

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). Gaz Métro présente
4 dans un premier temps le portrait du programme pour l'an 1 (1^{er} octobre 2014 au 30 septembre
5 2015) et dans un deuxième temps le portrait pour l'an 2 (1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016).

1 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS – AN 1

1.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

6 Le premier tableau présente un portrait du CASS au 30 septembre 2016 pour les ententes prises
7 au cours l'an 1. Il est à noter que, puisque les ententes de paiement se font sur une période de
8 15 mois, les résultats de la première année complète du programme seront connus et complets
9 au terme de la dernière entente prise au cours de l'an 1, prévue le 9 décembre 2016.

PORTRAIT DU CASS AU 30 SEPTEMBRE 2016

Description	N ^{bre} de clients
Clients qualifiés en cours d'entente de paiement au 30 septembre 2016	10
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	91
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	35
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités	56
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et en attente d'être crédités	0
Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme	11
Clients en attente de qualification d'Option consommateurs	0
Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS depuis son lancement le 1^{er} octobre 2014	203*

*Pour la première année du CASS, 213 clients avaient manifesté leur intérêt pour le programme. Toutefois, 10 d'entre eux sont maintenant comptabilisés dans l'an 2 du CASS puisque leurs ententes de paiement ont débuté dans cette deuxième année.

- 1 Au 30 septembre 2016, 56 clients avaient respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités
- 2 pour un montant de 53 423,94 \$. Il est à noter que parmi les 203 clients ayant manifesté de
- 3 l'intérêt pour le programme, 91 clients (44,8 %) n'ont pas fait de suivi ou ont abandonné à un
- 4 moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse. Également, 35 clients qui étaient en cours
- 5 d'entente n'ont pas respecté leurs ententes à trois reprises et ont, par conséquent, été retirés du
- 6 programme.

1.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS – ENTENTES FINALISÉES

1 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés réalisés au 30 septembre 2016.

Clients	Solde au début de l'entente	Solde à la fin de l'entente	Durée moyenne des ententes (mois)	Entente de paiement (total des mensualités)	Total des Paiements	Total montant « gaz » crédité	Total « frais de remise en service » crédité	Total « suppléments de recouvrement » crédité	Total « autres frais » crédité	Total crédité aux clients par le CASS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	6+7+8+9 = 10
56	50 097,60 \$	49 828,33 \$	15	8 338,00 \$	116 267,24 \$	39 584,17 \$	3 880,35 \$	9 359,82 \$	599,60 \$	53 423,94 \$

2 Ces déboursés correspondent aux 56 ententes qui ont été finalisées. Le montant total crédité aux
 3 clients par le budget du programme CASS est de 53 423,94 \$ et correspond à la somme des
 4 colonnes 6 à 9.

1.3 PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES – ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS

5 Le tableau suivant illustre le portrait des sommes engagées du CASS au 30 septembre 2016
 6 correspondant aux ententes de paiement en cours.

Clients	Durée moyenne des ententes (mois)	Mensualité moyenne estimée	Montant moyen des ententes de paiement (basé sur la capacité de paiement des clients)	Écart moyen (mois)	Provision moyenne pour couvrir 2 manquements	Montant potentiel moyen crédité aux clients par le CASS* (par client)	Montant total potentiel crédité aux clients par le CASS
1	2	3	4	3-4=5	4*(2manquements)=6	(2*5)+6=7	1*7=8
10	15	140,20 \$	113,50 \$	26,70 \$	227,00 \$	627,50 \$	6 275,00 \$

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

7 Gaz Métro a estimé le montant total potentiel pour les 10 clients en entente de paiement à
 8 6 275,00 \$.

1.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES

1 Le tableau suivant présente un sommaire des sommes payées et engagées pour l'an 1.

Description	Montant
Sommes déboursées au programme CASS (56 ententes finalisées)	53 423,94 \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs	95 743,50 \$
Sous-total des sommes déboursées au 30 septembre 2016	149 167,44 \$
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	6 275,00 \$
Total	155 442,44 \$

2 Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Gaz Métro la première année du programme (année
3 tarifaire 2015), un montant de 149 167,44 \$ a été déboursé. Une somme additionnelle de
4 6 275,00 \$ pourrait être ajoutée à ce montant puisque 10 ententes de paiement sont toujours en
5 cours, totalisant 155 442,44 \$.

2 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS – AN 2

2.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

- 1 Le tableau suivant représente un portrait au 30 septembre 2016 des ententes prises au cours de
- 2 l'an 2 du programme CASS.

