

**PROPOSITION DE PROLONGATION
DU PROGRAMME PILOTE
DU COMPTE D'AIDE AU SOUTIEN SOCIAL
(CASS)**

1 Comme mentionné dans le suivi déposé dans le cadre du Rapport annuel 2015, Société en
2 commandite Gaz Métro (« Gaz Métro ») dépose dans la présente cause tarifaire, une proposition
3 afin de lui permettre de prolonger le programme pilote du CASS¹.

4 Gaz Métro a présenté dans le Rapport annuel 2015 un suivi détaillé du programme pilote,
5 comprenant, entre autres, un portrait du CASS au 30 septembre 2015. Gaz Métro y a illustré qu'à
6 cette date, 89 clients qualifiés étaient en cours d'entente, 2 clients avaient respecté leurs ententes
7 et avaient été crédités et 1 client avait respecté son entente et était en attente d'être crédité.
8 Gaz Métro a constaté que la durée moyenne des ententes prises avec la clientèle était d'une
9 durée de 15 mois. La présente preuve vise donc à présenter à la Régie de l'énergie (la « Régie »)
10 une proposition qui tient compte de l'impact de la durée moyenne des ententes sur la capacité de
11 Gaz Métro à produire un bilan détaillé à l'échéance du programme pilote (30 septembre 2016) et
12 du délai requis par la Régie pour rendre une décision découlant de ce bilan détaillé. En fonction
13 de ce qui précède, Gaz Métro annonce qu'elle demande une prolongation de deux années du
14 programme plutôt qu'une prolongation d'un an annoncée initialement dans le Rapport
15 annuel 2015.

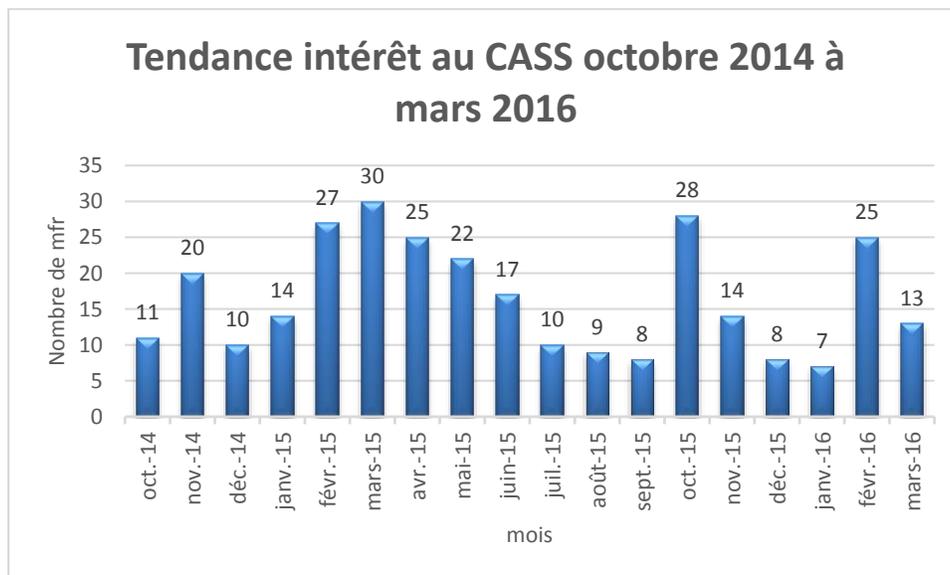
**1 PROPOSITION DE PROLONGATION DU PROGRAMME PILOTE
CASS**

16 Afin d'évaluer la pertinence de rendre ce programme pilote permanent, la Régie a autorisé dans
17 sa décision D-2014-077 la création du programme pilote sur une période de deux années
18 (2014-2015 et 2015-2016) de façon à ce que Gaz Métro dépose un bilan détaillé correspondant
19 à la durée complète du programme pilote.

¹ R-3951-2015, B-0038, Gaz Métro-14, Document 6.

