

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1
DE OC**

COÛT DE DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

1. Référence : i) Pièce B-0027, HQD7-D4, p. 3-4.

Préambule :

Au tableau 1) de la référence i), les charges associées à la rubrique « *Autres Charges Directes* » se chiffrent pour l'année témoin à 527.6 M\$, en hausse de 83.5 M\$ et de 126.4 M\$ par rapport respectivement au montant autorisé par la Régie en 2012 et au montant de l'année historique 2011.

Le Distributeur explique que sans l'inclusion des éléments spécifiques, des comptes d'écarts et des activités à facteurs d'indexation particuliers, la croissance aurait été de l'ordre de 5% entre l'année témoin et le montant autorisé en 2012, ce qui « *s'explique par la croissance normale des coûts découlant de l'inflation* ».

Au même tableau, les charges associés aux « *Services externes* » se chiffrent pour l'année de base à 194.3 M\$, soit une baisse 12.1 M\$ par rapport au montant autorisé (ajusté) en 2012.

Demande :

1.1. Veuillez justifier davantage la croissance résiduelle de 5% de la rubrique « *Autres Charges Directes* » entre l'année témoin 2013 et le montant autorisé en 2012.

Réponse :

Voir la réponse à la question 38.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

1.2. Veuillez justifier l'écart de 12.1 M\$ entre le montant associé à la rubrique « *Services externes* » de l'année de base et le montant autorisé (ajusté) en 2012.

Réponse :

La baisse de 12,1 M\$ associée à la rubrique « *Services externes* » entre le montant de l'année de base et le montant reconnu en 2012 est principalement attribuable aux éléments spécifiques suivants :

- **Plan global en efficacité énergétique (-6,0 M\$) ;**
- **Lecture à distance – Phase 1 (-4,9 M\$) ;**
- **Programme d'inspection et de retraitement des poteaux (-3,5 M\$) ;**
- **Optimisation des services Clientèles (3,0 M\$).**

- 1.3. De manière générale, on peut observer une tendance à la hausse ces dernières années de la rubrique « *Autres Charges Directes* ». Qu'est-ce qui explique cette tendance ? Veuillez élaborer.

Réponse :

**TABLEAU R-1.3
AUTRES CHARGES DIRECTES (EN M\$)**

Description	Année historique 2011	2012		Année témoin 2013
		D-2012-024 ajustée	Année de base	
AUTRES CHARGES DIRECTES	401,2	444,1	490,4	527,6
Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers, éléments spécifiques et comptes d'écarts	-87,1	-138,5	-185,5	-207,1
AUTRES CHARGES DIRECTES - ACTIVITÉS DE BASE	314,1	305,6	304,9	320,5

En excluant les coûts relatifs aux activités de base avec facteurs d'indexation particuliers, aux éléments spécifiques et aux comptes d'écarts, le Distributeur constate une baisse des autres charges directes de 2011 à 2012. L'augmentation de 14,9 M\$ en 2013 par rapport au montant reconnu en 2012 est expliquée à la pièce HQD-7, document 4.

NOUVELLE MÉTHODE D'ÉTABLISSEMENT DE LA DMC

2. Référence : i) Pièce B-0024, HQD7-D1, P. 41-44.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) une nouvelle méthode d'établissement de la dépense pour mauvaises créances. La nouvelle méthode consiste « *à appliquer un taux de dépenses de mauvaises créances sur les ventes prévues* ».

Demande :

- 2.1. À des fins de compréhension, veuillez confirmer que le Distributeur fixera un taux de DMC pour l'année témoin selon un jugement qualitatif du contexte économique en vigueur ainsi que par le biais de son expérience (par exemple le nombre de comptes à recevoir). Ce taux sera par la suite appliqué aux ventes prévues (excluant les ventes des grandes entreprises).

Réponse :

Voir la réponse à la question 34.6 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 2.2. Avez-vous envisagé appliquer différents taux de DMC selon la catégorie de clients en différenciant, par exemple, la DMC et les ventes selon les clients résidentiels, commerciaux et industriels ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 34.3 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 2.3. Avez-vous envisagé de « paramétriser » le taux de DMC pour qu'il soit fonction de données des années de base et historique en tenant compte par exemple des montants associés aux comptes à recevoir ou encore du nombre de faillites de l'année de base ?

Réponse :

Voir les réponses aux questions 33.2 et 34.6 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

EFFICIENCE ET PERFORMANCE

3. Référence : i) Pièce B-0025, HQD7-D2, P. 10-14.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) les résultats du balisage externe réalisé en 2011.

Demande :

- 3.1. Différents taux de change sont présentés au tableau 3 de la référence i). Veuillez indiquer la source pour les différents « *Taux de change applicable* ».

