

RAPPORT DE SUIVI AU 30 SEPTEMBRE 2017

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, Énergir,
2 s.e.c. (« Énergir ») dépose dans le présent rapport annuel, un suivi détaillé des trois années du
3 programme pilote du Compte d'aide au soutien social (CASS) :

- 4 1 An 1 (1^{er} octobre 2014 au 30 septembre 2015)
- 5 2 An 2 (1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016)
- 6 3 An 3 (1^{er} octobre 2016 au 30 septembre 2017)

1 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS – AN 1

1.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

7 Le premier tableau présente un portrait du programme CASS pour l'an 1.

PORTRAIT DU CASS

Description	Nombre de clients	Pourcentage (%)
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, suite à l'envoi de la trousse	91	44,8
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	17,2
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités	66	35,5
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et en attente d'être crédités	0	0,00
Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme	11	5,4
Clients en attente de qualification d'Option consommateurs	0	0
Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS entre le 1^{er} octobre 2014 et 30 septembre 2015	203	100

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

1 Pour l'an 1, 66 clients avaient respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités pour un
 2 montant de 58 387,83 \$. Il est à noter que parmi les 203 clients ayant manifesté de l'intérêt pour
 3 le programme, 91 clients (44,8 %) n'ont pas fait de suivi ou ont abandonné à un moment ou à un
 4 autre, suite à l'envoi de la trousse. Également, 35 clients qui étaient en cours d'entente n'ont pas
 5 respecté leurs ententes à trois reprises et ont, par conséquent, été retirés du programme.

1.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS – ENTENTES FINALISÉES

6 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés.

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
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

7 Ces déboursés correspondent aux 66 ententes qui ont été finalisées. Le montant total final crédité
 8 aux clients par le budget du programme CASS pour la première année du programme pilote est
 9 de 58 387,83 \$ et correspond à la somme des colonnes 6 à 9.

1.3 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES

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

Description	Montant
Sommes déboursées au programme CASS (66 ententes finalisées)	58 387,83 \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs	95 743,50 \$
Sous-total des sommes déboursées	154 131,33 \$
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	0,00 \$
Total	154 131,33 \$

- 1 Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Énergir la première année du programme (année
- 2 tarifaire 2015), un montant de 154 131,33 \$ a été déboursé.

2 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS – AN 2

2.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

- 1 Le tableau suivant présente un portrait du programme CASS pour l'an 2.

PORTRAIT DU CASS

Description	Nombre de clients	Pourcentage %
Clients qualifiés en cours d'entente de paiement	7	3,7
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	89	47,1
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	41	21,7
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités	38	20,1
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et en attente d'être crédités	0	0
Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme	14	7,4
Clients en attente de qualification d'Option consommateurs	0	0
Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS entre le 1^{er} octobre 2015 et le 30 septembre 2016	189*	100

*Dans le rapport annuel du 30 septembre 2016, le tableau ci-haut présentait 190 clients ayant manifesté leur intérêt pour le programme entre le 1^{er} octobre 2015 et le 30 septembre 2016. Dans le rapport annuel 2017, le tableau ci-dessus illustre qu'un client a pris entente dans l'an 3 du programme (1^{er} octobre 2016 au 30 septembre 2017) et est donc comptabilisés dans cette année.

- 2 Pour l'an 2, 189 clients ont manifesté leur intérêt. Parmi ce nombre, 89 clients (47,1 %) n'ont pas
 3 suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse, 7 clients ont été
 4 qualifiés et sont en cours d'entente de paiement, 41 clients qui étaient en cours d'entente n'ont
 5 pas respecté leur entente à trois reprises et ont par conséquent été retirés du programme et 38
 6 clients ont respecté leur entente jusqu'au bout et ont été crédités pour un montant de 63 955,88 \$.

2.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS – ENTENTES FINALISÉES

- 1 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés réalisés pour la deuxième année du
2 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
38	32 805,86	60 928,48	15	4 094,00	58 548,19	51 962,57	2 586,90	9 406,41	0,00	63 955,88

- 3 Ces déboursés correspondent aux 38 ententes qui ont été finalisées. Le montant crédité aux
4 clients par le budget du programme CASS pour la deuxième année du programme pilote est de
5 63 955,88 \$ et correspond à la somme des colonnes 6 à 9.

