

**SUIVI DES MESURES VISANT À SOUTENIR
LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU**

TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE.....	5
2. COLLABORATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS.....	5
3. ENTENTES DE PAIEMENT	6
3.1. Entente plus généreuse pour clients à très faible revenu	6
3.2. Effacement graduel de la dette	7
4. INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE.....	7
5. HARMONISATION DES SERVICES POUR LES CLIENTS MFR.....	8
6. STRATÉGIE TARIFAIRE	8

1. CONTEXTE

1 En réponse au décret 841-2014 du gouvernement du Québec « concernant les
2 préoccupations économiques, sociales et environnementales indiquées à la Régie de
3 l'énergie se rapportant à l'évolution des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016 »,
4 le Distributeur a déposé, en novembre 2014, un complément de preuve¹. Dans ce document,
5 il faisait état des diverses initiatives mises en place pour aider les ménages à faible revenu
6 (MFR), présentait son offre de services adaptée à cette clientèle en plus de rappeler le suivi
7 régulier effectué à la Régie depuis 2006.

8 De plus, il proposait trois nouvelles initiatives dont deux touchent la bonification des ententes
9 de paiement pour clients à faible revenu. La troisième consiste en la création d'un centre
10 d'accompagnement afin d'harmoniser et de faciliter l'accès à l'ensemble des services pour
11 ce segment de clientèle.

2. COLLABORATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

12 Le Distributeur réitère sa volonté de travailler avec les associations de consommateurs,
13 comme il le fait depuis plus de 15 ans. Il maintient les forums que sont la Table de travail sur
14 le recouvrement et le Groupe de travail Ménages à faible revenu. De plus, en réponse à la
15 décision D-2015-018 où « la Régie invite le Distributeur et les associations de
16 consommateurs à se regrouper autour de la Table, dotée d'un mandat élargi, qui leur
17 permettrait d'aborder non seulement les enjeux relatifs aux MFR, mais aussi ceux qui
18 affectent toute la clientèle résidentielle² », il a proposé aux regroupements d'associations de
19 consommateurs une modification aux critères de participation à ces forums afin que les
20 intervenants au dossier tarifaire puissent y participer en tout temps, s'ils désirent le faire.

21 Une rencontre s'est tenue, le 26 mai 2015, avec les associations de consommateurs et les
22 participants aux divers forums de discussions, soit ceux de la Table de travail sur le
23 recouvrement et du Groupe de travail Ménages à faible revenu. Tel que l'avait suggéré la
24 Régie dans sa décision D-2015-018, cette rencontre a permis la participation de tous les
25 intervenants au dossier tarifaire, soit l'ACEF de l'Outaouais, l'ACEF de Québec, Option
26 Consommateurs (OC) et l'Union des consommateurs (UC), et outre les enjeux relatifs aux
27 MFR, ceux qui affectent toute la clientèle résidentielle ont également été abordés. Une autre
28 rencontre est prévue en octobre 2015.

¹ Dossier R-3905-2014, pièce HQD-1, document 5 (B-0125).

² Décision D-2015-018, paragraphe 50.

3. ENTENTES DE PAIEMENT

1 Le Distributeur a proposé, dans le dossier R-3905-2014, deux améliorations aux ententes de
2 paiement.

3.1. Entente plus généreuse pour clients à très faible revenu

3 La première amélioration vise à offrir une entente plus généreuse pour les clients à très
4 faible revenu en introduisant une notion de taux d'effort sur le revenu afin de hausser la
5 subvention à la consommation qui leur est accordée. Les associations composant la Table
6 de travail sur le recouvrement et le Groupe de travail Ménages à faible revenu rencontrées
7 au mois de mai 2015 sont favorables à une telle initiative. Toutefois, pour réaliser ce projet,
8 des analyses de données internes doivent être faites afin de déterminer les caractéristiques
9 des ménages qui n'arrivent pas à respecter une entente personnalisée volet B en raison de
10 revenus insuffisants.

11 Une analyse de données de Statistique Canada est également nécessaire pour évaluer le
12 bassin de clients potentiels et déterminer de façon plus précise l'impact budgétaire de cette
13 mesure pour le Distributeur. Les données de Statistique Canada pouvaient être facilement
14 consultées par le passé. Or, bien qu'elles soient toujours disponibles, plusieurs conditions³
15 doivent maintenant être satisfaites avant de les consulter. Ces conditions ralentissent
16 grandement le rythme de travail. Dès que les données seront accessibles et que les
17 analyses seront complétées, les modalités pourront être discutées à la Table de travail sur le
18 recouvrement pour l'élaboration de l'entente. Ensuite, la programmation de la nouvelle
19 entente et la formation des employés seront nécessaires. Conséquemment, la mise en place
20 est prévue pour 2017.

21 Par ailleurs, dans sa décision D-2015-018⁴, la Régie invite le Distributeur à tenir compte de
22 la recommandation d'OC, soit de considérer le loyer et le revenu net dans l'évaluation du
23 taux d'effort.

24 Sur la question d'introduire le loyer dans la notion de taux d'effort, le Distributeur veut valider
25 l'hypothèse d'OC. Ainsi, une analyse de corrélation entre le loyer et les autres informations
26 pertinentes sur le client, grâce aux données de Statistique Canada, permettra de valider
27 quantitativement cette hypothèse. Le Distributeur demeure plus particulièrement préoccupé
28 par la faisabilité opérationnelle de cette proposition, car il ne dispose dans ses systèmes
29 d'aucune indication sur le loyer des clients. Par ailleurs, le Distributeur rappelle qu'il offre un
30 service d'évaluation du coût de l'électricité aux clients qui désirent connaître le montant de la
31 dépense d'électricité avant de signer un bail. À cet effet, le Distributeur poursuit la campagne
32 annuelle de promotion de ce service auprès des MFR afin de les aider à trouver un logement
33 dont le coût de l'électricité est abordable.