Réponse :

Le taux de change utilisé lors de l'exercice de balisage portant sur les résultats de 2006 est celui suggéré par la firme *PA Consulting*.

Les taux de change utilisés lors des exercices réalisés par le biais de la firme *First Quartile Consulting* et portant sur les résultats des années 2007 à 2010 sont ceux publiés par la Banque du Canada.

- 3.2. Le graphique 1 de la référence i) présente un coût total par abonnement supérieur à la moyenne de 19 \$ et 14 \$ pour les années 2009 et 2010. Quels sont les facteurs qui selon vous expliquent ces écarts ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de l'information détaillée sur les coûts présentés par les autres entreprises qui ont participé au balisage. En conséquence, il lui est impossible de faire une analyse permettant de cerner les facteurs précis qui expliquent les écarts observés.

De façon générale, le Distributeur considère que sa performance, sur le plan du coût total et des dépenses en exploitation par abonnement, se situe dans la grande moyenne des entreprises de taille comparable.

- 3.3. Le graphique 2 de la référence i) illustre que les dépenses en exploitation par abonnement sont également supérieures chez le Distributeur par rapport à la moyenne observée, et ce pour l'ensemble des années analysées. Veuillez commenter ce graphique. Quels sont selon vous les facteurs qui expliquent cette tendance ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 3.2.

PGEÉ

4. Référence : i) Pièce B-0042, HQD8-D8, P. 9-11.
 ii) R-3776-2011, pièce B-0073, HQD14-D7, p. 11.

Préambule :

Le Distributeur fait état à la référence i) de la maturité du PGEÉ au niveau de la clientèle résidentielle et d'un contexte dorénavant différent qui demande à évaluer les programmes selon « *une approche globale plutôt qu'une approche par produit* » et qui permette de « *favoriser la transformation de marché* ». Le Distributeur souhaite également « *intensifier les efforts de sensibilisation auprès de la clientèle résidentielle* » et « *cibler les mesures de long terme* ».

Par ailleurs, en réponse à une question d'OC lors du dernier dossier tarifaire (voir la référence ii), le Distributeur mentionnait être entrain d'évaluer « *la pertinence d'adopter une nouvelle approche communautaire afin d'augmenter la pénétration de ces produits et programmes auprès de la clientèle résidentielle* ».

Demande :

- 4.1. Veuillez élaborer sur ce que représente une « *approche globale* » lorsqu'il est question d'évaluer des programmes. Veuillez indiquer comment cette approche sera différente de celle actuellement employée.

Réponse :

Le Distributeur entend par « approche globale » une approche de type « parapluie » visant à promouvoir simultanément plusieurs équipements et accessoires économiseurs d'électricité pour un segment de marché donné. Cette approche permet au client d'optimiser ses choix en accédant à une information intégrée des moyens qui s'offrent à lui pour économiser l'électricité. Le volet du programme *Mieux Consommer* s'adressant aux propriétaires de piscines et les programmes destinés aux ménages à faible revenu (MFR) en sont des exemples.

- 4.2. De la même manière, veuillez élaborer sur ce que représente une « *transformation de marché* » et sur quelles sont les mesures qui permettent d'accomplir cette transformation.

Réponse :

Il s'agit d'une approche permettant de maximiser l'impact en efficacité énergétique des différents types d'interventions du Distributeur durant la durée de vie des programmes. Essentiellement, la transformation de marché vise à favoriser des changements à long terme dans la structure ou le fonctionnement d'un marché.

Le Distributeur intervient de nombreuses façons dans un marché pour aider à sa transformation, notamment par l'entremise de ses programmes commerciaux. Ceux-ci augmentent le taux de pénétration des produits au moyen d'appuis financiers, de sensibilisation, de formation technique aux partenaires et d'activités de reconnaissance auprès des partenaires « leaders » en efficacité énergétique.

Également, plus en amont, il apporte sa contribution par ses activités de recherche et développement, par exemple le chauffe-eau à trois éléments. Enfin, il supporte les organismes réglementaires (normes et règlements) par son expertise technique.

4.3. Veuillez détailler les efforts de sensibilisation qui seront déployés auprès de la clientèle résidentielle.

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.4 du ROÉÉ à la pièce HQD-13, document 11.

4.4. Veuillez donner des exemples de « *mesures de long terme* ».

Réponse :

Voir la réponse à la question 1.5 du ROÉÉ à la pièce HQD-13, document 11.

4.5. Concernant la « *nouvelle approche communautaire* », veuillez indiquer où en est son évaluation. Cette approche a-t-elle été jugée pertinente ? Veuillez élaborer.

Réponse :

Le Distributeur rappelle qu'il a eu recours à ce type d'intervention dans le cadre de l'approche régionale et communautaire du *Diagnostic résidentiel* avec sa campagne de sensibilisation « Suivez le courant collectif ». Le recours à la FECHIMM pour rejoindre les coopératives d'habitation en est un autre exemple.

