



**Énergie NB Power**

# **Clients résidentiels dont le compte est en souffrance**

**Du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 30 avril 2012**

# Lignes directrices d'exploitation relatives aux comptes résidentiels en souffrance

## Du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 30 avril 2012

### Objectif

En raison de l'augmentation des coûts, il peut être de plus en plus difficile pour les clients à faible revenu et à revenu fixe de payer leurs factures, y compris celles d'électricité. Énergie NB travaille avec les principaux intervenants pour examiner comment aider ces clients financièrement aussi bien qu'au moyen des mesures de conservation de l'énergie.

Notre objectif est de travailler avec nos clients pour trouver des solutions positives qui vont minimiser le risque d'alourdir leur fardeau financier tout au long de l'année.

### Mission

Le ministère de l'Énergie a ordonné qu'on ne débranche pas les clients dans le besoin économique légitime entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 30 avril de chaque année. En plus de travailler avec nos clients pour élaborer des arrangements de paiement, Énergie NB aiguille les clients qui indiquent des besoins économiques au ministère du Développement social pour voir s'ils sont admissibles aux programmes du gouvernement.

Un client peut éviter le débranchement pour défaut de paiement s'il **respecte toutes** les conditions suivantes :

1. le client est dans le besoin économique légitime, **et**
2. le client a communiqué avec Énergie NB pour parler de son compte, **et**
3. le client continue à faire les paiements convenus mutuellement pour acquitter le solde en souffrance.

### Employés d'Énergie NB

Une équipe spécialisée d'employés se concentre sur les clients dont les comptes sont en souffrance et ceux qui se trouvent dans une situation sensible. Nous poursuivrons la formation et la renforcerons, mettant l'accent sur l'empathie et sur l'instruction des clients sur les sujets reliés à la consommation de l'électricité.

### Processus pour travailler avec les comptes

Quand nous avons affaire aux comptes en souffrance, il est extrêmement important d'analyser le niveau de risque présenté par le client afin de choisir l'action qui convient.

Nous avons un engagement envers la résolution des problèmes électriques de nos clients et nous cherchons intuitivement cette résolution. L'élément clé de notre stratégie est la collecte de données. Quand nous posons des questions au sujet du profil du client, nous clarifions les données et créons un chemin vers la résolution au premier contact.

Nous ferons tous les efforts pour donner à nos clients les renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur la consommation de l'électricité.

### Conditions clés de service

- Toutes les factures sont dues dès l'émission.
- Des frais d'arrérages de 19,56 % par an (1,5 % par mois) s'appliqueront à tout solde en souffrance. Le montant minimal est de 50 cents.
- L'alimentation peut être débranchée pour défaut de paiement après 30 jours.

### Processus pour travailler avec les clients dont les comptes sont en souffrance

Les employés d'Énergie NB suivent ce processus pour travailler individuellement avec un client dont le compte est en souffrance.

