

**RAPPORT DE SUIVI DU
BILAN 2014 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A
DEMANDÉ LA RÉVISION**

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	5
2. BILAN DES PLAINTES.....	5
3. RENCONTRE TECHNIQUE	5
4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2013.....	6
5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE.....	6
6. RECOMMANDATIONS	7
ANNEXE A : PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE	8
ANNEXE B : LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 18 JUIN 2015	9
ANNEXE C : BILAN 2014 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDEN- TIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION	11

1. INTRODUCTION

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

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

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

2. BILAN DES PLAINTES

14 Le Distributeur a préparé un Bilan des plaintes décrivant le portrait de la situation en 2014³
15 qui a été transmis le 2 juin 2015 à la Régie et aux intervenants au dossier R-3439-2000.

16 Le Distributeur souligne qu'en 2014, seuls quatre dossiers ont été portés en révision.

3. RENCONTRE TECHNIQUE

17 La rencontre a eu lieu le 18 juin 2015 à Montréal dans les bureaux d'Hydro-Québec. Elle a
18 réuni des représentants de l'ACEF de Québec (ACEFQ, par téléconférence), d'Option
19 consommateurs (OC), de Gaz Métro et d'Hydro-Québec Distribution⁴. L'Union des
20 consommateurs (UC) n'a pu assister à la rencontre mais a pris connaissance du rapport.

21 Le Bilan des plaintes 2014 servant de base aux échanges, les participants ont pu discuter au
22 cours de cette rencontre de la situation de l'année 2014. Les participants avaient tous pris
23 connaissance du bilan avant la rencontre. Des représentants des directions *Activités*
24 *spécialisées*, *facturation et recouvrement* et *Processus d'affaires* du Distributeur étaient
25 présents pour répondre aux questions des intervenants.

¹ Voir l'annexe A.

² Rencontre portant sur le Bilan des plaintes 2003.

³ Voir l'annexe C.

⁴ Voir l'annexe B.

4. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES POUR 2013

1 La section 1.2 du Bilan des plaintes 2014⁵ présente la réponse du Distributeur à la
2 recommandation formulée lors de l'examen du Bilan des plaintes 2013.

5. SUJETS ABORDÉS LORS DE LA RENCONTRE

Retour sur la recommandation formulée en 2014

- 3 • Explication en détail du processus de plaintes sur le site d'Hydro-Québec, y compris
- 4 le processus d'appel pour les décisions relatives aux ententes de paiement ;
- 5 • Questions concernant l'impact du processus de plaintes sur le traitement des
- 6 ententes de paiement et les interruptions (OC, ACEFQ) ;
- 7 • Discussion autour de la possibilité d'appel pour les plaintes formulées verbalement
- 8 (OC).

Ententes de paiement

- 9 • Explication de la hausse du nombre d'ententes en 2014, notamment personnalisées.
- 10 • Discussion sur les ententes passerelles (OC) ;
- 11 • Question sur la part des plaintes relatives aux ententes de paiement attribuables aux
- 12 ménages à faible revenu (OC) ;
- 13 • Question concernant l'influence des interruptions de service sur la prise d'ententes de
- 14 paiement (ACEFQ).

Avis et interruptions de service

- 15 • Discussion autour du nombre d'interruptions effectuées au moyen des compteurs de
- 16 nouvelle génération (OC). *Note : De l'information additionnelle à ce sujet a été*
- 17 *transmise par courriel aux participants le 18 juin 2015.*

Plaintes relatives aux ententes de paiement

- 18 • Question sur les clients ayant payé le solde après le traitement de leur plainte (OC).

Dossiers en révision

- 19 • (Client 1) Réconciliation du montant de la seconde entente avec la consommation
- 20 moyenne (OC) ;
- 21 • (Client 3) Question sur le fait que le client ait été interrompu bien qu'il ait porté sa
- 22 plainte en appel (OC) ;
- 23 • (Client 4) Question sur le retrait de fonds du Fonds de solidarité FTQ (ACEFQ).

⁵ Voir l'annexe C.

6. RECOMMANDATIONS

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

4 Lors de la rencontre, les participants n'ont pas identifié de situation abusive de la part du
5 Distributeur en 2014. Le même constat s'est dégagé de l'analyse détaillée des demandes de
6 révision des ententes de paiement des années antérieures. Aucune situation abusive n'ayant
7 été identifiée, les participants n'ont pas formulé de recommandation visant à corriger une
8 situation particulière, en matière de traitement des plaintes relatives aux ententes de
9 paiement, de façon à prévenir des cas d'abus lors de la négociation d'ententes de paiement
10 par le Distributeur.

11 OC a toutefois formulé la recommandation suivante :

12 **Recommandation 1 : Préciser sur le site Internet d'Hydro-Québec que seule une**
13 **plainte écrite ouvre la porte à un appel, y compris pour une plainte relative à une**
14 **interruption de service. (OC)**

15 *Le Distributeur souligne que lorsqu'il donne une réponse verbale, il mentionne bien au*
16 *client qu'il n'y a pas d'appel possible sans une plainte écrite. Le Distributeur effectuera*
17 *incessamment une mise à jour de son site Internet afin que cette information y soit*
18 *également précisée.*

ANNEXE A

PROTOCOLE D'ENTENTE POUR LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE

- A) Hydro-Québec s'engage à servir sa clientèle résidentielle en recouvrement en tenant compte des besoins particuliers de celle-ci, dans le cadre d'une saine gestion financière et dans un souci d'équité envers l'ensemble de la clientèle ;
- B) Hydro-Québec accepte d'étaler des sommes en souffrance en vertu d'ententes de paiement négociées avec le client qui éprouve des difficultés à régler sa facture à échéance. Les versements convenus s'ajoutent au paiement de la consommation courante ;
- C) Hydro-Québec s'engage à ne procéder à une interruption de service que lorsque toutes les tentatives de recouvrement auront échoué ;
- D) Hydro-Québec réitère sa volonté de poursuivre sa collaboration avec les intervenants du milieu dans la recherche de solutions durables pour la clientèle à faible revenu ;
- E) Hydro-Québec s'engage à informer le client du processus de traitement des plaintes et de lui en faciliter l'accès ;
- F) Hydro-Québec s'engage à offrir au client insatisfait l'opportunité de demander la révision de l'entente proposée en s'adressant à un guichet unique au sein de la Direction des services de recouvrement (la « DSR ») ;
- G) Hydro-Québec s'engage à permettre au client toujours insatisfait d'en appeler à un niveau hiérarchique supérieur, ne relevant pas de la DSR ;
- H) Hydro-Québec s'engage à assister le client dans la formulation et l'acheminement de sa demande de révision et ce, à toutes les étapes du processus ;
- I) Hydro-Québec s'engage à fournir une fois l'an un bilan des dossiers d'ententes de paiement pour lesquels le client a demandé la révision ;
- J) Hydro-Québec s'engage à tenir une rencontre technique afin de discuter du bilan et de permettre la formulation de recommandations, le cas échéant ;
- K) Hydro-Québec s'engage à fournir un rapport quant au suivi des recommandations qui lui seront formulées.