Par sa vigie, le Distributeur suit l'évolution de ce type d'approche pour en cerner les autres possibilités d'utilisation dans la sensibilisation des clients à l'efficacité énergétique.

PLAN DE PAIEMENT – NOUVEAU CRITÈRE D'ADHÉSION

5. Référence :
- i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 8-12.
 - ii) Pièce B-0060, HQD1-D2.1, p. 5.

Préambule :

Le Distributeur présente à la référence i) les nouvelles modalités entourant le mode de versements égaux dorénavant appelé « *Plan de paiement* ».

À la référence ii) il est indiqué que « *11 mois de consommation pourraient constituer un historique suffisant et fiable* ». De plus, pour ce qui est des locaux existants « *l'historique* ».

de consommation généralement fiable, bien que pas nécessairement représentatif des nouveaux occupants ».

Demande :

- 5.1. À des fins de clarification, pouvez-vous confirmer qu'un historique « *suffisant et fiable* » sera requis uniquement dans le cas de nouvelles habitations ? Comment s'inscrit cette distinction dans le texte des Conditions de service ?

Réponse :

Un historique suffisant et fiable sera requis autant pour les nouvelles constructions que pour les locaux existants où il y a eu une période de vacance. Comme mentionné en réponse à la question 67.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1, le Distributeur précise la durée d'historique requise au texte des Conditions de service d'électricité (CDSÉ).

- 5.2. Veuillez justifier le choix de 11 mois de consommation en indiquant quels sont les critères utilisés pour déterminer qu'un historique est « *suffisant et fiable* » ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 67.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

NOUVELLES ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

- 6. Référence : i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 14-15.**

Préambule :

Le Distributeur propose à la référence i) de mener à des moments précis diverses activités promotionnelles. Par exemple le « *Distributeur souhaite encourager l'utilisation du Web par les clients pour effectuer leur changement d'adresse. Dans ce cas, le Distributeur pourrait offrir un rabais sur les frais d'ouverture de dossier lorsque le client fait son emménagement/déménagement sur le site Internet de l'entreprise et qu'il adhère à la facture Internet. Cette initiative est rentable et répond à un besoin des clients.*

Demande :

- 6.1. Outre l'activité promotionnelle durant la période d'emménagement et de déménagement, avez-vous envisagé d'autres cas où des activités promotionnelles pourraient être menées ? Si oui, veuillez élaborer.

Réponse :

Voir la réponse à la question 68.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 6.2. Si des rabais sont proposés aux clients, comment sont-ils déterminés ? Ces rabais sont-ils encadrés par les Conditions de service du Distributeur ?

Réponse :

Les rabais seront déterminés de façon à ce qu'ils représentent un incitatif suffisant pour intéresser les clients, tout en maintenant la rentabilité de l'opération. Les CDSÉ actuelles ne permettant pas ce type de rabais, le Distributeur propose l'ajout du nouvel article 2.3 afin de pouvoir évaluer certaines opportunités avant d'introduire une modification permanente aux CDSÉ.

**INTRODUCTION D'UNE MESURE STRUCTURANTE PERMETTANT UNE
MEILLEURE GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS**

7. Référence : i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 20.

Préambule :

À la référence i), le Distributeur indique que de « 2009 à 2011, la dépense de mauvaises créances du Distributeur a connu une croissance de 26% (données réelles), passant de 72 M\$ en 2009 à 91 M\$ en 2011, avec un pic de 138 M\$ en 2010, en plein cœur de la crise financière. »

Demande :

- 7.1. Veuillez fournir une définition de la « *dépense de mauvaises créances du Distributeur* ». De quoi est-elle composée ? Veuillez élaborer sur chacune de ses composantes.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 33.1 et 33.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

7.2. Veuillez fournir les montants de la dépense de mauvaises créances pour les années allant de 2003 à 2008.

Réponse :

Le tableau R-7.2 présente le détail de la dépense de mauvaises créances de 2003 à 2011.

**TABLEAU R-7.2
DÉPENSE DE MAUVAISES CRÉANCES – 2003 À 2011 (EN M\$)**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Clients grande puissance	-	(1,4)	(0,6)	(1,2)	0,3	0,1	2,2	14,5	2,6
Éléments spécifiques / Activités de base avec facteurs d'indexation particuliers	-	-	-	-	1,0	31,2	24,5	75,8	37,9
Alimentation des clients de la région de Schefferville					1,0				
Stabilisation post projet SIC						6,0			
Programme spécial visant à contrer la subtilisation d'énergie						1,1	1,9	1,5	0,4
Stratégie pour la clientèle à faible revenu						0,8	1,1	3,7	2,7
Rehaussement de la dépense pour mauvaises créances ¹						23,3	21,5	70,6	34,8
Enveloppe de base	36,2	41,6	39,8	43,1	53,3	47,2	45,1	47,5	50,6
Clientèle résidentielle, commerciale et affaires ¹	36,2	41,6	39,8	42,8	52,9	44,1	46,6	45,2	46,1
Autres	-	-	-	0,3	0,4	3,1	(1,5)	2,3	4,5
Mauvaises créances totales	36,2	40,2	39,2	41,9	54,6	78,5	71,8	137,8	91,1