1 La proposition de prolongation énoncée précédemment tient compte de la durée maximale des
2 ententes prises en engagement. Dans le cas où un client aurait signé une entente le
3 1^{er} octobre 2014 pour une durée de 15 mois, soit la durée maximale, son entente aurait pris fin le
4 1^{er} janvier 2016. Parallèlement, un client qui aurait signé la dernière journée de la première année
5 du programme, soit le 30 septembre 2015, pourrait terminer son entente le 30 décembre 2016 si
6 celle-ci était convenue pour la durée maximale. Conséquemment, pour la première année du
7 programme, les résultats complets ne pourraient pas être présentés avant la Cause tarifaire 2018.
8 Selon les mêmes hypothèses, les résultats complets ne seraient disponibles qu'après le
9 30 décembre 2017 pour la deuxième année du programme. La présentation des résultats
10 complets de cette période ne pourrait donc être présentée avant la Cause tarifaire 2019.

11 Gaz Métro est d'avis qu'il serait incomplet d'analyser les résultats sur une seule année du
12 programme pilote. À titre d'exemple et tel qu'il apparaît au graphique ci-dessous, Gaz Métro
13 constate que la courbe de tendance liée à l'intérêt de la clientèle pour le programme CASS varie
14 d'une année à l'autre et ne peut confirmer ou non l'effet de saisonnalité sur le programme.



15 Par ailleurs, Gaz Métro constate que, si la fin du programme pilote était maintenue au
16 30 septembre 2016 et que l'approbation de la Régie d'un programme permanent se faisait dans
17 le cadre de la Cause tarifaire 2019, il y aurait une période de flottement de deux années, soit
18 2016-2017 et 2017-2018. Durant cette période, Gaz Métro devrait temporairement cesser de

1 prendre des engagements envers la clientèle MFR (ménage à faible revenu) en l'absence d'une
2 confirmation de la reconduction du programme pilote.

1.1 SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

3 Gaz Métro est d'avis qu'il n'est pas souhaitable de mettre fin temporairement au programme
4 jusqu'à ce qu'elle dépose ses conclusions finales. En appui à son opinion, les résultats d'un
5 sondage portant sur le niveau de la satisfaction de la clientèle réalisé par Option consommateurs
6 (OC) sont déposés en annexe. Ce sondage a été produit, au terme de la première année du
7 programme pilote, auprès de 31 répondants afin de mesurer leur satisfaction en lien avec chaque
8 étape du programme CASS. La conclusion qui en découle, quoique Gaz Métro estime prématuré
9 de projeter cette conclusion sur les résultats finaux du programme pilote, est que le taux de
10 satisfaction élevé des répondants au sondage rend légitime le recours à ce programme.

11 Comme le souligne OC en conclusion du sondage, le programme CASS s'adresse à une clientèle
12 particulière, nécessitant une éducation et un accompagnement au plan des habitudes de
13 paiements. Le programme offre à ces personnes l'occasion d'identifier leurs problèmes et ainsi
14 d'apprendre progressivement à mieux se structurer et à rester sensibles aux risques d'une
15 mauvaise créance. Cet accompagnement requiert une certaine continuité, laquelle ne pourrait
16 être assurée si Gaz Métro se voit dans l'obligation de cesser temporairement de prendre des
17 engagements envers la clientèle MFR dans l'intérim de la confirmation de la reconduction du
18 programme, le cas échéant.

19 Considérant ce qui précède Gaz Métro propose de présenter un bilan détaillé des deux années
20 du programme pilote lors de la Cause tarifaire 2019 plutôt que la Cause tarifaire 2017 comme
21 prévu dans sa preuve initialement et demande la prolongation du programme pilote pour deux
22 années additionnelles (2016-2017 et 2017-2018).

2 DEMANDE DE PROLONGATION DU COMPTE DE FRAIS REPORTÉS

23 Gaz Métro a présenté dans son Rapport annuel 2015 une demande concernant la création d'un
24 compte de frais reportés (CFR) pour l'année 2014-2015². Cette demande faisait suite au constat

² R-3951-2015, B-0038, Gaz Métro-14, Document 6.

