



PROGRAMME ONTARIEN D'AIDE RELATIVE AUX FRAIS D'ÉLECTRICITÉ

FOIRE AUX QUESTIONS

Question

Réponse

À PROPOS DU PROGRAMME ONTARIEN D'AIDE RELATIVE AUX FRAIS D'ÉLECTRICITÉ (POAFE)

En quoi consiste le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité ? Le POAFE est un programme de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) qui réduit les factures d'électricité des ménages à plus faible revenu. Le POAFE fournit un crédit mensuel aux clients admissibles en fonction du revenu et de la taille du ménage. Les crédits du POAFE sont appliqués directement sur les factures des clients admissibles.

Quand puis-je présenter ma demande d'adhésion ?

Vous pouvez présenter une demande n'importe quand. Il n'y a aucune date limite pour la soumission d'une demande, mais le plus tôt vous le faites et êtes accepté au POAFE, le plus tôt vous commencerez à recevoir vos crédits sur facture.

Quand vais-je commencer à voir les crédits sur facture ?

Il faut compter de 6 à 8 semaines pour le traitement des demandes. Les crédits n'entrent en vigueur que lorsque vous avez soumis tous les renseignements exigés (y compris le formulaire de consentement dûment signé, si nécessaire) et que votre demande a été traitée. Le crédit est appliqué à votre facture d'électricité dès que possible après l'approbation de votre demande.

Les clients admissibles recevront des crédits sur facture pendant deux ans, indépendamment de quand ils ont soumis leur demande ou quand leurs crédits ont commencé. Consultez la section « Comment puis-je soumettre une demande ? »

Si vous avez besoin d'aide avant l'application du crédit du POAFE sur votre facture, veuillez communiquer avec votre fournisseur de services publics ou visitez le [site Web de la CEO](#) pour plus d'information sur d'autres programmes offerts aux foyers à faible revenu auxquels vous pourriez être admissible.

Comment puis-je communiquer avec le Centre de contact du POAFE ?

Si vous avez des questions au sujet du programme, vous pouvez communiquer avec le Centre de contact du POAFE d'une des façons suivantes :

- Par téléphone au [1-855-831-8151](tel:1-855-831-8151) (sans frais en Ontario)
- Par courriel à aide@AideElectriciteOntario.ca
- Par l'entremise du Service de relais Bell au [1-800-855-1155](tel:1-800-855-1155)(ATS à ATS)

Le Centre de contact du POAFE est ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 21 h, HE.

MONTANTS ET ADMISSIBILITÉ AU POAFE

Qui peut faire une demande ?

Le programme s'adresse à tous les clients à plus faible revenu qui sont titulaires d'un compte auprès de distributeurs d'électricité ou de fournisseurs de compteurs divisionnaires d'unité. Les clients doivent présenter une demande d'adhésion au programme.

Que faire si je n'ai pas de compte de services publics ?

Le POAFE fournit un crédit directement sur les factures d'électricité des clients admissibles. Il n'est offert qu'aux titulaires d'un compte de services publics.

Vous pouvez également contacter 211 Ontario pour vous renseigner sur d'autres programmes auxquels vous pourriez être admissible.

Y aura-t-il un programme séparé pour les communautés autochtones ?

La Ontario Native Welfare Administrators Association (ONWAA) est disponible pour aider les ménages autochtones à remplir leur demande d'adhésion. Les ménages autochtones peuvent contacter l'ONWAA au [1-844-885-3157](tel:1-844-885-3157) ou par courriel à oesp@onwaa.com pour confirmer leur disponibilité.

Les clients autochtones à plus faible revenu sont-ils tous admissibles au programme ?

Les demandeurs autochtones doivent satisfaire les critères d'admissibilité au programme pour être admissibles à recevoir un crédit sur leur facture d'électricité. L'admissibilité est basée sur le revenu et la taille du ménage.

À combien se chiffrera le montant de crédit mensuel sur facture ?

Le montant du crédit sur facture du POAFE dépendra du nombre de personnes vivant dans le foyer et du revenu total du ménage après impôts.