¹ Éléments couverts par la nouvelle méthode d'établissement de la DMC

Voir également le tableau R-33.3-A de la réponse à la question 33.3 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 pour le détail par composantes, variation de provision et radiations, pour les années 2007 à 2011. Pour les années antérieures, l'information sous ce type de découpage n'est pas disponible.

7.3. Veuillez ventiler pour les années allant de 2003 à 2011 la dépense de mauvaises créances selon chacune de ses composantes.

Réponse :

Voir la réponse à la question 7.2.

- 7.4. Veuillez ventiler pour ces mêmes années la dépense de mauvaises créances selon les catégories de clients (clients résidentiels, commerciaux, industriels) à l'origine de cette dépense.

Réponse :

Pour les années 2009 et suivantes, voir la réponse à la question 34.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1. Pour les années antérieures, l'information demandée n'est pas disponible.

- 7.5. Selon le Distributeur, quels sont les facteurs qui expliquent l'évolution, à la baisse ou à la hausse, de la dépense en mauvaises créances depuis 2003 ? Quel est l'ordre d'importance de chacun de ces facteurs ?

Réponse :

Les facteurs qui expliquent l'évolution de la dépense de mauvaises créances (DMC) sont, par ordre d'importance, le contexte économique, les hausses de tarifs qui affectent la part de la facture d'électricité dans le total des dépenses des ménages, les déménagements sans nouvelles adresses d'emménagement ainsi que l'efficacité et l'intensité des activités de recouvrement.

- 7.6. Parmi ces facteurs, quels sont ceux qui sont sous le contrôle du Distributeur.

Réponse :

Parmi les facteurs affectant la DMC, seules les activités de recouvrement sont sous le contrôle du Distributeur. Celles-ci sont toutefois encadrées par les CDSÉ.

- 7.7. Veuillez indiquer si des frais d'administration sont facturés aux clients ayant des retards dans le paiement de leur facture. Si oui, veuillez indiquer à quel niveau se situent ces frais d'administration et s'ils font partie du calcul de la dépense de mauvaises créances. De plus, veuillez indiquer si vous prévoyez une diminution de ces frais si la mesure de gestion du risque proposée était appliquée.

Réponse :

Oui, tel que défini dans les CDSÉ à l'article 11.6, des frais d'administration sont facturés aux clients ayant des retards de paiement.

Les frais d'administration facturés en 2011 s'élèvent à 62,9 M\$, tel qu'indiqué au tableau 1 de la pièce HQD-9, document 1. Ils font partie

des comptes à recevoir et sont donc considérés dans le calcul de la DMC.

La transmission des données de crédit chez les AÉC visant à réduire les retards de paiement, la facturation de frais d'administration devrait également diminuer.

8. Référence : i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 20.

Préambule :

Le Distributeur présente la transmission des cotes de crédits aux agents de renseignements personnels comme étant une mesure « *structurante* ».

Demande :

8.1. Qu'entendez-vous par structurante ? Quelle est la distinction entre une mesure structurante et non-structurante.

Réponse :

Le Distributeur qualifie la mesure comme étant structurante puisqu'elle permet de changer durablement les habitudes de paiement, contribue à protéger les clients contre le surendettement et n'ajoute pas au fardeau financier des clients. De plus, elle s'ajoute aux outils de recouvrement en place pour réduire la DMC.

Par opposition, une mesure non structurante a des effets ponctuels.

9. Référence : i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 21.

Préambule :

À la référence i), le Distributeur indique que de multiples facteurs « *contribuent à l'absence de priorisation du paiement de la facture d'électricité par certains clients résidentiels* ».

Demande :

- 9.1. Avez-vous connaissance d'études confirmant qu'il y a « *absence de priorisation du paiement de la facture d'électricité par certains clients résidentiels* » ? Si oui, veuillez les déposer au dossier.

Réponse :

Voir la réponse à la question 73.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 10. Référence :** **i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 21.**

Préambule :

Le Distributeur indique à la référence i) qu'il observe « *une diminution des ententes de paiement de sa clientèle résidentielle en période hivernale* ».

