



**ACEF DE QUÉBEC
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2013-2014**

R-3814-2012

ALICE SAVAGE

2 OCTOBRE 2012

ACEF DE QUÉBEC - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS - R-3814-2012

Référence pour les questions ci-dessous: 2012-07-27 HQD-11, document 2 - MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

Pages 8 et 9

MODIFICATIONS RELATIVES AU MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX (MVÉ)

- D1:** Pouvez-vous fournir les statistiques des cinq dernières années, aussi segmentées que possible, sur :
- D1.1** Les nombres d'abonnements au MVÉ ?
 - D1.2** Les nombres de demandes refusées ?
 - D1.3** Les nombres de nouvelles adhésions totales / pour de nouveaux clients, des nouvelles constructions, des locaux considérés comme ayant été vacants ?
 - D1.4** Les résiliations par des clients et par Hydro-Québec ?
- D2:** Veuillez détailler pour les clients MVÉ, en comparaison avec l'ensemble de la clientèle résidentielle,
- D2.1** les données des cinq dernières années :
 - D2.2** Les coûts : Total, SALC, recouvrement, mauvaises créances, etc.
 - D2.3** Les revenus par client
 - D2.4** Et expliquer les écarts, s'il y a lieu.
- D3:** Les plus récentes enquêtes sur la satisfaction de la clientèle
- D3.1** Indiquent-elles des écarts entre les abonnés au MVÉ et l'ensemble de la clientèle résidentielle ?
 - D3.2** S'il y en a, comment le Distributeur les interprète-t-il ?
- D4:** Le Distributeur a-t-il pour but d'augmenter, de réduire ou de stabiliser les MVÉ et pourquoi ?
- D5:** Veuillez décrire les campagnes de promotion du MVÉ effectuées depuis cinq ans et leurs impacts, s'il y en a, sur les clients concernés :
- D5.1** Les adhésions ?
 - D5.2** La satisfaction ?
 - D5.3** Les plaintes ?

Page 10

2.1.3. Révision annuelle - fin de l'entente en cours

« ... L'existence de ce solde à la fin de l'entente peut étonner certains clients »

- D6:** Pouvez-vous préciser quelle proportion de la clientèle concernée a éprouvé de durables difficultés à comprendre ce solde et comment le Distributeur mesure ce phénomène ?
-

Page 11

2.2.2. Estimation (projection) de la consommation – nouvelle construction ou vacant

- D7:** Pouvez-vous préciser dans quels cas de vacance les problèmes évoqués se rencontrent et dans quels cas les modifications proposées seraient applicables ?
-

Page 12

« ... Le Distributeur accepte malgré tout les demandes d'adhésion dès l'emménagement, bien que l'estimation aurait plus de chances de s'avérer exacte si on attendait un an afin de bâtir un historique de consommation qui soit plus représentatif. »

- D8:** Qu'est-ce qui est considéré suffisamment «exact»,
- D8.1** par les clients ?
 - D8.2** par le Distributeur ?
 - D8.3** Quelles sont les marges d'erreur actuelles selon les segments de clientèle ?
 - D8.4** Quelles sont les tolérances visées dans les développements en cours ?
-

ACEF DE QUÉBEC - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS - R-3814-2012

« Toutefois, pour les nouvelles constructions ou les locaux existants qui comportent des périodes de vacance antérieures, ... offrir le MVÉ à ces clients multiplie évidemment les risques d'irritation au moment de la première révision annuelle. »

D9: Le Distributeur a-t-il effectué un balisage ou une enquête, auprès d'autres services publics offrant le même type de modalités de paiement, pour connaître leur méthode de gestion de ces risques ? Pouvez-vous préciser les renseignements éventuellement obtenus ?

2.3. Modifications demandées

«S'il existe un solde débiteur à la suite de cette révision, Hydro-Québec accepte de répartir celui-ci sur une période 6 mois. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client.»

D10: Dispose-t-on de recherches auprès de la clientèle et du personnel concerné, permettant de ne pas craindre une confusion entre les dénominations «Plan de paiement» et «Entente de paiement»?

D11: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer qu'il y avait beaucoup de plaintes au sujet du nom qui ne serait pas représentatif. Le Distributeur peut-il expliciter:

D11.1 dans quelles proportions l'incompréhension des clients découle du nom du service ou d'autres facteurs tels que la difficulté de comprendre le lien entre une projection sur les 12 prochains mois et une correction liée à la «consommation réelle» des 12 mois écoulés ?

