemment, le Distributeur se penche sur les autres moyens potentiels de
16 gestion de son risque de crédit, notamment l'utilisation accrue du MVÉ, la flexibilité

- 1 des ententes de paiement et l'utilisation de nouvelles technologies, comme celles
- 2 rendues possibles grâce au projet LAD.

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



- 3 Depuis 2010, le Distributeur a resserré ses exigences de paiement, mais continue
- 4 d'offrir des ententes adaptées à la capacité de payer du client admissible aux différentes
- 5 modalités de paiement.

1 Entre 2008 et 2012, 34 596 ententes à long terme avec soutien au paiement de la dette
 2 et, lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées)
 3 ont été conclues. En 2012, 14 785 de ces ententes ont été conclues. Ces services,
 4 soumis à des conditions d'admissibilité particulières, ont permis à une clientèle à faible
 5 revenu, aux prises avec des difficultés de paiement, de trouver une solution à leur
 6 situation.

7 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les
 8 années 2008 à 2012. La figure 3 présente, pour 2012, la répartition de ces plaintes par
 9 territoires.

FIGURE 2 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT

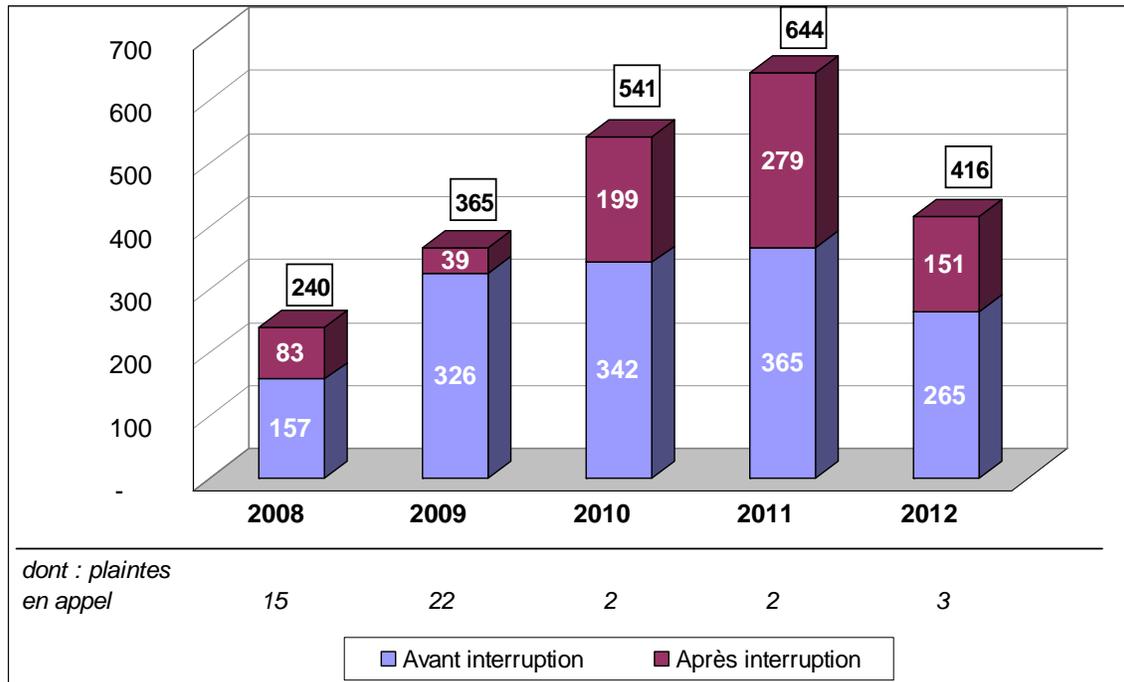
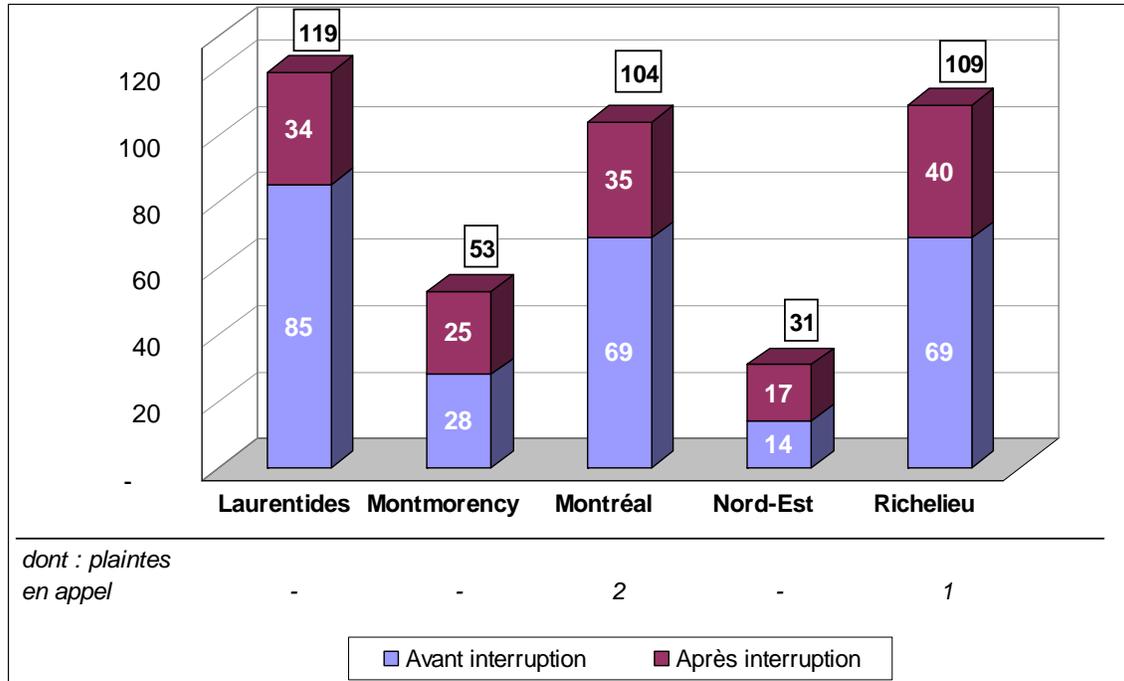


