

RAPPORT DE SUIVI

PROGRAMME PILOTE DU COMPTE D'AIDE AU SOUTIEN SOCIAL

- 1 Tel que demandé par la Régie de l'énergie (la « Régie ») dans sa décision D-2014-077, Société
2 en commandite Gaz Métro (« Gaz Métro ») dépose dans le présent rapport annuel, un suivi
3 détaillé du programme pilote du Compte d'aide au soutien social (CASS) comprenant notamment
4 les montants versés pour la qualification des ménages à faible revenu (MFR), pour les pertes
5 radiées et pour les exemptions de frais.
- 6 Gaz Métro présente également une demande relative aux modalités d'application pour gérer les
7 écarts entre le budget et les dépenses réelles en fin d'année.

1 SUIVI DÉTAILLÉ DU CASS

- 8 Le premier tableau représente un portrait du CASS au 30 septembre 2015, soit un an depuis son
9 lancement au 1^{er} octobre 2014.

PORTRAIT DU CASS AU 30 SEPTEMBRE 2015

Description	Nbre de clients
Clients qualifiés en cours d'entente de paiement au 30 septembre 2015	89
Clients qui n'ont pas fait de suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse	79
Clients qui étaient en cours d'entente et qui n'ont pas respecté leurs ententes 3 fois et donc ne sont plus sur le programme	17
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités	2
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et en attente d'être crédités	1
Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme	11
Clients en attente de qualification d'Option consommateurs	14
Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS depuis son lancement le 1^{er} octobre 2014	213

1 Pour la première année du CASS, 213 clients ont manifesté leur intérêt pour le programme. De
 2 ce nombre, seulement deux ententes ont été finalisées.

3 Il est à noter que parmi les 213 clients, 35 étaient déjà interrompus lorsqu'ils ont manifesté de
 4 l'intérêt pour le programme. De plus, 5 clients en cours d'entente n'ont pas respecté leur entente
 5 en une occasion et 3 clients n'ont pas respecté leur entente en deux occasions.

PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS – ENTENTES FINALISÉES

6 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés du CASS au 30 septembre 2015, soit les
 7 ententes qui ont été finalisées par client avec le solde au début de l'entente, le solde à la fin de
 8 l'entente, la durée des ententes (mois), l'entente de paiement, les paiements versés par client,
 9 les montants associés à la portion gaz, les frais de réouverture et les suppléments de
 10 recouvrement.

CASS									
Clients	Solde au début de l'entente	Solde à la fin de l'entente	Durée des ententes (mois)	Entente de paiement (mensualités)	Paiements	Écart entre le gaz consommé et la capacité du client à payer	Frais de remise en service	Suppléments de recouvrement	Total
	1	2	3	4	3*4 = 5	6	7	8	6+7+8 = 9
1	353,17 \$	1 533,49 \$	8	128,00 \$	1 024 \$	194,25 \$	258,69 \$	56,55 \$	509,49 \$
2	989,16 \$	1 657,18 \$	3	300,00 \$	900 \$	694,85 \$	0 \$	62,33 \$	757,18 \$
Total	1 342,33 \$	3 190,67 \$			1 924 \$	889,1 \$	258,69 \$	118,88 \$	1 266,67 \$

11 Pour la première année du programme CASS, sur les 213 clients qui ont manifesté leur intérêt
 12 pour le programme, 2 clients ont respecté leurs ententes jusqu'au terme de l'entente et ont été
 13 crédités pour un montant total de 1 266,67 \$.

14 De plus, tel qu'indiqué dans le tableau de la page 1, un client était en attente d'être crédité au
 15 30 septembre 2015 pour un montant de 340,70 \$.

**PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES AU PROGRAMME CASS –
ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS**

- 1 Le prochain tableau illustre le portrait des sommes engagées du CASS au 30 septembre 2015
- 2 qui sont toujours en entente de paiement. Le tableau présente le nombre de clients, la durée
- 3 moyenne des ententes, la mensualité moyenne estimée par client, la capacité moyenne de
- 4 paiement par client et le montant potentiel qui sera absorbé par le programme du CASS si
- 5 l'ensemble de ces ententes est conclu.

