

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 3**

Engagement n° 3 :

Préciser quelles sont les pratiques prévues (délais) pour la mise à jour des informations des clients auprès des Agents de renseignements personnels (ARP). Précisez quelle est l'utilisation faite par les ARP des cotes de crédit et des renseignements personnels des clients. (Demandé par la Régie)

(Réf. : section 5 de la pièce HQD-11, document 2)

Réponse à l'engagement n° 3 :

Mise en contexte

Le Distributeur propose d'introduire une nouvelle mesure, la transmission des données de crédit aux agents de renseignements personnels, afin de réagir à la hausse constante de sa dépense de mauvaises créances (DMC) et du vieillissement de ses comptes à recevoir. Cette proposition vise également à répondre aux préoccupations de la Régie et des intervenants concernant le niveau de la DMC.

En effet, malgré des activités de recouvrement soutenues et le recours à l'ensemble des outils de recouvrement actuellement disponibles (avis de rappel, avis de retard, avis d'interruption, interruption de services, portefeuille d'ententes de paiement et dépôt en cas d'avis de retard ou de faillite), la DMC a connu une croissance de 26 % entre 2009 et 2011, passant de 72 M\$ à 91 M\$.

**TABLEAU E3-1 : ÉVOLUTION DE LA DMC
ET DE L'ÂGE DES COMPTES À RECEVOIR**

En M\$	2009	2010	2011
DMC	72	138	91
Comptes à recevoir			
0-30 jours	510	424	405
31-120 jours	139	116	112
121 jours et +	372	386	417
TOTAL	1 021	926	934

Après une revue des pratiques de recouvrement de plusieurs compagnies canadiennes de services publics, le Distributeur constate que la pratique la plus répandue est la demande de dépôt lors de l'abonnement. Après analyse, le Distributeur a conclu que cette pratique, bien qu'elle permette de se protéger du risque de défaut, est une mesure coercitive applicable à tous à un moment où les autres

dépenses liées à l'emménagement sont particulièrement lourdes pour un ménage. À titre indicatif, la demande de dépôt pourrait correspondre à la facturation la plus élevée de deux mois consécutifs, soit 200 \$ en moyenne pour un logement et 600 \$ en moyenne pour une maison unifamiliale. Pour cette raison, il a plutôt opté pour la transmission des données de crédit aux ARP, ce qui encourage les bonnes habitudes de paiement et s'inscrit dans le mouvement général de lutte contre le surendettement des ménages amorcé au Québec. Cette mesure éprouvée n'ajoute pas au fardeau financier des ménages, est peu coûteuse et simple d'application et permet de réduire significativement le délai moyen de recouvrement et l'âge des comptes à recevoir.

Précisions concernant certains éléments spécifiques

À la lumière des questions soulevées lors de la rencontre technique du 18 septembre, le Distributeur juge important de clarifier certains points, notamment ce qu'est un dossier de crédit, ce que font les agents de renseignements personnels avec les données qu'ils colligent, qui a accès à ces informations et à quelles conditions et, finalement, à quelle fréquence sont généralement mises à jour les données de crédit.

Un document récent, intitulé « *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit* » et produit par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada¹, permet également de démystifier le dossier de crédit.

Agents de renseignements personnels

Les agents de renseignements personnels incluent, notamment, les agences de recouvrement, les agences d'investigation, les agences d'évaluation de crédit et les services d'autorisation de chèques.

Dans sa proposition, le Distributeur entend transmettre les données de crédit de ses clients à la sous-catégorie des agents d'évaluation de crédit (AÉC), aussi appelés bureaux de crédit (BC). Les AÉC sont des entreprises privées qui recueillent, conservent et communiquent de l'information sur l'utilisation du crédit des consommateurs.

Définition du dossier de crédit

Dès qu'un consommateur emprunte de l'argent, fait une demande de crédit ou achète à tempérament, un dossier de crédit est créé chez un AÉC.

¹ Disponible à l'adresse suivante : http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/publications/budgetGestFin/dossCreditPointage/PDF/1340_Understanding%20Your%20Credit%20Report_FR-WEB.pdf

Le dossier de crédit contient des renseignements personnels, des données de crédit (montant dû et habitudes de paiement), ainsi qu'un pointage calculé par l'AÉC qui tient compte de l'ensemble des données contenues dans le dossier de crédit.

Protection des renseignements personnels

Les AÉC sont soumis à un encadrement législatif qui régit leurs activités, particulièrement en matière de protection des renseignements personnels². Les deux principaux AÉC, Equifax et TransUnion, ont publié leurs politiques de confidentialité :

http://www.consumer.equifax.ca/privacy_policy/fr_ca

http://www.transunion.ca/sites/ca/privacypolicy_fr.page

La protection des renseignements personnels est ainsi bien encadrée.

En ce qui concerne le numéro d'assurance sociale (NAS), le Distributeur s'engage à ne le transmettre que pour les clients se voyant attribuer une cote de O2 à O9 (clients en recouvrement), ceci afin d'éviter toute erreur d'appariement avec les dossiers de crédit. Par cette pratique, le Distributeur souhaite éviter d'affecter négativement le mauvais dossier de crédit.

En ne transmettant aux AÉC que le NAS des clients en recouvrement, le Distributeur respecte l'encadrement fourni par la Commission d'accès à l'information à ce sujet, à savoir que le NAS ne peut être utilisé que pour établir l'identité du client, dépister la fraude ainsi que pour effectuer le recouvrement et la perception des comptes.

