

**PROGRAMME PILOTE DU COMPTE D'AIDE AU
SOUTIEN SOCIAL**

BILAN DES ANNÉES 2015 ET 2016

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
1 RAPPEL DES PRINCIPES ET COMPOSANTES DU PROGRAMME CASS	3
2 ADMINISTRATION DU PROGRAMME	4
3 PORTRAIT DU CASS – ANS 1 ET 2	5
4 PERFORMANCE DU PROGRAMME.....	7
5 ADMINISTRATION DU PROGRAMME	10
6 AUDIT.....	11
7 RECOMMANDATION	11
CONCLUSION	13

INTRODUCTION

1 Dans sa décision D-2014-077, la Régie de l'énergie (la « Régie ») acceptait la création d'un
2 programme-pilote (« programme ») pour les années 2015 et 2016, visant la création d'un compte
3 d'aide au soutien social (« CASS ») pour venir en aide aux ménages à faible revenu (« MFR ») en
4 difficulté de paiement. Elle octroyait à Énergir, s.e.c. (« Énergir ») un budget annuel de 250 000 \$.

5 Ces deux années de programme devaient permettre d'évaluer la pertinence de rendre celui-ci
6 permanent.

7 Dans sa décision D-2016-156, la Régie approuvait la demande d'Énergir de prolonger le
8 programme CASS de deux années supplémentaires, soit pour les années 2017 et 2018. Cette
9 proposition de prolongation tenait compte de la durée maximale des ententes prises avec ses
10 clients MFR (15 mois) et du moment où les résultats complets des deux premières années du
11 programme pourraient être présentés à la Régie, soit dans la Cause tarifaire 2018-2019. Dans
12 sa décision, la Régie demandait à Énergir de déposer un bilan des deux premières années du
13 programme dans le cadre de la Cause tarifaire 2018-2019.

14 Conséquemment, Énergir présente le bilan des deux premières années du programme ainsi que
15 la réflexion qu'elle en fait.

1 RAPPEL DES PRINCIPES ET COMPOSANTES DU PROGRAMME CASS

16 Ce programme est basé sur deux principes :

- 17 • la considération de la part d'Énergir de la capacité de paiement du client MFR en difficulté
18 pour une situation ponctuelle et exceptionnelle; et
- 19 • le respect, par le client, de l'entente de paiement convenue à la suite de sa qualification
20 au programme, lui permettant ainsi de développer de saines habitudes de paiement.

1 Il comprend deux composantes :

- 2 • un volet offrant une formation spécifique aux agents en recouvrement et percepteurs pour
3 mieux les sensibiliser à la réalité des MFR; et
- 4 • un volet d'allègement du fardeau des MFR en difficulté de paiement s'il est démontré que
5 le ménage se qualifie pour participer au programme.

6 Dans le cadre du programme, les clients inscrits peuvent participer une seule fois s'ils satisfont
7 aux critères établis, soit :

- 8 • répondre à la définition d'un MFR (tout ménage dont le revenu avant impôt est inférieur
9 aux seuils de faible revenu de Statistique Canada, majoré de 15 %, en tenant compte de
10 la taille du ménage); et
- 11 • être en difficulté de paiement.

12 Tel que mentionné précédemment, la durée maximale des ententes s'établit à 15 mois. Un client
13 MFR est exclu du programme au-delà de deux manquements à l'entente convenue (il y a
14 manquement à l'entente lorsqu'une personne ne paie pas ou ne respecte pas la date de paiement
15 de l'entente).

2 ADMINISTRATION DU PROGRAMME

16 Pour la durée du programme, Énergir a confié la confirmation de la qualification et l'évaluation de
17 la capacité de paiement des MFR à Option consommateurs (« OC »). OC intervient comme un
18 tiers dans le cadre de ce programme. Ainsi, grâce aux informations obtenues du consommateur
19 lors de la consultation budgétaire et celles obtenues d'Énergir, OC formule une recommandation
20 quant à une entente de paiement. L'objectif est de convenir d'une entente de paiement qui tient
21 compte de la situation financière du client, puis, graduellement, d'amener celui-ci à faire
22 régulièrement ses paiements.

23 Pour sa part, Énergir est responsable d'identifier les clients étant potentiellement MFR, d'informer
24 ces derniers de l'existence du programme, de les mettre en contact avec OC, de leur faire
25 parvenir la documentation nécessaire à leur qualification et d'en informer OC. Dès lors, OC
26 dispose d'une période 10 jours pour lui permettre d'établir un premier contact avec le client et

1 d'obtenir les informations pertinentes du client lui permettant de valider l'admissibilité de ce
2 dernier.

