

STRATÉGIE CLIENTÈLE À FAIBLE REVENU

1 CONTEXTE

1 Le Distributeur est conscient de l'effort budgétaire consacré à la facture
2 d'électricité par les ménages à faible revenu. Ainsi, depuis plusieurs années, il
3 développe des services mieux adaptés à la situation de ces clients. Ces services,
4 notamment ceux en recouvrement et en efficacité énergétique, contribuent à
5 soutenir les ménages à faible revenu et à mieux gérer l'évolution de leur facture
6 électrique. Ils sont d'autant plus nécessaires dans un contexte d'augmentation du
7 coût de la vie à laquelle la hausse des tarifs d'électricité contribue.

8 Dans le cadre de la demande tarifaire 2007, le Distributeur annonçait son
9 intention de mettre sur pied un groupe de travail formé de représentants de
10 groupes du milieu actifs auprès de la clientèle à faible revenu et de ceux du
11 Distributeur en efficacité énergétique et en recouvrement. Le groupe de travail
12 avait comme objet de proposer une vision et des mesures durables, à court et
13 moyen termes, visant cette clientèle et plus particulièrement les ménages à faible
14 revenu ayant des difficultés de paiement de leurs factures d'électricité (environ
15 40 000 clients). Les travaux du groupe de travail étaient en continuité avec ceux
16 du groupe déjà constitué par les services de recouvrement du Distributeur et
17 d'associations de consommateurs¹.

18 Suite aux travaux du groupe de travail réalisés à ce jour, le Distributeur fait état
19 de sa stratégie commerciale, tel que demandé par la Régie dans sa décision
20 D-2007-12².

¹ R-3610-2006, HQD-13, document 1, pages 28 à 30 de 39.

² D-2007-12, R-3610-2006, 2007-02-07, page 101 de 121.

2 MISE À JOUR DU PORTRAIT DES CLIENTS À FAIBLE REVENU

1 Selon Statistique Canada, un ménage est classé « à faible revenu » en fonction
2 des seuils de revenu. Un seuil de faible revenu (SFR) est un seuil en deçà
3 duquel un ménage est susceptible de consacrer une part plus importante de son
4 revenu à l'alimentation, au logement et à l'habillement qu'un ménage moyen.

2.1 Les clients à faible revenu et les coûts en électricité

5 Les données des sondages sont souvent incomplètes ou peu fiables en ce qui
6 concerne le revenu des répondants. En effet, le revenu est une question délicate
7 à laquelle les répondants ne sont pas toujours enclins à répondre. Par ailleurs, le
8 Distributeur possède peu de données sur les revenus de ses clients³.

9 Afin d'évaluer l'impact de la hausse tarifaire sur les clients à faible revenu⁴, le
10 Distributeur a demandé à Statistique Canada de réaliser une distribution de la
11 dépense en électricité en fonction du décile du revenu du ménage, à partir des
12 dernières données disponibles, soit celles de 2005, relatives aux dépenses des
13 ménages. Afin de caractériser les ménages de chaque décile, le Distributeur a
14 également demandé à Statistique Canada de fournir des données additionnelles
15 sur ces ménages, telles que le nombre de personnes dans le ménage et la
16 propriété du logement. Le tableau 2.1 présente la dépense moyenne en
17 électricité des ménages et la part de leurs revenus consacrée à cette dépense,
18 selon les tranches de revenu (déciles), de même que les caractéristiques de ces
19 ménages.

20 En général, la consommation en électricité augmente avec les revenus.
21 Cependant, la proportion des revenus consacrée au paiement de la facture

³ L'étude SEPA (Solutions et Ententes possibles avec les Associations de consommateurs) réalisée en 2003 et 2004 contient certaines données sur les revenus d'un segment des ménages à faible revenu en recouvrement.

⁴ L'étude d'impact de la hausse tarifaire du Distributeur sur la clientèle à faible revenu est présentée à la section 4.2.1.5. de HQD-12, document 1.

1 d'électricité augmente lorsque les revenus diminuent. Elle est de 7,7 % pour les
 2 ménages du premier décile (revenus annuels inférieurs à 15 600 \$), alors qu'elle
 3 est inférieure à 4 % à partir du quatrième décile (revenus annuels supérieurs à
 4 28 278 \$). Les parts des revenus consacrées à la dépense en électricité
 5 demeurent sensiblement semblables à celles présentées dans le cadre de la
 6 demande tarifaire R-3610-2006⁵ du Distributeur.