ANNEXE B

LISTE DES PARTICIPANTS À LA RENCONTRE TECHNIQUE DU 18 JUIN 2015

ACEF de Québec	Denis Falardeau
Gaz Métro	Alexandre M Isoz-Vaillancourt
Option consommateurs	Karine Robillard
Hydro-Québec Distribution	Nancy Cartier, <i>Chef – Plaintes et réclamations en appel</i> Marc-Antoine Charbonneau, <i>Conseiller – Affaires réglementaires</i> Valérie Ferland, <i>Conseillère – Stratégies de crédit et gestion des risques</i> Philippe-Étienne Langdeau, <i>Chef – Stratégies de crédit et gestion des risques</i> Françoise Mettelet, <i>Chargée d'équipe – Affaires réglementaires</i> Serge Viens, <i>Conseiller – Plaintes et réclamations en appel</i>

ANNEXE C

BILAN 2014 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT (CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) POUR LESQUELS LE CLIENT A DEMANDÉ LA RÉVISION

**BILAN 2014 DES DOSSIERS D'ENTENTES DE PAIEMENT
(CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) 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 2014.....	6
2. DONNÉES GÉNÉRALES.....	7
2.1. Historique des ententes de paiement et des plaintes relatives aux ententes de paiement.....	7
2.2. Historique des avis et des interruptions de service.....	9
2.3. Performance et qualité de service.....	10
3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE.....	11
3.1. Base d'analyse.....	11
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service.....	12
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service.....	14
4. DOSSIERS EN RÉVISION.....	16
4.1. Base d'analyse.....	16
4.2. Sommaire des dossiers.....	16
5. CONCLUSION.....	16

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Nombre d'ententes de paiement par catégories.....	7
Figure 2 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement.....	8
Figure 3 : Nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement par territoires – 2014.....	8
Figure 4 : Nombre de plaintes en appel.....	9
Figure 5 : Ratio de plaintes en appel sur plaintes en première étape.....	9
Figure 6 : Nombre d'avis d'interruption de service.....	10
Figure 7 : Nombre d'interruptions de service.....	10
Figure 8 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (avant interruption).....	12
Figure 9 : Situation des clients après le traitement de la plainte (avant interruption).....	13
Figure 10 : Situation des clients avant le traitement de la plainte (après interruption).....	14
Figure 11 : Situation des clients après le traitement de la plainte (après interruption).....	15

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Indices de performance et indicateurs de qualité de service dans les dossiers tarifaires.....	11
---	----

1. CONTEXTE

1 Le présent bilan fait suite au « Protocole d'engagement en matière de recouvrement »
2 déposé par Hydro-Québec Distribution (le Distributeur) dans le cadre du dossier R 3439
3 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 ;

9 k) fournir un rapport quant au suivi de recommandations qui lui seront formulées.

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

14 Selon *Le grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française,
15 l'abus de droit est un « usage détourné, excessif ou déraisonnable d'un droit, dans le but ou
16 ayant pour conséquence de nuire à autrui. »

17 Ce document constitue le 12^e bilan produit par le Distributeur et porte sur l'année 2014.

1.1. Types d'ententes de paiement

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

Ententes ordinaires (« Ententes »)

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

Ententes à long terme

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

24 Une entente CFR peut être offerte par le représentant en recouvrement, après analyse de
25 certains paramètres (nombre de personnes dans le ménage et revenus) et sur la foi des
26 dires du client concernant son niveau de revenu (faible ou modeste). Ce type d'entente est
27 exempt de frais d'administration.

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

1 Une entente personnalisée (EP) peut être conclue avec un client pour qui une entente CFR
2 ne convient pas, si ce dernier fournit une preuve de revenu attestant de son admissibilité à
3 cette modalité de paiement. Deux types d'entente personnalisée sont offerts. Une entente de
4 type « soutien à la dette » (solution A) prévoit la radiation progressive de la dette si l'entente
5 est respectée. Une entente de type « soutien à la dette et à la consommation » (solution B)
6 ajoute un volet de soutien pour une partie du coût de la consommation courante d'énergie
7 pour les clients dont la capacité de payer est encore moindre.

1.2. Suivi des recommandations formulées en 2014

8 Une rencontre sur le bilan des plaintes 2013 a eu lieu le 12 juin 2014 à Montréal dans les
9 bureaux d'Hydro-Québec. Elle a réuni des représentants d'Option consommateurs (OC), de
10 l'Union des consommateurs (UC), de Gaz Métro et d'Hydro-Québec Distribution.

11 Lors de la rencontre, les participants ont pu constater que, depuis 2010, le nombre de
12 plaintes relatives aux ententes de paiement pour lesquelles le client a demandé la révision
13 est faible, ce qui pourrait indiquer que les clients sont satisfaits de la résolution des plaintes
14 en première instance. Aucune situation abusive n'ayant été identifiée, les participants n'ont
15 pas formulé de recommandation visant à corriger une situation particulière, en matière de
16 traitement des plaintes relatives aux ententes de paiement.

17 Le Distributeur rappelle la réponse donnée à la seule recommandation formulée par les
18 intervenants, déjà fournie dans le cadre du *Rapport de suivi du Bilan 2013* déposé le 29 août
19 2014.

