RÉPONSES À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N^O 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) À OPTION CONSOMMATEURS (OC)

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR L'ANNÉE TARIFAIRE 2017-2018

R-3980-2016

MÉNAGES À FAIBLE REVENU

1. Références : (i) Pièce B-0072, p. 127;
(ii) Pièce C-OC-0008, p. 32.

Préambule :

(i) « *En avril 2016, le Distributeur a lancé un appel d'intérêts auprès des associations de consommateurs les invitant à agir à titre de coordonnateur pour le projet pilote de Centre d'accompagnement. Aucune soumission n'a alors été reçue. Aussi, un appel de propositions public permettant au secteur privé de soumissionner a été émis en août 2016. Puisqu'aucune candidature n'a été reçue suite à cette deuxième démarche, le Distributeur met fin au processus de mise en place d'un Centre d'accompagnement.* » [Nous soulignons]

(ii) « *Lors des consultations qui ont précédé les appels d'offres, la plupart des associations de consommation ont exprimé leur inconfort face à l'inclusion d'activités de recouvrement dans les services qui devaient être fournis par l'agent livreur. Malgré ces représentations, le Distributeur a maintenu les activités de recouvrement dans la liste des services à être offerts. OC est d'avis que les appels d'offres auraient généré plus d'intérêt si le Distributeur avait tenu compte de cette préoccupation.* » [Nous soulignons]

Demandes :

1.1 Veuillez spécifier quelles étaient les activités de recouvrement que l'agent livreur aurait dû fournir selon la demande du Distributeur.

Réponse :

En mai 2016, le Distributeur a lancé deux appels de proposition sur invitation. La proposition 14906664 concernait le rôle de prestataire de services qui agirait comme *coordonnateur* du Centre d'accompagnement pour les différents agents, dont les agents d'accompagnement budgétaire. La proposition 15090191 concernait le rôle d'agent d'accompagnement budgétaire (ou *agent livreur*). Puisqu'aucune soumission n'a été reçue par le Distributeur concernant le rôle de coordonnateur, ce dernier a

lancé un deuxième appel de proposition en juillet 2016, celui-ci public, portant le n° 15224354. Les exigences concernant le rôle de coordonnateur demeuraient essentiellement les mêmes. Aucune soumission n'aurait été reçue concernant ce deuxième appel de proposition.

OC a déposé une soumission comme agent livreur seulement, dans le cadre de l'appel de proposition 15090191 laquelle est restée lettre morte vu la terminaison du projet de Centre d'accompagnement.

Dans son appel de proposition numéro 15224354, le Distributeur décrivait sommairement les activités de recouvrement comme suit :

> **« *Prise de contact, suite à un défaut de paiement, avec le Participant ayant conclu une entente de paiement dans le cadre du projet pilote. La prise de contact a notamment pour objectif de rappeler au client la date et le montant du versement attendu et de lui proposer les mesures d'accompagnement budgétaire afin de l'aider à respecter l'entente déjà conclue et à lui rappeler que celle-ci suspend les mesures de recouvrement et, à son terme, lui permet d'obtenir une radiation de sa dette* »[1]**

Par la suite, l'appel de propositions décrit un ensemble de processus dont les suivants :

> **« *Le Prestataire de services doit réaliser les activités suivantes :***
>
> ***a) Appeler les Participants qui sont en défaut de paiement selon les modalités suivantes :***
>
> ***1. Le Prestataire de services devra effectuer la 1re tentative de rappel dans un délai maximal de 1 jour ouvrable après la réception de la liste de relance à effectuer.***
> ***2. La 2e tentative d'appel doit être effectuée dans un délai maximal de 2 jours ouvrables après la réception de la liste de relance à effectuer.***
> ***3. La 3e tentative d'appel doit être effectuée dans un délai maximal de 5 jours ouvrables après la réception de la liste de relance à effectuer.***
>
> **b)** ***Informer les Participants du défaut de paiement. Le Prestataire doit rappeler aux Participants que le respect de l'Entente de paiement est nécessaire pour maintenir la suspension des mesures de recouvrement et pour obtenir la radiation de la dette. Le Prestataire doit discuter avec eux***

[1] Appel de proposition no 15224354, paragraphe 1.11 *Suivi des ententes en cas de défaut de paiement*, page 8.

