

Stratégie Clientèle

Mesures de soutien aux ménages à faible revenu

Table des matières

1. Contexte	5
2. Collaboration avec les associations de consommateurs	5
2.1. Table de travail en matière de recouvrement.....	5
2.2. Initiatives en matière d'efficacité énergétique	5
3. Ententes de paiement adaptées aux MFR.....	6
3.1. Centre d'accompagnement au bénéfice des MFR	6
4. Programmes d'efficacité énergétique	7
5. Stratégie tarifaire	8
Annexe A – Suivi 2024 de la stratégie visant à soutenir les ménages à faible revenu (suivi de décision D-2020-055).....	9

Liste des figures

Figure 1 Modèle actuel du centre d'accompagnement.....	7
Figure A-1 Dénombrement des ententes MFR et proportion des ententes personnalisées	10

1. Contexte

1 L'effort budgétaire que les MFR doivent consacrer à leur facture d'électricité constitue pour le
2 Distributeur une préoccupation constante, mais encore davantage lors des demandes de
3 hausses tarifaires¹. À ce titre, il développe des services de plus en plus adaptés à la situation
4 de ces clients, notamment au chapitre du recouvrement et de l'efficacité énergétique.

5 Dans la décision D-2025-033, la Régie demande au Distributeur de poursuivre le suivi annuel
6 de cette stratégie de façon administrative et dans le cadre du prochain dossier tarifaire².

7 Le suivi de l'année 2024 du Distributeur est présenté à l'Annexe A de la présente pièce.

8 La présente pièce fait état de la collaboration du Distributeur auprès des associations de
9 consommateurs pour soutenir les MFR, ainsi que des mesures mises de l'avant en termes
10 d'ententes de paiement, d'interventions en efficacité énergétique et de stratégie tarifaire.

2. Collaboration avec les associations de consommateurs

2.1. Table de travail en matière de recouvrement

11 Le Distributeur collabore avec les associations de consommateurs dans le but d'améliorer, de
12 façon continue, les services qui sont offerts à la clientèle à faible revenu. À cet égard, les
13 travaux de la Table de travail sur le recouvrement (la « Table ») se poursuivent de façon
14 régulière. Le Distributeur poursuit ce mandat pour la période terminant en 2025 et confirme
15 son intention de le renouveler pour les années 2026 à 2028. Dans le cadre du dossier
16 R-3980-2016, le Distributeur a amorcé, en 2017, le financement des activités
17 d'accompagnement budgétaire effectuées par les associations de consommateurs. À la suite
18 des travaux du comité de financement lié à la Table, le Distributeur remet annuellement une
19 enveloppe budgétaire indexée en parts égales aux différentes associations, qu'elles soient
20 affiliées ou non aux regroupements. Les travaux du comité ont permis au Distributeur de
21 remettre une somme de 669 000\$ pour l'année 2024. Le montant prévu pour 2025 est de
22 689 000\$.

2.2. Initiatives en matière d'efficacité énergétique

23 Le Distributeur entretient des discussions avec différents organismes dans le but d'alimenter
24 ses réflexions sur la bonification de ses initiatives auprès de sa clientèle MFR, par exemple
25 une initiative qui consiste à établir un service centralisé et coordonné afin de faciliter l'accès
26 aux programmes et d'offrir une aide financière pour cette clientèle spécifique.

27 Par ailleurs, le Distributeur a participé au cours des derniers mois à des échanges avec
28 plusieurs organismes provinciaux, lesquels sont organisés par le ministère de
29 l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs
30 (MELCCFP), dans le but de faciliter la coordination des programmes disponibles à la clientèle

¹ Le Distributeur retient les mêmes critères de classification de la clientèle MFR que ceux définis par Statistique Canada : (https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3Var_f.pl?Function=DEC&Id=252164).

² [D-2025-033](#) (R-4270-2024), paragraphe 26.

1 MFR. Ceux-ci ont pour but de faciliter la diffusion d'information et l'adoption de mesures
2 favorisant l'efficacité énergétique auprès des MFR. Le résultat de ces efforts de réflexion et
3 coordination se traduisent par la mise en place de nouvelles initiatives présentées à la
4 section 4 ci-après.

3. Ententes de paiement adaptées aux MFR

5 Le Distributeur offre plusieurs mesures afin de soutenir l'effort budgétaire consacré par les
6 MFR à leur facture. Entre autres, les frais d'administration sur les sommes sous ententes de
7 paiement ont été suspendus à compter d'octobre 2020 et résiliés de façon permanente en
8 2024.