En vigueur le 1er mai 2017

Montant du crédit mensuel du POAFE par niveau de revenu du ménage

| Revenu du ménage (après impôt) | Taille du ménage (nombre de personnes vivant dans le foyer) | | | | | | |
|--------------------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7+ |
| 28 000 \$ ou moins | 45 \$ | 45 \$ | 51 \$ | 57 \$ | 63 \$ | 75 \$ | 75 \$ |
| 28 001 \$ à 39 000 \$ | | 40 \$ | 45 \$ | 51 \$ | 57 \$ | 63 \$ | 75 \$ |
| 39 001 \$ à 48 000 \$ | | | 35 \$ | 40 \$ | 45 \$ | 51 \$ | 57 \$ |
| 48 001 \$ à 52 000 \$ | | | | | 35 \$ | 40 \$ | 45 \$ |

Pour certains clients, la nécessité d'utiliser plus d'énergie est inévitable. Si votre domicile est équipé d'un chauffage électrique, ou si vous utilisez des appareils médicaux approuvés qui demandent des quantités importantes d'électricité, le POAFE offre un plus haut niveau d'assistance financière.

Montant du crédit mensuel du POAFE par niveau de revenu du ménage – Grande consommation d'énergie

| Revenu du ménage (après impôts) | Taille du ménage (nombre de personnes vivant dans le foyer) | | | | | | |
|---------------------------------|---|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7+ |
| 28 000 \$ ou moins | 68 \$ | 68 \$ | 75 \$ | 83 \$ | 90 \$ | 113 \$ | 113 \$ |
| 28 001 \$ à 39 000 \$ | | 60 \$ | 68 \$ | 75 \$ | 83 \$ | 90 \$ | 113 \$ |
| 39 001 \$ à 48 000 \$ | | | 52 \$ | 60 \$ | 68 \$ | 75 \$ | 83 \$ |
| 48 001 \$ à 52 000 \$ | | | | | 52 \$ | 60 \$ | 68 \$ |

Quels sont les appareils médicaux admissibles à un plus haut niveau d'assistance ?

Il y a trois appareils médicaux à domicile qui sont admissibles à un plus haut niveau d'assistance financière :

- A. Les machines de dialyse
- B. Les ventilateurs mécaniques (invasif et non-invasif)
- C. Les concentrateurs d'oxygène

Les revenus du ménage indiqués aux tableaux « Montant du crédit mensuel du POAFE » sont-ils avant ou après impôts ?

Les revenus indiqués aux tableaux sont après impôts.

Comment savoir quel est mon revenu après impôt ?

Pour savoir quel est votre revenu après impôts aux fins de l'admissibilité au POAFE, multipliez votre revenu net (ligne 236

sur votre avis de cotisation) par 87,82 %.

Nous vous encourageons à faire une demande si le calcul de votre revenu après impôt est proche des montants indiqués ci-dessous ou si vous n'êtes pas sûr de votre revenu après impôt.

- Pour un ménage d'une personne, le revenu du ménage est 28 000 \$ ou moins.

- Pour un ménage de 2 personnes, le revenu du ménage est 39 000 \$ ou moins.

- Pour un ménage de 3 ou 4 personnes, le revenu du ménage est 48 000 \$ ou moins.

- Pour un ménage de 5 personnes ou plus, le revenu du ménage est 52 000 \$ ou moins.

Comment mon revenu et les revenus des membres de mon ménage sont-ils vérifiés ?

Le Ministère des finances vérifiera votre revenu auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) au moyen de votre numéro d'assurance sociale (NAS) et de ceux de tous les autres déclarants de votre ménage. L'ARC vérifie votre revenu tel qu'il figure dans votre déclaration d'impôt de l'an passé ou de l'année précédente.

Si vous ou d'autres membres de votre ménage n'avez produit qu'une seule déclaration d'impôt dans les deux dernières années, la vérification du revenu peut toujours avoir lieu. Cela est vrai même si vous et un autre membre de votre ménage avez produit une déclaration pour différentes années d'imposition.