Demande :

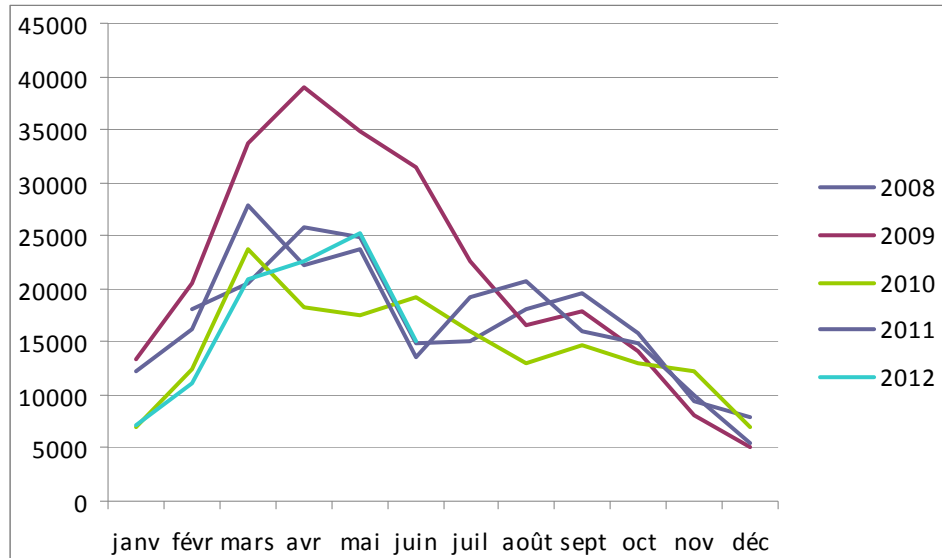
- 10.1. Veuillez fournir le nombre total d'ententes de paiement réalisées pour les années 2003 à 2011. Pour chacune de ces années, veuillez fournir le nombre d'ententes de paiement réalisées pour chacun des mois de l'année. Veuillez élaborer sur les facteurs expliquant l'évolution à la hausse ou à la baisse du nombre d'ententes de paiement réalisées par année et à l'intérieur de chacune des années.

Réponse :

Les statistiques détaillées des ententes de paiement apparaissent dans le « *Bilan annuel des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé une révision* », document déposé annuellement à la Régie dans le cadre du suivi de la décision D-2002-261, exercice auquel participe l'intervenante.

Le Distributeur présente l'évolution mensuelle des ententes de paiement au graphique R-10.1. Seulement 22 % des ententes de paiement d'une année sont conclues entre les mois de novembre et février, alors que 45 % le sont au cours des quatre mois suivants.

GRAPHIQUE R-10.1 - DÉNOMBREMENT MENSUEL DES ENTENTES DE PAIEMENT



Les données mensuelles ne sont pas disponibles pour les années antérieures à 2008.

Pour l'explication des variations annuelles du nombre d'ententes de paiement, voir l'annexe E du suivi 2011 de la décision D-2002-261.

- 11. Référence :**
- i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 21.**
 - ii) Pièce B-0073, HQD1-D2.4, p. 3.**

Préambule :

Il est mentionné à la référence i) « *qu'il est opportun de proposer des mesures pour contrer l'endettement des clients résidentiels envers Hydro-Québec. Ce faisant, il sera mieux outillé pour répondre aux attentes de la Régie de voir la dépense de mauvaises créances être réduite* ».

À la référence ii), le Distributeur indique que « *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\$* ».

Demande :

- 11.1. Lorsque le Distributeur utilise les termes « *mesures pour contrer l'endettement des clients résidentiels envers Hydro-Québec* » mentionné en référence i), fait-il référence aux « *outils de recouvrement* » tel que mentionnés à la référence ii) ?

Réponse :

Le Distributeur présente une nouvelle mesure, la transmission des données aux agents d'évaluation de crédit (AÉC) qui s'ajoute aux outils actuellement disponibles, afin de contrer l'endettement des clients résidentiels envers Hydro-Québec.

- 11.2. Selon vous, parmi les outils déjà en place, lesquels sont les plus efficaces dans la réduction l'endettement des clients résidentiels envers Hydro-Québec ?

Réponse :

Le processus d'interruption de service est le moyen actuellement disponible le plus efficace pour réduire l'endettement des clients résidentiels envers Hydro-Québec. Le Distributeur souligne que cet outil de dernier recours n'est pas disponible en période hivernale.

Voir également la réponse à la question 15 de ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.

- 11.3. De manière plus générale, votre proposition concernant la transmission de cotes aux agents de renseignement personnel pourrait-elle être limitée aux seuls clients étant en défaut de paiement. Selon vous, une telle mesure permettrait-elle de limiter la dépense de mauvaises créances ? Veuillez élaborer.

Réponse :

Voir la réponse à la question 72.5 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

- 11.4. Avez-vous considérez d'autres mesures pour réduire la dépense de mauvaises créances ? Si oui, lesquelles et pourquoi les avez-vous écartées ?