1 par Gaz Métro que la durée moyenne des ententes qu'elle prenait avec la clientèle était d'une
2 durée de 15 mois et que par le fait même, les montants engagés pour la première année du
3 programme pilote étaient déboursés l'année suivante. Pour ces mêmes motifs, Gaz Métro
4 demande à la Régie de prolonger l'utilisation d'un compte de frais reportés afin d'y cumuler tout
5 écart entre les montants autorisés et ceux réellement dépensés dans le cadre du programme
6 pilote du CASS, sous réserve de la décision à intervenir sur la création du CFR dans le cadre du
7 Rapport annuel 2015. Subsidiairement, dans la mesure où la Régie n'accueillait pas la demande
8 de Gaz Métro quant à la création d'un CFR dans le cadre du Rapport annuel 2015, Gaz Métro
9 demande à la Régie l'autorisation de créer un CFR hors base à compter du 1^{er} octobre 2016,
10 portant intérêts, dans lequel seront cumulés les écarts entre les montants autorisés et ceux
11 réellement dépensés dans le cadre du programme pilote du CASS.

CONCLUSION

12 En fonction de ce qui précède, Gaz Métro propose de prolonger le programme pilote afin d'obtenir
13 un portrait détaillé de deux années entières. Au terme de ces deux années de prolongation,
14 Gaz Métro serait en mesure de présenter un bilan d'évaluation complet de deux années du projet
15 pilote (2014-2015 et 2015-2016) et de demander sa reconduction permanente, le cas échéant.

16 Advenant le cas où la Régie n'aurait pas rendu une décision au 30 septembre 2016, dans l'intérim
17 d'obtenir une décision finale, Gaz Métro prévoit maintenir le programme afin d'assurer une
18 continuité de service à la clientèle MFR.

Gaz Métro demande à la Régie :

- ▶ **d'approuver la prolongation du programme pilote du compte d'aide au soutien social jusqu'au 30 septembre 2018;**
- ▶ **sous réserve de la décision à intervenir sur la création du CFR dans le cadre du Rapport annuel 2015, d'approuver la prolongation de l'utilisation d'un CFR afin d'y cumuler tout écart entre les montants autorisés et ceux réellement dépensés dans le cadre du programme pilote du CASS;**

- **Subsidiairement, autoriser la création d'un CFR hors base à compter du 1^{er} octobre 2016, portant intérêts, dans lequel seront cumulés les écarts entre les montants autorisés et ceux réellement dépensés dans le cadre du programme pilote du CASS.**

1. LE NIVEAU DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Nous avons réalisé un sondage auprès des clients afin de mesurer leur satisfaction par rapport à chaque étape du programme CASS. Sur les 100 personnes que nous avons contactées, nous en avons joint 31 qui ont accepté de répondre à notre sondage. Ce dernier est loin d'être scientifique mais il reflète l'opinion des clients.

1.1 Sur le plan de l'accueil

De façon générale, les participants sont satisfaits. Les personnes interrogées devaient attribuer à différents aspects du projet une note de « 0 à 5 », 0 étant « aucune satisfaction » et 5 étant « très grande satisfaction ».

Question 1. Les explications données par Gaz Métro sur le programme étaient-elles claires?

Treize personnes ont répondu par la note de 5, douze personnes par la note 4 et six personnes ont pu comprendre réellement de quoi il s'agissait seulement lors de la rencontre d'évaluation. Une personne a souligné que ça a pris beaucoup de temps avant qu'on lui propose le CASS.

Nous en retenons qu'il faut proposer le CASS aussitôt qu'on constate un retard dans les paiements

Question 2. Les participants ont-ils reçu la trousse dans un délai de 48 heures?

Vingt-et-une personnes ont répondu en donnant la note 4 ou 5 et quatre en donnant la note 3. Six personnes n'ont jamais reçu la trousse à temps.