D11.2 quels efforts ont été faits pour améliorer la communication de ces notions ?

D12: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer qu'il annulait la modification «Hydro-Québec peut également y mettre fin si le client a plus d'un versement impayé».

D12.1 Notre compréhension est-elle exacte?

D12.2 Sinon, veuillez préciser les modalités prévues pour recourir ou non à cette possibilité.

D12.3 Dans un cas comme dans l'autre, pouvez-vous fournir des exemples concrets des situations où le MVÉ est résilié et de celles où il est maintenu ?

D12.4 Dans le site *Hydro-Quebec.com* on lit, à l'article «Modalités d'application – Mode de versement égaux (MVÉ)» que « ... Hydro-Québec peut y mettre fin en tout temps». Cette situation s'est-elle déjà présentée ?

PROJETS PILOTES SUR DE NOUVELLES ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

Référence pour les questions ci-dessous: 2012-07-27 HQD-11, document 2 - MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ Révisé : 2012-09-24

Pages 18 à 23

D13: Pouvez-vous préciser :

D13.1 Les économies apportées par l'utilisation des services en ligne, pour chacun de ceux-ci ?

D13.2 Quelles pourraient être ces économies en cas d'adhésions plus massives ?

D13.3 Si des études ou des expériences d'Hydro-Québec ou d'autres entreprises permettent d'évaluer les potentiels maximums pour chaque service ?

D13.4 Si les systèmes actuels imposent des limites pour certains services et,

D13.5 si oui, les coûts de développement à prévoir ?

D14: Pouvez-vous décrire, depuis le lancement des services en ligne au début des années 2000 :

D14.1 Les campagnes de promotion ?

D14.2 Les coûts et l'évolution des adhésions et retraits de clients pour chaque service ?

D14.3 Les leçons retenues ?

D14.4 Les études quantitatives effectuées afin de déterminer les segments de clientèle qui seraient visés par ces modifications ?

GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS

Référence pour les questions ci-dessous: 2012-07-27 HQD-11, document 2 - MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

Page 20

« Le Distributeur propose l'introduction d'une mesure structurante permettant une meilleure gestion du risque de crédit des clients résidentiels. »

- D15:** Si la crainte d'une interruption de l'électricité ne suffit pas à surmonter les problèmes financiers ou d'indiscipline de certains clients, comment la perspective d'une détérioration de leur dossier de crédit pourrait-elle le faire de façon significative ?
- D16:** Une mesure structurante est censée avoir des effets ou des suites à moyen et long termes. Quels sont-ils ?

«... disposer d'une mesure structurante visant la clientèle résidentielle afin d'enrichir son portefeuille de moyens pour réduire la dépense de mauvaises créances. »

- D17:** Pouvez-vous décrire en détail ce «portefeuille de moyens» et indiquer, pour chaque moyen,
- D17.1** Les clientèles ciblées ?
 - D17.2** Les ressources et les résultats au cours des dix dernières années ?
 - D17.3** Les perspectives actuelles ?
- D18:** Veuillez fournir des statistiques détaillées des cinq dernières années :
- D18.1** Sur l'évolution des interruptions, des mauvaises créances, des ententes de paiement et de tout autre indicateur pertinent.
 - D18.2** Sur les clients qui respectent ou non leurs ententes de paiement.
- D19:** Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer «On évite de recourir aux interruptions». Pouvez-vous nous expliquer, si cette citation est exacte, pourquoi et dans quels cas ?

Page 21

5.1.1. Endettement des ménages

note 4 : EQUIFAX, Le conseiller, « Le taux de défaillance chez les consommateurs canadiens ne cesse d'augmenter », avril 2010. Taux de défaillance = Nombre de facilités de crédit impayées / Nombre total de facilités de crédit.

- D20:** Concernant les «facilités de crédit» :
- D20.1** Quelle est la définition ?
 - D20.2** La facture d'Hydro-Québec correspond-elle à cette définition ?
 - D20.3** Sinon, quelles conventions s'appliquent ou s'appliqueraient à son sujet dans de telles études ?
- D21:** Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur évoquer des exemples de clients «étourdis» ou de mauvaise foi qui pourraient être amenés à mieux se contrôler s'ils craignaient une détérioration de leur crédit global. Comment se répartissent les mauvaises créances du Distributeur entre ce profil et les clientèles en graves difficultés financières ?