Réponse :

Voir la réponse à l'engagement n° 3 à la pièce HQD-1, document 2.4.

11.5. Veuillez déposer la valeur des comptes à recevoir dans un tableau similaire au tableau E3-1 présent à la référence ii) en remplaçant le nombre de comptes à recevoir par la valeur de ces comptes et ce pour chaque année et catégorie d'âge.

Réponse :

Le tableau E3-1 présente déjà l'information demandée.

12. Référence : i) **Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 22.**

Préambule :

Il est indiqué à la référence i) que la mesure semble être « *une pratique peu coûteuse et simple d'application apparaît comme une piste de solution prometteuse pour les fournisseurs de crédit. En effet, la plupart de ces fournisseurs et des compagnies de téléphonie cellulaire au Canada rapportent leurs données de crédit aux ARP. Aux États-Unis, de nombreuses entreprises d'électricité et de gaz enregistrent leurs données de crédit depuis plusieurs années* ».

Demande :

12.1. Avez-vous contacté les compagnies de téléphonies cellulaires au Canada afin de discuter avec eux des avantages et inconvénients de transmettre l'information de leur clientèle dans à des agents de renseignements personnels ? Si oui, veuillez élaborer sur les avantages et inconvénients évoqués lors de ces échanges.

Réponse :

Non, le Distributeur n'a pas contacté les compagnies de téléphonie cellulaire au Canada. Il a plutôt contacté les compagnies de services publics comparables. Voir à cet effet la réponse à la question 73.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

12.2. Veuillez préciser l'affirmation faite à la référence i) comme quoi « *de nombreuses entreprises d'électricité et de gaz enregistrent leurs données de crédit depuis plusieurs années* ». À quelles compagnies faites-vous référence et depuis combien de temps enregistrent-elles les données de crédit ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 27.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.

13. Référence : **i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 22 ET 23.**

Préambule :

On mentionne à la référence i) que « *Nicor Gas, un distributeur de gaz desservant 1,7 millions de clients résidentiels de l'État de l'Illinois, enregistre les données de crédit de ses clients depuis 1999. Il a observé une diminution de la dépense de mauvaises créances de 20 % sur 3 ans, une réduction des radiations, ainsi qu'une hausse des paiements à temps et du nombre d'ententes de paiement* ».

Encore à la référence i) le Distributeur donne un deuxième exemple d'une entreprise ayant eu recours à l'enregistrement des données de crédit : « *DTE Energy au Michigan enregistre les données de crédit de ses 3 millions clients résidentiels depuis 2006. Il a connu une réduction du nombre de comptes délinquants dès la première année et une réduction du délai moyen de recouvrement* ».

Demande :

13.1. Êtes-vous en mesure d'indiquer si la diminution observée de la dépense de mauvaises créances chez Nicor Gas s'est poursuivie après les trois premières années ? Si oui, de combien ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 13-b de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-13, document 2.

13.2. Avez-vous été en mesure d'établir qu'il existe un lien causal entre la diminution de la dépense de mauvaises créances de 20 % et l'introduction de l'enregistrement des données de crédit chez des agents de renseignement personnel ? Êtes-vous en mesure de confirmer que cette diminution n'est pas tributaire d'autres facteurs ? Si non, quels autres facteurs auraient pu causer cette diminution ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 73.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 et la réponse à la question 6.23 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

13.3. Veuillez fournir avec plus de précision les montants associés aux économies réalisées par DTE Energy. Veuillez également fournir le pourcentage de

réduction du nombre de comptes délinquants et le chiffre de réduction du délai moyen de recouvrement.

Réponse :

Voir la réponse à la question 73.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

14. Référence : i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 24.

Préambule :

Le Distributeur mentionne à la référence i) qu'il a entrepris des « discussions préparatoires » avec Equifax et TransUnion pour « préciser la teneur des renseignements qui seraient transmis et les modalités applicables ».

Demande :

14.1. Depuis le dépôt de votre preuve, y a-t-il eu des changements quant aux renseignements qui seraient transmis ainsi qu'aux modalités applicables ? Vos discussions à ce sujet sont-elles terminées ? Si non, quels sujets restent-ils à clarifier ?

Réponse :

Le Distributeur poursuivra ses discussions avec les AÉC si la décision de la Régie est favorable à la mesure proposée. Ainsi, il n'y a pas de changements quant à la mesure depuis le dépôt de la preuve.

Voir également la réponse à la question 31.1 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.

15. Référence : i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 24 ET 27.

Préambule :

Si la proposition était acceptée par la Régie, le Distributeur indique à la référence i) qu'il « transmettrait de façon sécurisée les données de l'ensemble de ses clients résidentiels aux ARP. Cette transmission inclurait les données permettant d'identifier le client et les données de crédit (cote) relatives à chacun de ses comptes auprès du Distributeur ».