Nous en retenons qu'il est préférable de vérifier avec le client quelle est, pour lui, la manière la plus facile de recevoir la trousse et de s'y adapter.

Question 3. Les documents envoyés aux participants étaient-ils adéquats ?

Vingt-sept personnes ont répondu par les notes 4 ou 5, manifestant ainsi leur satisfaction. La question ne s'appliquait pas à trois personnes qui ont affirmé n'avoir jamais reçu les documents.

Nous en retenons que les documents envoyés sont pertinents

Question 4. Le formulaire de budget intégré dans la trousse vous a-t-il aidé à bien vous préparer à la rencontre d'évaluation ?

Les vingt-quatre personnes qui ont rempli le formulaire ont trouvé que cela les aidait à se préparer à la rencontre d'évaluation. L'une d'elles a mentionné qu'il n'y avait pas assez d'espace pour inscrire toutes les informations nécessaires. Une autre a eu besoin d'aide pour le remplir.

Nous en retenons que le formulaire de budget est pertinent mais qu'il pourrait être amélioré.

Question 5. Le premier contact avec Option consommateurs a-t-il été satisfaisant?

Trente personnes ont répondu par les notes 4 ou 5 alors qu'une personne a accordé une note de 3 parce qu'elle a parlé à la conseillère seulement après avoir envoyé les documents par la poste.

Nous en retenons que les gens apprécient le premier contact qu'ils ont avec Option consommateurs

1.2 Au plan de la consultation

Question 6. La consultation budgétaire a-t-elle permis aux participants de bien exposer leur problème et d'être écouté?

Tous les répondants ont trouvé que c'était le cas, accordant ainsi une note de 4 ou 5 à cette question

Nous en retenons que la consultation budgétaire reste pertinente dans le cadre du processus

Question 7. La consultation budgétaire a-t-elle permis de dresser le portrait financier du consommateur et de refléter sa situation financière?

Vingt-sept personnes ont accordé une note de 4 ou 5, trois personnes ont accordé une note de 3, une personne a accordé une note de 1. Les personnes peu satisfaites trouvaient difficiles de regarder leur portrait financier considérant leurs ressources limitées. Certaines ont proposé de moins insister sur le budget, et de s'adapter plutôt au besoin de chacun.

Nous en retenons qu'il est important de proposer la consultation budgétaire tout en restant à l'écoute des besoins des participants à cette étape.

Question 8. La consultation a-t-elle permis aux participants d'établir leur réelle capacité de paiement?

Vingt-cinq personnes ont répondu par « très grande satisfaction ». Celles qui se sont montrées peu satisfaites ont indiqué que, malgré l'entente, elles continuaient de recevoir une facture élevée « gonflée » à la fin de chaque mois, car le montant de la dette y figurait toujours. D'autres contestaient leur consommation, ce qui ne peut être réglé par le CASS. Certaines auraient voulu que la période de remboursement s'étende à plus de 15 mois. D'autres

trouvaient le cadre de l'entente trop rigide, elles disaient qu'il ne s'adaptait pas aux situations changeantes des MFR.

Nous en retenons qu'il serait pertinent d'envisager plus de flexibilité sur le plan de l'entente.

Question 9. La consultation a-t-elle permis de répondre à d'autres questions ou de répondre à des besoins d'ordre budgétaire?

Vingt-cinq personnes ont trouvé que le contenu de la consultation était bien au-delà la conclusion d'une entente. Un consommateur a souligné : « sans le savoir, la personne qui m'a reçu m'a été d'un grand secours aussi bien psychologiquement que financièrement... »

Nous en retenons que la consultation budgétaire est importante pour une clientèle vulnérable; elle lui permet d'être écoutée et répond plus largement à ses besoins.

1.3 Au plan de l'entente

Pour cette catégorie de questions les personnes interrogées devaient répondre en utilisant les termes « Peu », « Assez » ou « Très ».