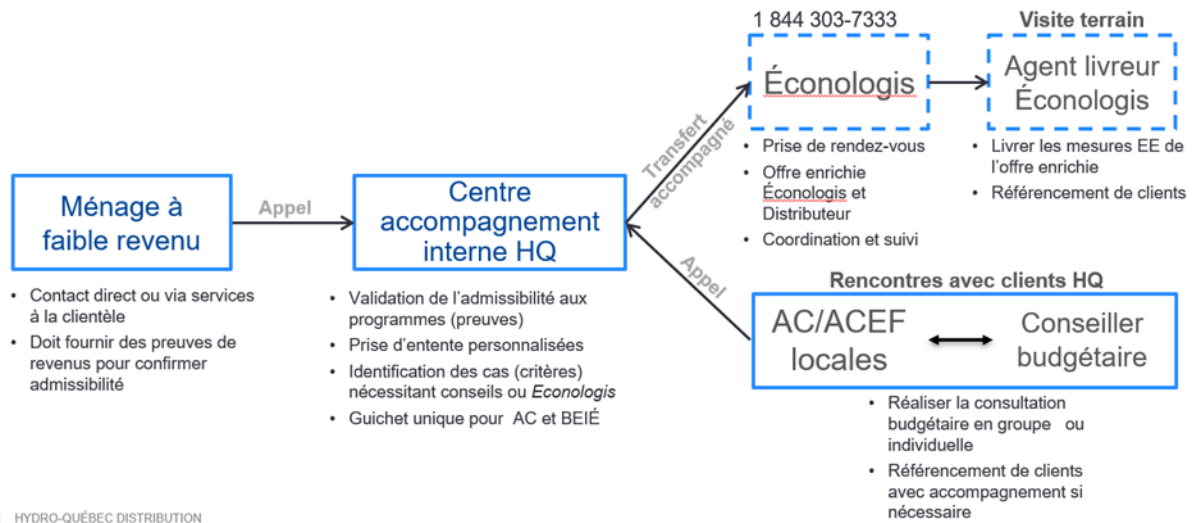
9 Depuis 2021, les clients en droit de bénéficier d'une entente personnalisée n'ont plus
10 l'obligation de passer par une entente sans frais d'administration (entente CFR) avant de se
11 voir offrir une entente personnalisée. Aussi, à la suite d'une demande des associations de
12 consommateurs, le Distributeur a accepté de ne plus prendre en considération les allocations
13 familiales reçues dans le calcul des revenus du ménage, ce qui a permis de rendre admissibles
14 aux ententes des ménages qui ne se qualifiaient pas auparavant et d'offrir des ententes plus
15 généreuses à certains clients. Depuis 2023, pour faire face notamment aux défis liés à
16 l'inflation, des assouplissements temporaires ont été apportés aux critères d'admissibilité afin
17 de permettre aux ménages à revenu modeste de bénéficier des ententes personnalisées. Le
18 seuil de revenu pour se qualifier est passé de 100 % du seuil de faible revenu à 175 % de ce
19 seuil. De plus, la majorité des offres pour la clientèle ayant un seuil moindre à 120 % a été
20 améliorée, afin de faciliter l'admissibilité à cette clientèle.

3.1. Centre d'accompagnement au bénéfice des MFR

21 Depuis 2018, le Distributeur a mis en place un centre d'accompagnement au bénéfice des
22 MFR pour coordonner ses interventions et ainsi harmoniser ses services auprès de cette
23 clientèle³. Ce mode de fonctionnement avec le centre d'accompagnement a permis de rendre
24 le service plus efficace et plus rapide grâce à l'accroissement des ressources dédiées à cette
25 tâche. La figure 1 illustre le modèle de fonctionnement actuel du centre d'accompagnement.

³ Dossier R-3980-2016, décision [D-2017-022](#), paragraphe 801.

Figure 1
Modèle actuel du centre d'accompagnement



1 HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION

1 Le Distributeur et le Bureau de la transition climatique et énergétique du MELCCFP ont
 2 maintenu, pour l'année 2025, le seuil minimal de consommation de 150 \$ par mois établi pour
 3 le transfert téléphonique des appels au centre d'appels *Éconologis* mis en place en 2021.

4. Programmes d'efficacité énergétique

4 En termes d'efficacité d'énergétique, le Distributeur continue d'offrir, depuis plusieurs années,
 5 des programmes destinés spécifiquement à la clientèle MFR, soit les programmes *Rénovation*
 6 *énergétique MFR* et *Remplacement de frigos MFR*.

