

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE L'AQCIE-CIFQ**

**1.1 A. CONTEXTE ET RISQUES PROPRES À LA CLIENTÈLE GRANDE
PUISSANCE**

1. Référence : HQD-1, document 1, p. 7, lignes 3 à 6:

« Depuis un an, le Distributeur demande à ses clients plus risqués un resserrement des conditions de crédit tels le prépaiement et la facturation hebdomadaire, afin de mitiger son risque. Bien que certains clients acceptent ces conditions, elles ne peuvent actuellement être imposées ».

- Référence : HQD-1, document 1, p. 7, lignes 20 à 22 :

« Toutefois, les actifs d'une entreprise en difficulté sont la plupart du temps grevés de droits de nombreux créanciers garantis de rang antérieur, ce qui confère souvent peu de valeur aux hypothèques légales du Distributeur ».

- Référence : HQD-1, document 1, p. 19, lignes 15 à 20 :

« Les dispositions de la présente section s'appliquent aux abonnements de grande puissance. Elles entrent en vigueur le xx xxxx 2010 et ont priorité sur toute disposition incompatible des présentes conditions de service d'électricité et sur toute disposition incompatible d'une entente relative à la facturation ou au paiement, malgré tout délai de résiliation stipulé dans une telle entente ».

Demandes

- 1.1. A combien de clients le Distributeur a-t-il demandé un resserrement des conditions de crédit ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- 1.2. Combien ont accepté ? Combien ont refusé ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

1.3. Quelles ont été les conditions convenues ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

1.4. Quelles sont les durées des ententes prises et les délais de préavis pour y mettre fin le cas échéant ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

1.5. Quelle est la politique du Distributeur quant à son hypothèque légale ?

Réponse :

Lorsque le Distributeur identifie un client comme étant risqué ou très risqué, il partage ses préoccupations avec lui et demande un resserrement des conditions de crédit. Devant le refus de certains clients d'accepter de nouvelles conditions, le Distributeur n'a d'autre recours, avant leur insolvabilité, que d'inscrire des hypothèques légales, servant à la fois de garantie et de mesure incitative, afin d'atténuer le risque de perte financière.

Toutefois, les hypothèques légales comportent un élément important d'incertitude quant à la valeur de réalisation des actifs grevés en contexte d'insolvabilité. En effet, les actifs d'une entreprise en difficulté sont la plupart du temps grevés des droits de nombreux créanciers garantis. De plus, les hypothèques légales ne peuvent grever que les biens du client du service d'électricité, ce qui peut amener d'importantes limitations dans le cas des groupes corporatifs. .

Bien qu'utiles aux activités du Distributeur, les hypothèques légales s'avèrent donc un moyen insuffisant pour réduire son risque et dont les résultats sont très variables.

Il est important de noter, d'une part, qu'une fois mise en place, les hypothèques légales seront radiées si le client accepte les conditions de services proposées. D'autre part, l'encadrement des hypothèques légales est fait selon le cadre réglementaire et juridique en place.

- 1.6. Veuillez indiquer dans lesquels des 12 cas visés au tableau 1 de la page 8 le Distributeur a recouru à son hypothèque légale.

Réponse :

Des hypothèques légales mobilières et immobilières ont été inscrites sur les actifs du client K.

2. Référence: HQD-1, document 1, p. 8, tableau 1

« TABLEAU 1 – PORTRAIT DES CAS D'INSOLVABILITÉS DEPUIS 2005

Client	Secteur d'activité	Défaut de paiement au cours des 24 mois précédents	Date de l'insolvabilité	Arrérages	
				# jours de consommation	\$
A	Mines	Oui	29 juin 05	59	477 509,68 \$
B	Mines	Oui	25 juil. 07	52	534 600,97 \$
C	Métaux	Oui	14 août 07	135	272 806,64 \$
D	Textile	Oui	27 mars 08	97	180 924,81 \$
E	Bois, pâtes et papiers	Non	15 sept. 08	15	38 004,84 \$
F	Bois, pâtes et papiers	Non	26 janv. 09	25	1 400 821,98 \$
G	Métaux	Non	07 avril 09	37	106 426,33 \$
H	Bois, pâtes et papiers	Non	16 avril 09	46	7 563 622,86 \$
I	Bois, pâtes et papiers	Non	17 avril 09	47	19 381 211,39 \$
J	Bois, pâtes et papiers	Non	18 juin 09	46	786 332,50 \$
K	Bois, pâtes et papiers	Non	24 févr. 10	54	15 961 952,25 \$
L	Équipements de transport*	Oui	25 févr. 10	55	131 276,00 \$
TOTAL : 12					46 835 490,25 \$ »

