RAPPORT DE SUIVI AU 30 SEPTEMBRE 2019 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) toujours actives :
- 4 1 An 3 (1^{er} octobre 2016 au 30 septembre 2017)
- 5 2 An 4 (1er octobre 2017 au 30 septembre 2018)
- 6 3 An 5 (1er octobre 2018 au 30 septembre 2019)
- 7 Il est à noter que le suivi détaillé de l'an 2 a été retiré dans le présent suivi. Comme la deuxième
- année du programme CASS s'est échelonnée du 1er octobre 2015 au 30 septembre 2016 et que
- 9 les modalités du programme permettent aux clients de prendre des ententes sur une période
- allant jusqu'à 15 mois, les données de la deuxième année du programme ont pu être observées
- à partir du 30 décembre 2017. Ainsi, le portrait complet de la deuxième année du programme
- 12 CASS a été présenté au Rapport annuel 2018 et aucune modification n'a été apportée au suivi
- 13 déjà présenté.

1 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS - AN 3

1.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

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	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	61	40,4
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	23	15,2
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités	41	27,2
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	17,2
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 2016 et le 30 septembre 2017	151	100

- Pour l'an 3, 151 clients ont manifesté leur intérêt. Parmi ce nombre, 61 clients (40,4 %) n'ont pas
- suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse, 0 clients ont été
- qualifiés et sont en cours d'entente de paiement, 23 clients qui étaient en cours d'entente n'ont
 - pas respecté leur entente à trois reprises et ont par conséquent été retirés du programme et
- 5 41 clients ont respecté leur entente jusqu'au bout et ont été crédités pour un montant de
- 6 72 779,78 \$.

4

1.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS - ENTENTES FINALISÉES

7 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés.

Clients	Solde au début de l'entente 1	Solde à la fin de l'entente 2	Durée moyenne des ententes (mois)	Entente de paiement (total des mensualités)	Total des paiements 5	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 6+7+8+9 = 10
41	35 071,45	72 779,78	15	3 626	57 005,16	61 097,43	1 293,45	10 388,90	0	72 779,78

- 1 Ces déboursés correspondent aux 41 ententes qui ont été finalisées. Le montant crédité aux
- 2 clients par le budget du programme CASS pour la troisième année du programme pilote est de
- 3 72 779,78 \$ et correspond à la somme des colonnes 6 à 9.

1.3 PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES - ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS

- 4 Le tableau suivant illustre le portrait des sommes engagées du programme CASS correspondant
- 5 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) <i>(\$</i>)	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
0	-	ī	-	-	-	-	-

^{*}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.

1.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES

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

Description	Monta	ants
	Déboursé	Engagé
Sommes déboursées au programme CASS (41 ententes finalisées)	72 779,78 \$	
Frais de gestion versés à Option consommateurs	52 881,08 \$	
Sous-total des sommes déboursées	125 660,86 \$	
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	0 \$	0\$
Total	125 660,86 \$	0 \$

- Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Énergir pour la troisième année du programme, un
- 2 montant de 125 660,86\$ \$ a été déboursé. De plus, des sommes ont été engagées pour un
- 3 montant potentiel de 0 \$.

2 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS - AN 4

2.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

4 Le tableau suivant présente un portrait du programme CASS pour l'an 4.

PORTRAIT DU CASS

Description	Nombre de clients	Pourcentage %
Clients qualifiés en cours d'entente de paiement	17	13,2
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	49	38,0
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	15	11,6
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités	33	25,6
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	15	11,6
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 2017 et le 30 septembre 2018	129	100

- 5 Pour l'an 4, 129 clients ont manifesté leur intérêt. Parmi ce nombre, 49 clients (38,0 %) n'ont pas
- suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse, 17 clients ont
- 7 été qualifiés et sont en cours d'entente de paiement, 15 clients qui étaient en cours d'entente
- 8 n'ont pas respecté leur entente à trois reprises et ont par conséquent été retirés du programme
- 9 et 33 clients ont respecté leur entente jusqu'au bout et ont été crédités pour un montant de
- 10 105 105,72 \$.

2.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS - ENTENTES FINALISÉES

1 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés.

