

Pendant trois étés consécutifs, la même histoire s'est répétée. Après chaque hiver, Monsieur était débranché, sans aucune électricité dans sa maison. Heureusement que Monsieur est habile de ses mains et débrouillard. Il est parvenu en s'en sortir grâce à une petite génératrice pour faire fonctionner son frigo et quelques autres appareils essentiels.

Monsieur n'est pas de mauvaise foi. Pendant tout ce temps, il a continué à verser un certain montant à Hydro-Québec, mais ses obligations et surtout les intérêts dépassaient sa capacité de payer. Le montant dû a continué d'augmenter...

Les quelques fois où il a essayé d'appeler Hydro-Québec pour négocier une entente, on lui a toujours répondu la même chose : pour être rebranché, il allait devoir d'abord payer un montant proche de 6 000 \$ (soit la totalité des factures en souffrance), un montant qu'il n'a clairement pas et qu'il ne pourra jamais mettre de côté. Il avait alors perdu tout espoir de changer sa situation un jour.

Malheureusement pour Monsieur, les agents d'Hydro-Québec lui demandaient toujours sa preuve de revenus, mais, en tant que travailleur saisonnier, ses revenus étaient mal répartis. Comble de malchance, il appelait le service à la clientèle d'Hydro-Québec quand il se faisait débranché alors qu'il était de retour au travail et que son salaire hebdomadaire de 750 \$ suggérait qu'il avait un revenu annuel de 39 000 \$ environ.

Heureusement pour lui, l'intervenant de l'ACEF qu'il a rencontré en juin dernier est allé un peu plus loin. En vérifiant son dernier avis de cotisation, il a vite compris que Monsieur était passé par une période de chômage en 2017. Il devenait alors admissible à une entente A, entente qui respectait sa capacité de payer. Ce cas a pu trouver un dénouement heureux, mais il démontre aussi que les agents Hydro-Québec devraient aller plus loin pour découvrir des réalités cachées qui auraient pu mener à la recherche de solutions adaptées.

2 ACEF de l'Est : Entente insoutenable acceptée sous pression

Madame, monoparentale avec un enfant, vit en colocation. Elle a été vue pour la première fois à l'ACEF en novembre 2014. Ses revenus sont de 633 \$ aide sociale + allocations familiales +100 \$ de pension alimentaire. Son colocataire reçoit 633 \$ d'aide sociale. Le loyer est de 534 \$/mois pour un 6 ½.

En novembre 2014 : interruption après 3 ententes échouées. Le dossier est transféré au soutien accru. Le service de Madame est rebranché.

Une entente personnalisée est offerte à 98 \$/mois et Madame termine l'entente personnalisée en janvier 2017. Entente réussie, la dette de 14 156 \$ a été effacée.