3 Au terme de la période de 10 jours, OC peut demander une extension du délai à Énergir, laquelle
4 peut être accordée ou refusée. Lorsque le client est qualifié, OC procède à une analyse de la
5 situation financière du client et formule à Énergir une recommandation pour une entente de
6 paiement. OC dispose alors d'un délai de 5 jours. Il est à noter que les mesures de recouvrement
7 sont interrompues pendant cette période.

8 Lorsque l'entente est acceptée, Énergir confirme par écrit au client les modalités de l'entente de
9 paiement.

10 Énergir est aussi responsable de suivre l'évolution de chacun des dossiers inscrits au CASS, de
11 comptabiliser les sommes versées par le programme au compte du client, de produire les
12 rapports de suivi mensuel et annuel nécessaires notamment aux fins de la reddition de comptes
13 au rapport annuel fourni à la Régie.

14 Enfin, OC a participé au programme de formation initiale (à l'an 1 du programme pilote) qui visait
15 à sensibiliser les employés à la réalité de la clientèle MFR et permettre d'agir sur les préjugés
16 possibles à l'égard de cette clientèle. Depuis, une formation est donnée à tous les nouveaux
17 agents sur les modalités du programme CASS.

3 PORTRAIT DU CASS – ANS 1 ET 2

18 Tel que requis par la Régie dans sa décision D-2014-077¹, Énergir a déposé un suivi détaillé du
19 programme pilote dans les Rapports annuels 2015, 2016 et 2017.

20 Les résultats finaux du programme-pilote pour l'an 1 et l'an 2 sont les suivants :

¹ R-3837-2013 Phase 3, 2014.05.15.

Portrait du CASS – l'An 1 et 2

Description	An 1 (1 ^{er} octobre 2014 au 30 septembre 2015 ²)	An 2 (1 ^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016 ³)
	Nombre de clients	
Clients qualifiés en cours d'entente de paiement	0	0
Clients qui n'ont pas fait de suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, à la suite de l'envoi de la trousse	91	89
Clients qui étaient en cours d'entente et qui n'ont pas respecté leurs ententes 3 fois et donc, qui sont retirés du programme	35	42
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'à la fin et qui ont été crédités	66	44
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'à la fin et qui sont en attente d'être crédités	0	0
Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme	11	14
Clients en attente de qualification d'OC	0	0
Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS	203	189

² R-3951-2015, B-0038, Gaz Métro-14, Document 6, p.1.

³ R-3992-2016, B-0078, Gaz Métro-14, Document 6, p. 5.

Portrait des déboursés au programme CASS – ententes finalisées

Années	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 » crédités (\$)	Total crédité aux clients par le CASS (\$)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	6+7+8+9 = 10
An 1 (2014-2015)	66	57 641,95	51 505,60	15	9 564,00	132 944,73	42 456,82	4 915,11	10 416,30	599,60	58 387,83
An 2 (2015-2016 ⁴)	44	35734,10	70908,43	15	4 559	65 182,19	57 667,77	3 362,97	10 553,88	0,00	71 584,62

Tableau consolidé des sommes payées

Description	An 1 (1 ^{er} octobre 2014 au 30 septembre 2015)	An 2 (1 ^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016)
	Montant (\$)	
Sommes déboursées au programme CASS	58 387,83	71 584,62
Frais de gestion versés à OC	95 743,50	72 198,00
Total des sommes déboursées	154 131,33	143 782,62

4 PERFORMANCE DU PROGRAMME

- Malgré que les ententes de paiement convenues tiennent compte de la capacité de paiement des
- MFR, pour la première année du programme-pilote seuls 66 clients (32,5 %) ont bénéficié d'un
- crédit du programme CASS en se qualifiant et en respectant leur entente de paiement sur un
- potentiel de 203 clients.
- Pour la deuxième année du programme-pilote, ce nombre chute à 44 clients (23,3 %) sur un
- potentiel de 189 clients.

⁴ Ibid.

1 Pour l'an 1, c'est 35 clients ayant convenu d'une entente de paiement qui n'ont pas été en mesure
2 de la respecter et ont conséquemment été exclus du programme. Pour l'an 2, ce nombre passe
3 à 42 clients.

4 Énergir constate aussi qu'un nombre important de clients MFR abandonne ou ne donne pas suite
5 à la procédure de qualification et/ou d'ententes de paiement auprès d'OC. Pour la première
6 année, 91 clients (44,8 %) ont ainsi abandonné et 89 clients (47,1 %), pour la deuxième année
7 du programme.

8 Selon OC, les raisons pour lesquelles un client abandonne peuvent être multiples : un client
9 déménage et n'est conséquemment plus client d'Énergir; n'est plus intéressé; choisit de conclure
10 une entente de paiement « normale » avec Énergir; ne fournit pas les documents nécessaires à
11 l'analyse de son dossier; éprouve certaines difficultés à assurer un suivi ou ne se présente pas
12 au rendez-vous fixé par OC.