PORTRAIT DU CASS AU 30 SEPTEMBRE 2016

Description	Nombre de clients
Clients qualifiés en cours d'entente de paiement au 30 septembre 2016	65
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	87
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	0
Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme	14
Clients en attente de qualification d'Option consommateurs	5
Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS entre le 1^{er} octobre 2015 et le 30 septembre 2016	190

- 3 Pour l'an 2 du CASS, 190 clients ont manifesté leur intérêt pour le programme. Parmi ce nombre,
- 4 87 clients (45,8 %) n'ont pas suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi
- 5 de la trousse, 65 clients ont été qualifiés et sont en cours d'entente de paiement, 17 clients qui
- 6 étaient en cours d'entente n'ont pas respecté leur entente à trois reprises et ont par conséquent
- 7 été retirés du programme et deux clients ont respecté leur entente jusqu'au bout et ont été
- 8 crédités pour un montant de 588,53 \$.

2.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS – ENTENTES FINALISÉES

- 1 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés réalisés au 30 septembre 2016 de la
- 2 deuxième année du programme.

Clients	Solde au début de l'entente	Solde à la fin de l'entente	Durée moyenne des ententes (mois)	Entente de paiement (total des mensualités)	Total des paiements	Total montant « gaz crédité »	Total « frais de remise en service » crédité	Total « supplément de recouvrement » crédité	Total « autres frais » crédités	Total crédité aux clients par le CASS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	6+7+8+9 = 10
2	823,42 \$	517,32 \$	5,5	160,00 \$	470,00 \$	298,47 \$	258,69 \$	31,37 \$	- \$	588,53 \$

- 3 Ces déboursés correspondent aux deux ententes qui ont été finalisées. Le montant crédité aux
- 4 clients par le budget du programme CASS est de 588,53 \$.

2.3 PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES – ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS

- 5 Le tableau suivant illustre le portrait des sommes engagées du CASS au 30 septembre 2016
- 6 correspondant aux ententes de paiement en cours.

Clients	Durée moyenne des ententes (mois)	Mensualité moyenne estimée	Montant moyen des ententes de paiement (basé sur la capacité de paiement des clients)	Écart moyen (mois)	Provision moyenne pour couvrir 2 manquements	Montant potentiel moyen crédité aux clients par le CASS* (par client)	Montant total potentiel crédité aux clients par le CASS
1	2	3	4	3-4=5	4*(2manquements)=6	(2*5)+6=7	1*7=8
65	15	180,14 \$	105,15 \$	74,99 \$	210,30 \$	1 335,15 \$	86 784,75 \$

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

- 1 Pour la deuxième année du programme CASS, sur les 190 clients qui ont démontré de l'intérêt
2 pour le programme, 65 ont présentement une entente de paiement en cours. Le montant total
3 potentiel qui pourrait être crédité aux clients par le budget du programme CASS pour couvrir les
4 sommes engagées est de 86 784,75 \$.

2.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMME PAYÉES/ENGAGÉES

- 5 Le tableau suivant présente un sommaire des sommes payées et engagées pour l'an 2.

Description	Montant
Sommes déboursées au programme CASS (2 ententes finalisées)	588,53 \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs	72 198,00 \$
Sous-total des sommes déboursées au 30 septembre 2016	72 786,53 \$
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	86 784,75 \$
Total	159 571,28 \$

- 6 Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Gaz Métro pour la deuxième année du programme,
7 un montant de 72 786,53 \$ a été déboursé. De plus, des sommes ont été engagées pour un
8 montant potentiel de 86 784,75 \$.

2.5 COMPTE DE FRAIS REPORTÉS DU CASS

**SOMMAIRE DES MONTANTS IMPUTÉS
DANS LE COMPTE DE FRAIS REPORTÉS (CFR) CASS
AU 30 SEPTEMBRE 2016**

Description ⁽¹⁾	Montant (\$)
Dépense autorisée au programme CASS (250 000 \$ * 8 mois/12)	166 666,67 \$
Règlements d'entente (an 1 et 2) durant l'exercice financier 2015-2016	(50 089,48) \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs (OC)	(54 384,32) \$
Intérêts calculés sur le CFR (hors base)	10 608,62 \$
Solde réel du CFR en date du 30 septembre 2016	72 801,49 \$

⁽¹⁾ Le compte de frais reportés du programme pilote du CASS a été autorisé par la Régie (D-2016-111) à compter de la date de dépôt de la demande d'examen du Rapport annuel 2015, soit le 29 janvier 2016. Auparavant, tous les frais déboursés relatifs au programme pilote du CASS (règlements d'entente, frais de gestion versés à OC) ont été comptabilisés aux frais d'exploitation. À titre d'exemple, les montants versés à OC du 1^{er} octobre 2015 au 28 janvier 2016 ont été comptabilisés dans les frais d'exploitation, alors que ceux déboursés depuis le 29 janvier 2016 (54 384,32 \$), ont été comptabilisés au CFR.

CONCLUSION

Gaz Métro demande à la Régie de prendre acte du présent suivi.