Le Distributeur mentionne également que la « *Loi sur l'accès permet à un organisme comme la Régie de prescrire une telle transmission de renseignements par une modification aux CDSÉ, tant en vertu de son article 67 que de son article 171(3)* ».

Demande :

15.1. Avez-vous eu des discussions avec la Commission d'accès à l'information du Québec relativement aux données qui sont transmises aux agents de renseignement personnel, notamment quant à la transmission du NAS ? Veuillez préciser la teneur de ces discussions, s'il y a lieu.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 72.1 et 72.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

15.2. De manière plus générale, avez-vous discuté de la légalité de la proposition avec la Commission d'accès à l'information du Québec ? Veuillez préciser la teneur de ces discussions, s'il y a lieu.

Réponse :

Voir les réponses aux questions 72.1 et 72.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

15.3. En ce qui concerne le numéro de compte du client, celui-ci sera-t-il visible dans le dossier de crédit du client ? Sera-t-il accessible et visible aux autres créanciers qui accèderont au dossier de crédit de votre client ?

Réponse :

Oui, le numéro de compte apparaîtra au dossier de crédit et sera visible par les utilisateurs autorisés. Voir la réponse à l'engagement n° 3 à la pièce HQD-1, document 2.4.

16. Référence : i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 25.

Préambule :

Le Distributeur indique à la référence i) que la codification qui serait utilisée « *est moins sévère que celle de la plupart des fournisseurs de données de crédit* ».

De plus, « *les clients ayant conclu une entente de paiement et qui en respectent les termes se verraient attribuer une cote O1, soit celle des clients « bons payeurs », leur*

permettant ainsi de bonifier leur dossier de crédit. Par ailleurs, cela devrait inciter les clients éprouvant des difficultés à régler leurs factures d'électricité à contacter le Distributeur pour convenir d'une entente de paiement ».

Demande :

16.1. Avez-vous eu des discussions avec Equifax et TransUnion quant à la modification de la codification standard utilisée par les autres fournisseurs de crédit ? Veuillez préciser la teneur de ces discussions, s'il y a lieu.

Réponse :

Oui, avant de proposer une nouvelle grille plus souple à la Régie, le Distributeur a eu des échanges avec les deux principaux AÉC, qui ont confirmé cette possibilité.

16.2. Si une entente de paiement intervient après l'inscription dans le dossier de crédit par le Distributeur d'un retard dans le paiement du compte, qu'arrivera-t-il de la mauvaise cote inscrite au dossier de crédit ?

Réponse :

Au moment de la première transmission de données entre le Distributeur et les AÉC, les clients sous entente de paiement et qui en respectent les termes se verront attribuer une cote O1, soit celle des « bons payeurs ». Lors des transmissions subséquentes, les clients ayant eu une cote O2 à O5 le mois précédent et qui auront entretemps conclu une entente de paiement se verront attribuer une cote O1. Par contre, la cote précédente figurera au dossier du client sous la rubrique *Habitudes de paiement*.

Voir le tableau E3-2 à la réponse à l'engagement n° 3 à la pièce HDQ-1, document 2.4.

17. Référence : i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 25.

Préambule :

Comme indiqué à la référence i), le Distributeur prévoit effectuer une campagne de sensibilisation pour « *informer les clients sur ses intentions d'enregistrer les données de crédit auprès des agents de renseignement personnel.* »

De plus, le Distributeur prévoit une période de grâce de « *plusieurs mois* » pour que les clients « *puissent régler leurs soldes ou prendre une entente de paiement* ».

Demande :

17.1. Veuillez préciser à quel moment cette campagne de sensibilisation serait menée et pendant combien de temps. Veuillez ventiler les coûts estimés de cette campagne de sensibilisation.

Réponse :

Le Distributeur rappelle que la communication est la clé du succès pour ce type de mesure puisqu'elle vise à modifier des comportements. Advenant une décision favorable de la Régie, le Distributeur lancera une campagne de communication en trois étapes : dès la décision, pendant la période de grâce et de façon continue par la suite.

Les coûts de communication sont évalués à 600 k\$ et se répartissent comme suit :

- **site Web d'Hydro-Québec : 10 k\$;**
- **réponse vocale interactive : aucune somme significative ;**
- **imprimés (lettres personnalisées, HydroContact, messages sur la facture, avis de rappel et avis de retard, lettres de confirmation d'entente de paiement, CDSÉ, aide-mémoires pour les associations de consommateurs et service à la clientèle) : 590 k\$.**

17.2. Au cours de cette campagne, prévoyez-vous informer les clients qu'il est possible de négocier des ententes de paiement ? Si oui, comment ?