Si vous n'avez produit aucune déclaration d'impôt récemment, ou si vos circonstances ont changé depuis votre dernière déclaration d'impôt, votre revenu devra être vérifié manuellement par une agence d'admission désignée. Pour consulter une carte des agences d'admission, [cliquez ici](#).

Mes enfants quittent la maison pour aller étudier/vivent avec un autre parent à mi-temps/mes parents vivent avec moi mais ils passent l'hiver ailleurs (retraités migrants). Est-ce que je peux les inclure à la taille totale de mon ménage ?

Pour être inclus à la taille totale de votre ménage, les résidents doivent vivre dans votre foyer au moins 6 mois par an.

Je suis titulaire d'un compte de services publics pour plus d'un ménage. Puis-je poser une demande d'adhésion au POAFE pour les deux ?

Le POAFE se s'applique qu'à votre résidence principale... celle à laquelle vous résidez plus de six mois par an.

Je suis le titulaire principal du compte de services publics et j'ai moins de 18 ans. Puis-je poser une demande auprès du POAFE ?

Oui. Les titulaires principaux d'un compte de services publics ayant moins de 18 ans peuvent poser une demande auprès du POAFE par l'intermédiaire d'un organisme d'admission désigné. Votre revenu devra être vérifié manuellement par un agent. Pour consulter une carte des organismes d'admission, [cliquez ici](#).

Ce programme sera-t-il surveillé pour assurer que les crédits ne sont accordés

La CEO effectuera des vérifications au hasard des demandes d'adhésion afin de confirmer les renseignements sur les demandeurs et l'admissibilité des ménages. Si une erreur est

qu'aux personnes qui en ont vraiment besoin ?

découverte, les crédits seront tout simplement annulés. Si une vérification et une enquête ultérieure découvrent une activité frauduleuse, les crédits pourraient être annulés et les montants récupérés.

Quelle est la durée de la période d'admissibilité au POAFE ?

La plupart des clients admissibles devront soumettre une nouvelle demande tous les 2 ans ou chaque fois que leurs circonstances personnelles changent. Par exemple, les clients admissibles devront soumettre une nouvelle demande s'ils déménagent ou si leur revenu change.

Comment puis-je bénéficier de la période d'admissibilité au programme de 5 ans ?

La période d'admissibilité au programme de 5 ans est applicable si tout titulaire de compte figurant sur la facture est :

1) âgé de 65 ans ou plus. S'il y a plusieurs titulaires de compte sur votre facture d'électricité, le titulaire âgé de 65 ans ou plus doit être inscrit comme demandeur du POAFE en vue d'être admissible à la période d'admissibilité de 5 ans

2) bénéficiaire d'une pension d'invalidité permanente du RPC (consultez la définition d'une invalidité grave ou prolongée du RPC

à <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/services/pensions/rpc/invalidite/definition.shtml>) Les personnes bénéficiaires d'une pension d'invalidité doivent aussi satisfaire aux critères relatifs au revenu.

DEMANDES D'ADHÉSION

Comment présenter une demande?

Les clients peuvent présenter une demande en ligne à AideElectriciteOntario.ca. Vous devez remplir la demande en ligne. Ensuite, vous devrez compléter le formulaire de consentement électronique, ou imprimer et signer une version papier du formulaire de consentement, puis l'envoyer par la poste à l'adresse fournie sur le site Web.

Une version papier de la demande peut être téléchargée à partir du site Web du POAFE à AideElectriciteOntario.ca ou obtenue par la poste sur demande auprès du Centre de contact du POAFE.

Les clients qui ne peuvent pas faire leur demande en ligne devraient communiquer avec un organisme d'admission. Vous pouvez rechercher les organismes d'admission désignés sur le site Web du POAFE à AideElectriciteOntario.ca.

Une fois que vous avez soumis la demande avec tous les renseignements exigés (y compris le formulaire de consentement), nous vérifierons le revenu du ménage et confirmerons l'admissibilité auprès des clients.

À quel point le processus de signature électronique est-il sécurisé ?