*Dépôt ou garantie de paiement au dossier

Référence HQD-1, document 1, p. 9, lignes 2 à 5 :

« Dans les deux cas d'insolvabilité enregistrés en 2010, le Distributeur a identifié le risque et a utilisé les outils à sa disposition dans le cadre de la

réglementation actuelle pour tenter de mitiger son risque. Toutefois, ces outils se sont avérés insuffisants, justifiant ainsi la présente demande. »

Demandes

- 2.1. Les cas de recours aux lois sur l'insolvabilité étant du domaine public, veuillez identifier les entreprises visées aux lignes K et L du tableau 1.

Réponse :

Bien que l'identité des entreprises qui ont recours aux lois sur l'insolvabilité soit du domaine public, l'association entre l'entreprise et le montant de la preuve de réclamation du Distributeur ne l'est pas nécessairement, selon l'état d'avancement du dossier. De plus, dans le contexte de la présente demande, le Distributeur juge non pertinent et inapproprié d'identifier les clients autrement que de manière dépersonnalisée, comme présenté dans la preuve.

L'objectif du Distributeur est de fournir un portrait précis des situations vécues, sans toutefois personnaliser le débat.

- 2.2. Veuillez identifier quand et comment le Distributeur a identifié le risque dans ces deux cas.

Réponse :

Le Distributeur effectue une revue périodique de l'ensemble de ses clients grande puissance. Dans ce cadre, il effectue aussi une vigie médiatique, économique et juridique de façon continue.

Dans le cas du client K:

Le premier signal est venu en décembre 2008 lorsque l'agence de notation de crédit Standard & Poor's a abaissé la cote de crédit du client à CCC+. Le Distributeur a alors entamé des négociations avec le client, sans succès et, dans les circonstances, a inscrit des hypothèques légales le 31 août 2009, pour un montant total de 6 633 000 \$.

Le 17 novembre 2009, Standard & Poor's a abaissé à nouveau la cote de crédit pour la fixer à D en raison d'un défaut de paiement à l'égard de son principal créancier. Malgré de nouvelles discussions avec le client, ce dernier est demeuré sur ses positions.

Devant ce nouveau refus et l'augmentation du niveau de risque, le Distributeur a majoré, le 18 novembre 2009, le montant de ses hypothèques légales pour les faire passer à 18 097 000 \$. Ce montant représentait 51 jours de consommation incluant les taxes.

Le 24 février 2010, le client avait recours à la protection d'une ordonnance rendue en vertu de la *LACC* sans avoir à son dossier de défaut de paiement.

La perte du Distributeur dans ce dossier est de 15 961 952,25 \$. À ce jour, le Distributeur considère comme faibles ses chances de récupérer les sommes impayées. Selon toute vraisemblance, le fruit de la vente des actifs de la compagnie ne suffira pas à rembourser les créanciers garantis.

Dans le cas du client L:

Suite à l'émergence d'un recours à la protection d'une ordonnance rendue en vertu de la *LACC* en octobre 2006, le Distributeur a obtenu un dépôt initial de \$140 000 pour garantir les consommations. La revue périodique des états financiers de mai 2009 a par la suite montré que le client représentait un très haut risque de crédit. Le Distributeur a donc demandé au client de majorer le dépôt de garantie à 280 000 \$ afin de mitiger son risque de crédit en fonction de la consommation réelle du client.

Toutefois, dans le mois qui a précédé le recours à la protection d'une ordonnance rendue en vertu de la *LACC* du 25 février 2010, la consommation du client avait à nouveau augmenté de manière importante occasionnant la perte de 131 276 \$ inscrite au dossier.