7 **TABLEAU 2.1 : DÉPENSE ANNUELLE MOYENNE EN ÉLECTRICITÉ ET PART DES REVENUS**
 8 **CONSACRÉE À LA DÉPENSE EN ÉLECTRICITÉ PAR DÉCILE DE REVENUS**

Décile	Tranches de revenu annuel avant impôt	Dépense annuelle moyenne par ménage ¹	Part des revenus consacrée à la dépense	Caractéristiques des ménages		
				Revenu moyen avant impôt	Taille du ménage	Propriétaire du logement ²
1er décile	15 600 \$ et moins	865 \$	7,7%	11 245 \$	1,14	21,5%
2e décile	15 600 \$ - 22 472 \$	973 \$	5,2%	18 675 \$	1,45	29,9%
3e décile	22 472 \$ - 28 278 \$	1 053 \$	4,1%	25 549 \$	1,81	43,4%
4e décile	28 278 \$ - 36 050 \$	1 203 \$	3,8%	31 988 \$	1,95	46,1%
5e décile	36 050 \$ - 45 000 \$	1 191 \$	2,9%	40 506 \$	2,26	53,2%
6e décile	45 000 \$ - 54 554 \$	1 425 \$	2,9%	49 582 \$	2,43	70,7%
7e décile	54 554 \$ - 67 150 \$	1 502 \$	2,5%	61 012 \$	2,63	70,2%
8e décile	67 150 \$ - 83 400 \$	1 581 \$	2,1%	74 375 \$	2,94	81,0%
9e décile	83 400 \$ - 112 000 \$	1 678 \$	1,7%	96 357 \$	3,07	92,3%
10e décile	112 000 \$ et plus	2 001 \$	1,2%	161 012 \$	3,31	96,4%

10 Note 1 : Incluant les taxes.
 11 Note 2 : Propriétaire du logement au 31 décembre 2005.
 12 Source : Statistique Canada, données de 2005.

2.2 Utilisation de l'électricité

13 Le Distributeur a mis à jour son étude sur *l'Utilisation de l'électricité dans le*
 14 *marché résidentiel* en 2006. Tout comme le précédent⁶, le rapport d'étude ne
 15 présente aucune analyse des sources d'énergie, des consommations et des
 16 dépenses annuelles d'électricité en fonction de la tranche de revenu des

⁵ Tableau 2.3 de HQD-13, document 1, page 12 de 39.

1 ménages déclarée par les répondants. Cependant, comme 78,8 % des
2 personnes interrogées ont indiqué leur tranche de revenu, les analyses ont été
3 réalisées lorsque les données étaient disponibles. Pour ces analyses, seuls les
4 clients ayant un historique de consommation d'au moins 330 jours en 2005⁷ ont
5 été retenus.

6 Le tableau 2.2 présente la répartition de l'ensemble des répondants, des
7 propriétaires ou copropriétaires et des locataires par tranches de revenu avec le
8 nombre moyen de personnes par ménage, le pourcentage des revenus consacré
9 à la facture d'électricité, la facture moyenne et la consommation moyenne
10 d'électricité.

11 Le tableau 2.3 reprend ces informations pour les ménages dont la source
12 principale d'énergie est l'électricité et le tableau 2.4 pour les ménages qui ont une
13 autre source principale d'énergie.

14 L'analyse des données de consommation et de revenus confirme les résultats de
15 Statistique Canada :

- 16 • La consommation en électricité augmente avec les revenus.
- 17 • La part des revenus consacrée au paiement de la facture d'électricité
18 augmente lorsque les revenus diminuent.
- 19 • Pour chaque tranche de revenu, la consommation en électricité et la part
20 des revenus consacrée au paiement de la facture d'électricité sont plus
21 importantes chez les propriétaires que chez les locataires.

⁶ *Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel – 2002.*

⁷ Le cas échéant, ces données sont ramenées sur une base annuelle.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

TABLEAU 2.2
MONTANTS ANNUELS CONSACRÉS AU PAIEMENT DE LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ET
CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ EN kWh SELON LES REVENUS ANNUELS
TOUTES SOURCES PRINCIPALES D'ÉNERGIE CONFONDUES