Recommandation 1 : Préciser de façon plus claire les étapes relatives à l'examen des plaintes en appel interne sur le site Internet d'Hydro-Québec. (OC)

22 *Le Distributeur ajoutera sur son site Internet l'information pertinente au sujet des étapes*
23 *de l'examen des plaintes en appel interne liées à une entente de paiement.*

Mise à jour

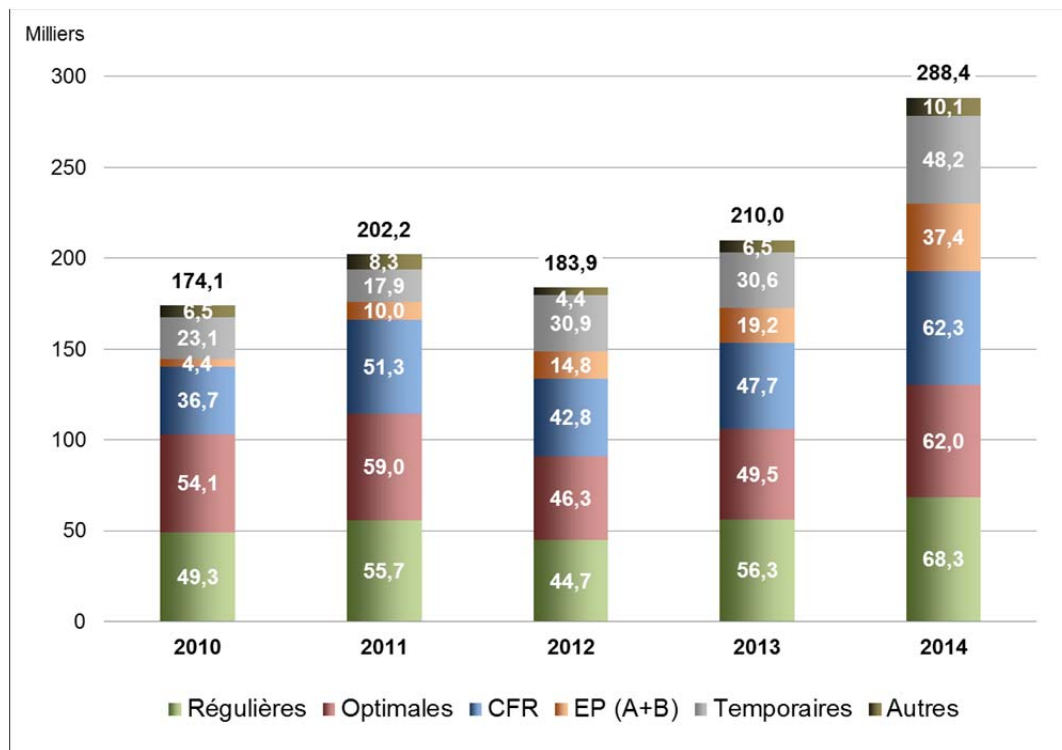
25 *L'information a été ajoutée comme prévu. Voici l'hyperlien vers le site permettant la*
26 *formulation d'une plainte :*

27 [http://www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/nous-joindre/plaintes-et-](http://www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/nous-joindre/plaintes-et-reclamations/)
28 [reclamations/](http://www.hydroquebec.com/residentiel/service-a-la-clientele/nous-joindre/plaintes-et-reclamations/)

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 De 2010 à 2014, près de 86 000 ententes à long terme avec soutien au paiement de la dette
 2 et, lorsque nécessaire, soutien de la consommation courante (ententes personnalisées) ont
 3 été conclues. En 2014, plus de 37 000 de ces ententes ont été conclues. Ces ententes,
 4 soumises 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 situation.

6 La hausse du nombre d'ententes conclues en 2014 est essentiellement attribuable à
 7 l'augmentation du solde des comptes en recouvrement à la suite des froids intenses de
 8 l'hiver 2013-2014. De plus, l'accès aux ententes personnalisées a été facilité grâce à une
 9 optimisation du processus et à l'introduction d'une entente passerelle. Cette dernière
 10 constitue une prolongation de l'entente personnalisée solution B et est offerte au client ayant
 11 réussi cette entente afin de lui permettre de retourner graduellement au paiement par mode
 12 de versements égaux.

13 La figure 2 présente le nombre de plaintes relatives aux ententes de paiement pour les
 14 années 2010 à 2014. La figure 3 présente, pour 2014, la répartition de ces plaintes par
 15 territoires.

- 1 La figure 4 présente le nombre de plaintes en appel de 2010 à 2014 et la figure 5, le ratio de
- 2 ces plaintes sur celles en première étape.