Comme dans plusieurs cas d'un recours à la protection d'une ordonnance rendue en vertu de la *LACC*, la probabilité de récupérer les sommes dues par ce client est très faible à cause du niveau d'endettement de l'entreprise au moment de son dépôt.

- 2.3. Veuillez indiquer les outils utilisés par le Distributeur pour tenter de mitiger son risque, ainsi que les résultats obtenus dans le cas des entreprises visées aux lignes K et L.

Réponse :

Les conditions de service actuelles ne permettent pas au Distributeur de se prémunir contre une dégradation de la situation financière d'un

client en cours d'abonnement tant que celui-ci n'est pas en défaut de paiement.

Dans ses discussions, le Distributeur propose au client différents moyens pour mitiger son risque de crédit. Les moyens actuellement utilisés sont les suivants :

- réduction des termes de paiement,
- factures intercalaires,
- prépaiement,
- compensation légale (relation client/fournisseur),
- cautionnement corporatif (si à faible risque de crédit),
- dépôt en argent (si défaut de paiement);
- hypothèque légale.

Qui plus est, le Distributeur, pour réduire son risque financier, pourra également recourir à l'étalement de factures pour un client possédant plus d'un abonnement.

En ce qui concerne les résultats obtenus pour les clients K et L, voir la réponse à la question 2.2.

2.4. Veuillez indiquer le montant du dépôt de la garantie de paiement obtenu dans le cas visé au paragraphe L du tableau 1.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.2.

2.5. Veuillez indiquer le montant des pertes actuellement prévues dans les cas visés aux lignes K et L. Si le Distributeur prévoit récupérer moins que la totalité de ses créances, veuillez spécifier pourquoi.

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.2.

3. Référence : HQD-1, document 1, p. 9, lignes 13 et 14 :

« Sinon, le Distributeur utilise une grille d'analyse interne basée sur les états financiers du client. ».

Référence : HQD-1, document 1, p. 10, lignes 11 et 12 :

« La grille utilisée par le Distributeur est une réplique des modèles utilisés par les principales agences de notation. »

Demandes

3.1. Veuillez produire la grille d'analyse utilisée par le Distributeur;

Réponse :

Voir le tableau R-2.2 se trouvant à la réponse à la question 2.2 de la demande de renseignements n°1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

3.2. Veuillez produire les modèles utilisés par les principales agences de notation dont la grille du Distributeur constitue une réplique.

Réponse :

Les agences de notation financière sont des entreprises indépendantes qui évaluent le risque de crédit de diverses entités dont des entreprises, des pays et des villes. Leur rôle est de mesurer le risque qu'une dette ne soit pas remboursée par l'emprunteur.

Ces agences utilisent de l'information financière, notamment des ratios, afin d'évaluer le risque de crédit que représente un client donné.

Une fois l'information financière obtenue, les différents ratios sont compilés à l'intérieur d'une grille d'évaluation générale qui permet d'attribuer une cote de crédit en fonction du risque financier spécifique à ce client.

Bien que chaque agence possède son propre système de notation, les cotes de crédit sont relativement équivalentes.

Les modèles utilisés par les principales agences de notation sont disponibles sur leur site Internet :

Standard & Poor's: www.standardandpoors.com

Moody's: www.moodys.com

À l'instar des agences de notation, le Distributeur se base sur des ratios financiers afin d'évaluer le risque de ses clients grande puissance. L'approche du Distributeur produit des résultats similaires.

Voir également la réponse à la question 2.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

4. Référence : HQD-1, document 1, p. 11, tableau 2

« TABLEAU 2- REGROUPEMENT DES COTES DES AGENCES DE NOTATION

<i>Agences de notation</i>	<i>Client à très faible risque</i>	<i>Client à faible risque</i>	<i>Client risqué</i>	<i>Client très risqué</i>
<i>Standard & Poor's</i>	<i>AAA à A-</i>	<i>BBB + à BB-</i>	<i>B+ à CC-</i>	<i>C + à D</i>
<i>Moody's</i>	<i>Aaa à A3</i>	<i>Baa1 à Ba3</i>	<i>B1 à Ca</i>	<i>C à D »</i>

Demandes

- 4.1. Veuillez indiquer comment le Distributeur a procédé au choix des cotes des agences de crédit auxquelles correspondent ses quatre catégories de risque;

Réponse :

Le Distributeur a procédé à un regroupement des différentes cotes de crédit des agences de notation en fonction des définitions des cotes. Un tel regroupement visait à réduire, pour les besoins du Distributeur, le nombre de cotes attribuées par les agences de notation.