Ensemble des ménages ayant une facture d'électricité					
Revenu familial brut	N (pondéré)	Nombre moyen de personnes par ménage	% des revenus consacré à la facture d'élect.	Facture annuelle moy. d'élect. (\$) (incluant taxes)	Consommation annuelle moyenne (kWh)
Moins de 10 000 \$	286	1,8	9,2	925	12 255
10 000 \$ à 19 999 \$	782	1,8	6,1	909	12 012
20 000 \$ à 29 999 \$	967	2,2	4,3	1 068	14 538
30 000 \$ à 39 999 \$	938	2,3	3,3	1 147	15 660
40 000 \$ à 59 999 \$	1 386	2,6	2,5	1 273	17 559
60 000 \$ à 79 999 \$	942	2,9	2,1	1 442	20 122
80 000 \$ à 99 999 \$	597	3,2	1,7	1 541	21 460
100 000 \$ à 119 999 \$	381	3,1	1,5	1 650	23 036
120 000 \$ et plus	427	3,4	1,7	2 012	28 278
Revenu moyen : 52 753 \$	6 706	2,5	3,3	1 285	17 687
Refus / Ne répond pas	1 807	2,5	n/a	1 306	18 030
Ensemble des répondants	8 513	2,5	n/a	1 289	17 760
Propriétaires ayant une facture d'électricité					
Revenu familial brut	N (pondéré)	Nombre moyen de personnes par ménage	% des revenus consacré à la facture d'élect.	Facture annuelle moy. d'élect. (\$) (incluant taxes)	Consommation annuelle moyenne (kWh)
Moins de 10 000 \$	80	1,8	10,5	1 050	14 152
10 000 \$ à 19 999 \$	263	1,9	7,1	1 072	14 490
20 000 \$ à 29 999 \$	476	2,3	5,0	1 260	17 542
30 000 \$ à 39 999 \$	571	2,5	3,8	1 325	18 371
40 000 \$ à 59 999 \$	979	2,8	2,8	1 406	19 597
60 000 \$ à 79 999 \$	763	2,9	2,2	1 521	21 329
80 000 \$ à 99 999 \$	510	3,2	1,8	1 609	22 487
100 000 \$ à 119 999 \$	340	3,2	1,6	1 717	23 993
120 000 \$ et plus	392	3,4	1,7	2 091	29 449
Revenu moyen : 61 575 \$	4 375	2,8	3,2	1 482	20 670
Refus / Ne répond pas	1 275	2,7	n/a	1 473	20 577
Ensemble des répondants	5 650	2,8	n/a	1 480	20 649
Locataires ayant une facture d'électricité					
Revenu familial brut	N (pondéré)	Nombre moyen de personnes par ménage	% des revenus consacré à la facture d'élect.	Facture annuelle moy. d'élect. (\$) (incluant taxes)	Consommation annuelle moyenne (kWh)
Moins de 10 000 \$	206	1,8	8,8	876	11 513
10 000 \$ à 19 999 \$	518	1,7	5,5	826	10 754
20 000 \$ à 29 999 \$	491	2,1	3,5	883	11 625
30 000 \$ à 39 999 \$	367	2,1	2,5	870	11 447
40 000 \$ à 59 999 \$	407	2,3	1,9	954	12 653
60 000 \$ à 79 999 \$	179	2,6	1,6	1 108	14 982
80 000 \$ à 99 999 \$	87	2,6	1,3	1 140	15 416
100 000 \$ à 119 999 \$	41	2,4	1,0	1 099	15 121
120 000 \$ et plus	35	2,5	0,9	1 128	15 168
Revenu moyen : 36 193 \$	2 331	2,1	3,7	914	12 087
Refus / Ne répond pas	532	2,2	n/a	905	11 928
Ensemble des répondants	2 863	2,1	n/a	912	12 057

Note : Répondants ayant un historique de consommation d'au moins 330 jours (consommation ramenée sur une base annuelle).

Source : Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel – 2006.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11

TABLEAU 2.3
MONTANTS ANNUELS CONSACRÉS AU PAIEMENT DE LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ET
CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ EN KWh SELON LES REVENUS ANNUELS
SOURCE PRINCIPALE D'ÉNERGIE - ÉLECTRICITÉ

