

## PRÉSENTATION DE LA DEMANDE TARIFAIRE 2019-2020

## TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE.....	5
2. DÉTAIL DE LA HAUSSE TARIFAIRE AU 1 <sup>ER</sup> AVRIL 2019 .....	6
3. REVENUS ADDITIONNELS REQUIS EN 2019.....	7
4. INVESTISSEMENTS .....	10
5. INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE .....	10
6. TARIFS D'ÉLECTRICITÉ ET CONDITIONS DE SERVICE .....	11
7. SOUTIEN AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU .....	13
ANNEXE A : REVENUS ADDITIONNELS REQUIS ET HAUSSE TARIFAIRE AU 1 <sup>ER</sup> AVRIL 2019 .....	15
ANNEXE B : SUIVI DE LA STRATÉGIE VISANT À SOUTENIR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU .....	21

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Hausse de la facture pour les résidences chauffées à l'électricité.....	7
Figure 2 : Indice comparatif des prix de l'électricité pour un client résidentiel .....	7

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Revenus additionnels requis en 2019.....	8
Tableau A-1 : Revenus additionnels requis et hausse tarifaire demandée au 1 <sup>er</sup> avril 2019 .....	17
Tableau A-2 : Comparaison des revenus requis avec les revenus des ventes découlant des tarifs en vigueur .....	18
Tableau A-3 : Revenus prévus en 2019, avant et après la hausse tarifaire, et provision réglementaire.....	19
Tableau B-1 : Résultats du projet pilote d'effacement graduel de la dette .....	23

**ANNEXE B :**

**SUIVI DE LA STRATÉGIE VISANT À SOUTENIR  
LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU**

1 Le Distributeur présente les suivis demandés par la Régie dans les décisions D-2018-025 et  
2 D-2017-022.

### 1. SUIVI CONCERNANT LA MISE EN PLACE DE L'ENTENTE PLUS GÉNÉREUSE

3 En suivi de la décision D-2018-025<sup>12</sup>, le Distributeur confirme la mise en place de l'entente  
4 plus généreuse en 2018. Plus particulièrement, l'entente personnalisée Solution B Plus est  
5 offerte depuis le 3 avril 2018 au client dont le revenu est de 50 % ou moins du seuil de faible  
6 revenu pour qui cette entente est plus avantageuse que la Solution B. Le versement mensuel  
7 est basé sur 5 % de son revenu brut mensuel. Au 30 juin 2018, 1 738 ententes  
8 personnalisées Solution B Plus ont été conclues.

### 2. SUIVI CONCERNANT L'EFFACEMENT GRADUEL DE LA DETTE

9 En suivi de la décision D-2018-025<sup>13</sup>, le Distributeur présente les résultats finaux du projet  
10 pilote au tableau B-1.

11 Le Distributeur rappelle que, dans le cadre du projet pilote, il a procédé à la radiation  
12 graduelle de la dette pour les clients d'un échantillon (groupe test) et a comparé la proportion  
13 d'encaissement de l'entente de paiement à celle des clients d'un groupe témoin qui  
14 bénéficiaient de la radiation de la dette selon le mode actuel.

15 Le bilan du projet pilote, qui s'est déroulé sur une période de 14 mois, montre des résultats  
16 moins intéressants pour le groupe test que pour le groupe témoin tant sur l'aspect du taux  
17 d'encaissement que sur l'objectif d'encourager le client à se rendre au terme de l'entente.  
18 L'écart entre le groupe témoin et le groupe test n'est pas jugé statistiquement significatif pour  
19 la proportion des sommes attendues et payées. Toutefois, sur la base de la proportion des  
20 ententes rendues à terme, le Distributeur conclut que l'effacement graduel de la dette ne  
21 favorise pas le paiement régulier du versement de l'entente.

22 Il n'entend donc pas déployer cette mesure.

**TABLEAU B-1 :**  
**RÉSULTATS DU PROJET PILOTE D'EFFACEMENT GRADUEL DE LA DETTE**  
**PÉRIODE DE FÉVRIER 2017 À AVRIL 2018**

Indicateur	Groupe test	Groupe témoin
Proportion des sommes attendues et payées	72 %	76 %
Proportion des ententes rendues à terme	60 %	66 %

<sup>12</sup> Décision D-2018-025, paragraphe 877.

<sup>13</sup> Décision D-2018-025, paragraphe 883.

### 3. SUIVI CONCERNANT LE CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT

1 En suivi de la décision D-2017-022<sup>14</sup>, le Distributeur confirme la mise en place en avril 2018  
2 de la première des deux phases du déploiement du centre d'accompagnement interne pour  
3 la clientèle à faible revenu<sup>15</sup>. Cette première phase vise à prendre en charge la validation de  
4 l'admissibilité des ménages à faible revenu (« MFR ») et l'offre d'ententes de paiement  
5 personnalisées avec notamment l'introduction de la nouvelle entente plus généreuse. La  
6 deuxième phase vise à transférer les clients présentant une forte consommation vers TEQ.

#### 3.1. Phase 1 - Maximisation de l'accès au centre d'accompagnement

7 Lors de l'implantation de la première phase en avril 2018, le Distributeur a ajouté un nouvel  
8 outil et introduit de nouvelles pratiques pour maximiser le nombre de clients MFR bénéficiant  
9 du centre d'accompagnement et obtenant des ententes personnalisées.

10 L'analyse de dossiers est dorénavant automatisée pour concentrer les efforts du  
11 représentant sur l'accompagnement du client. Le nouvel outil base le choix de l'entente sur le  
12 niveau de revenu du ménage : plus le revenu est bas, plus l'entente est généreuse. À terme,  
13 cela résultera en une augmentation du nombre d'ententes personnalisées et en une  
14 diminution du recours à l'entente sans frais d'administration, moins performante, facilitant  
15 ainsi le paiement régulier du versement attendu.

16 En plus de la Solution B Plus, de nouvelles modalités d'ententes sont proposées aux clients  
17 qui ont une plus grande difficulté à mener à terme leur entente de paiement MFR. Ces  
18 modalités sont donc offertes aux clients qui ne respectent pas à deux reprises les modalités  
19 de l'entente MFR adaptée à leur revenu. Lors de la troisième tentative de prise d'entente, les  
20 clients MFR ont maintenant accès à une entente dite de « dernière chance » alors que le  
21 Distributeur leur proposait auparavant une entente moins bien adaptée à leur situation.

22 Les nouvelles modalités de cette entente sont :

- 23 • un versement déterminé en fonction du revenu du ménage comme pour les  
24 autres ententes MFR ;
- 25 • un suivi plus serré des manquements de paiement.

#### 3.2. Phase 2 - Opérationnalisation du centre d'accompagnement avec TEQ

26 L'implantation de la deuxième phase est toujours prévue pour septembre 2018. Toutefois,  
27 contrairement au modèle présenté lors du dossier R-4011-2017, le transfert de l'appel du  
28 client vers TEQ ne pourra pas être accompagné à court terme par le représentant du Centre  
29 d'accompagnement. Cette façon de faire pourrait éventuellement être revue dans le futur  
30 advenant un changement technologique du système téléphonique de TEQ.

<sup>14</sup> Décision D-2017-022, paragraphe 801.

<sup>15</sup> Dossier R-4011-2017, réponse à la question 24.4 de la demande de renseignement n°1 d'OC, pièce HQD-15 document 9 (B-0091).