FIGURE 3 : NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT PAR TERRITOIRES – ANNÉE 2012



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 sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service intervient.
- 2
- 3 Les figures 4 et 5 présentent respectivement le nombre d'avis d'interruption de service et le nombre effectif d'interruptions de service.
- 4

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

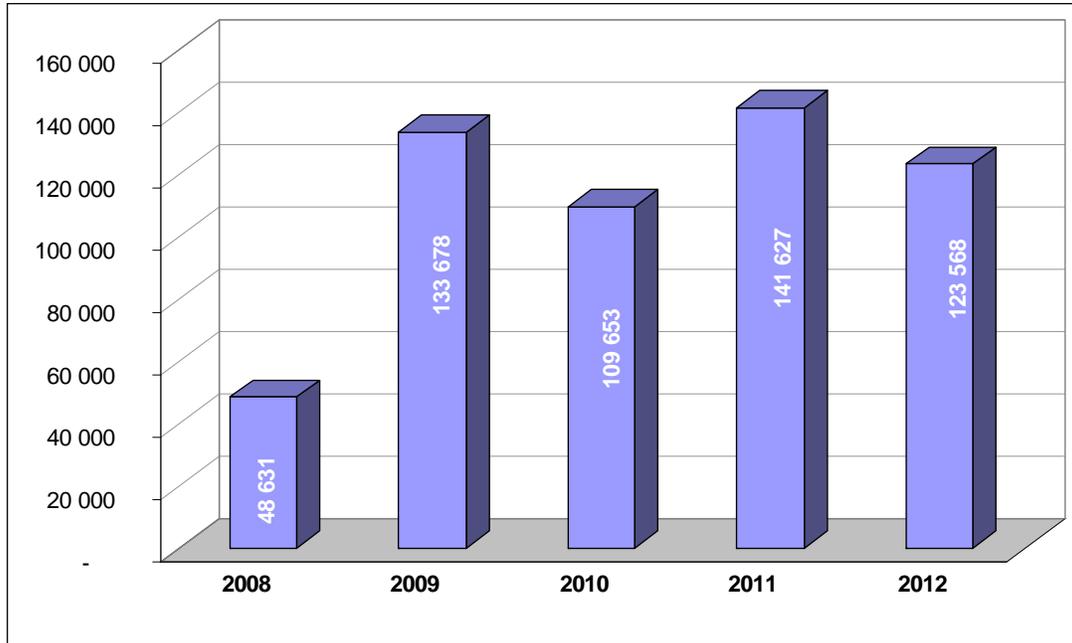
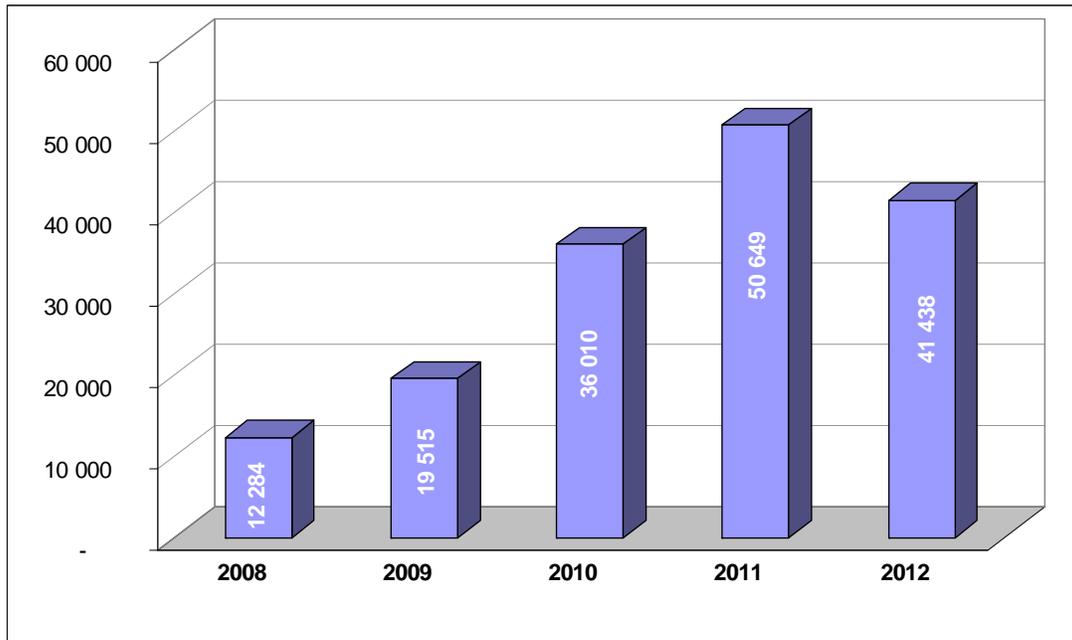


FIGURE 5 : NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE



3 PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE

3.1 Base d'analyse

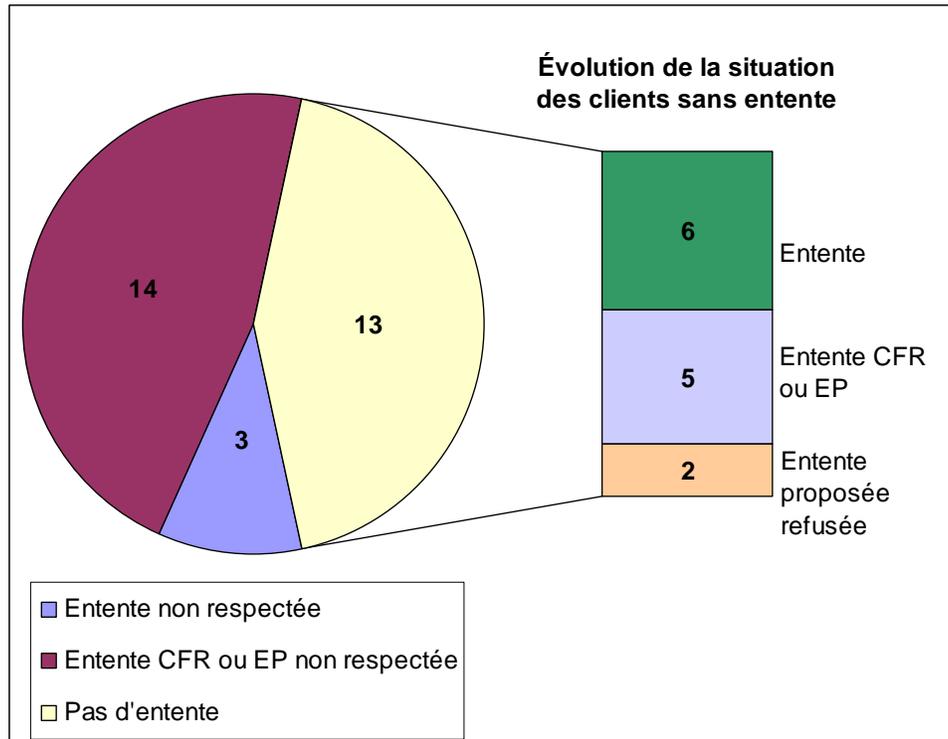
1 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers
2 choisis parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours
3 des années, de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en
4 révision offrent un portrait juste 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 à partir de 2011 à la suite de la recommandation 8 formulée dans le
12 cadre du suivi annuel 2010. Il s'agit d'un échantillon valable statistiquement et qui est
13 très représentatif de la situation.