Ensemble des ménages ayant une facture d'électricité (source principale = électricité)					
Revenu familial brut	N (pondéré)	Nombre moyen de personnes par ménage	% des revenus consacré à la facture d'élect.	Facture annuelle moy. d'élect. (\$) (incluant taxes)	Consommation annuelle moyenne (kWh)
Moins de 10 000 \$	206	1,8	9,9	994	13 228
10 000 \$ à 19 999 \$	528	1,7	6,6	997	13 302
20 000 \$ à 29 999 \$	612	2,1	4,7	1 179	15 993
30 000 \$ à 39 999 \$	619	2,3	3,6	1 275	17 445
40 000 \$ à 59 999 \$	913	2,5	2,8	1 422	19 533
60 000 \$ à 79 999 \$	639	2,8	2,3	1 617	22 400
80 000 \$ à 99 999 \$	419	3,1	1,9	1 718	23 773
100 000 \$ à 119 999 \$	280	3,1	1,7	1 842	25 542
120 000 \$ et plus	312	3,3	1,9	2 253	31 357
Revenu moyen : 53 722 \$	4 529	2,5	3,7	1 438	19 738
Refus / Ne répond pas	1 182	2,5	n/a	1 480	20 329
Ensemble des répondants	5 711	2,5	n/a	1 447	19 861
Propriétaires ayant une facture d'électricité (source principale = électricité)					
Revenu familial brut	N (pondéré)	Nombre moyen de personnes par ménage	% des revenus consacré à la facture d'élect.	Facture annuelle moy. d'élect. (\$) (incluant taxes)	Consommation annuelle moyenne (kWh)
Moins de 10 000 \$	38	2,0	13,2	1 324	17 991
10 000 \$ à 19 999 \$	125	1,9	8,8	1 323	18 073
20 000 \$ à 29 999 \$	241	2,3	6,1	1 520	20 959
30 000 \$ à 39 999 \$	336	2,4	4,4	1 554	21 525
40 000 \$ à 59 999 \$	596	2,7	3,2	1 623	22 456
60 000 \$ à 79 999 \$	501	2,9	2,5	1 732	24 068
80 000 \$ à 99 999 \$	350	3,2	2,0	1 805	25 026
100 000 \$ à 119 999 \$	250	3,2	1,8	1 926	26 759
120 000 \$ et plus	284	3,4	2,0	2 347	32 712
Revenu moyen : 65 430 \$	2 721	2,8	3,5	1 734	24 040
Refus / Ne répond pas	773	2,7	n/a	1 738	24 066
Ensemble des répondants	3 494	2,8	n/a	1 735	24 046
Locataires ayant une facture d'électricité (source principale = électricité)					
Revenu familial brut	N (pondéré)	Nombre moyen de personnes par ménage	% des revenus consacré à la facture d'élect.	Facture annuelle moy. d'élect. (\$) (incluant taxes)	Consommation annuelle moyenne (kWh)
Moins de 10 000 \$	168	1,8	9,2	920	12 155
10 000 \$ à 19 999 \$	403	1,7	6,0	897	11 826
20 000 \$ à 29 999 \$	371	2,0	3,8	958	12 775
30 000 \$ à 39 999 \$	283	2,1	2,7	945	12 595
40 000 \$ à 59 999 \$	318	2,2	2,1	1 045	14 050
60 000 \$ à 79 999 \$	138	2,5	1,7	1 200	16 324
80 000 \$ à 99 999 \$	69	2,6	1,4	1 275	17 369
100 000 \$ à 119 999 \$	30	2,4	1,0	1 133	15 344
120 000 \$ et plus	28	2,6	1,1	1 290	17 577
Revenu moyen : 36 095 \$	1 807	2,0	4,0	992	13 263
Refus / Ne répond pas	409	2,2	n/a	993	13 270
Ensemble des répondants	2 217	2,1	n/a	993	13 264

Note : Répondants ayant un historique de consommation d'au moins 330 jours (consommation ramenée sur une base annuelle).

Source : Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel – 2006.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

TABLEAU 2.4
MONTANTS ANNUELS CONSACRÉS AU PAIEMENT DE LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ET
CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ EN kWh SELON LES REVENUS ANNUELS
SOURCE PRINCIPALE D'ÉNERGIE – AUTRES QUE L'ÉLECTRICITÉ,
MAIS INCLUANT LA BI-ÉNERGIE