7 Un projet pilote visant l'installation de thermopompes dans les logements sociaux sera lancé
 8 à l'automne 2025 avec l'objectif d'installer environ 500 unités pour 2025.

9 Également au cours de l'année 2025, le programme *Rénovation énergétique MFR* sera bonifié
 10 pour améliorer le confort thermique et réduire les factures d'électricité des ménages vivant en
 11 habitation à loyer modique. La bonification du programme se fera par le biais de la révision
 12 des mesures et le rehaussement des appuis financiers.

13 L'initiative de remplacement de réfrigérateurs énergivores en Montérégie fera l'objet d'un
 14 diagnostic afin d'évaluer la poursuite du projet pilote ainsi que la faisabilité de l'étendre aux
 15 autres régions du Québec.

16 Enfin, le lancement d'une nouvelle initiative est prévu afin de soutenir les locataires et
 17 propriétaires vivant en situation de précarité énergétique, notamment, sous la forme d'appuis
 18 financiers permettant l'installation clé en main de mesures d'efficacité énergétique. Le
 19 déploiement des programmes s'effectuera entre l'automne 2025 et le printemps 2026.

20 Pour de plus amples détails concernant les offres aux MFR du Distributeur, voir la pièce
 21 HQD-2, Document 2.2.

5. Stratégie tarifaire

- 1 La préoccupation du Distributeur à l'égard des MFR influence la stratégie tarifaire proposée.
- 2 Bien que le plafonnement de l'ajustement à 3 % vise à épargner l'ensemble de la clientèle
- 3 domestique, le Distributeur estime que ce plafonnement et la structure progressive des prix
- 4 des tarifs domestiques contribuent à limiter la hausse de la facture d'électricité.
- 5 Le Distributeur encourage sa clientèle domestique à adhérer à la tarification dynamique
- 6 applicable durant la période hivernale. Celle-ci permet à la clientèle domestique, dont les
- 7 clients MFR, de réduire leur consommation d'électricité à la demande du Distributeur lors
- 8 d'événements de pointe, et ainsi de bénéficier d'une réduction de leurs factures d'électricité.
- 9 La stratégie tarifaire pour la clientèle domestique est plus amplement détaillée dans la pièce
- 10 HQD-2, document 2.1

Annexe A – Suivi 2024 de la stratégie visant à soutenir les ménages à faible revenu (suivi de décision D-2020-055)

1. Introduction

1 Depuis près de 25 ans, le Distributeur met en œuvre une stratégie d’accompagnement des
2 MFR afin de faciliter le paiement de leur facture d’électricité et de favoriser le maintien du
3 service à leur endroit. Les mesures découlant de la stratégie comprennent des ententes de
4 paiement calibrées sur le revenu de ces ménages et des modalités de rétablissement du
5 service assouplies.

6 Dans la décision D-2025-033, la Régie demande au Distributeur de poursuivre le suivi annuel
7 de cette stratégie de façon administrative et dans le cadre du prochain dossier tarifaire⁴.