Clients	Durée moyenne des ententes (mois)	Mensualité moyenne estimée	Capacité moyenne de paiement	Écart moyen par mois	Mensualités moyennes absorbées	Montant potentiel moyen absorbé par le CASS*	Total
1	2	3	4	3-4=5	4*2=6	= ((2*5) +6)	= ((2*5) +6)*1
89	15	203,78 \$	145,60 \$	58,18 \$	291,19 \$	1 163,89 \$	103 586,00 \$**

*Le client a droit à deux manquements de paiement avant d'être retiré du programme. Par mesure préventive, Gaz Métro inclut ces montants dans l'évaluation prospective du montant engagé pour le CASS.

**Montant potentiel absorbé par le CASS obtenu sans utiliser les données arrondies.

**MONTANTS VERSÉS À OPTION CONSOMMATEURS POUR
LA QUALIFICATION DES MFR, 30 SEPTEMBRE 2015**

- 6 Le tableau suivant présente les montants versés à Option consommateurs pour la qualification
- 7 des MFR pour la première année du programme.

Description	Entente contractuelle – Octobre 2014
Frais de mise en place unique (base de données)	13 183,50 \$
Coût 12 mois (6 880 \$/mois)	82 560,00 \$
Total	95 743,50 \$

TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES
PROGRAMME CASS
Année 2014-2015

1 Le tableau suivant présente un sommaire des tableaux présentés précédemment.

Description	Montant
Sommes déboursées au programme CASS (deux ententes finalisées)	1 266,67 \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs	95 743,50 \$
Sous-total des sommes déboursées en 2015	97 010,17 \$
Entente finalisée en attente d'être créditée	340,70 \$
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	103 586,00 \$
Total	200 936,87 \$

2 Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Gaz Métro pour l'année tarifaire 2015, un montant
3 de 97 010,17 \$ a été versé. Un montant de 152 989,83 \$ reste donc disponible. Par ailleurs, des
4 sommes ont été engagées pour un montant potentiel de 103 586 \$ ou finalisées en attente d'être
5 créditées pour un montant de 340,70 \$ aux fins du programme pilote du CASS pour un montant
6 potentiel total de 103 926,70 \$.

2 DEMANDE RELATIVE AUX MODALITÉS D'APPLICATION

7 Gaz Métro présente une demande relative aux modalités d'application concernant la création d'un
8 compte de frais reportés (CFR).

2.1 CRÉATION D'UN COMPTE DE FRAIS REPORTÉS

9 À la suite de la mise en place du programme, Gaz Métro constate que la grande majorité des
10 ententes qu'elle prenait avec la clientèle était d'une durée de 15 mois. En conséquence, les
11 montants engagés pour la première année du programme pilote, soit pour l'année 2014-2015,
12 seront déboursés uniquement l'année suivante, soit dans la deuxième année du programme, en
13 2015-2016. En réponse à une demande de renseignements de la Régie¹ portant sur l'opportunité

¹ R-3837-2013, B-0387, Gaz Métro-19, Document 12.

1 de mettre en place un CFR dans lequel seraient comptabilisés les écarts entre les montants
2 autorisés et ceux réellement dépensés, Gaz Métro mentionnait qu'elle pourrait en faire la
3 demande si un tel écart devait se matérialiser de façon significative au terme de la première
4 année du programme pilote. Gaz Métro constate que c'est le cas puisque près de la moitié du
5 montant autorisé serait versé au cours de la seconde année aux clients MFR admissibles au
6 programme.

7 Considérant que le montant lié au CASS fait partie du point de départ dans le calcul des charges
8 d'exploitation autorisées², Gaz Métro propose d'en ajuster ponctuellement le montant afin de
9 neutraliser l'effet sur les trop-perçus d'un montant équivalent à l'écart porté au CFR pour l'année
10 2014-2015. En regard des résultats budgétaires 2014-2015, Gaz Métro demande à la Régie
11 d'approuver la création d'un CFR hors base portant intérêts au coût moyen pondéré du capital.
12 Les avantages de l'imputation des sommes dans un CFR permettent :

- 13 > de neutraliser l'impact des écarts budgétaires du programme pilote sur les trop-perçus et
14 les manques à gagner constatés en fin d'année et assujettis aux règles de partage;
- 15 > de s'assurer que les budgets annuels autorisés, soit 250 000 \$ par année, seront destinés
16 à la clientèle MFR afin de répondre aux objectifs du programme pilote; et
- 17 > le règlement des dossiers des clients CASS, peu importe l'année où les engagements ont
18 été pris étant donné que la majorité des engagements d'une année est réglée l'année
19 suivante. Ainsi, les engagements pris avec la clientèle durant l'année 2014-2015 ne
20 viendront pas amputer le budget du programme de l'année 2015-2016.