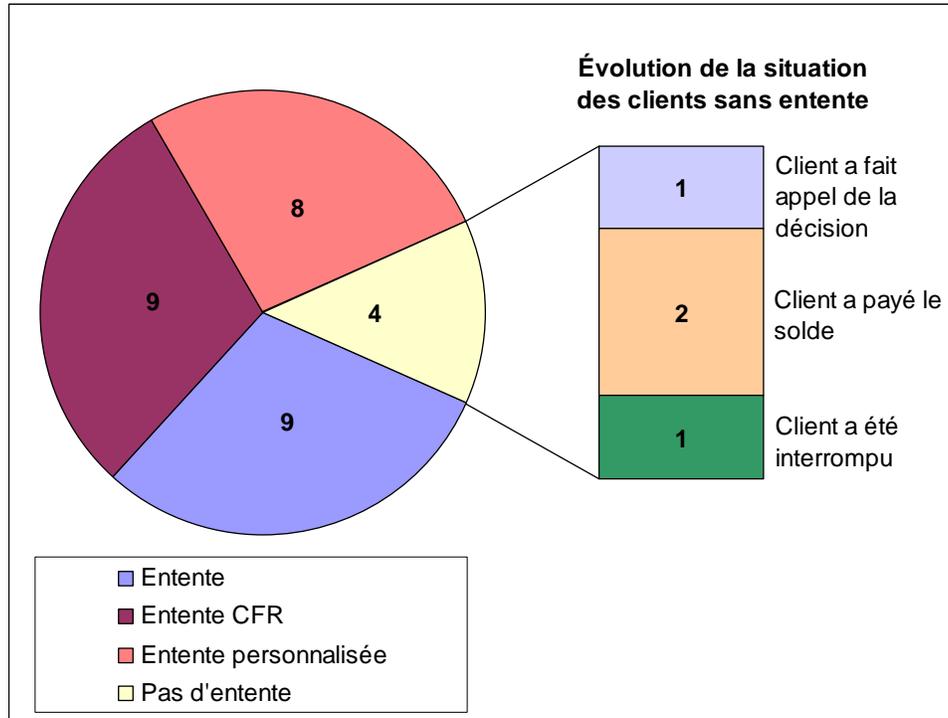
3.2 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

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



1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, avant le traitement de la plainte, 17
 2 (57 %) bénéficiaient déjà d'une entente de paiement (CFR/EP ou ordinaire) dont les
 3 conditions n'avaient pas été respectées et 13 (43 %) n'avaient bénéficié d'aucune
 4 entente de paiement dans la dernière année. Sur ces 13 clients, au moment du dépôt de
 5 la plainte, 6 ont pu conclure une entente de paiement ordinaire, 5 ont conclu une entente
 6 CFR ou personnalisée et 2 ont refusé l'entente de paiement proposée.