« ... L'incertitude économique qui persiste, l'obligation qu'a Hydro-Québec d'alimenter tous ses clients, la facturation après consommation de l'électricité et l'impossibilité d'interrompre le service électrique en période hivernale contribuent à l'absence de priorisation du paiement de la facture d'électricité par certains clients résidentiels. »

- D22:** Le Distributeur peut-il décrire, s'il y en a, les moyens qu'il a envisagés, ces dix dernières années, pour pallier la contrainte de «facturation après consommation de l'électricité» ?

ACEF DE QUÉBEC - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS - R-3814-2012

D23: Le Distributeur ou certaines compagnies similaires ont-ils effectué, au cours des dix dernières années, des enquêtes, expérimentations ou balisages au sujet de la facturation avant ou après consommation ou en direct ?

« D'ailleurs, le Distributeur observe une hausse de ses inventaires de comptes à recevoir et une diminution des ententes de paiement de sa clientèle résidentielle en période hivernale. »

D24: Le Distributeur emploie-t-il les mêmes moyens et les mêmes arguments pour tenter de conclure des ententes de paiement durant, avant et après la période hivernale ?

5.2. PISTE DE SOLUTION

« Une étude produite en 2009 par des chercheurs américains révèle... Cette pratique peu coûteuse et simple d'application apparaît comme une piste de solution prometteuse pour les fournisseurs de crédit. »

D25: Le Distributeur est-il un «fournisseur de crédit» ?

« En effet, la plupart de ces fournisseurs et des compagnies de téléphonie cellulaire au Canada rapportent leurs données de crédit aux ARP. »

D26: Pouvez-vous, dans le cas des agences avec qui le Distributeur est en pourparlers, fournir la liste (confidentielle si nécessaire, ou agrégée par segment d'activités) des entreprises évoquées ci-dessus en soulignant celles qui seraient dans la même situation (Société d'État, monopole) que Hydro-Québec ?

« Aux États-Unis, de nombreuses entreprises d'électricité et de gaz enregistrent leurs données de crédit depuis plusieurs années. »

D27: Pouvez-vous nous fournir :

D27.1 La liste de ces entreprises, en précisant si elles sont publiques ou privées ?

D27.2 Quelle est l'importance relative de la dépense des consommateurs dans ces entreprises ?

D27.3 La liste des entreprises qui refusent ou se sont fait interdire une telle transmission ?

D27.4 Sait-on si les compagnies étatsuniennes de services publics et de notation de crédit utilisent les mêmes moyens de gestion des mauvaises créances et des dossiers que Hydro-Québec et les sociétés avec lesquelles le Distributeur est en pourparlers ?

D28: Les rapports de certaines entreprises utilisant la cote de crédit démontrent une amélioration du comportement de paiement des abonnés et une diminution des mauvaises créances. Ces entreprises évoluent-elles dans un contexte d'affaire où elles peuvent interrompre le service pour non paiement ou sont-elles règlementées, comme Hydro, qui est obligée au rebranchement malgré une mauvaise créance ?

Page 22

5.3. Bénéfices de la solution

5.3.1. Pour les fournisseurs d'énergie

« Un sondage, réalisé dans le cadre de la même étude, révèle que près de la moitié des répondants seraient plus enclins à payer à temps s'ils savaient que leur comportement peut influencer leur cote de crédit. »

D29: Sur quels sondages et sur quelles opinions d'associations ou d'experts locaux le Distributeur peut-il s'appuyer au Québec ?

Page 23

« NICOR Gas estime la réduction de sa dépense de mauvaises créances à 20 % sur trois ans »

D30: De quelles années s'agit-il ? Quelle a été l'évolution depuis ?

ACEF DE QUÉBEC - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS - R-3814-2012

Page 24

« ... Le Distributeur a entrepris des discussions préparatoires... »

D31: Concernant ces pourparlers, pouvez-vous nous indiquer précisément :

D31.1 Avec quelles compagnies, depuis quand, quels sont les échéanciers ?

D31.2 Quelle est la probabilité de conclure des ententes différentes ou identiques ?

D32: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer
«Communiquer 100% des données est la pratique générale»

D32.1 Est-ce une obligation absolue ou y a-t-il des exceptions ?

