

R-4057-2018

Réponse à la demande de renseignement n° 1 de la Régie

Union des consommateurs

22 novembre 2018

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N^o 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR LA DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ DE L'ANNÉE TARIFAIRE 2019-2020

PROPOSITION LIÉES À L'IMPLANTATION DU MÉCANISME DE RÉGLEMENTATION INCITATIVE (MRI) DU DISTRIBUTEUR

1. Référence : Pièce : C-UC-0010, p. 27.

Préambule :

« UC craint que la mise en place du MRI ait déjà eu des effets négatifs sur les services particuliers aux ménages pauvres. C'est pourquoi elle réitère en partie la recommandation faite dans le cadre du dossier R-3897-2014. UC invite la Régie à demander au Distributeur d'inclure un indicateur spécifique pour témoigner du maintien d'ententes de paiement qui respecte la capacité de payer des clients. Il pourrait s'agir par exemple de la proportion d'ententes personnalisées (A et B) accordées sur l'ensemble des ententes de paiement. UC poursuit sa réflexion sur un indicateur possible et présentera une proposition lors des audiences à venir. » [nous soulignons]

Demande :

1.1 Veuillez préciser sur quelle base repose les craintes d'UC exprimées en référence.

Les craintes d'UC repose sur les témoignages recueillis auprès de ses membres et sur l'analyse qu'elle fait de la situation.

Selon la compréhension d'UC, hormis les rabais sur ventes associés aux ententes personnalisée B qui sont présentés en réduction des revenus prévus¹ et que le Distributeur demande à la Régie de reconnaître², le soutien financier associé aux ententes de paiement A et CFR ainsi que tous les coûts opérationnels associés à la stratégie pour la clientèle MFR font partie du coût global de distribution dont la progression se fait pour 2019 selon un taux d'inflation de 1,2 %, un facteur de productivité de -0,3 % et un facteur de croissance des activités de 0,7 %³.

Dans ce contexte, le Distributeur pourrait être enclin à exercer un contrôle très serré des coûts associés à sa stratégie pour la clientèle MFR.

Déjà, l'inaccessibilité aux ententes personnalisées pour les clients dont le revenu se situe entre 100 % et 120 % du seuil de faible revenu, l'exclusion des familles monoparentales qui reçoivent de l'aide sociale des ententes B+ étant donné la prise en compte des allocations familiales dans l'établissement des revenus, la prise en compte du seul critère de revenus pour déterminer l'offre d'une entente, la rigidité du processus (mise en place « du système », qui a remplacé les « grilles »), la mise à jour aux deux ans seulement du dossier du client en recouvrement⁴ nous font craindre que le Distributeur souhaite contrôler coûts et dépenses nonobstant les besoins d'une clientèle très vulnérable.

¹ HQD-1, document 1, page 17.

² HQD-11, document 1, page 5.

³ HQD-1, document 1, page 9.

⁴ Par exemple, si le client a déclaré avoir un colocataire et que ce colocataire quitte sans être remplacé par un autre colocataire, le dossier du client ne sera pas ajusté tant que le délai de 2 ans depuis la dernière entrevue de qualification aux ententes ne sera échu.

Par ailleurs, les témoignages recueillis auprès des membres nous indiquent que des clients pauvres qui se qualifieraient pour des ententes CFR ou personnalisées se retrouvent avec des ententes grand public parce qu'ils n'ont pas été identifiés comme pauvres par le Distributeur. On comprend que c'est le client qui doit spécifier qu'il est pauvre et que le Distributeur ne posera pas de questions à cet effet. Pourtant, le Distributeur a déjà indiqué à la Régie que l'identification des clients MFR constitue toujours un véritable défi et il qu'il continuera à explorer les moyens qui lui permettront de mieux les identifier.⁵

Finalement, dans le cadre du dossier R-4011-2017, le Distributeur avait proposé à hauteur de 600 000 \$ le financement des activités d'accompagnement budgétaire effectuées par les associations de consommateurs. Ce montant additionnel serait indexé pour les années suivantes.⁶

Selon les informations obtenues du Distributeur, le montant qui serait réparti en 2019 entre les associations n'est plus garanti. En effet, dans le cadre du MRI, ce montant apparaît dans le coût global des activités de distribution. Si la Régie n'accordait pas la hausse tarifaire demandée, le montant du financement ferait partie de l'arbitrage interne chez le Distributeur. Le financement des activités d'accompagnement budgétaire a été une bouffée d'air frais pour plusieurs associations et leur a permis de poursuivre leur mission. Une baisse de contribution serait un net recul pour la reconnaissance de leurs activités voire une diminution possible des services d'accompagnement budgétaire des ménages pauvres.

⁵ R-3905-2014, HQD-1, document 5, page 10.

⁶ R-4011-2017, HQD-14 document 1, page 4.