Réponse :

Oui, les clients en recouvrement seront spécifiquement ciblés et recevront une lettre les encourageant à contacter le Distributeur pour convenir d'une entente de paiement.

18. Référence : i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 26.

Préambule :

Le Distributeur évoque à la référence i) le processus de correction prévu dans le cas où une erreur de cotation adviendrait.

Demande :

18.1. Veuillez donner davantage de précisions sur le processus de correction prévu.

Réponse :

Les deux AÉC offrent un processus de correction des erreurs relativement simple. Il est possible d'effectuer la demande par téléphone ou par la poste tel que mentionné aux hyperliens suivants :

https://www.transunion.ca/ca/personal/creditdisputes_fr.page
http://www.consumer.equifax.ca/dispute-ca/dispute_process/fr_ca

Le Distributeur entend traiter les corrections à l'intérieur des processus déjà en place.

18.2. Prévoyez-vous informer votre clientèle de ce processus de correction ? Si oui, de quelle façon ?

Réponse :

Oui, le Distributeur informera les clients, à travers les moyens de communication d'Hydro-Québec, des différentes possibilités pour corriger une erreur détectée dans un dossier de crédit.

18.3. Lorsqu'un client contestera sa facture, comment allez-vous rapporter l'information aux agents de renseignement personnel ?

Réponse :

Le Distributeur avisera les AÉC des contestations de factures de ses clients et demandera l'ajustement de la cote rétroactivement, si nécessaire.

18.4. Est-ce que vous avez prévu former les employés travaillant au service à la clientèle et au service des plaintes sur le processus de correction prévu ? Si oui, à combien se chiffre le coût de formation ?

Réponse :

Oui, le Distributeur prévoit intégrer la formation dans son processus actuel. Cette formation n'engendrera pas de coût supplémentaire.

19. Référence : **i) Pièce B-0048, HQD11-D2, P. 27.**

Préambule :

Le Distributeur indique à la référence i) qu'il estime les coûts de la proposition à 900 000\$.

Demande :

19.1. Veuillez ventiler le coût de la proposition chiffré à 900 000 \$.

Réponse :

Le Distributeur a estimé les coûts à 900 k\$ pour les développements informatiques et les communications. Les coûts de développement informatique, évalués à 300 k\$, incluent l'extraction des données, leur formatage, le calcul de la cote et l'envoi des données aux AÉC.

Pour les coûts reliés à la communication, voir la réponse à la question 17.1.

19.2. Veuillez faire la distinction entre les coûts fixes et récurrents de la proposition.

Réponse :

Voir la réponse à la question 19.1 pour les coûts fixes.

Le Distributeur ne prévoit pas encourir de coûts supplémentaires récurrents pour cette mesure.

20. Référence : **i) Pièce B-0073, HQD1, D2.4, P. 3.**

Préambule :

À la référence i), le Distributeur fait la distinction entre 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)* ». De plus il indique que malgré ces éléments, la « *DMC a connu une croissance de 26% entre 2009 et 2011, passant de 72 M\$ à 91 M\$* ».

Demande :

20.1. Veuillez expliquer quelles sont les différences entre les deux éléments évoqués en préambule.

Réponse :

Par « 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) », le Distributeur fait référence à ses activités de recouvrement.

Par « activités de recouvrement soutenues », il fait référence à l'intensité des activités qui tient compte des objectifs poursuivis et des ressources disponibles.

20.2. Quelles sont les circonstances pour lesquelles un dépôt en cas d'avis de retard ou de faillite est la méthode utilisée par le Distributeur ?

Réponse :

Selon les CDSÉ (art. 9.1), Hydro-Québec peut exiger un dépôt d'un client résidentiel qui, au cours des 24 mois précédent, s'est prévalu des dispositions de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* ou a reçu un avis de retard.

La demande de dépôt à l'avis de retard est très peu utilisée actuellement puisqu'elle vient alourdir la dette existante du client, rendant plus difficile la négociation d'une entente de paiement ou le règlement total de la dette.

Le Distributeur fait une demande de dépôt aux clients ayant inscrit Hydro-Québec parmi leurs créanciers lors de leurs déclarations de faillite.

20.3. Combien de demandes de dépôt en cas d'avis de retard ou de faillite le Distributeur a-t-il effectuées pour chacun des années allant de 2003 à 2011 ? Combien de ces dépôts ont été demandés dans le cas d'une faillite et dans le cas d'avis de retard ?

Réponse :

Le tableau R-20.3 présente l'information disponible sur les demandes de dépôt. Voir la réponse à la question 20.2 pour les demandes de dépôt à l'avis de retard.

**TABLEAU R-20.3
NOMBRE DE DÉPÔTS RÉSIDENTIELS**

	À la suite d'une faillite
2008	21
2009	55
2010	92
2011	92
2012 (9 mois)	23