D32.2 Y a-t-il ouverture à une exception pour une compagnie dont les données et la confiance de la clientèle sont aussi exceptionnelles que celles d'Hydro-Québec ?

page 25

Cote « ... le Distributeur prévoit adapter cette codification pour mieux répondre aux particularités de sa clientèle, dont les ménages à faible revenu. »

D33: Cette cote pourrait-elle affecter les services offerts par Hydro-Québec (ententes de paiement, etc.) ou l'attitude de son personnel ?

D34: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer, au sujet de la cote de crédit, «la loi interdit de l'utiliser.» Mais pourrait-elle être communiquée au personnel ?

« ... Par exemple, tous les clients qui paient leurs factures dans un délai inférieur à 60 jours de la date d'échéance de leurs factures se verraient attribuer la cote O1 »

D35: Doit-on comprendre que cette «cote» n'est pas en vigueur ?

D36: Pouvez-vous expliquer :

D36.1 Ce qu'il est advenu du projet «dossier de crédit» des clients résidentiels qui aurait été élaboré au milieu des années 1990 ?

D36.2 Quels ont été, le cas échéant, les objectifs approuvés, les moyens déployés ?

D36.3 Les résultats et les évaluations ayant mené à la réorientation présentée actuellement ?

D36.4 Si d'autres mesures visant le même but ont été développées ou expérimentées au cours des dix dernières années par Hydro-Québec ou des compagnies similaires, avec quels résultats et quelles évaluations le cas échéant?

« 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. »

D37: N'est-ce pas contradictoire avec le principe qu'un crédit plus facile est source d'endettement ?

D38: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur se proposer de «Démystifier la cote de crédit». Est-il démontré que tous les clients d'Hydro-Québec s'y intéressent, comprennent les nuances de cette pratique et n'éprouveraient pas d'inquiétudes à ce sujet ?

« ... De plus, trois à quatre mois avant l'implantation, le Distributeur entend faire un rappel du projet, à tous les clients et, de façon plus spécifique, aux clients en recouvrement, pour souligner l'importance de régulariser leur situation. Il entend également mettre à leur disposition les moyens pour ce faire. »

D39: Pouvez-vous préciser ces moyens ?

ACEF DE QUÉBEC - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS - R-3814-2012

Page 26

5.4.3. Période de grâce avant l'implantation

« Pour permettre aux clients qui auraient des comptes en souffrance de régulariser leur situation avant l'implantation de la solution, une période de grâce de plusieurs mois est prévue entre la première communication et l'implantation de la solution afin qu'ils puissent régler leurs soldes ou prendre une entente de paiement. Pendant cette période, le Distributeur permettrait des ententes de paiement plus souples. »

D40: Pouvez-vous préciser cette souplesse et quelles seraient les conséquences si elle était appliquée dès maintenant, voire en permanence ?

5.4.4. Correction des erreurs et gestion des plaintes

« Advenant une erreur dans la cote attribuée à un client, un processus de correction est prévu, que le client contacte directement les ARP ou le Distributeur. Les plaintes adressées au Distributeur seraient traitées selon son processus actuel de gestion des plaintes. »

D41: Comment les personnes lésées par une erreur sauraient-elles que celle-ci a son origine à Hydro-Québec ?

D42: Quels sont les taux de règlement et les délais moyens et maximums entre les événements donnant lieu à des plaintes et le règlement de celles-ci,

D42.1 chez les ARP ?

D42.2 chez Hydro-Québec ?

D43: Les cas d'abandon des plaintes ou demandes de correction sont-ils documentés ? Si oui, Pouvez-vous fournir les statistiques :

D43.1 chez les ARP ?

D43.2 chez Hydro-Québec ?

5.5. Évaluation des gains et des coûts d'implantation

« ... suivre différents indicateurs, dont l'âge des comptes à recevoir, l'évolution des radiations, le délai moyen de recouvrement et l'évolution de la cote de crédit des clients, qui lui permettront d'estimer l'impact de cette solution. »

D44: Pouvez-vous présenter les statistiques des cinq dernières années concernant ces différents indicateurs, ainsi que les ententes de paiement ?

D45: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur exposer que «l'impact le plus sensible, ce sont les ententes de paiement.»

D45.1 Comment évalue-t-on la corrélation entre la conclusion des ententes de paiement et la décroissance des mauvaises créances ?

D45.2 Dispose-t-on d'études à ce sujet ?

D45.3 Pouvez-vous préciser les processus actuels et la dynamique menant aux ententes de paiement ?

D45.4 Quels changements sont prévus ou envisagés ?