Enfin, lors de la négociation du contrat avec les AÉC, le Distributeur exigera une clause destinée à empêcher ces derniers d'ajouter les NAS manquants aux dossiers de crédit des clients.

Puisque le Distributeur estime qu'environ 95 % des clients se verront accorder une cote de O1, il ne transmettra le NAS que d'une petite proportion de ses clients aux AÉC.

² Notamment, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., chapitre P-39.1, et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, chapitre 5.

Utilisateurs des dossiers de crédit

Les institutions financières utilisent le dossier de crédit et le pointage pour évaluer le risque de défaut du consommateur, donc pour déterminer le taux d'intérêt et la limite de crédit. D'autres organisations peuvent utiliser le dossier de crédit pour vérifier l'utilisation des instruments de crédit et la fiabilité du consommateur, par exemple, les compagnies de téléphonie mobile, les sociétés d'assurances, les organismes gouvernementaux, les employeurs et les propriétaires.

Motifs d'utilisation du dossier de crédit

Des règlements protègent l'accès aux renseignements personnels inclus aux dossiers de crédit. Le dossier de crédit ne peut être utilisé qu'aux fins suivantes :

- demande de prêt ;
- recouvrement de dettes ;
- location de logement ou embauche ;
- soumission d'assurances.

Les prêteurs, les employeurs et les propriétaires ne peuvent utiliser le dossier de crédit que s'ils ont le consentement du consommateur.

Conservation des données au dossier de crédit

Pour les comptes actifs, un historique sur les habitudes de paiement de 24 (TransUnion) ou 36 mois (Equifax) apparaît au dossier de crédit. Cet historique évolue selon la fréquence de transmission de l'information du fournisseur de données.

Toutefois, lorsque le compte est fermé, la dernière mise à jour du dossier et son historique, favorable ou défavorable, apparaissent pendant 6 ans.

Cotes de crédit

Tel que mentionné aux pages 24 et 25 de la section 5.4.1 de la pièce HQD-11, document 2, des normes ou standards existent pour la catégorisation des comptes. Les cotes sont déterminées par les fournisseurs de données et varient de 1 à 9. Hydro-Québec Distribution serait un de ces fournisseurs.

Tel qu'illustré dans le tableau E3-2, le Distributeur a choisi d'assouplir considérablement les modalités afin de mieux répondre aux particularités de sa clientèle. Ainsi, il a ajouté un délai de paiement de 30 jours à chacune des cotes et la condition d'un solde échu supérieur à 200 \$ avant d'attribuer une cote O2 à O5. Un client qui a conclu une

entente de paiement et qui en respecte les termes se verra attribuer la cote O1.

Il sera ainsi plus facile pour un client d'Hydro-Québec de maintenir une bonne cote de crédit, d'améliorer ou de se bâtir un bon pointage.

TABLEAU E3-2 : COTES DE CRÉDIT

Cote	Standard	Proposition d'HQD
O1	Paie (ou a payé) dans les 30 jours de la date d'échéance ou pas plus d'un paiement en retard	Paie (ou a payé) dans les 60 jours de la date d'échéance ou a conclu et respecte les termes d'une entente de paiement
O2	Paie (ou a payé) dans les 30 jours de la date d'échéance ou pas plus de 60 jours ou de 2 paiements en retard	Paie (ou a payé) dans les 61 jours de la date d'échéance de la facture et pas plus de 90 jours et solde échu supérieur à 200 \$
O3	Paie (ou a payé) dans les 60 jours de la date d'échéance ou pas plus de 90 jours ou de 3 paiements en retard	Paie (ou a payé) dans les 91 jours de la date d'échéance et pas plus de 120 jours et solde échu supérieur à 200 \$
O4	Paie (ou a payé) dans les 90 jours de la date d'échéance ou pas plus de 120 jours ou de 4 paiements en retard	Paie (ou a payé) dans les 121 jours de la date d'échéance et pas plus de 150 jours et solde échu supérieur à 200 \$
O5	Compte accuse toujours au moins 120 jours de retard, mais non classé 9	Compte accuse toujours au moins 150 jours de retard, mais non classé 9 et solde échu supérieur à 200 \$
O9	Mauvaise créance, placé en recouvrement; déménagé sans avoir donnée de nouvelle adresse ou une faillite	Comptes transférés à une entreprise de recouvrement et faillite

La figure E3-3 présente la section « Information commerciale » d'un dossier de crédit. On y retrouve notamment la cote de crédit et les habitudes de paiement pour tous les fournisseurs de crédit.

FIGURE E3-4 : SECTION DOSSIER DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION⁵

Alerte à la consommation	
[5] Avertissements Numéro d'assurance sociale invalide	
[6] SAFESCAN SF-9 Fraude par usurpation d'identité possible	
[7] Produit de score	
Score du risque	609 ← pointage de crédit
Sérieux retards, dossier public et recouvrement déposé. Temps depuis la défaillance trop récent ou inconnu.	
Nombre de comptes avec défaillance. Région à risque moyen, dossier de crédit à risque	
Indice du Navigateur de faillites	230
Âge des dossiers publics défavorables. Âge moyen des opérations commerciales au détail.	
Nombre d'interrogations récentes	

Fréquence de mises à jour

La fréquence de transmission des données devrait être minimalement mensuelle. Toutefois, le Distributeur, conjointement avec les AÉC, déterminera la fréquence optimale de transmission des données. L'objectif est de présenter, sur le dossier de crédit, un portrait juste et équitable des habitudes de paiement de ses clients.

⁵ Equifax, *Guide de l'utilisateur*, 2012.