FIGURE 2 :
NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT

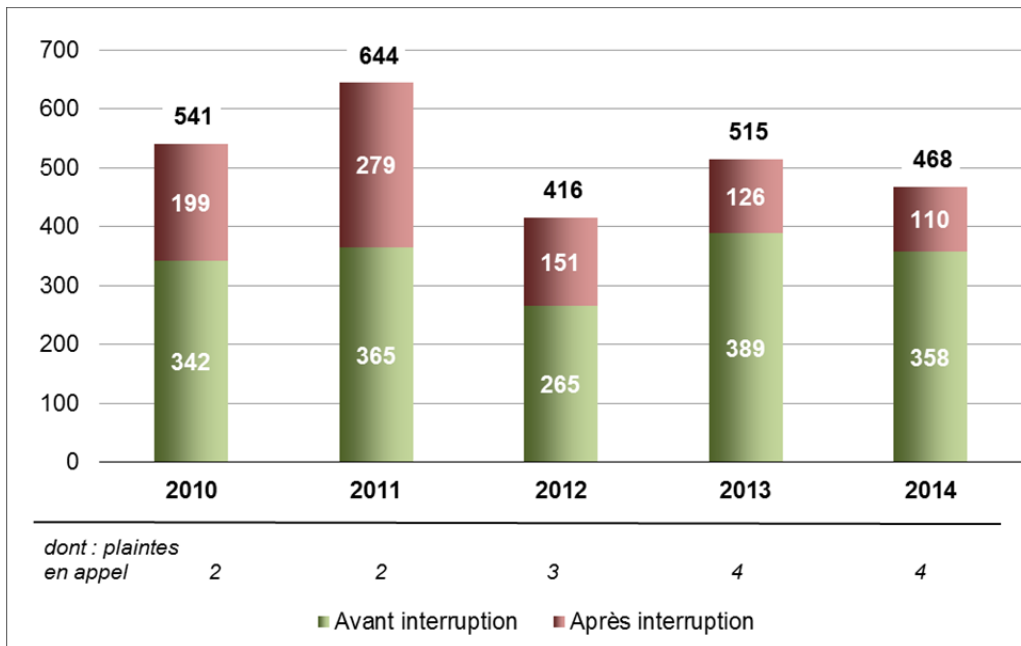
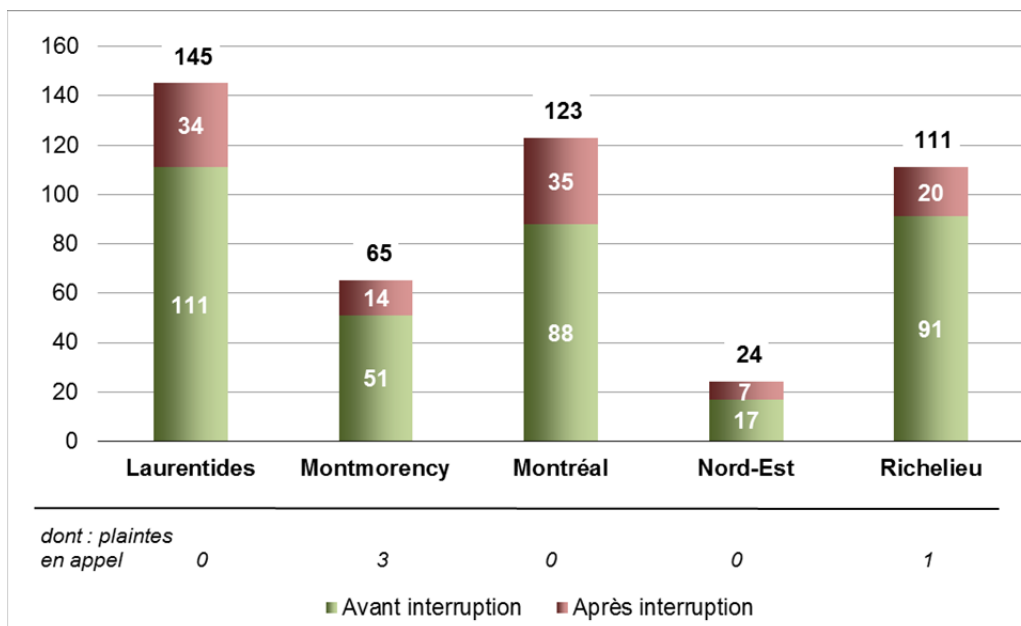
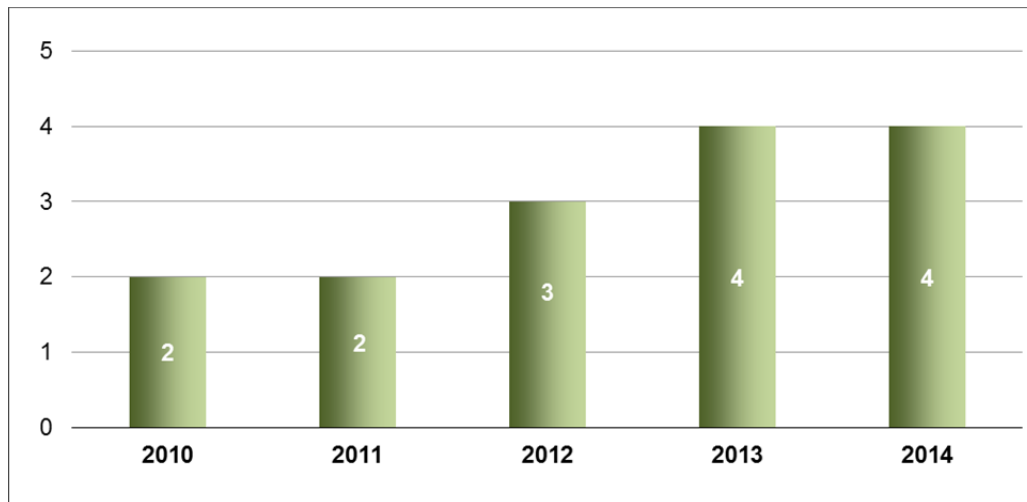


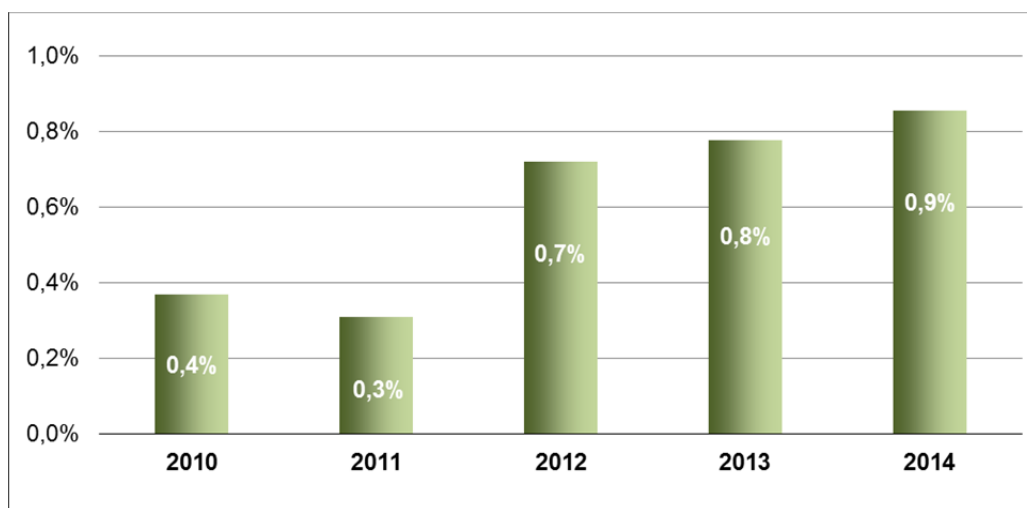
FIGURE 3 :
**NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ENTENTES DE PAIEMENT
PAR TERRITOIRES – 2014**