13 Le nombre de clients ayant manifesté de l'intérêt pour le programme demeure bas par rapport à
14 l'estimation faite par Énergir⁵ (312 clients) et est décroissance depuis le début du programme.
15 Pour la première année, 203 clients ont manifesté de l'intérêt pour le programme alors que ce
16 nombre est passé à 189 clients, pour la deuxième année. Dans son Rapport annuel 2017, Énergir
17 déposait un suivi du programme CASS dans lequel elle indiquait à la Régie que pour l'an 3, ce
18 nombre était passé à 152.

19 Pour les deux premières années complètes du programme, parmi les 77 clients ayant été retirés
20 du programme CASS faute d'avoir respecté leur entente de paiement, 19 d'entre eux ont vu leur
21 dette radiée pour mauvaises créances. Le tableau ci-dessous illustre le portrait des mauvaises
22 créances totales (au 11 janvier 2018) engendrées par ces clients.

⁵ R-3837-2013, B-0347, Gaz Métro-12, Document 4, page 13.

Portrait des mauvaises créances totales engendrées par la clientèle du CASS

Année	Montant dû au moment de l'entente CASS (\$)	Montant dû lors de la reprise du recouvrement (\$)	Montant radié (\$)
An 1 - 2014/2015	14 807,84	25 458,51	23 723,89
An 2 - 2015/2016	4 696,55	7 722,21	8 000,79
TOTAL	19 504,39	33 180,72	31 724,68

1 On remarque ainsi que, quoique marginale, ces clients ont engendré une augmentation des
2 mauvaises créances. Le montant radié total a été de 31 724,68 \$ alors que la dette totale de ces
3 clients au moment de l'entente CASS était de 19 504,39 \$.

4 Les tableaux ci-dessous dressent le portrait des 58 autres clients retirés du programme CASS
5 faute d'avoir respecté leur entente de paiement, pour lesquels, en date du 16 février 2018, n'ont
6 pas vu leur dette radiée pour mauvaises créances.

**Portrait des clients retirés du programme CASS
faute d'avoir respecté leur entente de paiement – An 1**

Statut	Nombre	Montant dû au moment de l'entente CASS (\$)	Montant dû lors de la reprise du recouvrement (\$)	Solde au 16 février 2018 (\$)
Terminé	10	9 505,23	12 013,71	6 765,89
Actif	10	9 080,19	10 118,22	3 798,37
Total	20	22 131,93	22 131,93	10 564,26

**Portrait des clients retirés du programme CASS
faute d'avoir respecté leur entente de paiement – An 2**

Statut	Nombre	Montant dû au moment de l'entente CASS (\$)	Montant dû lors de la reprise du recouvrement (\$)	Solde au 16 février 2018 (\$)
Terminé	28	20 272,83	32 341,64	36 119,31
Actif	5	2 874,49	4 549,41	1 531,34
Coupé	5	4 576,11	7 171,01	8 547,74
Total	38	27 723,43	44 062,06	46 198,39

1 Légende

2 Terminé : Le compte du client est fermé.

3 Actif : Le compte du client est toujours ouvert.

4 Coupé : Le compteur du client est scellé.

5 Les comptes terminés ou coupés représentent un risque de mauvaises créances.

5 ADMINISTRATION DU PROGRAMME

6 Tel qu'indiqué précédemment, Énergir a choisi de travailler en collaboration avec OC dans
7 l'administration du programme.

8 En ce qui a trait aux frais de gestion versés à OC, le tableau ci-haut indique que ces frais s'élèvent
9 à 95 743,50 \$ et 72 198,00 \$, respectivement pour l'année 1 et l'année 2 du programme. Des
10 efforts constants ont été faits par OC et Énergir afin de réduire ces frais de gestion (les frais de
11 l'an 3 ayant été de 52 881,08 \$).

12 Énergir ne conteste pas les frais facturés par OC puisqu'ils incluent le traitement de l'ensemble
13 des dossiers qui lui sont confiés, les frais liés à la réalisation des audits, ceux afférents à la
14 production des rapports d'étapes fournis à Énergir au terme de chaque année, ainsi que les frais
15 généraux y afférents. Énergir salue d'ailleurs la collaboration d'OC dans le cadre du programme.

16 Énergir constate toutefois que ceux-ci demeurent importants quand on les compare au nombre
17 de clients ayant bénéficié du programme CASS (66 clients pour l'an 1 et 44 clients pour l'an 2).