En effet, l'objectif du Distributeur n'est pas le même que celui des investisseurs qui exigent un taux de rendement en fonction du risque. Il a plutôt comme objectif l'application de conditions de service particulières pour les clients grande puissance les plus risqués, ce qui ne requiert pas un découpage aussi fin que celui produit par les agences de notation.

4.2. Veuillez indiquer si le Distributeur a procédé à une forme quelconque de balisage pour déterminer si les catégories de risques qu'il a retenues sont en usage auprès des institutions suivantes :

- a) les distributeurs d'électricité en Amérique du Nord;

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- b) les autres distributeurs d'énergie;

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

- c) les institutions financières.

Réponse :

Non, aucun balisage n'a été effectué auprès des institutions financières. Comme le Distributeur l'explique en réponse à la question 4.1, l'objectif poursuivi par un prêteur est différent de celui du Distributeur.

4.3. Veuillez indiquer si le Distributeur a procédé à une forme quelconque de balisage pour déterminer si les autres distributeurs en Amérique du Nord bénéficient de conditions de services établies en fonction du risque de crédit de leurs clientèles, particulièrement de leur clientèle grande puissance.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

4.4. Le cas échéant, veuillez produire le rapport de ces exercices de balisage.

Réponse :

Voir la réponse à la question 4.3 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

5. Référence : HQD-1, document 1, p. 11, tableau 3 et lignes 18 et 19 :

*« TABLEAU 3 – RÉPARTITION DES CLIENTS GRANDE PUISSANCE
SELON LEUR NIVEAU DE RISQUE*

Niveau de risque	Nombre de clients au 30 mars 2010	Proportion	Montants à risque (000\$) ¹	Proportion
À très faible risque	113	53%	101 116	23 %
À faible risque	61	29 %	196 943	46 %
Risqué	10	5 %	25 794	6 %
Très risqué	22	10 %	63 983	15 %
Insolvable	7	3 %	43 369	10 %
TOTAL	213	100 %	431 205	100 %

1. Les montants à risque représentent 51 jours de consommation, soit le total d'une période de consommation facturée (30 jours) et du délai prévu pour le paiement (21 jours).

(...)

Le risque s'est déjà matérialisé suite à l'application de procédures en insolvabilité pour sept clients. »

Demandes

- 5.1. Veuillez préciser le plus récent niveau de risque attribué à chacune des entreprises visées aux lignes F à L du tableau 1 avant son recours aux lois sur l'insolvabilité et fournir la grille d'analyse la plus récente alors complétée par le Distributeur à l'égard de chacune.

Réponse :

Le Distributeur a amorcé l'évaluation systématique du risque de ses clients grande puissance en 2009 en ciblant de façon prioritaire les secteurs d'activités de même que les clients pour lesquels les signaux précurseurs étaient inquiétants. En parallèle, le Distributeur a commencé à développer une grille de façon à pouvoir encadrer plus efficacement l'évaluation du risque de crédit des clients grande puissance.

Bien que cette grille puisse évoluer dans le temps, elle n'est utilisée que depuis octobre 2009. Ainsi, les clients K et L ont été catégorisés très risqué à l'automne 2009 selon la grille du Distributeur.

Pour les cas antérieurs (F à J), outre la vigie sectorielle du Distributeur, les entreprises avaient obtenu des cotes des agences de notation variant de B- à CCC, ce qui les auraient catégorisé comme étant risqués ou très risqués.