Étape	Action
1	Reçoit/amorce un contact avec un client.
2	Analyse le risque du compte du client en fonction de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cote interne de risque de crédit <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le compte a-t-il fait l'objet d'étude en raison du défaut de paiement au cours de la dernière année?</li> <li>• Dossier de paiement du client</li> <li>• Arrangements de paiement antérieurs respectés ou pas</li> <li>• Dates et montants des derniers paiements</li> </ul> </li> <li>• Depuis combien de temps le détenteur du compte est-il notre client?</li> <li>• Facture mensuelle moyenne</li> <li>• Le client a-t-il mentionné des défis financiers? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exemples : aîné à faible revenu; famille monoparentale; étudiant; travailleur à faible salaire</li> </ul> </li> <li>• Le client est-il un client de Développement social?</li> </ul>
3	Examine l'historique de consommation de l'électricité avec le client. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre une compréhension des factures du client.</li> <li>• Offre des conseils sur la conservation de l'électricité.</li> </ul>
4	Pose des questions probantes. En voici quelques exemples : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelle est votre source de revenus? À quelle fréquence recevez-vous vos revenus?</li> <li>• Avez-vous communiqué avec le ministre du Développement social pour voir si vous êtes admissible à un programme d'aide?</li> <li>• Êtes-vous au courant d'organismes à but non lucratif qui offrent de l'aide?</li> </ul>
5	Donne des options au client : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recommande au client de parler à son responsable de cas du ministre du Développement social pour étudier la possibilité d'un arrangement de paiement à long terme avec Énergie NB.</li> <li>• Donne les coordonnées et les sites Web des programmes d'aide financière disponibles.</li> <li>• Recommande Credit Counselling Services of Atlantic Canada (1-888-753-2227) ou d'autres services d'orientation relatif au crédit, le cas échéant.</li> </ul>
6	Confirme que le client est disposé à chercher l'action requise et convient d'une date où le client fera un suivi auprès d'Énergie NB. S'assure que tous les contacts avec le Centre d'interaction avec les clients sont notés au compte du client.
7	Négocie un arrangement de paiement convenable avec le client.
8	S'il est impossible de résoudre la situation, le compte peut être débranché pour défaut de paiement.

## Compagnes d'appels automatiques de Perception

Nous communiquerons régulièrement avec les clients dont le compte est en souffrance par la poste ou au moyen de notre système téléphonique automatisé. Des représentants du Centre d'interaction avec les clients s'occuperont des clients sans numéro de téléphone valide.

- Campagnes d'appels automatiques – le composeur envoie un message enregistré à nos clients
- Campagnes exigeant l'intervention d'un agent – le composeur relie les clients et les répondants à nos agents

## FAQ

Pour en savoir plus sur comment économiser de l'énergie, [cliquez ici](#).

## Numéros de téléphone et sites Web

Énergie NB	1-800-663-6272	<a href="http://www.energienb.com">www.energienb.com</a>
Saint John Energy	1-877-907-5550	<a href="http://www.sjenergy.com">www.sjenergy.com</a>
Énergie Edmundston	(506) 739-4636	<a href="http://www.ville.edmunston.nb.ca">www.ville.edmunston.nb.ca</a>
Perth-Andover Electric Light Commission	(506) 273-4959	<a href="http://www.perthandover.com">www.perthandover.com</a>
Efficacité NB	1-866-643-8833	<a href="http://www.efficiencynb.ca">www.efficiencynb.ca</a>

Credit Counselling Services of Atlantic Canada, Inc. : 1-800-753-2227

[www.solveyourdebts.com](http://www.solveyourdebts.com)

Ministère de développement social, bureaux régionaux :

Moncton – Région 1 - 1-866-426-5191

Saint John – Région 2 - 1-866-441-4340

Fredericton – Région 3 - 1-866-444-8838

Edmundston – Région 4- 1-866-441-4249

Restigouche– Région 5 - 1-866-441-4245

Chaleur – Région 6 - 1-866-441-4341

Miramichi – Région 7 - 1-866-441-4246

Péninsule Acadienne – Région 8 - 1-866-441-4149

**Si après les heures composez sans frais le 1-800-442-9799 (à l'intérieur du Nouveau-Brunswick)**



Armée du Salut

<http://www.salvationarmy.ca/md/>

Banques alimentaires et soupes populaires du Nouveau-Brunswick

[www.foodbanks.com](http://www.foodbanks.com)

Lions Clubs au NB

<http://www.lionsclubs.org/FR/find-a-club.php?f=1&city=%&cs=NEW%20BRUNSWICK>

**Fredericton Anti-Poverty Organization (FAPO)**  
[www.antipoverty.com](http://www.antipoverty.com)

**Société du cancer au NB**  
[http://www.cancer.ca/new%20brunswick/about%20us/contact%20us.aspx?sc\\_lang=fr-CA](http://www.cancer.ca/new%20brunswick/about%20us/contact%20us.aspx?sc_lang=fr-CA)