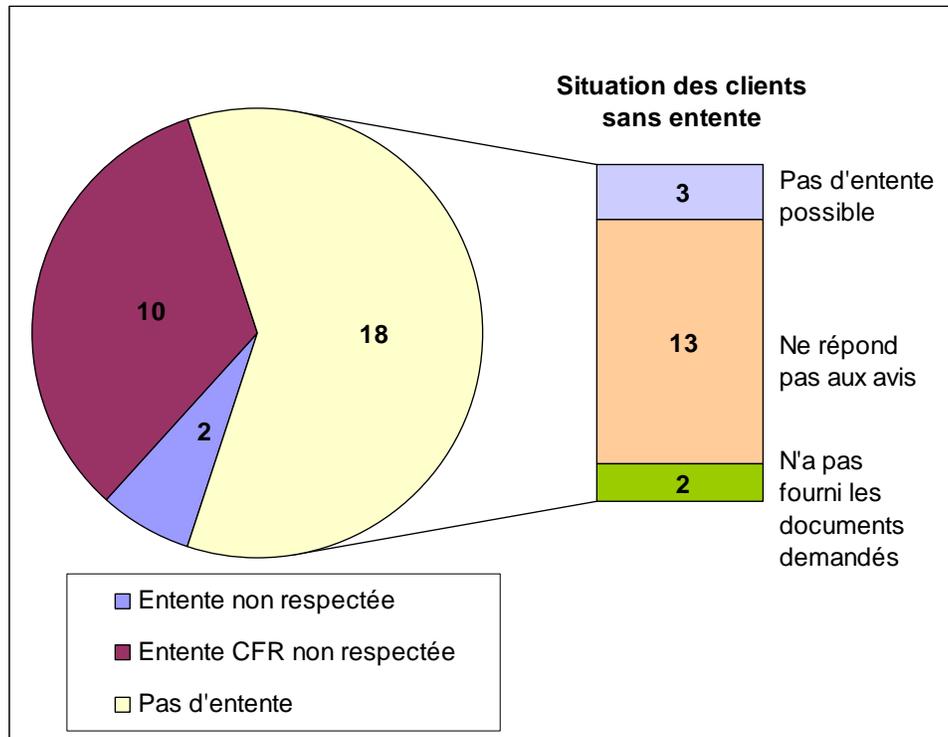
**FIGURE 7 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**



- 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 20
- 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, 1 a fait appel de la décision, 2
- 5 ont payé leur solde en souffrance et 1 a été interrompu pour cause de non-paiement.
- 6 Dans le dernier cas, le client n'était plus éligible à une entente personnalisée.

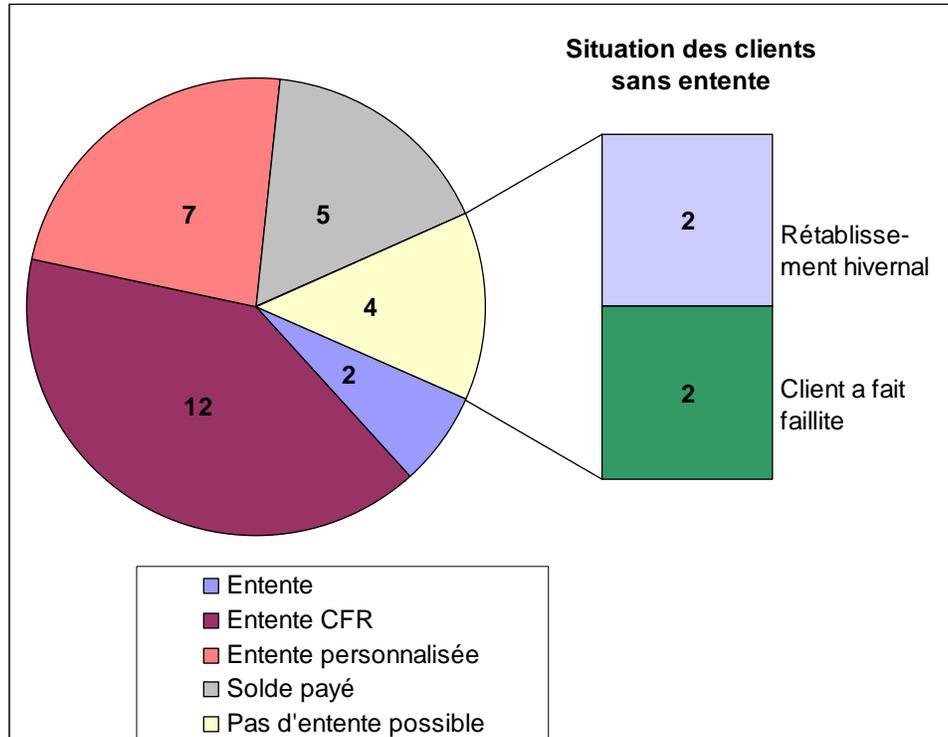
3.3 Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

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



- 1 Parmi les 30 clients interrompus, 12 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'a
- 2 pas été respectée, dont 10 d'une entente CFR ou personnalisée. 18 clients n'avaient
- 3 quant à eux aucune entente de paiement. Parmi ces 18 clients, 13 (72 %) n'avaient pas
- 4 répondu aux avis du Distributeur.