Une fois qu'un document est signé électroniquement, la signature est verrouillée avec un sceau numérique inviolable. Une fois verrouillée, la signature ne peut être ni copiée ni modifiée. Toute tentative de modification du contenu du document le rendra invalide. Toutes les données sont stockées au Canada sur des serveurs sécurisés.

Quels sont les renseignements dont j'ai besoin pour présenter ma demande ?

Il vous faut :

- Le numéro de compte de votre facture d'électricité, l'adresse de service et les détails relatifs au titulaire de compte.
- Les dates de naissance et noms de toutes les personnes vivant dans votre foyer.
- Les numéros d'assurance sociale ou numéros d'identification temporaires de tous les déclarants de votre ménage.

Que dois-je faire si je n'ai pas produit de déclaration d'impôt ?

Si vous n'avez pas récemment produit une déclaration d'impôt, ou si vos circonstances ont changé depuis votre dernière déclaration, vous pouvez déposer une demande d'adhésion au POAFE par l'entremise d'un organisme d'admission désigné. Une liste de ces organismes est affichée sur notre site Web à AideElectriciteOntario.ca.

Si vous n'avez pas accès à Internet, vous pouvez appeler le Centre de contact du POAFE au [1-855-831-8151](tel:1-855-831-8151) pour obtenir cette information.

Veillez prendre rendez-vous avec un organisme d'admission pour remplir votre demande d'adhésion au POAFE. Vous devrez présenter tous les renseignements listés à la section « Quels sont les renseignements dont j'ai besoin pour présenter ma demande ? », ainsi qu'une preuve du revenu de votre ménage. Les talons de chèques de paie et des lettres des employeurs sont des exemples de preuves de revenu. D'autres types de preuves pourraient s'appliquer.

Quels sont les organismes impliqués et comment puis-je les contacter en cas de besoin ?

Nous sommes en pourparlers avec plusieurs organismes partout en Ontario qui sont en mesure d'aider les clients à remplir et à soumettre leur demande. Vous pouvez rechercher les organismes d'admission désignés sur le site Web du POAFE à AideElectriciteOntario.ca. Cette liste sera constamment mise à jour à mesure que d'autres organismes se joignent à nous. Pour plus d'information, vous pouvez également contacter le Centre de contact du POAFE au [1-855-831-8151](tel:1-855-831-8151), 211 Ontario ou votre fournisseur local de services publics.

Comment puis-je trouver un organisme d'admission près de chez moi ?

Nous avons également créé une carte de tous les organismes d'admission qui peuvent aider les clients à remplir et soumettre leur demande d'adhésion au POAFE. Vous pouvez utiliser cette carte pour trouver un organisme près de chez vous. Pour accéder à la carte, [cliquez ici](#).
Vous pouvez également communiquer avec le Centre de contact du POAFE au [1-855-831-8151](tel:1-855-831-8151), 211 Ontario ou votre fournisseur local de services publics.

Y a-t-il un coût rattaché à l'aide pour faire une demande d'adhésion au POAFE ?

Non. Il y a 173 organismes d'admission qui sont prêts à vous aider gratuitement. Vous pouvez aussi communiquer avec le centre de contact du POAFE au [1-855-831-8151](tel:1-855-831-8151) pour vous renseigner sur le processus de demande d'adhésion. Si on vous a demandé de payer des frais pour faire une demande, veuillez communiquer avec le centre de contact qui vous dira comment obtenir de l'aide gratuitement.

Mon adresse postale peut-elle être située à l'extérieur de l'Ontario ?

Votre adresse postale doit être située à l'intérieur de la province de l'Ontario. Pour toute question concernant votre adresse postale, veuillez communiquer avec le Centre de contact du POAFE au [1-855-831-8151](tel:1-855-831-8151).

Combien de temps faudra-t-il pour traiter ma demande ?

Les clients admissibles verront le crédit appliqué sur leur facture dans les 6 à 8 semaines suivantes. Ceci est basé sur le temps qu'il vous faudra pour accomplir toutes les étapes du processus de demande d'adhésion, y compris l'envoi par la poste de votre formulaire de consentement au Centre de contact du POAFE.

Où dois-je envoyer la version papier de ma demande d'adhésion au POAFE ?