D46 : (Réponse à l'engagement no 2) : « Toutefois, le Distributeur rappelle qu'il lui sera impossible d'isoler l'effet net de cette mesure sur la DMC... »

D46: Serait-il compatible avec l'efficacité et la responsabilité sociale du Distributeur de mettre en œuvre une mesure, dont les risques ne sont pas nuls, tout en renonçant d'avance à en évaluer les bénéfices ?

ACEF DE QUÉBEC - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS - R-3814-2012

Page 27

« ... le solde en recouvrement et la cote de crédit qui serait attribuée par le Distributeur (les « renseignements de paiement »). »

- D47:** Les « renseignements de paiement » sont-ils un concept déjà utilisé par le Distributeur et, si oui, dans quel contexte ?
- D48:** Comment prévoit-on :
- D48.1** Communiquer les « renseignements de paiement » et en particulier le «solde en recouvrement» ?
 - D48.2** Et s'assurer de leur maintien à jour ?
-

Page 28

5.6.2. Conditions de service à ajouter

« ... Hydro-Québec communique périodiquement, à un ou plusieurs agents de renseignements personnels... »

- D49:** Quelle est la périodicité prévue ? Y a-t-il plusieurs hypothèses ? Lesquelles ?
- D50:** Comment s'assurer que les ARP feraient les mises à niveau requises pour protéger les clients d'Hydro-Québec ?
- D51:** A-t-on des preuves que ce texte soit assez clair pour une clientèle qui, généralement, ne s'intéresse pas à ce secteur d'activités ?
-

« ... les renseignements énumérés à l'annexe VIII et visant tous¹ les clients titulaires d'un abonnement pour usage domestique... »

- D52:** Une option de refus, par les clients, de la transmission des données,
- D52.1** a-t-elle été discutée ?
 - D52.2** Pourrait-elle être envisagée ?
- D53:** Lorsque le Distributeur refuse de libérer certains bons payeurs de la responsabilité d'un compte, les rendant responsables de la dette d'autres personnes (cas de séparation, de locataires récalcitrants, etc.) leur crédit à Hydro-Québec, par conséquent, ne serait-il pas dégradé ?
- D53.1** Quelles mesures prévoit-on pour éviter d'affecter la cote de crédit de ces bons payeurs ?
 - D53.2** Par exemple, le Distributeur prévoit-il modifier sa pratique qui consiste à refuser certaines demandes de changements de responsabilité ?
 - D53.3** Le Distributeur peut-il nous indiquer si des plaintes à ce sujet lui ont été soumises et quelles suites auront été données le cas échéant ?
- D54:** Quel impact auraient les modalités évoquées dans les deux questions précédentes, sur les coûts de développement ?
- D55: D54 :** Dans le cas des abonnements résidentiels collectifs (multilocatif, copropriétés, etc.):
- D55.1** Ces modalités s'appliqueraient-elles ?
 - D55.2** Indiquer, s'il y en a, quels types et nombres d'abonnements collectifs sont considérés comme assujettis à un «abonnement pour usage domestique»
 - D55.3** Comment, le cas échéant, ces abonnements seraient-ils traités ?
-

1

¹ □ Souligné par nous.

ACEF DE QUÉBEC - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS - R-3814-2012

D56: Veuillez nous donner les renseignements suivants sur chacune des agences avec lesquelles le Distributeur est en pourparlers :

D56.1 Dans quelle proportion elles disposent déjà des adresses et numéros de téléphone des consommateurs enregistrés chez elles ?

D56.2 Quelle est la proportion de la clientèle d'Hydro-Québec déjà enregistrée ?

D56.3 Dans quelle proportion elles disposent déjà des NAS des consommateurs enregistrés ?

D56.4 Y a-t-il quelque forme d'entraide ou de communications entre les ARP et les agences recouvrement ? Préciser.

OPTIONS D'ÉLECTRICITÉ INTERRUPTIBLE POUR LES RÉSEAUX AUTONOMES

Référence pour les questions ci-dessous: 2012-07-27 HQD-12, document 2 - STRATÉGIE TARIFAIRE

Pages 18-23

« l'introduction de deux options d'électricité interruptible pour les clients des tarifs généraux des réseaux autonomes »

D57: Quelles mesures prend le Distributeur pour s'assurer que les équipements et les modes d'exploitation utilisés par les clients lors des interruptions se conformeront aux mêmes exigences environnementales et d'acceptabilité sociale que Hydro-Québec ?