Ensemble des ménages ayant une facture d'électricité (autres sources principales incluant bi-énergie)					
Revenu familial brut	N (pondéré)	Nombre moyen de personnes par ménage	% des revenus consacré à la facture d'élect.	Facture annuelle moy. d'élect. (\$) (incluant taxes)	Consommation annuelle moyenne (kWh)
Moins de 10 000 \$	80	2,0	7,5	748	9 759
10 000 \$ à 19 999 \$	254	2,0	4,8	726	9 326
20 000 \$ à 29 999 \$	354	2,3	3,5	877	12 023
30 000 \$ à 39 999 \$	319	2,5	2,6	896	12 194
40 000 \$ à 59 999 \$	472	2,8	2,0	986	13 744
60 000 \$ à 79 999 \$	303	3,0	1,5	1 073	15 323
80 000 \$ à 99 999 \$	178	3,2	1,2	1 123	16 017
100 000 \$ à 119 999 \$	101	3,1	1,0	1 121	16 116
120 000 \$ et plus	115	3,5	1,1	1 360	19 938
Revenu moyen : 50 737 \$	2 177	2,6	2,6	965	13 420
Refus / Ne répond pas	625	2,6	n/a	976	13 678
Ensemble des répondants	2 802	2,6	n/a	968	13 477
Propriétaires ayant une facture d'électricité (autres sources principales incluant bi-énergie)					
Revenu familial brut	N (pondéré)	Nombre moyen de personnes par ménage	% des revenus consacré à la facture d'élect.	Facture annuelle moy. d'élect. (\$) (incluant taxes)	Consommation annuelle moyenne (kWh)
Moins de 10 000 \$	43	1,7	8,1	806	10 741
10 000 \$ à 19 999 \$	139	1,9	5,6	847	11 264
20 000 \$ à 29 999 \$	235	2,2	4,0	994	14 042
30 000 \$ à 39 999 \$	235	2,6	2,8	996	13 848
40 000 \$ à 59 999 \$	383	2,9	2,1	1 069	15 155
60 000 \$ à 79 999 \$	262	3,0	1,6	1 116	16 084
80 000 \$ à 99 999 \$	160	3,3	1,3	1 179	16 922
100 000 \$ à 119 999 \$	90	3,1	1,0	1 135	16 315
120 000 \$ et plus	108	3,5	1,2	1 417	20 874
Revenu moyen : 55 233 \$	1 654	2,7	2,7	1 067	15 127
Refus / Ne répond pas	502	2,7	n/a	1 066	15 201
Ensemble des répondants	2 156	2,7	n/a	1 067	15 144
Locataires ayant une facture d'électricité (autres sources principales incluant bi-énergie)					
Revenu familial brut	N (pondéré)	Nombre moyen de personnes par ménage	% des revenus consacré à la facture d'élect.	Facture annuelle moy. d'élect. (\$) (incluant taxes)	Consommation annuelle moyenne (kWh)
Moins de 10 000 \$	38	2,2	6,8	683	8 647
10 000 \$ à 19 999 \$	115	2,1	3,9	580	6 991
20 000 \$ à 29 999 \$	119	2,3	2,6	647	8 046
30 000 \$ à 39 999 \$	84	2,2	1,8	620	7 604
40 000 \$ à 59 999 \$	89	2,5	1,3	629	7 665
60 000 \$ à 79 999 \$	42	2,9	1,1	802	10 535
80 000 \$ à 99 999 \$	18	2,6	0,7	628	8 015
100 000 \$ à 119 999 \$	11	2,6	0,9	1 011	14 531
120 000 \$ et plus	7	2,3	0,4	492	5 677
Revenu moyen : 36 531 \$	523	2,3	2,6	645	8 026
Refus / Ne répond pas	123	2,2	n/a	608	7 455
Ensemble des répondants	646	2,3	n/a	638	7 917

Note : Répondants ayant un historique de consommation d'au moins 330 jours (consommation ramenée sur une base annuelle).

Source : Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel – 2006.

3 GROUPE DE TRAVAIL « MÉNAGES À FAIBLE REVENU » AVEC LES ORGANISMES DU MILIEU

3.1 Composition du groupe

1 Dans le but de faire progresser son intervention auprès des ménages à faible
2 revenu, le Distributeur a accueilli la suggestion d'organismes du milieu de créer
3 un groupe de travail. Les organismes qui ont accepté l'invitation du Distributeur,
4 lancée en septembre 2006, de participer à ce nouveau groupe de travail sont :

- 5 • la Coalition des associations de consommateurs du Québec ;
- 6 • Équiterre ;
- 7 • Option consommateurs ;
- 8 • Union des consommateurs.

9 Le groupe de travail Ménages à faible revenu – HQD et organismes du milieu (ci-
10 après groupe de travail) est formé de décideurs de chacun des organismes du
11 milieu et des représentants du Distributeur en recouvrement et en efficacité
12 énergétique. Il s'est adjoint un sous-comité d'analystes provenant de chacun des
13 organismes et unités membres afin d'approfondir les questions soulevées par les
14 discussions.

15 D'un commun accord et afin de pouvoir maintenir un rythme de travail rapide, les
16 membres ont décidé de démarrer la réflexion sans la participation d'autres
17 acteurs. Toutefois, l'AEÉ a été informée du mandat et des travaux du groupe. Le
18 mandat ainsi que les pistes de solution 10 à 18 présentées à la section 3.4.3 ont
19 également été partagés avec les autres distributeurs d'énergie participant aux
20 travaux d'élaboration du PEEÉNT⁸. Dans les prochaines étapes, la participation
21 d'autres acteurs concernés par l'apport financier, l'élaboration et la mise en
22 œuvre des pistes de solution identifiées par le groupe de travail sera sollicitée.

⁸ Plan d'ensemble en efficacité énergétique et nouvelles technologies.