21 Il est à noter que ce mécanisme réglementaire serait favorable autant dans une situation où ce
22 programme serait maintenu que dans une situation où le programme pilote n'arriverait pas à des
23 conclusions favorables. En effet, dans la mesure où Gaz Métro était d'avis, à la suite du bilan
24 (évaluation) du programme pilote, qu'un tel programme n'était pas favorable, elle demanderait à
25 la Régie que toutes les sommes reportées inutilisées par le programme pilote soient remises aux
26 clients par le biais de l'amortissement du solde du CFR dans la base de tarification l'année suivant
27 les derniers règlements. Ainsi, dans le cas où les montants ne seraient pas utilisés par les MFR,

² D-2015-181, paragr. 295.

1 Gaz Métro propose que ceux-ci soient retournés à l'ensemble de la clientèle dans l'exercice
2 suivant la fin du programme pilote.

3 Dans le tableau ci-dessous, Gaz Métro fait état des montants imputables au CFR pour
4 2014-2015.

SOMMAIRE DES MONTANTS IMPUTÉS
DANS LE COMPTE DE FRAIS REPORTÉS CASS, AU 30 SEPTEMBRE 2015

Description	Montant (\$)
Dépense autorisée au programme CASS	(250 000,00)
Règlements d'ententes durant l'exercice 2014-2015	1 266,67
Frais de gestion versés à Option consommateurs	95 743,50
Solde réel du CFR en date du 30 septembre 2015	(152 989,83)

2.2 DURÉE DU PROGRAMME PILOTE

5 Dans sa preuve sur le CASS³, Gaz Métro mentionnait qu'il lui est difficile de définir et d'identifier
6 les besoins de la clientèle MFR et observe l'hétérogénéité des mesures offertes par d'autres
7 distributeurs d'énergie. Le programme pilote prévu pour une durée de deux ans (années 2014-
8 2015 et 2015-2016) avait pour but de confirmer si le programme, tel que proposé, répondait aux
9 besoins de la clientèle MFR de Gaz Métro éprouvant des difficultés de paiement. Gaz Métro
10 annonçait son intention de déposer le dépôt du bilan (évaluation) du programme pilote lors de la
11 Cause tarifaire 2017 ou lors du Rapport annuel 2016.

12 En fonction des résultats détaillés dans les sections précédentes et du fait que la grande majorité
13 des ententes prises avec la clientèle était d'une durée de 15 mois, le constat qui se dégage est à
14 l'effet que le bilan du programme pilote ne pourra être complété de façon satisfaisante avant le
15 dépôt de la Cause tarifaire 2018 (avril 2017). Dans l'éventualité où les résultats s'avéraient
16 satisfaisants et que Gaz Métro désirait proposer un programme permanent, elle ne pourrait le
17 faire avant le dépôt de cette même cause tarifaire. Toutefois, entre la fin prévue du programme
18 au 30 septembre 2016 et l'approbation de la Régie d'un programme permanent (applicable pour

³ R-3837-2013, B-0347, Gaz Métro -12, Document 4.

- 1 l'année 2017-2018), il y aurait une période de flottement d'un an (2016-2017) au cours de laquelle
- 2 Gaz Métro devrait cesser de prendre des engagements envers la clientèle MFR.
- 3 Afin d'éviter une telle situation, Gaz Métro annonce dès maintenant à la Régie qu'elle déposera
- 4 dans le cadre de la Cause tarifaire 2017 une proposition afin de prolonger d'une année
- 5 supplémentaire le programme pilote du CASS, jusqu'au 30 septembre 2017.

3 CONCLUSION

Gaz Métro demande donc à la Régie :

- **de prendre acte du présent suivi; et**
- **d'approuver la création d'un CFR pour l'année 2014-2015.**