

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC) À
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION (HQD)**

**DEMANDE D'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ À COMPTE DU
1^{ER} AVRIL 2013**

R-3814-2012

COÛT DE DISTRIBUTION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

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.
- 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.
- 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.

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).
- 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 ?
- 2.3. Avez-vous envisagé de « paramétrer » 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 ?

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* ».

- 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 ?
- 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 ?

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.
- 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.
- 4.3. Veuillez détailler les efforts de sensibilisation qui seront déployés auprès de la clientèle résidentielle.
- 4.4. Veuillez donner des exemples de « *mesures de long terme* ».

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

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 ?
- 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* » ?

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.
- 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 ?

**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.
- 7.2. Veuillez fournir les montants de la dépense de mauvaises créances pour les années allant de 2003 à 2008.
- 7.3. Veuillez ventiler pour les années allant de 2003 à 2011 la dépense de mauvaises créances selon chacune de ses composantes.
- 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.

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 ?

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

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 parti 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.

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.

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.

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.

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) ?

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 ?

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.

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

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.
- 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 ?

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 ?
- 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 ?
- 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.

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 ?

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.
- 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.
- 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 ?

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.
- 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 ?

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.
- 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 ?

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.
- 18.2. Prévoyez-vous informer votre clientèle de ce processus de correction ? Si oui, de quelle façon ?
- 18.3. Lorsqu'un client contestera sa facture, comment allez-vous rapporter l'information aux agents de renseignement personnel ?
- 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 ?

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

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.
- 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 ?
- 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 ?