3.2 Fonctionnement du groupe

1 Le groupe de travail a œuvré dans un climat de collaboration dynamique et
2 d'ouverture. Sept rencontres d'une demi-journée à une journée ont été tenues
3 entre le 19 octobre 2006 et le 18 juin 2007. Le sous-comité d'analystes a eu une
4 vingtaine de rencontres représentant environ seize jours de travail durant la
5 même période. L'information pertinente à la réflexion a été partagée par les
6 membres du groupe. À cet effet, le groupe s'est inspiré d'exemples des
7 meilleures pratiques en matière de programme pour ménages à faible revenu
8 dans les différents domaines des services de recouvrement, de l'efficacité
9 énergétique et de solutions plus larges. Des représentants du Distributeur en
10 études économiques, tarification et gestion de projet ont également participé à
11 certaines rencontres.

3.3 Mandat

12 Afin de bien diriger les travaux du groupe vers des résultats concrets, les
13 membres ont défini ensemble le mandat, la finalité de ce mandat et trois grandes
14 orientations. Ces dernières sont détaillées dans la section 3.4.

3.3.1 Finalité du mandat

15 La finalité du mandat a été décrite comme suit :

16 Améliorer l'offre du Distributeur de manière à devenir chef de file en
17 Amérique du Nord en matière de services aux ménages à faible revenu.

3.3.2 Mandat du groupe de travail

18 Le mandat du groupe a été défini comme suit :

19 Proposer à HQD des pistes de solutions touchant les produits et services
20 offerts à la clientèle des ménages à faible revenu. Le Groupe de travail
21 formulera des propositions concrètes concernant les trois volets suivants :

- 1 1. les services de recouvrement ;
- 2 2. l'efficacité énergétique ;
- 3 3. des solutions plus larges, concernant HQD et possiblement d'autres
- 4 acteurs, communautaires et publics, pour répondre à la situation
- 5 globale des ménages à faible revenu en regard de l'accès à
- 6 l'électricité.
- 7 Les propositions devront notamment privilégier la clientèle la plus démunie⁹.

3.4 Résultats du groupe de travail

8 Afin de soutenir l'ensemble des ménages à faible revenu, le groupe de travail a
9 identifié plus d'une vingtaine de pistes de solution qui se trouvent dans le
10 périmètre de responsabilité du Distributeur ou sur lesquelles il peut exercer une
11 influence dans le cadre de sa participation à l'élaboration du PEEÉNT. Dans sa
12 réflexion sur les pistes de solution, le groupe de travail a tenu compte du fait que
13 le Distributeur et l'AEÉ participent conjointement à certains programmes en
14 efficacité énergétique, tantôt comme acteur responsable, tantôt comme acteur
15 concerné. Il est donc à noter que certaines des pistes touchant l'efficacité
16 énergétique, telles que celles relatives à *Éconologis* (les pistes 11, 14 et 16)
17 seront évaluées dans le cadre des travaux d'élaboration du PEEÉNT.

18 Les pistes de solution choisies par le groupe ont été élaborées en tenant compte
19 d'un principe directeur et s'articulent autour des trois grandes orientations.

3.4.1 Principe directeur

20 S'assurer que les services soient structurés dans une approche intégrée et
21 adaptée de manière à répondre avec efficience aux besoins de la clientèle
22 visée.

23 Le groupe de travail a pris en considération que le client devrait avoir accès au
24 portefeuille des services pertinents à sa situation, sans qu'il n'ait à frapper à

⁹ L'expression « la clientèle la plus démunie » n'est pas précisément définie par le groupe de travail et ne fait pas référence à la définition que lui donne le Distributeur dans le cadre de ses programmes et activités en efficacité énergétique.

1 plusieurs portes ou que sa demande ne nécessite plusieurs interventions. Le
2 principe directeur vise à faciliter cet accès ainsi qu'une organisation efficace et
3 efficiente des différents services et programmes.