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



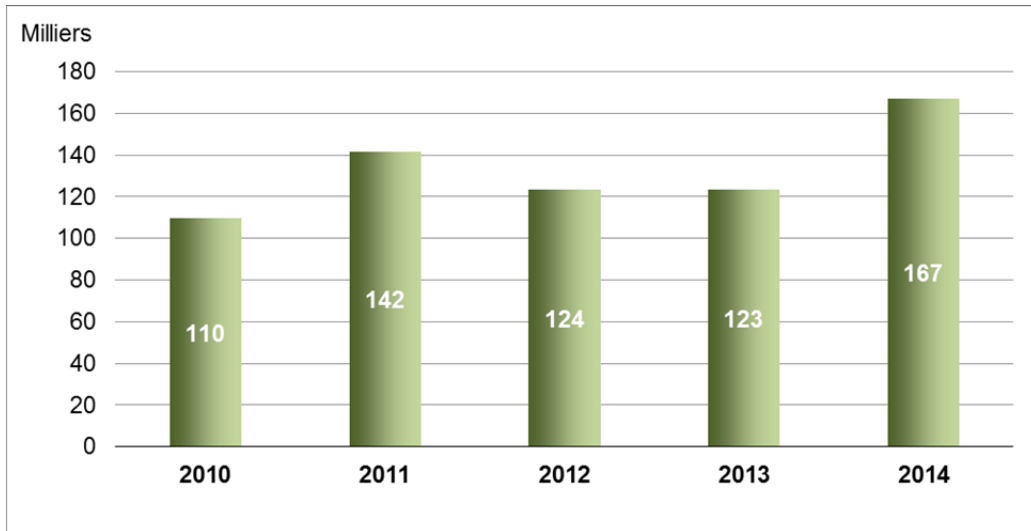
**FIGURE 5 :
RATIO DE PLAINTES EN APPEL SUR PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE**



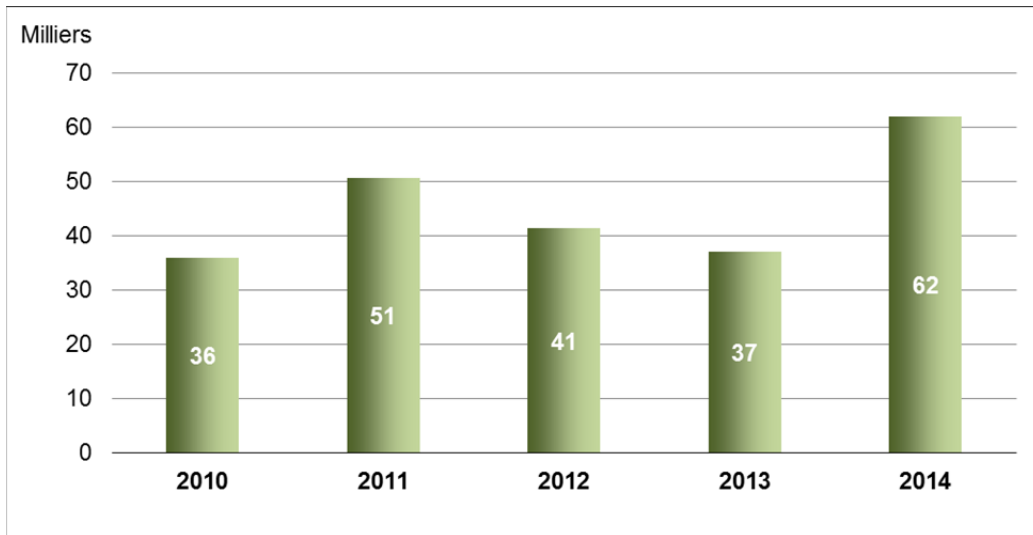
2.2. Historique des avis et des interruptions de service

- 1 Le Distributeur souligne qu'il tente de convenir d'ententes de paiement adaptées à la
- 2 situation de sa clientèle. Ce n'est qu'en dernier recours que l'interruption du service
- 3 intervient.
- 4 Les figures 6 et 7 présentent respectivement le nombre d'avis d'interruption de service et le
- 5 nombre effectif d'interruptions de service pour la clientèle résidentielle.

**FIGURE 6 :
NOMBRE D'AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE**



**FIGURE 7 :
NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE SERVICE**



2.3. Performance et qualité de service

- 1 Les indices de performance du Distributeur, de même que les indicateurs de qualité de
- 2 service, sont présentés pour examen à l'occasion de ses dossiers tarifaires. Les principales
- 3 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-3933-2015	HQD-2, document 1	Tableau 4
R-3905-2014	HQD-2, document 1	Tableau 4
R-3854-2013	HQD-1, document 5	Tableau 3
R-3814-2012 R-3776-2011 R-3740-2010 R-3708-2009	HQD-7, document 2	Tableau 2
R-3677-2008 R-3644-2007	HQD-3, document 1	Tableau 2
R-3610-2006	HQD-3, document 1	Page 24
R-3579-2005	HQD-3, document 1	Tableau 2