³ Notamment, il faut présenter un projet de recherche au Centre interuniversitaire québécois des statistiques sociales (CIQSS), obtenir une approbation de Statistique Canada et effectuer les travaux de recherches sur rendez-vous dans les bureaux du CIQSS.

⁴ D-2015-018, paragraphe 57.

1 Concernant l'utilisation du revenu net pour la qualification des clients, le Distributeur utilise le
2 revenu brut du client en le comparant aux seuils de revenus bruts afin d'éliminer les
3 problèmes opérationnels vécus lors de l'utilisation du revenu net dans le passé. Lors de
4 l'utilisation de ce dernier, certains clients étaient transférés par erreur à l'équipe des ententes
5 personnalisées. En effet, une fois les preuves de revenu examinées, ces clients ne se
6 qualifiaient plus parce que des déductions sur le salaire pour de l'épargne ou pour le
7 paiement d'un autre type de dette avaient faussé la valeur du revenu net. Les changements
8 de décisions décevaient les clients et les appels s'avéraient difficiles à traiter. Par ailleurs,
9 dans les cas de séparation des parents, certains parents paient la pension alimentaire par
10 une déduction sur le salaire alors que d'autres le font par un autre mode de paiement. Le
11 revenu brut permet de traiter le dossier de ces parents équitablement. Plutôt que de
12 considérer la pension alimentaire payée, le Distributeur établit la taille du ménage du parent
13 qui paie la pension alimentaire en y incluant les enfants. Pour ces raisons, le Distributeur
14 choisit de continuer à utiliser le revenu brut pour la qualification des clients.

3.2. Effacement graduel de la dette

15 La deuxième amélioration vise à radier une portion des sommes dues au fur et à mesure des
16 versements effectués par le client à l'entente personnalisée afin de l'encourager à se rendre
17 au terme de l'entente. Cette modification comporte des défis techniques importants. Selon le
18 mode actuel, le client moyen qui prend entente, en 2016, voit sa dette radiée en 2017 et en
19 2018 à raison de 50 % par année. Le Distributeur procède actuellement aux évaluations
20 comptables et techniques afin d'effectuer la programmation du nouveau mode de traitement
21 de la dette et de former les employés avant sa mise en place qui devrait avoir lieu en 2017.

22 L'offre d'effacement graduel de la dette implique un nouveau mode de fonctionnement qui
23 change le moment et la répartition de la radiation de la dette et qui aura un impact financier
24 important lors de son introduction. En effet, au cours de l'année d'introduction, il faudra
25 cumuler la radiation, a posteriori, du mode actuel pour les ententes conclues l'année
26 précédente et la radiation en cours d'ententes, pour celles qui auront été conclues dans
27 l'année courante. De plus, un autre impact financier important proviendra du fait que
28 contrairement au mode actuel ce nouveau mode de fonctionnement offrira une radiation
29 partielle, en cours d'ententes, aux clients qui ne respectent pas l'entente jusqu'à son terme.

4. INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

30 Le suivi des activités entreprises en 2015, les initiatives pour 2016 ainsi que les stratégies
31 pour les déployer sont présentés à la section 3.1.1 c) Offre aux ménages à faible revenu de
32 la pièce HQD-10, document 1. En complément de l'offre du Distributeur, le Bureau de
33 l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIÉ) a également poursuivi le programme
34 *Éconologis* en 2015. Le Distributeur assume les coûts de ce programme par la quote-part
35 payée annuellement au BEIÉ.

5. HARMONISATION DES SERVICES POUR LES CLIENTS MFR

1 Le Distributeur souhaite mettre sur pied un centre d'accompagnement. Ce centre servirait de
2 guichet de service unique pour les MFR et coordonnerait les services suivants :

- 3 • qualification des clients, incluant la validation des preuves de revenu, pour les
4 services de recouvrement et d'efficacité énergétique ;
- 5 • déploiement de mesures de recouvrement (négociation des ententes de paiement
6 adaptées à la capacité de payer du client, suivi des ententes négociées) ;
- 7 • déploiement des mesures d'efficacité énergétique chez le client (programme de
8 remplacement de réfrigérateur, calfeutrage, installation de thermostats électroniques,
9 volet éducatif en matière de comportements efficaces énergétiquement et autres).

10 Le Centre d'accompagnement s'associerait à des agents livreurs issus des organismes
11 communautaires régionaux qui ont la capacité et l'intérêt d'agir en ce sens. Le Distributeur a
12 présenté le concept du centre d'accompagnement aux associations de consommateurs en
13 mai 2015.

6. STRATÉGIE TARIFAIRE

14 Les 30 avril et 12 juin 2015 se sont tenues des séances de travail avec des représentants de
15 la Régie et des intervenants. Ces séances visaient à faire le bilan de la stratégie tarifaire
16 actuelle aux tarifs domestiques et à élaborer une stratégie pour les années à venir. Lors de
17 ces dernières, plusieurs préoccupations ont été soulevées par les intervenants, notamment
18 la pertinence d'introduire un tarif spécifique pour les clients MFR⁵.

19 Le Distributeur est toujours d'avis que la prise en compte de la capacité de payer des clients
20 à même les tarifs d'électricité demeure une avenue peu ciblée, difficile d'application et
21 inefficace. Le Distributeur opte plutôt pour une approche qui rejoint plus directement les MFR
22 en difficulté de paiement par l'entremise d'ententes de paiement et de mesures d'efficacité
23 énergétique leur permettant de réduire leur consommation d'électricité.

⁵ Voir la pièce HQD-14, document 2, section 5.6.