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



- 1 À la suite du traitement de leur plainte, 4 clients (13 %) n'ont pu conclure d'entente de
2 paiement avec le Distributeur, 5 clients (17 %) ont entièrement payé le solde de leur
3 compte, 12 clients (40 %) ont conclu une entente de paiement CFR, 7 (23 %) une
4 entente personnalisée et 2 (7 %) une entente de paiement ordinaire. Dans le cas des
5 ententes personnalisées, des ententes incluant un volet de soutien au coût de la
6 consommation courante d'énergie ont été conclues avec les clients dont la capacité de
7 payer est encore moindre.
- 8 Des 4 clients pour lesquels aucune entente n'a pu être conclue, 2 ont vu leur
9 alimentation rétablie pour la période hivernale et 2 ont fait faillite.

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 416 plaintes reçues relatives aux ententes de paiement en 2012, seulement
8 3 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 sous la responsabilité d'une même unité. Cette intégration favorise la
11 concertation entre les membres de l'équipe, le transfert de connaissances ainsi que
12 l'uniformité des pratiques et des décisions. De plus, le personnel dédié uniquement au
13 traitement des plaintes jouit d'une formation solide et est habilité à prendre des
14 décisions. Le processus permet d'offrir un service et une relation client de qualité.

5 CONCLUSION

15 Le bilan 2012, de même que les précédents, n'ont répertorié aucun cas d'abus de la part
16 du Distributeur au cours des années, que ce soit pour les plaintes en première étape ou
17 en révision. Au contraire, l'analyse des échantillons démontre que le Distributeur
18 s'implique activement dans la recherche de solutions adaptées aux besoins de sa
19 clientèle dès le premier contact avec le client. Notamment, les ententes personnalisées
20 permettent d'offrir des ententes de paiement aux clients à faible revenu tout en les
21 incitant à développer de bonnes habitudes de paiement.

22 Le processus de traitement des plaintes se conclut généralement par une entente de
23 paiement à des conditions satisfaisantes pour les deux parties. La quasi-totalité des

- 1 clients avec qui il n'a pas été possible de trouver une issue satisfaisante lors du
- 2 traitement de leur plainte avaient bénéficié à plusieurs reprises d'ententes de paiement
- 3 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

Dette : Au moment de la plainte (octobre 2011), le solde dû était de 5308 \$.

Consommation moyenne : 248 \$/mois.

Dernière entente (statut) : Une entente personnalisée Solution A respectée en 2011.

Éligibilité à CFR¹ : Non éligible selon les critères :

- ⇒ Seuil d'éligibilité : 53 749 \$ (6 personnes)
- ⇒ Revenu : 66 566 \$ (selon avis de cotisation 2010)

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : 140 \$/mois pendant un an (entente personnalisée).
Avant, environ 250 \$ aux 3 mois.

Ententes antérieures : 2 ententes temporaires respectées :

- ⇒ 1^{re} entente : montant de 250 \$ le 22 juin et le 22 juillet 2009 ;
- ⇒ 2^e entente : montant de 125 \$ le 1^{er} novembre 2009, par la suite 250 \$ le 26 novembre 2009, le 28 décembre 2009 et le 26 janvier 2010.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : 50 % du solde (2 779 \$) + entente de paiement sur 11 mois à 538,41 \$/mois incluant la consommation mensuelle.

Offre du client : 140 \$ par mois, comme l'entente personnalisée précédente.

Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Entente CFR offerte au client car éligible, selon les revenus du ménage en 2011 (365 \$ par mois sur 48 mois).

Offre du client : 140 \$ par mois, comme l'entente personnalisée précédente.

Entente : Non.

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

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Revenu net du ménage 2011 validé avec avis de cotisation 2011 ;
revenu total = 58 929 \$.

