

**COMPLÉMENTS DE RÉPONSES  
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION  
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2  
DE UC SUITE À LA DÉCISION D-2012-147**



**MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ -  
INTRODUCTION D'UNE MESURE STRUCTURANTE PERMETTANT UNE  
MEILLEURE GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS**

---

[...]

**Références**

- (i) HQD-11, document 2, page 21, lignes 16 à 21

**Préambule**

- (ii) «Une étude produite en 2009 par des chercheurs américains révèle que la transmission des données de crédit aux agents de renseignements personnels (ARP) permet de réduire les comptes à recevoir, donc la dépense de mauvaises créances. La transmission de données de crédit des clients aux ARP vise à modifier les habitudes de paiement des clients de façon à ce qu'ils privilégient le paiement de la facture.»

**Demandes**

[...]

- 6.5 Quel pourcentage des comptes résidentiels qui sont en souffrance est envoyé à des agences de recouvrement de créances?

**Complément de réponse :**

**Le Distributeur envoie tous les comptes fermés avec un solde impayé aux agences de recouvrement, ce qui représente 34 % de la valeur de l'inventaire en recouvrement. En effet, si après une période de 58 jours suivant l'envoi de la facture finale le Distributeur n'a pu recouvrer les sommes dues, il envoie ces comptes dans une agence qui prendra en charge le recouvrement.**

**Pour les comptes actifs, le recouvrement est fait à l'interne au moyen de tous les outils identifiés à la réponse à la question 17 de l'ACEF de Québec à la pièce HQD-13, document 3.**

**Le Distributeur souligne que cette pratique d'envoyer les comptes fermés aux agences de recouvrement ne sera pas modifiée par la mesure structurante proposée. Cette dernière vient s'ajouter aux moyens de recouvrement actuellement à sa disposition.**

- 6.6 De ce pourcentage quel est le taux de recouvrement après envoi à l'agence de recouvrement?

**Complément de réponse :**

**Pour les dernières années, le taux de recouvrement par les agences de recouvrement est de l'ordre de 12 % des sommes qui leur sont confiées.**

- 6.7 Quel pourcentage des comptes résidentiels qui sont en souffrance fait l'objet d'une requête judiciaire?

**Complément de réponse :**

**Pour le recouvrement des comptes résidentiels, le Distributeur a très peu recours aux requêtes judiciaires (moins de 10 cas par année) en raison des coûts importants reliés à cette pratique. En effet, pour justifier l'utilisation de requêtes judiciaires, les sommes dues doivent être importantes (supérieures à 10 000 \$) et l'analyse de crédit doit démontrer que le débiteur possède des actifs (notamment immobiliers), sur lesquels une hypothèque résultant d'un jugement pourrait être éventuellement enregistrée.**

**Un règlement hors-cours est obtenu pour la moitié des cas ainsi ciblés. Pour les autres cas, le Distributeur obtient généralement un jugement favorable lui permettant de prendre une hypothèque. Toutefois, la prise d'hypothèques ne garantit pas au Distributeur de récupérer les sommes dues.**

- 6.8 Des comptes résidentiels qui font l'objet d'une demande judiciaire, quelle est la moyenne des sommes que vous tentez de percevoir?

**Complément de réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.7.**

- 6.9 Dans l'éventualité où vous avez un jugement qui vous est favorable, faites-vous face à certaines difficultés à faire exécuter ces jugements? Si oui, quelles sont ces difficultés?

**Complément de réponse :**

**Voir la réponse à la question 6.7.**