3. PLAINTES EN PREMIÈRE ÉTAPE

3.1. Base d'analyse

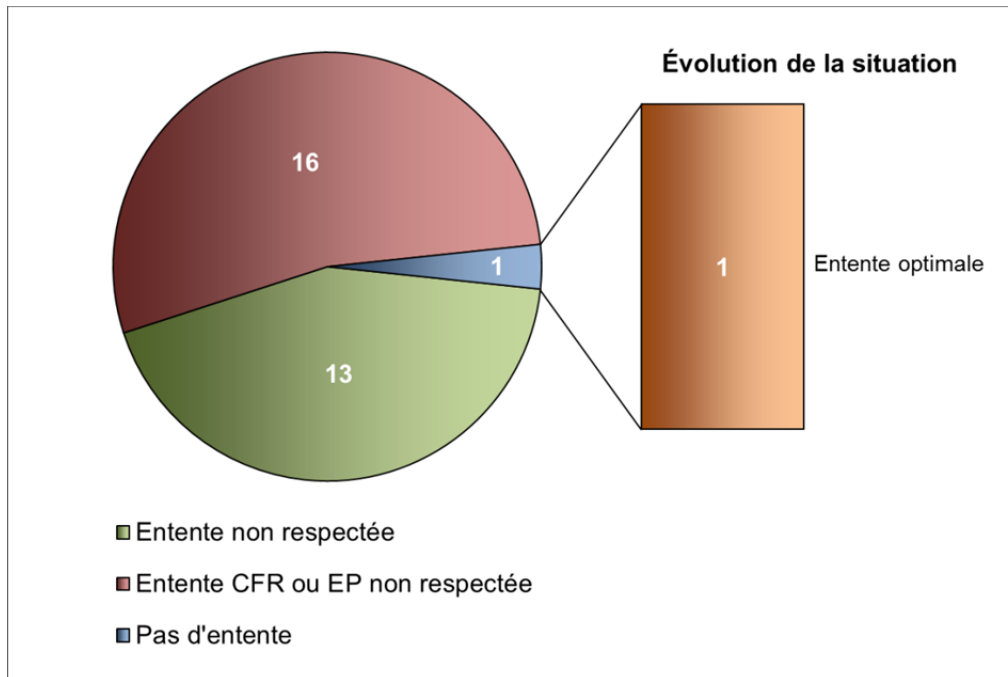
1 Dans les bilans antérieurs à 2009, le Distributeur incluait un volet de 100 dossiers choisis
 2 parmi les plaintes reçues en première étape. Cet échantillon a permis, au cours des années,
 3 de valider l'hypothèse selon laquelle les résultats d'analyse des dossiers en révision offrent
 4 un portrait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

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

8 En tenant compte de ces constats, en 2010, le Distributeur a réduit la taille de l'échantillon à
 9 50 plaintes parmi celles soumises en première étape. L'échantillon est passé à 60 plaintes à
 10 partir de 2011 à la suite de la recommandation 8 formulée dans le cadre du suivi annuel
 11 2010. Il s'agit d'un échantillon valable statistiquement et qui est très représentatif de la
 12 situation.

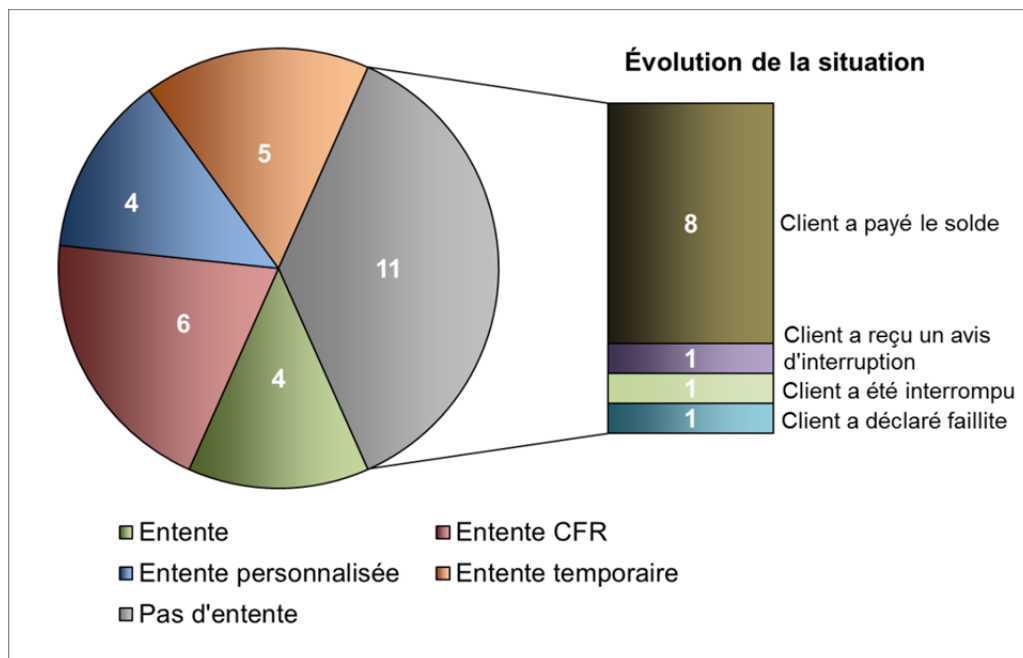
3.2. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients avant l'interruption du service

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



- 1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, avant le traitement de la plainte, 29
- 2 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement (CFR/EP ou ordinaire) dont les conditions
- 3 n'avaient pas été respectées et 1 seul n'avait bénéficié d'aucune entente de paiement dans
- 4 la dernière année. Ce client a pu conclure une entente de paiement optimale.

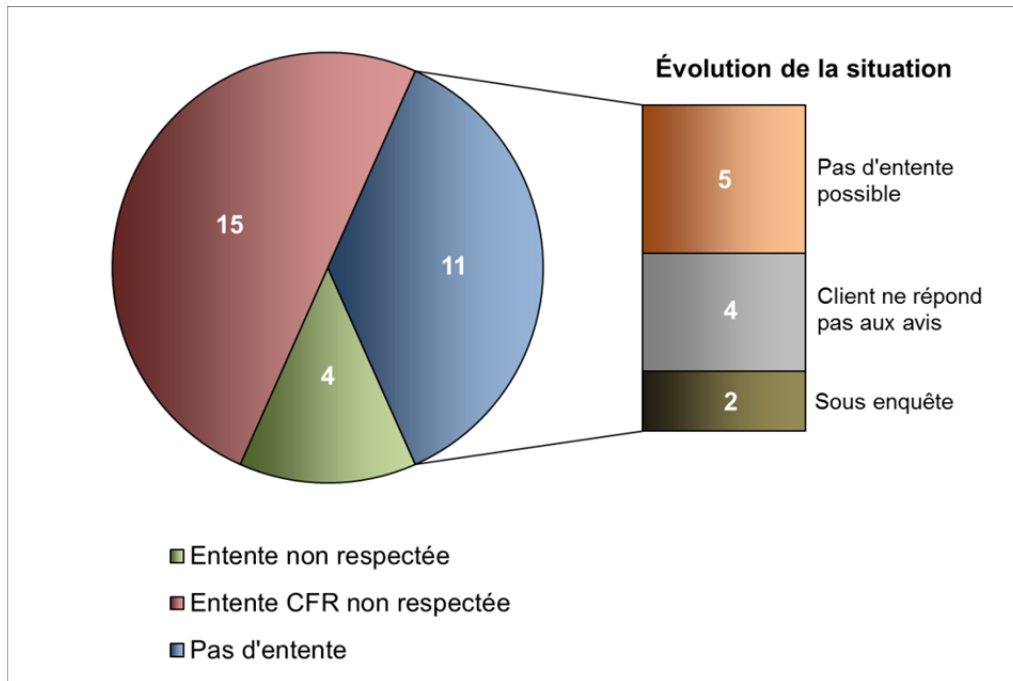
FIGURE 9 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE



- 1 Parmi les 30 clients qui ont déposé une plainte, 19 ont réussi à conclure une entente de
- 2 paiement avec le Distributeur à la suite du traitement de la plainte. De ces 19 clients, 12 ont
- 3 effectué les versements demandés. Sur les 11 clients n'ayant pas conclu d'entente de
- 4 paiement après le traitement de leur plainte, 8 ont payé leur solde en souffrance, 1 a reçu un
- 5 avis d'interruption, 1 a été interrompu et 1 a déclaré faillite. Aucun de ces 11 clients n'était
- 6 encore éligible à une entente de paiement.

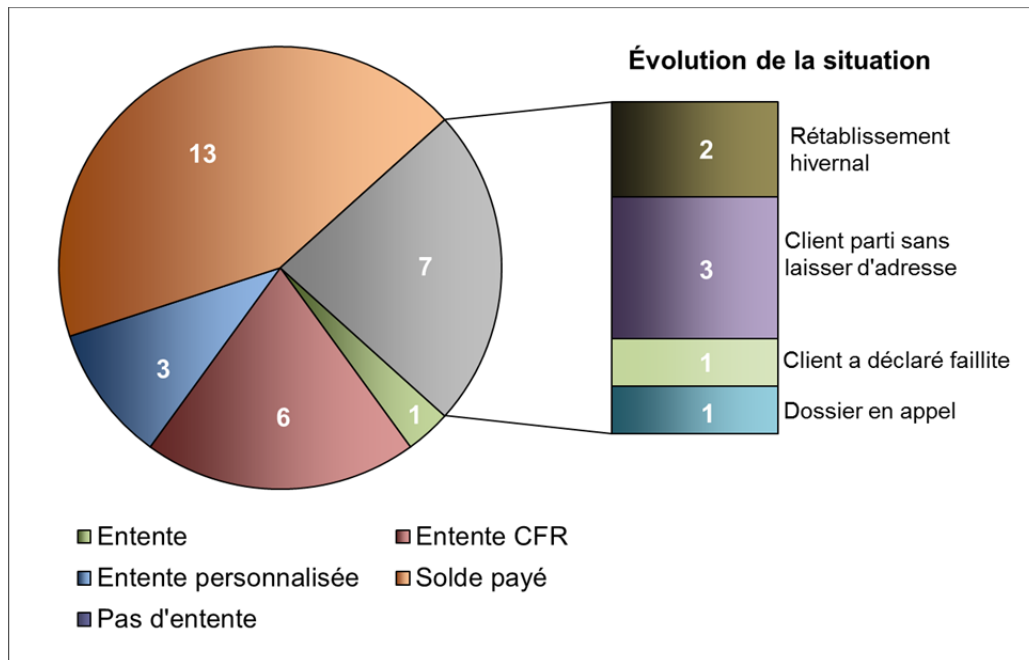
3.3. Analyse de l'échantillon des plaintes soumises par les clients après l'interruption du service

**FIGURE 10 :
SITUATION DES CLIENTS AVANT LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**



- 1 Parmi les 30 clients interrompus, 19 bénéficiaient déjà d'une entente de paiement qui n'a pas
- 2 été respectée, dont 15 d'une entente CFR ou personnalisée. 11 clients n'avaient quant à eux
- 3 aucune entente de paiement, parmi lesquels 4 n'avaient pas donné suite aux avis du
- 4 Distributeur.

**FIGURE 11 :
SITUATION DES CLIENTS APRÈS LE TRAITEMENT DE LA PLAINTE**



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

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-dire
2 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 annexe.

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

4.2. Sommaire des dossiers

6 Parmi les 468 plaintes relatives aux ententes de paiement reçues en 2014, seulement
7 4 clients ont demandé au chef – Plaintes et réclamations en appel de réexaminer leur
8 dossier. Cela s'explique notamment par le fait que le traitement des plaintes en 1^{re} étape et
9 en appel est sous la responsabilité d'une même unité. Cette intégration favorise la
10 concertation entre les membres de l'équipe, le transfert de connaissances ainsi que
11 l'uniformité des pratiques et des décisions. De plus, le personnel dédié uniquement au
12 traitement des plaintes jouit d'une formation solide et est habilité à prendre des décisions. Le
13 processus permet d'offrir un service et une relation client de qualité.

5. CONCLUSION

14 Le bilan 2014, à l'instar des précédents, ne répertorie aucun cas d'abus de la part du
15 Distributeur, que ce soit pour les plaintes en première étape ou en révision. Au contraire,
16 l'analyse des échantillons démontre que le Distributeur s'implique activement dans la
17 recherche de solutions adaptées aux besoins de sa clientèle dès le premier contact avec le
18 client. Notamment, les ententes personnalisées permettent d'offrir des ententes de paiement
19 aux clients à faible revenu tout en les incitant à développer de bonnes habitudes de
20 paiement.

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

ANNEXE A :

ÉTUDE APPROFONDIE DES DOSSIERS EN RÉVISION

Client 1**Portrait du client au moment de la plainte**

Dette : Au moment de la plainte (janvier 2014), le solde était de 3 939 \$.
Consommation moyenne: 321 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Une entente CFR non respectée en 2013.
Éligibilité à CFR¹ : Non éligible selon les critères :
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 52 730 \$ (quatre personnes)
→ Revenu : 65 167 \$ (selon le client).