Une fois dûment remplie, votre demande d'adhésion au Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité doit être envoyée par la poste à l'adresse suivante :
Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)
Case postale 1540 Succursale B,
Ottawa ON K1P 0C7
Important : Veuillez joindre le formulaire de consentement du POAFE à votre demande papier. Notez la date à laquelle vous avez posté vos formulaires au cas où vous auriez besoin de vérifier l'état de votre demande plus tard.

Où dois-je envoyer mon formulaire de consentement du POAFE format papier ?

Envoyez le formulaire de consentement du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité par la poste à l'adresse suivante :
Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)
Case postale 1540 Succursale B,
Ottawa ON K1P 0C7
Important : Si vous soumettez une demande papier, envoyez-la par la poste avec votre formulaire de consentement du POAFE. Notez la date à laquelle vous avez posté vos formulaires au cas

où vous auriez besoin de vérifier l'état de votre demande plus tard.

| | |
|---|---|
| Que dois-je faire si je déménage ? | Les clients qui déménagent, ou dont les circonstances changent, doivent soumettre une nouvelle demande. |
| Ma demande d'adhésion au POAFE a déjà été approuvée, mais j'ai reçu une notification de mon fournisseur de services publics pour faire une nouvelle demande. Pourquoi dois-je renouveler mon admissibilité au POAFE ? | L'approbation des crédits du POAFE est en général donnée pour une période de deux (2) ans. Puisque les circonstances peuvent changer au fil des ans, les consommateurs doivent faire une nouvelle demande tous les deux (2) ans pour s'assurer qu'ils reçoivent le montant approprié d'aide du POAFE. |
| Dois-je attendre jusqu'à la fin de ma période d'admissibilité pour faire une nouvelle demande ? | Non. Vous pouvez faire une nouvelle demande n'importe quand. Nous vous recommandons de le faire un ou deux mois avant la fin de votre période d'admissibilité. |
| Pourquoi y a-t-il un solde créditeur du POAFE sur ma facture ? | La consommation d'électricité peut varier selon la saison. Si votre crédit mensuel du POAFE est supérieur à votre facture d'électricité, le crédit est reconduit pour compenser les frais d'électricité dans les mois à venir, comme le chauffage en hiver. |
| Puis-je me faire rembourser le reste de mon solde créditeur du POAFE ? | Non. Les crédits du POAFE n'ont aucune valeur en espèces. |

FINANCEMENT DU PROGRAMME

| | |
|--|--|
| Comment le POAFE est-il financé ? | Antérieurement, le POAFE était financé par tous les consommateurs grâce à une charge par kilowattheure sur les factures d'électricité. Le 2 mars 2017, le gouvernement de l'Ontario a annoncé, dans le cadre du plan ontarien pour l'équité du secteur de l'électricité, que le financement du POAFE va passer à l'assiette fiscale provinciale. |
| Pourquoi les crédits du POAFE ont-ils augmenté ? | Le 2 mars 2017 , le gouvernement de l'Ontario a annoncé le Plan ontarien pour l'équité du secteur de l'électricité qui fournit un soutien additionnel pour les consommateurs d'énergie à plus faible revenu. |
| Je n'utiliserai jamais ce programme. Pourquoi dois-je y contribuer ? | Pour beaucoup d'Ontariennes et d'Ontariens à plus faible revenu, le paiement de la facture mensuelle d'électricité peut-être un grand défi. En fait, l'électricité représente une portion nettement plus importante de leurs frais mensuels. Pour les ménages ayant un revenu annuel de 20 000 \$, la facture d'électricité typique pourrait représenter dix pour cent de leur revenu ou plus. |
| Quelle est la différence entre ce programme et le programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE) ? | Il existe une grande différence entre le nouveau POAFE et le Programme AIE actuel. Le POAFE a pour but d'offrir un soutien mensuel continu aux clients à plus faible revenu, tandis que le Programme AIE offre une assistance unique aux clients à faible |

revenu qui ont des factures impayées et risquent de voir leur électricité coupée. Dans certains cas, un demandeur pourrait être admissible aux deux programmes.

[Accueil](#)