3.4.2 Orientations

4 Les orientations servent à guider la réflexion du groupe de travail sans
5 représenter des objectifs spécifiques.

6 Orientation 1 : assurer l'accessibilité à l'électricité et aux services pour les
7 ménages à faible revenu

8 Orientation 2 : optimiser les économies d'électricité auprès des ménages à
9 faible revenu, tout en améliorant leur confort

10 Orientation 3 : rendre l'électricité et les services abordables pour tous les
11 ménages à faible revenu

3.4.3 Pistes de solution

- 12 • **Orientation 1 : assurer l'accessibilité à l'électricité et aux services**
13 **pour les ménages à faible revenu**

14 Pistes de solution

15 1. élaborer et appliquer un programme de communication pour les services
16 aux ménages à faible revenu et adapter le message aux différents
17 segments de ménages à faible revenu (nouveaux arrivants, familles
18 monoparentales, 3e âge, personnes handicapées ou analphabètes) ;

19 2. élaborer et appliquer un modèle de plan de communication pour les
20 services ;

21 3. éliminer les interruptions en tout temps pour les ménages à faible revenu,
22 sauf pour cause de refus ou de non respect d'entente de paiement qui
23 respecte la capacité de payer du client ;

24 4. référer les cas d'insalubrité aux instances appropriées et influencer les
25 acteurs pour remédier au problème ;

26 5. effectuer une étude des barrières à l'accès à l'électricité et aux
27 programmes ;

- 1 6. effectuer une étude pour déterminer les conditions qui favorisent la
2 participation des propriétaires de logements privés dans les initiatives
3 d'efficacité énergétique tout en préservant la situation des locataires,
4 notamment les conditions de loyer (incitatifs partagés) ;
- 5 7. élaborer et appliquer un modèle d'évaluation des critères d'admissibilité
6 afin de vérifier l'accès à chaque service et modifier ces critères au besoin ;
- 7 8. harmoniser les conditions d'admissibilité avec les autres acteurs en
8 favorisant l'accessibilité et pour certains programmes, reconnaître et faire
9 reconnaître la présélection ;
- 10 9. établir une structure de références aux organismes communautaires et
11 étatiques pour cas humanitaires.
- 12 • **Orientation 2 : optimiser les économies d'électricité auprès des**
13 **ménages à faible revenu, tout en améliorant leur confort**
- 14 Pistes de solution
- 15 10. élaborer et appliquer un plan de communication spécifique aux ménages à
16 faible revenu pour l'efficacité énergétique ;
- 17 11. à l'horizon 2011, élargir *Éconologis* aux locataires qui ne paient pas
18 directement le chauffage électrique central ou l'électricité ;
- 19 12. à partir de 2007, augmenter la pénétration du *Diagnostic-résidentiel* auprès
20 des ménages à faible revenu ;
- 21 13. former les intervenants et fournir les outils utiles aux relayeurs pour
22 effectuer la promotion de l'efficacité énergétique ;
- 23 14. accroître la pénétration des mesures légères et ajuster la fréquence selon
24 les besoins (*Éconologis*, approche communautaire) ;
- 25 15. élaborer un programme intégré de rénovation éconergétique à coût
26 complet¹⁰ ;
- 27 16. poursuivre pour les segments communautaire et privé le programme
28 *Éconologis* (géré par l'AEÉ) - visites conseils et installation de produits
29 économiseurs d'énergie ;
- 30 17. poursuivre le volet social de Rénovation énergétique - MFR : installation de
31 thermostats électroniques dans les logements et espaces communs,
32 mesures d'éclairage et lessiveuses *ENERGY STAR®* dans les espaces

¹⁰ La piste 15 sera l'objet d'un projet-pilote, pour plus de détails voir HQD-14, document 3.

1 communs; mesures de rénovation : fenêtres *ENERGY STAR*®, isolation
2 murs et toits ;

3 18. poursuivre le volet communautaire de Rénovation énergétique - MFR pour
4 les coopératives d'habitation et implanter pour les OBNL d'habitation :
5 approches adaptées et mesures identiques à celles du volet social.

6 • **Orientation 3 : rendre l'électricité et les services abordables pour**
7 **tous les ménages à faible revenu**

8 Pistes de solution

9 19. éliminer les frais d'ouverture de dossier, les frais de gestion suite à un
10 déménagement et les autres frais ;

11 20. mettre sur pied un programme d'aide financière pour le paiement de la
12 facture aux clients ayant échoué une entente personnalisée ;

13 21. implanter le plus rapidement possible les ententes personnalisées volets A
14 et B ;

15 22. continuer d'améliorer l'accompagnement personnalisé des clients en
16 difficulté de paiements ;

17 23. travailler en amont du processus de recouvrement pour éviter
18 l'accroissement de l'endettement du client.

19 En regard du processus de réalisation de programme du Distributeur, les pistes
20 de solution sont au début de l'étape conceptuelle. Les analyses requises ainsi
21 que les étapes développement, exploitation et évaluation seront élaborées
22 subséquemment. Le déploiement graduel du portefeuille de mesures est prévu
23 sur un horizon de 4 ans, de 2008 à 2011.

