

RÉPONSE DE SCGM À UNE DEMANDE D'INFORMATION

Origine : Demande écrite de renseignements – série no 2
en date du 11 novembre 1999

Demandeur : FACEF et ARC

Question 3 **Référence : SCGM-8, document 1, p. 6**

«... et la gestion serrée du recouvrement des comptes à recevoir qui nous a permis de réduire le coût de recouvrement en pourcentage des revenus de 0,65% en 1996 à 0,47% en 1998, ce qui nous positionne comme un des meilleurs distributeurs au Canada».

- a) Qu'entendez-vous par «gestion serrée du recouvrement des comptes à recevoir»?
 - b) Expliquez plus précisément les mesures mises de l'avant entre 1996 et 1998 et ayant permis de diminuer de 0,65 à 0,47% le coût de recouvrement en pourcentage de revenus.
 - c) Veuillez préciser la portion de diminution de ce coût plus directement liée au secteur résidentiel et les mesures d'intervention qui s'y rattachent.
-

Réponse

- a) La gestion efficace des comptes à recevoir implique de prendre action sur chacun des comptes non payés à la date d'échéance prévue afin de détecter le plus tôt possible les cas problématiques, d'éviter l'accroissement indu de la dette et d'assurer un suivi approprié à chacune des situations par la suite.
- b) Les coûts de recouvrement auxquels la question réfère sont les mauvaises créances. Les frais financiers associés aux comptes en souffrance ainsi que nos coûts d'opération. La baisse de ce coût de recouvrement est attribuable essentiellement à la diminution des mauvaises créances et des comptes en souffrance qui se traduit par une réduction des frais financiers.

Ceci a été réalisé par différentes actions dont les principales sont :

- Exigence de dépôts de garantie pour les clients non-résidentiels
- Meilleure qualité et validation au besoin des informations reçues lors de l'enregistrement des clients
- Traitement rapide des cas problème (faillites, locaux vacants, etc)
- Amélioration de la politique de lecture des compteurs.

- c) Nous n'avons pas de données par segmentation de la clientèle.
-