1.2 B. PROPOSITIONS DU DISTRIBUTEUR

6. Référence : HQD-1, document 1, p. 10, lignes 14 à 17 :

« Si le client refuse de fournir ses états financiers, le Distributeur appliquera les mêmes modalités que pour un client jugé très risqué. De plus, un client en défaut de paiement est jugé d'emblée très risqué par le Distributeur. »

Référence : HQD-1, doc. 1, p. 15, lignes 24 à 27 :

« Dans ces situations, le Distributeur modifiera son cycle d'évaluation, passant d'annuel à trimestriel, afin de suivre de plus près l'évolution de la situation du client. Si une nouvelle détérioration de la situation de l'entreprise est notée, le Distributeur procédera à un nouveau resserrement des conditions de crédit suite à des discussions avec le client.

Demandes

6.1. À quelle fréquence le Distributeur prévoit-il procéder à une analyse de risques pour un client considéré à très faible ou à faible risque ?

Réponse :

Le Distributeur procède à une analyse détaillée annuelle pour tous ses clients grande puissance à l'exception des clients institutionnels. Toutefois, lorsque de nouveaux signaux sont détectés par la vigie, de nouvelles analyses pourraient être requises. Dans cette éventualité, des états financiers intérimaires trimestriels, possiblement non vérifiés, seraient demandés à titre de complément d'information et devraient être fournis dans un délai raisonnable.

- 6.2. Les états financiers exigibles à cette fin devront-ils dans certains cas être d'une date plus récente que les derniers états financiers vérifiés annuels de l'entreprise ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.1.

- 6.3. Une fois une entreprise jugée risquée ou très risquée, devra-t-elle fournir au Distributeur sur demande des états financiers vérifiés autres que ses états financiers vérifiés annuels ? Le cas échéant, de quand devront-ils dater et dans quel délai devront-ils être fournis ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.1.

7. Référence : HQD-1, document 1, p. 14, lignes 22 à 26 :

« Chaque client grande puissance a un délégué commercial attitré. Le délégué commercial du Distributeur entretient une relation très étroite avec les clients grande puissance. Il est présent pour comprendre les besoins du client, proposer des projets d'efficacité énergétique et assurer sa satisfaction. »

Demandes

- 7.1. Quel est l'impact du niveau de risques des clients sur l'application des programmes d'efficacité énergétique ?

Réponse :

Dans son évaluation, le Distributeur considère toujours l'ensemble des aspects de sa relation avec ses clients grande puissance.

Ainsi, cette approche vise à éviter d'accorder des crédits dans le cadre des programmes d'aide financière aux clients ayant des sommes dues au Distributeur. De plus, l'aide financière du Distributeur dans le cadre des ses programmes d'efficacité énergétique est versée sur la base de la pérennité des mesures implantées par les clients. Aussi, si le client est incapable de démontrer que sa situation financière est suffisante pour raisonnablement garantir que l'exploitation se poursuivra et que les mesures implantées produiront leurs pleins résultats, le Distributeur peut retenir certains versements.

- 7.2. Plus particulièrement, arrive-t-il ou est-il arrivé que le Distributeur retarde ou refuse le versement de sommes en vertu de ces programmes, soit pour exercer une pression en vue d'obtenir une entente de paiement avec un client, soit pour éviter le versement de sommes à un client qui risque de devoir se prévaloir des lois sur l'insolvabilité ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.1.

- 7.3. Si tel est le cas s'agit-il d'une politique généralisée du Distributeur ou de cas isolés ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.1.

8. Référence : HQD-1, document 1, p. 15, lignes 13 à 16 :

« Si les modifications demandées par le Distributeur avaient été appliquées aux douze clients devenus insolubles, elles auraient eu pour effet de réduire les consommations non-payées de 79%. Ainsi, pour la période de 2005 à 2010, les consommations non-payées auraient été de 10 M\$ au lieu de 47 M\$. »

Demandes

8.1. Veuillez produire les calculs établissant les résultats de 79% et de 10 M\$ mentionnés à la référence.

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.1 de la demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-2, document 1.

8.2. Veuillez confirmer que le Distributeur affirme que dans chacun des cas il était en mesure d'établir en temps utile le niveau de risque qui aurait entraîné l'application des règles qu'il propose.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 2.2 et 5.1.