Le seuil d'admissibilité est de 53 749 \$ pour une entente personnalisée volet A ou une entente CFR.

Une entente de paiement sur 12 mois est offerte au client, avec un premier versement de 2 670 \$ et 11 versements de 568 \$, incluant la consommation mensuelle.

¹ Éligibilité à une entente à long terme pour client à faible revenu (entente CFR) ou à une entente à long terme avec ou sans soutien à la consommation (entente personnalisée).

Offre du client : 140 \$ par mois, comme l'entente personnalisée précédente.
Entente : Entente CFR à 372 \$ par mois sur 48 mois.
Information additionnelle : En appel, il a été décidé d'offrir exceptionnellement une 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 : Non

Client 2

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Avis d'interruption émis le 23 avril pour un solde dû de 7 989 \$
Consommation moyenne : 160 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Entente CFR échouée en septembre 2011 (223 \$/mois).
Éligibilité à CFR : Non éligible aux ententes personnalisées selon les critères :
→ Seuil d'éligibilité : 48 466 \$/an (5 personnes)
→ Revenu : 63 576 \$/an

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Client n'effectue pas de paiements réguliers et paie environ 1 000 \$ par année.
Ententes antérieures : 2 ententes CFR échouées :
→ 1^{re} entente : 237,15 \$/mois pour 48 mois échouée en décembre 2010.
→ 2^e entente: 223 \$/mois sur 48 mois échouée en septembre 2011.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Non. Le client n'est pas éligible à une entente personnalisée ou CFR et est incapable de payer 50 % de sa dette.
Offre du client : Client veut une entente.
Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Puisque le client n'est pas éligible à une entente personnalisée ou CFR, le Distributeur lui propose une entente sur 12 mois avec un premier paiement de 4 100 \$, soit 50 % du montant dû. Le client affirme être incapable de payer ce montant.
Offre du client : Client veut une entente.
Entente : Non.

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

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Réanalyser le dossier pour voir si le client est éligible à une entente CFR ou personnalisée.
Offre du client : Demande une entente CFR.
Entente : Non.
Information additionnelle : En appel, le client affirme que sa situation financière a changée. Par contre, il n'a jamais fourni les documents demandés. Plusieurs messages ont été laissés mais le client n'y ayant pas donnée suite, aucune entente n'a pu être conclue.

Suivi

Respect de l'entente : N/A

Client 3

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Au moment de la plainte (août 2012), le solde dû était de 5 709 \$.
Consommation moyenne : 508 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Non-respect de l'entente de paiement optimale à 936,74 \$/mois en juin 2012.
Éligibilité à CFR : Non éligible selon les critères :
→ Seuil d'éligibilité : 34 116 \$
→ Revenu : 36 160 \$

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Client n'effectue pas de paiements réguliers et beaucoup de paiements ont été retournés ; paie environ 2 000 \$ par année.
Ententes antérieures : 6 ententes non-respectées :
→ 1^{re} entente : optimale sur 12 mois de 777,22 \$/mois, échouée en septembre 2008 ;
→ 2^e entente : temporaire 3 mois de 700 \$/mois, échouée en février 2009 ;
→ 3^e entente : optimale sur 12 mois ; 1^{er} paiement de 3 385 \$ et 11 paiements de 929,67 \$, échouée en juillet 2009 ;
→ 4^e entente : optimale sur 24 mois à 724,39 \$/mois, échouée en novembre 2009 ;
→ 5^e entente : optimale sur 16 mois à 724,39 \$ par mois, échouée en novembre 2010 ;
→ 6^e entente : optimale sur 12 mois à 936,74 \$/mois, échouée en juin 2012.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Non.
Offre du client : Demande une entente.
Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Aucune entente possible car le client a échoué six ententes depuis 2008.
Offre du client : Demande une solution pour ne pas être interrompu.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : Le client n'est pas éligible à une entente CFR ou EP car il n'a respecté aucune entente depuis 2008, la dernière en juin 2012.
Offre du client : Demande une entente CFR.
Entente : Aucune.
Information additionnelle : Le client n'a pas été interrompu en 2012 car la plainte, déposée en appel en septembre 2012, a été clôturée en février 2013.

Suivi

Respect de l'entente : N/A