2. Suivi relatif aux ententes de paiement

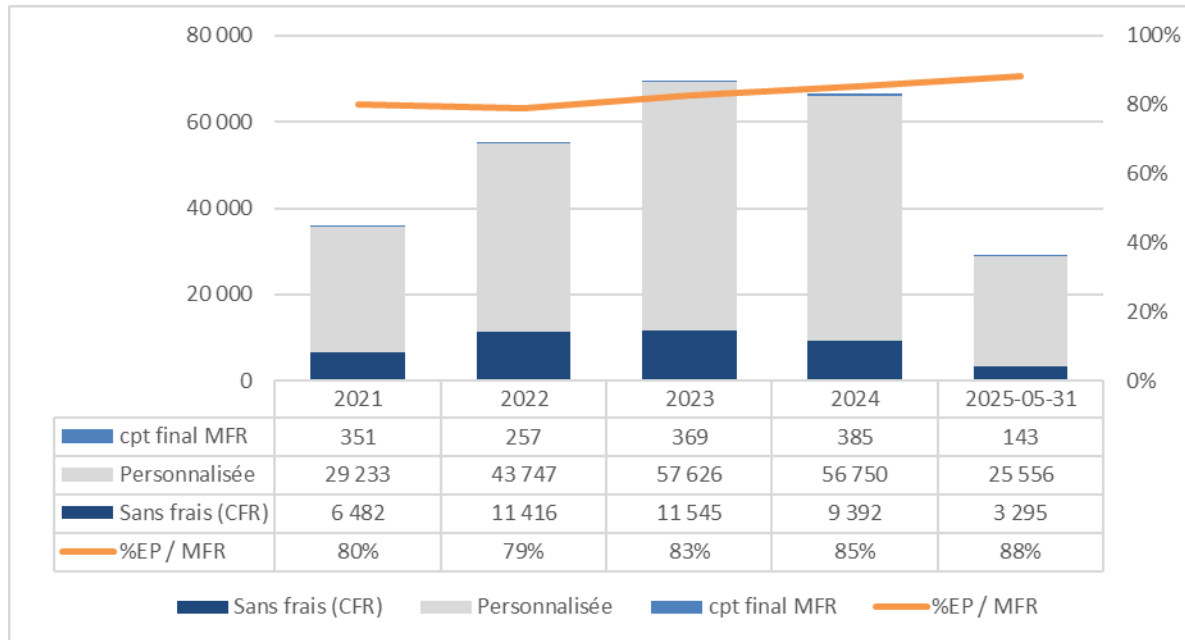
8 À l’instar des années passées, le Distributeur a poursuivi la mise en application des mesures
9 proposées aux MFR par l’intermédiaire de son centre d’accompagnement implanté en 2018,
10 comme mentionné au dossier R-4057-2018⁵. En 2023, le Distributeur a élargi temporairement
11 ses critères d’admissibilité afin d’inclure les ménages à modeste revenu pour tenir compte de
12 l’impact de l’inflation sur leur situation financière. Cette mesure temporaire a de nouveau été
13 reconduite pour l’année 2025 et s’ajoute aux campagnes d’accompagnement, à l’émission
14 d’avis et aux interruptions de service, et contribue ainsi à la croissance du nombre d’ententes
15 personnalisées.

16 En 2024, près de 57 000 ententes personnalisées ont été conclues, soit une baisse d’un peu
17 plus de 1 % comparativement à 2023. Au 31 mai 2025, ces ententes se dénombrent à 25 556,
18 en hausse de 8 % par rapport à la même période en 2024. Comme en témoigne la figure A-1,
19 ces mesures contribuent également au maintien de la forte proportion d’ententes
20 personnalisées sur l’ensemble des ententes MFR, soit à 85 % en 2024 et à 88 % au 31 mai
21 2025.

⁴ [D-2025-033](#), paragraphes 26.

⁵ Dossier R-4057-2018, pièce HQD-1, document 1 ([B-0006](#)), p. 24.

Figure A-1
Dénombrement des ententes MFR et proportion des ententes personnalisées⁶



1 Le Distributeur dénombre plus de 293 000 ententes pour la clientèle résidentielle en 2024, une
 2 hausse d'environ 1 % comparativement à 2023, et plus de 140 000 au 31 mai 2025, ce qui est
 3 comparable à mai 2024. Les frais d'administration sur les sommes sous ententes de paiement
 4 ont été suspendus à compter d'octobre 2020 et résiliés de façon permanente en 2024. Par
 5 ailleurs, l'arrêt de facturation des frais d'administration sur les montants impayés qui font l'objet
 6 d'une entente de paiement est devenue une mesure permanente en 2024.

3. Suivi relatif à l'implantation du centre d'accompagnement

7 Le Distributeur opère adéquatement le centre d'accompagnement implanté en 2018 au
 8 bénéfice des MFR et ce, avec des ressources dédiées à cette activité afin d'assurer le bon
 9 fonctionnement. La figure 1 de la section 3.1 illustre le modèle du centre d'accompagnement.

Le Distributeur demande à la Régie de mettre fin au suivi relatif à l'implantation du centre d'accompagnement, laquelle est complétée depuis cinq ans.

⁶ Une modification à la façon de comptabiliser les ententes sans frais (CFR) a été introduite en 2021. Le Distributeur a éliminé les ententes découlant d'une révision du versement. Depuis avril 2018, le versement était en effet réévalué annuellement pour tenir compte de l'écart entre la consommation réelle et l'estimé initial du versement. Une entente de 24 mois pouvait donc être comptabilisée comme deux ententes s'il y avait une modification au versement et comme une seule entente si le versement restait inchangé. Depuis lors, une modification de versements n'a plus d'effet sur le décompte des ententes. Cela réduit ainsi le nombre d'ententes répertoriées.