Historique de recouvrement du client

Paiements : En 2013, 8 des 12 paiements convenus ont été effectués.
Ententes antérieures : 2 ententes non respectées :
→ 1^{re} entente : optimale conclue en septembre 2013, au montant de 299 \$; entente renégociée (voir 2^e entente) ;
→ 2^e entente : CFR renégociée en janvier ~~2013~~ 2014, au montant de 228 \$; 8 des 12 paiements requis ont été effectués.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Entente optimale sur 12 mois à raison de 661 \$ par mois.
Offre du client : Pas d'offre précise.
Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Offre d'une entente optimale à 773 \$ par mois pour 12 mois.
Offre du client : Demande une entente CFR mais sans préciser de montant.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client utilise son droit de recours à l'interne.

Traitement de la plainte en révision

Offre HQD : À la réception de l'avis de cotisation du client, une nouvelle vérification de l'éligibilité à une entente personnalisée a été effectuée. Une entente personnalisée (Solution A) à 382 \$ par mois a alors été offerte.
Offre du client : Le client accepte la proposition.
Entente : Entente Solution A à 382 \$ par mois.

Suivi

Respect de l'entente : Oui.

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).

Client 2**Portrait du client au moment de la plainte**

Dette : Au moment de la plainte (avril 2014), le solde était de 2 220 \$.
Consommation moyenne: 80 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Entente CFR échouée en janvier 2014, au montant de 104 \$ par mois.
Éligibilité à CFR : Non éligible selon les critères :
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : ~~34 116~~ 43 116 \$ (trois personnes)
→ Revenu : 49 153 \$

Historique de recouvrement du client

Paiements : Un seul paiement effectué en 2014, soit 27,65 \$.
Ententes antérieures : 2 ententes optimales échouées, 1 en 2012 avec des versements de 142 \$ par mois et une autre en 2013 avec versements de 166 \$.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : Aucune. Le client n'est pas éligible à une entente personnalisée selon les critères à cause des revenus ou à une autre entente CFR (échec dans les 12 derniers mois). Avis d'interruption émis, solde exigé.
Offre du client : Le client veut une entente.
Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Le client n'étant pas éligible à une entente personnalisée ou à une autre entente CFR, aucune entente ne peut lui être proposée.
Offre du client : Le 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 contrevérifier l'éligibilité du client à une entente CFR ou personnalisée.
Offre du client : Le client demande une entente CFR.
Entente : La nouvelle analyse du dossier montre que le client n'est toujours pas éligible à une entente CFR ou personnalisée.
Information additionnelle : Le client a mentionné qu'il ferait un paiement important. Le seul paiement reçu est au montant de 27,65 \$.

Suivi

Respect de l'entente : Aucune entente conclue, le client ayant payé le solde exigé.

Client 3**Portrait du client au moment de la plainte**

Dette : Au moment de la plainte (juillet 2014), le solde était de 3 252 \$, et ce, bien que le client ait déclaré faillite en 2013 et qu'une somme de 8 797 \$ avait alors été radiée.

Consommation moyenne: 394 \$/mois.

Dernière entente (statut) : Non-respect de l'entente de paiement CFR à 238 \$/mois en mai 2014.

Éligibilité à CFR : Éligible selon les critères :

- Seuil d'éligibilité (revenu) : 35 328 \$ (deux personnes)
- Revenu : 12 264 \$

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Client n'effectue pas de paiements réguliers. Un seul paiement de 65 \$ effectué en 2014.

Ententes antérieures : Trois ententes non respectées :

- 1^{re} entente : personnalisée Solution A, 50 \$/mois ; échouée en juin 2012.
- 2^e entente : personnalisée Solution B, 100 \$/mois ; échouée en avril 2013.
- 3^e entente : CFR sur 48 mois, 238 \$/mois ; échouée en mai 2014.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : À la suite de l'émission d'un avis d'interruption, tentative de joindre le client pour un suivi avant interruption du service.

Offre du client : Le client demande une entente.

Entente : Non.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Aucune nouvelle offre.

Offre du client : Offre 200 \$ par mois 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 : Aucune nouvelle offre étant donné les ententes personnalisées échouées et la faillite en 2013.

Offre du client : Le client demande une entente.

Entente : Aucune.

Information additionnelle : Le client était interrompu lorsqu'il a porté sa plainte en appel.

Suivi

Respect de l'entente : Le client a déclaré une seconde faillite le 8 août, alors que son dossier venait d'être révisé.

Client 4

Portrait du client au moment de la plainte

Dette : Au moment de la plainte (août 2014), le solde était de 620 1 700 \$.
Consommation moyenne: 215 \$/mois.
Dernière entente (statut) : Non-respect de l'entente de paiement optimale de 342 \$/mois, échouée en juillet 2014. Cette entente portait sur un solde de 3 006 \$. Le client n'a pas effectué le premier versement de 1 503 \$ exigé mais uniquement 1 202 \$. Un second versement de 318,62 \$, en août 2014, a été refusé pour cause d'insuffisance de fonds.
Éligibilité à CFR : Non-éligible selon les critères :
→ Seuil d'éligibilité (revenu) : 59 807 \$ (cinq personnes)
→ Revenu : 70 324 \$

Historique de recouvrement du client

Paiements réguliers : Client n'avait effectué aucun paiement depuis le début de sa responsabilité au 10 mai 2013. Le premier paiement a été celui pour le premier versement de l'entente optimale.
Ententes antérieures : Aucune.

Situation avant le dépôt de la plainte

Offre HQD : En mai 2014, Ssuspension des procédures d'interruption et de recouvrement le temps pour le client de demander un retrait de fonds du Fonds de Solidarité FTQ.
Offre du client : Le client demande une entente.
Entente : Entente optimale sur 12 mois, 1^{er} versement de 1 503 \$ et 11 versements de 342 \$ /mois. Entente consignée le 3 juillet 2014.

Traitement de la plainte

Offre HQD : Après vérification, non éligible à une entente CFR.
Offre du client : 1 paiement de 500 \$ et répartition du solde de 1 000 \$ sur 12 mois.
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 personnalisée.
Offre du client : Le client demande une entente.
Entente : Non.
Information additionnelle : Le client était interrompu lorsqu'il a porté sa plainte en appel. Il a été rétabli car il a payé le solde échu exigé.

Suivi

Respect de l'entente : Aucune entente.