> ***des mécanismes pour réorganiser les ressources pour aider à respecter l'entente. Parmi ces ressources, un Accompagnement budgétaire doit être proposé au Participant si ce dernier habite sur un territoire desservi par un Agent d'accompagnement budgétaire. En l'absence d'un Formulaire de consentement dument rempli, le Prestataire devra s'assurer que le Participant en fournisse un avant de transmettre les Coordonnées du Participant à l'agent d'accompagnement budgétaire. Dans le cas où le Participant refuse l'Accompagnement budgétaire proposé, le Prestataire de services doit consigner la raison de refus du Participant.*** **»**[2]

Après discussions avec les représentants du Distributeur et lecture de l'appel de proposition numéro 14906664 concernant le Centre d'accompagnement, notre compréhension était à l'effet que le soumissionnaire devait prendre en charge la responsabilité d'effectuer le suivi auprès des consommateurs en défaut de paiement afin de les inciter à respecter leurs ententes de paiement.

1.2 Veuillez expliquer pourquoi OC n'était pas à l'aise avec cette proposition du Distributeur.

Réponse :

Une association de consommateurs comme OC ne peut accepter la responsabilité directe ou exclusive de faire respecter ou exécuter les ententes de paiement.

Dans une lettre envoyée à Hydro-Québec le 27 mai 2016 à la suite de la réception de l'appel de proposition n° 14906664, OC expliquait ses réticences comme suit :

> **«** ***Dans toutes les discussions qui ont eu cours dans la dernière année relativement à la mise sur pied d'un éventuel Centre d'accompagnement pour les MFR, nous avons toujours exprimé clairement notre inconfort face au volet recouvrement du projet. Nous sommes d'avis que cet aspect va à l'encontre de la mission de notre organisation de protection et de défense des intérêts des consommateurs. Il en va de notre crédibilité et de notre objectivité.*** **»**

> ***« Le rôle d'association de consommateurs ne peut donc pas comprendre des responsabilités associées aux créances elles-mêmes, à leur administration et aux activités relatives à leur recouvrement en cas de non-respect des ententes contractées. Cela risquerait d'entacher la relation de confiance que les consommateurs ont envers nous.*** **»**

---

[2] Appel de proposition no 15224354 – paragraphe 6.4 *Effectuer le suivi des ententes en cas de défaut de paiement*, page 19.

1.3 Selon OC, quelles modifications aux exigences du Distributeur seraient susceptibles de rallier les intervenants et de permettre au projet d'aller de l'avant?

Réponse :

Comme le mentionnait Option consommateurs dans sa lettre du 27 mai 2016 :

> **« *Nous sommes très ouverts à effectuer des analyses budgétaires, à présenter aux clients MFR les ententes de paiement que propose Hydro-Québec et qui seraient adaptées à leur capacité de paiement et à accompagner les clients ayant conclu une entente. Nous sommes déçus du modèle retenu par Hydro-Québec pour le projet pilote. Option consommateurs avait proposé d'autres avenues qui permettaient à un OBNL comme le nôtre de gérer un Centre d'accompagnement pour les MFR de façon optimale pour Hydro-Québec et pour les clientèles visées, dans le respect de sa mission*. »**

Selon OC, les responsabilités associées au suivi des consommateurs en défaut de paiement, l'administration des créances et des activités liées à leur recouvrement doivent demeurer sous la responsabilité du Distributeur. Si le Distributeur était en mesure de retirer les activités de recouvrement mentionnées ci-haut de son appel de proposition, OC reconsidérerait sa participation en tant que prestataire de service pour les activités de coordination du Projet pilote - Centre d'accompagnement.

D'autre part, certaines exigences logistiques prévues dans l'appel de proposition n° 14906664 étaient aussi problématiques. Selon les exigences de l'appel d'offres, le personnel attitré au projet devaient être à l'emploi du soumissionnaire depuis au moins un an dans le cas des conseillers budgétaires, et de trois ans dans le cas du coordonnateur. Ces personnes devaient également être libérées pour travailler dans les locaux d'Hydro-Québec, à temps plein. OC comptant au moment de la soumission un total de 12 employés permanents, il aurait fallu nous départir du tiers de nos effectifs pour une période pouvant varier de 4 à 10 mois, ce qui aurait eu comme impact de déstructurer lourdement notre organisation. Si le Distributeur était en mesure de réduire les contraintes logistiques associés à la présence du personnel du soumissionnaire dans ses locaux, OC pourrait reconsidérer sa participation en tant que prestataire de service pour les activités de coordination du Projet pilote - Centre d'accompagnement.