2.3 PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES – ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS

- 6 Le tableau suivant illustre le portrait des sommes engagées correspondant aux ententes de
7 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*(2 manquements)=6	(2*5)+6=7	1*7=8
7	15	125,40	99,30	26,10	198,60	590,10	4 130,70

*Le client a droit à deux manquements de paiement avant d'être retiré du programme (au troisième manquement). Énergir 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 189 clients qui ont démontré de l'intérêt
 2 pour le programme, 7 ont une entente de paiement en cours, la dernière de ces ententes venant
 3 à échéance le 4 janvier 2018. Le montant total estimé qui pourrait être crédité à ces 7 clients par
 4 le programme CASS est de 4 130,70 \$.

2.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES 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 (38 ententes finalisées)	63 955,88 \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs	72 198,00 \$
Sous-total des sommes déboursées	136 153,88 \$
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	4 130,70 \$
Total	140 284,58 \$

- 6 Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Énergir pour la deuxième année du programme, un
 7 montant de 136 153,88 \$ a été déboursé. De plus, des sommes ont été engagées pour un
 8 montant potentiel de 4 130,70 \$.
- 9

3 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS – AN 3

3.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

- 1 Le tableau suivant présente un portrait du programme CASS pour l'an 3.

PORTRAIT DU CASS

Description	Nombre de clients	Pourcentage %
Clients qualifiés en cours d'entente de paiement	53	34,9
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	61	40,1
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	8	5,3
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités	0	0
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et en attente d'être crédités	0	0
Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme	26	17,1
Clients en attente de qualification d'Option consommateurs	4	2,6
Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS entre le 1^{er} octobre 2016 et le 30 septembre 2017	152	100

- 2 Pour l'an 3, 152 clients ont manifesté leur intérêt. Parmi ce nombre, 61 clients (40,1 %) n'ont pas
 3 suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse, 53 clients ont
 4 été qualifiés et sont en cours d'entente de paiement, 8 clients qui étaient en cours d'entente n'ont
 5 pas respecté leur entente à trois reprises et ont par conséquent été retirés du programme. Au
 6 30 septembre 2017, aucune des ententes prises n'était finalisée par conséquent aucun déboursé
 7 n'a été effectué.

3.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS – ENTENTES FINALISÉES

1 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés.

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 » crédités	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
0	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.3 PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES – ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS

2 Le tableau suivant illustre le portrait des sommes engagées du programme CASS correspondant
3 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
53	15	184,44	106,77	77,67	213,54	1 378,59	73 065,27

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

4 Pour la troisième année, sur les 152 clients qui ont démontré de l'intérêt pour le programme, 53
5 ont une entente de paiement en cours. Le montant total estimé qui pourrait être crédité à ces 53
6 clients est de 73 065,27 \$.

3.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES

7 Le tableau suivant présente un sommaire des sommes payées et engagées pour l'an 3.

Description	Montant
Sommes déboursées au programme CASS (aucune entente finalisée)	0,00 \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs	52 881,08 \$
Sous-total des sommes déboursées	52 881,08 \$
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	73 065,27 \$
Total	125 946,35 \$

- 1 Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Énergir pour la troisième année du programme, un
- 2 montant de 52 881,08 \$ a été déboursé. De plus, des sommes ont été engagées pour un montant
- 3 potentiel de 73 065,27 \$.

3.5 COMPTE DE FRAIS REPORTÉS DU CASS

SOMMAIRE DES MONTANTS IMPUTÉS DANS LE COMPTE DE FRAIS REPORTÉS (CFR) CASS

Description ⁽¹⁾	Montant (\$)
Solde réel du CFR en date du 30 septembre 2016 ⁽²⁾	72 801,49 \$
Dépense autorisée au programme CASS	250 000,00 \$
Règlements d'entente durant l'exercice financier 2016-2017	(79 907,75) \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs (OC)	(48 789,12) \$
Intérêts calculés sur le CFR (hors base)	6 015,26 \$
Solde réel du CFR en date du 30 septembre 2017	200 119,88 \$

⁽¹⁾ R-3992-2016, B-0078, Gaz Métro-14, Document 6, p. 8.

CONCLUSION

Énergir demande à la Régie de prendre acte du présent suivi.