18 Il est important d'ajouter qu'Énergir n'a jamais inclus ses frais d'administration interne puisque les
19 activités liées au CASS ont été intégrées à ses activités courantes. Énergir évalue à

1 1 000 heures/année le temps consacré au CASS pour un montant de 51 830 \$. Il est important
2 de noter que durant toute la durée du programme, l'administration du CASS, par Énergir, a fait
3 l'objet d'un traitement manuel. Énergir évalue le coût lié à la mécanisation du processus de
4 recouvrement lié au programme CASS si celui-ci devait devenir permanent à 274 439 \$.

6 AUDIT

5 En collaboration avec OC, le service de l'audit interne d'Énergir a procédé à des audits internes
6 au terme de chacune des deux premières années du projet pilote. Énergir a constaté que les
7 contrôles sont généralement conformes à l'entente intervenue entre OC et Énergir. Quelques
8 exceptions mineures ont été relevées et ont fait l'objet d'un suivi. Énergir se déclare satisfaite de
9 la façon dont OC a administré le programme pour les éléments sous sa responsabilité.

7 RECOMMANDATION

10 Dans sa forme actuelle, Énergir ne recommande pas la poursuite du programme CASS pour les
11 motifs suivants :

- 12 • même en considérant les efforts d'OC et d'Énergir afin de réduire les frais de gestion du
13 CASS, ceux-ci demeurent élevés quand on les compare à l'efficacité du programme
14 (nombre de clients ayant bénéficié de l'aide apportée par le CASS);
- 15 • un grand nombre de clients ne respecte pas leur entente de paiement, malgré que celle-
16 ci soit basée sur une évaluation faite par un tiers (OC) de leur capacité de paiement;
- 17 • un nombre important de clients ne fait pas de suivi ou abandonne à un moment ou à un
18 autre, à la suite de l'envoi de la trousse; et
- 19 • le nombre de clients ayant manifesté de l'intérêt pour le programme CASS est en
20 décroissance.

21 Toutefois, tout comme la Régie l'énonçait dans sa décision D-2012-076 :

22 « [199] La Régie reconnaît le bien-fondé d'un outil permettant à Gaz Métro d'alléger les frais de
23 recouvrement des ménages à faible revenu [...] »

1 Énergir reconnaît aussi le bien-fondé d'un programme d'aide à l'intention de sa clientèle MFR.

2 C'est pourquoi, elle recommande de mettre en place un nouveau programme ayant pour objectifs
3 de fournir une aide ponctuelle à sa clientèle MFR en difficulté de paiement, d'alléger la charge
4 administrative du programme (et conséquemment ses coûts) et d'accroître la performance du
5 programme en implantant des mesures visant à augmenter les chances qu'un client MFR puisse
6 bénéficier de l'aide proposée par le nouveau programme tel qu'en :

- 7 • simplifiant les étapes et conditions menant à une aide financière;
- 8 • simplifiant le modèle d'aide financière accordée; et
- 9 • assouplissant les conditions d'exclusion du programme lié au respect de l'entente.

10 Énergir est aussi convaincue de la valeur ajoutée des organismes tels qu'OC auprès des clients
11 MFR en difficulté de paiement. Une fois le client MFR qualifié et l'entente de paiement convenue,
12 Énergir proposerait de diriger sa clientèle vers les organismes en mesure de fournir un soutien
13 de consultation budgétaire tels qu'OC ou Union des consommateurs via ses Associations
14 coopératives d'économie familiale (« ACEF »).

15 Ainsi, Énergir proposera, à la Cause tarifaire 2019-2020, les paramètres précis d'un programme
16 d'aide, dont les grandes lignes seraient de :

- 17 • revoir l'administration du programme;
- 18 • simplifier l'admissibilité au programme;
- 19 • simplifier les ententes de paiement;
- 20 • revoir les règles d'exclusion du programme pour non-respect de l'entente afin
21 d'augmenter les chances qu'un client MFR puisse bénéficier de l'aide accordée;
- 22 • alléger la charge financière du client ayant respecté son entente de paiement en le
23 soustrayant aux frais de recouvrement; et
- 24 • continuer à travailler avec les organismes en place afin de permettre aux clients d'avoir
25 accès aux services offerts par ces organismes.

26 Malgré qu'Énergir ne recommande pas la poursuite du programme CASS dans sa forme actuelle,
27 elle propose de le reconduire pour une cinquième année, sous réserve d'une entente avec OC,

- 1 soit pour l'année 2018-2019 afin de lui permettre de présenter à la Régie les modalités précises
- 2 du nouveau programme sans qu'il y ait discontinuité de l'aide consentie aux ménages MFR en
- 3 difficulté de paiement.

CONCLUSION

Énergir demande à la Régie de :

- **reconduire le programme CASS jusqu'à ce qu'une décision soit rendue sur les modalités du nouveau programme en aide aux MFR qui sera présenté dans la Cause tarifaire 2019-2020.**