3.5 Budget 2008

24 Pour réaliser les quatorze pistes des orientations 1 et 3 et leur coordination, un
25 budget moyen annuel d'environ 9 M\$ est prévu sur l'horizon de 2008 à 2011,
26 dont 2,8 M\$ en 2008, tel que présenté au tableau 3.1.

1 Les éléments budgétaires reliés à l'orientation 2 - optimisation des économies
2 d'énergie sont inclus à la pièce HQD-14, document 3, relative aux programmes et
3 activités en efficacité énergétique.

4 **TABLEAU 3.1**
5 **GROUPE DE TRAVAIL MÉNAGES À FAIBLE REVENU – HQD ET ORGANISMES DU MILIEU**
6 **BUDGET 2008¹¹**

Thème	Piste	(000\$)
Orientation 1 : Accessibilité	communication (pistes 1 et 2)	125
	éliminer les interruptions (piste 3)	500
	études sur les barrières (pistes 5 et 6)	100
	élaboration des critères d'admissibilité (piste 7)	20
	Sous-total	745
Orientation 3 : Service abordable	soutien au paiement de la facture (piste 20)	1560
	étude sur la structure tarifaire et un programme de soutien	100
	Sous-total	1660
Tronc commun	coordination et mise en place d'une approche intégrée	400
	Total	2805

3.6 Prochaines étapes

8 Bien que les travaux ne soient pas terminés¹², les membres du groupe ont
9 exprimé leur satisfaction concernant les résultats obtenus à ce jour et leur
10 enthousiasme à poursuivre la collaboration.

11 Chaque piste de solution représente un projet en soi qui devra s'intégrer à
12 l'ensemble des services offerts aux ménages à faible revenu. L'ampleur de la
13 tâche amène les membres à conclure qu'une réflexion doit être faite à l'automne
14 2007 sur la forme que doit prendre la participation de chacun pour réaliser cet
15 ambitieux plan d'action. Cette réflexion s'ouvrira également sur la participation
16 d'autres acteurs concernés par l'apport financier, l'élaboration et la mise en
17 œuvre des pistes de solution.

¹¹ Contrairement aux activités reliées à l'orientation 2 qui sont versées au compte de frais reportés du PGEÉ, les coûts des activités du groupe de travail sont portés aux charges (voir HQD-7, document 3).

¹² Les membres du groupe ont convenu de poursuivre leurs travaux sur l'aspect de la tarification à l'automne 2007.

3.7 Suivi de la décision D-2007-12

1 Dans la décision D-2007-12, la Régie...

2 « ...invite le Distributeur à considérer ces propositions [celles de l'ACEF de
3 Québec] dans l'établissement de sa stratégie commerciale et à faire état de
4 cette stratégie lors de la demande de budget de 2008 du PGEÉ. »
5 D-2007-12, page 101

6 Les propositions portaient sur :

7 Proposition 1 :

8 « Pour l'ACEF de Québec, il importe d'accélérer l'offre des ententes de
9 paiement personnalisées prévues par le distributeur, afin que le potentiel de
10 12 000 ententes soit atteint en trois ans plutôt qu'en six ou huit. »
11 D-2007-12, page 101

12 Proposition 2 :

13 « L'intervenante suggère que la séance de travail prévue par le Distributeur
14 pour développer des mesures d'aide destinées aux ménages à faible revenu
15 implique la collaboration du gouvernement, celle des industries pétrolières et
16 gazières ainsi que celle des organismes œuvrant dans le secteur du
17 logement social. » D-2007-12, page 101

18 Proposition 3 :

19 « L'ACEF de Québec propose également que cette séance porte sur les
20 mesures de recouvrement, la politique d'interruption de service et
21 l'accessibilité du service électrique pour les ménages faisant face à des
22 difficultés de paiement, sans égard à leur niveau de revenu » D-2007-12,
23 page 101

24 Proposition 1 :

25 La piste de solution 21 de l'orientation 3 intègre cette proposition dans le
26 contexte de l'implantation de SIC.

27 Proposition 2 :

28 Le Distributeur a informé l'AEÉ et les distributeurs d'énergie participant à
29 l'élaboration du PEEÉNT des travaux du groupe de travail (voir la section 3.1).
30 Dans le cadre des prochaines étapes, les membres du groupe de travail se sont

1 montrés ouvert à la participation d'autres acteurs concernés par l'apport
2 financier, l'élaboration et la mise en œuvre des pistes de solution (voir les
3 sections 3.1 et 3.6).

4 Proposition 3 :

5 Ces considérations sont à la base de plusieurs des pistes de solution retenues
6 (voir la section 3.4.3). Par ailleurs, le mandat du groupe de travail vise
7 exclusivement la clientèle des ménages à faible revenu (voir la section 3.3.2).