Question 10. Le programme a-t-il permis de conclure « une entente réaliste dans le contexte »?

Quinze personnes ont répondu par « Très », 15 par « Assez » et une par « Peu ». Cette dernière déplorait que l'entente ne suive pas les changements qui peuvent survenir.

Nous en retenons qu'il est important de bien expliquer le processus avant la rencontre d'évaluation. Certains clients ne comprennent pas le rôle d'Option consommateurs et ne dévoilent pas certaines informations. Cela peut fausser l'évaluation et faire en sorte que le processus débouche sur une entente peu satisfaisante.

Question 11. Le CASS a-t-il permis d'établir « une régularité dans les paiements »?

Vingt-trois personnes ont répondu par « très », 6 par « Assez » et 2 par « Peu ». Les deux personnes qui ont répondu par « Peu » étaient lourdement endettées; le programme leur a permis de trouver des solutions pour l'ensemble de leur dette, telles que la faillite et le dépôt volontaire.

Nous en retenons que le programme est pertinent pour alléger le fardeau d'endettement des personnes à faible revenu.

Question 12. Le CASS a-t-il permis d'alléger « la dette des participants envers Gaz Métro »?

Vingt personnes ont répondu par « Très », huit par « Assez » et trois par « Peu ». Celles qui ont répondu « Peu » ont indiqué que continuer de recevoir, malgré l'entente, une facture sur

laquelle étaient inscrits le solde réel de leur compte et leur consommation d'énergie contribuait à les décourager.

Nous en retenons que, dans la lettre de confirmation d'entente, il peut être pertinent de d'indiquer à quelle somme correspond la partie de la dette éliminée grâce à l'entente.

Question 13. L'entente permet-elle de « rétablir ou d'éviter la rupture de service »?

Vingt-six personnes ont répondu par « Très » et quatre par « Assez ». Une seule personne a répondu par « Peu »; elle avait dû recourir à une solution d'endettement pour l'ensemble de ses dettes et ne semblait pas vraiment concernée.

Par ailleurs, un répondant a tenu à souligner l'importance du CASS. Il a mentionné que celui-ci lui avait enlevé un gros fardeau et qu'il avait été traité avec dignité. Il a expliqué que, à cause de ses dettes, il s'empêchait de répondre au téléphone. Le CASS lui a permis d'effectuer des paiements en fonction de sa capacité de payer et de se sentir respecté.

1.4 Au plan du délai

Deux questions ont été posées au sujet du délai.

Question 14. Est-ce que le délai entre le 1^{er} contact avec Gaz Métro et la réception de la trousse était raisonnable ?

À cette première question, 23 personnes ont répondu « Très », 5 personnes ont répondu « Assez » et 3 personnes ont répondu « Peu ». L'une des personnes qui a répondu « Peu » n'avait jamais reçu la trousse, quant aux deux autres, considérant l'interruption du service, elles auraient souhaité que le processus soit plus rapide.

Nous en retenons que le processus pourrait être accéléré si les personnes ayant une adresse courriel ou accès à un télécopieur recevaient les documents via ces modes de transmission.

Il serait aussi intéressant que le client puisse envoyer à Option consommateurs, par courriel ou par télécopieur, une copie de sa trousse, plus particulièrement une copie de l'annexe 2. De cette façon, nous croyons, que les délais pourraient être écourtés.

Question 15. Est-ce que le délai de traitement de votre dossier, de la réception de la demande à la conclusion de l'entente, était raisonnable ?

Vingt et une personnes ont répondu par « Très » et dix par « Assez ».

Nous en retenons que le délai de traitement de dossier est raisonnable.