Clients	Solde au début de l'entente 1	Solde à la fin de l'entente 2	Durée moyenne des ententes (mois)	Entente de paiement (total des mensualités)	Total des paiements 5	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 6+7+8+9 = 10
33	36 637,92	105 105,72	15	1750	26 361,05	88 934,50	2 586,90	13 584,32	0	105 105,72

2.3 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
17	15	197	53,24	143,76	106,48	2 262,88	38 468,96

^{*}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 quatrième année, sur les 129 clients qui ont démontré de l'intérêt pour le programme,
- 5 17 ont une entente de paiement en cours. Le montant total estimé qui pourrait être crédité à ces
- 6 17 clients est de 38 468,96 \$.

2.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES

7 Le tableau suivant présente un sommaire des sommes payées et engagées pour l'an 4.

Description	Monta	ant
	Déboursé	Engagé
Sommes déboursées au programme CASS (33 ententes finalisées)	105 105,72 \$	
Frais de gestion versés à Option consommateurs	47 980,00 \$	
Sous-total des sommes déboursées	153 085,72 \$	
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	0\$	38 468,96 \$
Total	153 085,72 \$	38 468,96 \$

- Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Énergir pour la quatrième année du programme, un
- 2 montant de 153 085,72 \$ a été déboursé. De plus, des sommes ont été engagées pour un
- montant potentiel de 38 468,96 \$.

3 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS - AN 5

3.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

Le tableau suivant présente un portrait du programme CASS pour l'an 5.

PORTRAIT DU CASS

Description	Nombre de clients	Pourcentage %
Clients qualifiés en cours d'entente de paiement	36	52,1
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	10	14,5
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	6	8,7
Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités	2	2,9
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	13	18,9
Clients en attente de qualification d'Option consommateurs	2	2,9
Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS entre le 1 ^{er} octobre 2018 et le 30 septembre 2019	69	100

- Pour l'an 5, 69 clients ont manifesté leur intérêt. Parmi ce nombre, 10 clients (14,5 %) n'ont pas
- suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse, 36 clients ont
- 3 été qualifiés et sont en cours d'entente de paiement, 6 clients qui étaient en cours d'entente n'ont
- pas respecté leur entente à trois reprises et ont par conséquent été retirés du programme. Au
- 5 30 septembre 2019, 2 clients ont respecté leur entente jusqu'au bout et ont été crédités pour un
- 6 montant de 2 418,72 \$.

3.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS - ENTENTES FINALISÉES

7 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
2	2 286,71	2 418,72	4	200	750	2 325,79	0	92,93	0	2 418,72

3.3 PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES - ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS

- Le tableau suivant illustre le portrait des sommes engagées du programme CASS correspondant
- 2 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
36	15	208,31	43,61	164,70	87,22	2557,72	92 077,92

^{*}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.

- 3 Pour la cinquième année, sur les 69 clients qui ont démontré de l'intérêt pour le programme,
- 4 36 ont une entente de paiement en cours. Le montant total estimé qui pourrait être crédité à ces
- 5 36 clients est de 92 077,92 \$.

3.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES

6 Le tableau suivant présente un sommaire des sommes payées et engagées pour l'an 5.

Description	Mont	ant
	Déboursé	Engagé
Sommes déboursées au programme CASS (2 ententes finalisées)	2 418,72 \$	
Frais de gestion versés à Option consommateurs	24 970 \$	
Sous-total des sommes déboursées	27 388,72 \$	
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	0\$	92 077,92 \$
Total	27 388,72 \$	92 077,92 \$

- Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Énergir pour la cinquième année du programme, un
- 2 montant de 27 388,72 \$ a été déboursé. De plus, des sommes ont été engagées pour un montant
- 3 potentiel de 92 077,92 \$.

4 COMPTE DE FRAIS REPORTÉS DU CASS

- 4 Le tableau suivant présente le portrait des montants imputés dans le compte de frais reportés du
- 5 programme CASS en date du 30 septembre 2019.

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

Description ⁽¹⁾	Montant
	(\$)
Solde réel du CFR en date du 30 septembre 2018 (1)	347 048,80 \$
Dépense autorisée au programme CASS	250 000,00 \$
Règlements d'entente durant l'exercice financier 2018-2019	(117 930,25) \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs (OC)	(24 970,00) \$
Intérêts calculés sur le CFR (hors base)	24 190,98 \$
Solde réel du CFR en date du 30 septembre 2019	478 339,53 \$

⁽¹⁾ R-4079-2018, B-0169, Énergir-14, Document 6, p. 11.

CONCLUSION

6

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