1.5 Profil des personnes interrogées

- 19 étaient des femmes et 12 étaient des hommes
- 13 étaient célibataires, 7 étaient des chefs de familles monoparentales, 8 étaient en couple avec des enfants et 3 étaient en couple sans enfant
- Au moment du sondage, 23 avaient un revenu annuel inférieur ou égal à 27 194 \$, 5 avaient un revenu inférieur ou égal 33 856 \$ et 3 avaient un revenu familial inférieur ou égal à 57 315 \$
- Niveau de scolarité : 12 avaient entamé des études universitaires; de ce nombre, 5 avaient obtenu un diplôme d'études supérieures (maîtrise ou doctorat), 8 avaient un diplôme d'étude collégial ou un diplôme professionnel, 6 avaient un diplôme d'études secondaires et 5 étaient sans diplôme d'études secondaires.

1.6 Suggestions ou commentaires des participants pour améliorer le programme

La plupart des participants apprécient le programme. Nous reproduisons ici leurs commentaires, que nous jugeons significatifs. Aucune correction n'y a été faite.

La majorité des participants ont grandement apprécié le programme CASS. À la toute fin du sondage, nous leur avons demandé s'ils avaient des commentaires et/ou des suggestions à nous soumettre. Voici, en vrac, ce qu'ils ont répondu.

« Adapter l'entente à la situation de la personne, être plus flexible au niveau des ententes »

« J'ai apprécié que l'agent de gestion de compte à recevoir de Gaz Métro ait détecté mon cas et référé au CASS, j'aurais souhaité que le programme soit davantage publicisé. »

« Le programme manque de flexibilité et d'adaptation par rapport à la situation de la personne. »

« Je souhaiterais que Gaz-Métro absorbe une plus grande portion de la dette »

« Le programme est parfait, je n'ai rien à ajouter »

« Je suis excessivement satisfaite. »

« Faut adapter les ententes en fonction de l'évolution de la situation financière de la personne. »

« Le programme CASS a été la seule oreille qui nous a écouté parmi mille, donner plus de chance et plus de temps aux clients qui ont toujours payé leurs comptes auparavant. »

« Pour bien évaluer la véritable situation de la personne, ça prendrait au moins 6 mois »

« Le programme gagnerait à être connu, il a été d'un grand secours aussi bien

psychologiquement que financièrement. La personne qui m'a reçu m'a aidé sans le savoir à me déculpabiliser »

« Multiplier ce genre de programme, réduire les délais de traitement à 48 heures, doser la consommation en fonction du revenu de la personne. »

« Très satisfait. »

« Que les employés réfèrent le plus rapidement les clients au CASS. »

« Continuer ce qui est fait, si seulement les autres compagnies pouvaient offrir le même service! »

« Le programme a permis de baisser le niveau de stress, il faut faire connaître davantage le programme. »

« J'aurais voulu une entente personnalisée comme avec Hydro Québec. »

« C'était simple, rapide et efficace, continuer le beau travail. »

« Moins insister sur le budget compte tenu de la réalité de la personne, surtout pour les personnes sur l'aide sociale. »

« Prolonger le programme, étendre la durée des paiements à plus de 15 mois. »

« Le programme est très bien comme ça! »

« Le programme aide beaucoup. »

« Ça va bien pour nous. »

« J'suis content du programme. »

« Aimerais que tout le monde soit référé au CASS, il y en a qui vivent des situations difficiles mais qui ne savent pas que le programme existe. »

« Envoyer les documents plus vite. »

2. CONCLUSION

Le CASS est un programme qui s'adresse à une clientèle particulière nécessitant une éducation et un accompagnement au plan des habitudes des paiements. Il serait réducteur d'analyser le succès du programme uniquement en fonction du respect des ententes, plusieurs variables pouvant influencer cet aspect.

Quel que soit le résultat par rapport à l'entente conclue, l'expérience CASS offre à la personne l'occasion de cerner son problème. Elle apprend progressivement à se structurer et elle se sensibilise aux risques d'une mauvaise créance.

Il serait prématuré de se prononcer sur les résultats des ententes, leur durée étant en moyenne de 15 mois.

Cependant, nous retenons que le taux de satisfaction élevé des répondants au sondage rend légitime le recours à cette offre de service.