

Nous sommes un groupe d'associations de défense des droits des consommateurs¹ de partout au Québec. Chaque année, nous accompagnons des milliers de ménages qui ont des difficultés à payer leur facture d'électricité.

Par la présente, nous souhaitons porter à votre attention quelques éléments qui nous semblent importants à considérer dans le cadre de l'actuelle cause tarifaire.

Nos remarques concernent la volonté du Distributeur d'imposer des frais de 1,40\$ par facture papier envoyée par la poste (R-4307-2025, volet 1).

Compte tenu du caractère injuste et inéquitable de cette demande qui désavantage particulièrement les ménages vulnérables et à faible revenu et des impacts négatifs pour ces personnes d'un tel changement, nous recommandons à la Régie de l'énergie de refuser la demande d'Hydro-Québec.

Nous avons pris connaissance des deux cas d'exception prévus par le Distributeur voulant que les personnes qui n'ont pas de service Internet à la maison ou de données sur leur téléphone cellulaire et les personnes âgées de 75 ans ou plus puissent continuer de recevoir leur facture sans frais si elles en font la demande par téléphone au Distributeur. Nous ne sommes pas rassurés, car ces deux exceptions sont insuffisantes.

L'accès au numérique, plus qu'une question de coût

*«J'ai 73 ans et je trouve déplorable qu'Hydro-Québec traite ainsi sans considération une clientèle âgée qui doit aussi absorber la sur-augmentation de tarifs dans tous les services. Les gens de mon âge ou analphabètes n'ont pas tous d'équipement informatique ou d'habileté (sic) ou de compréhension dans le fonctionnement du mode informatisé. J'en suis moi-même la preuve.»
Monique, Acton Vale*

¹ Sont membres du groupe : l'ACEF du Nord de Montréal, le Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est, l'ACEF de l'Est de Montréal, l'ACEF Montérégie est, l'ACEF Appalaches Beauce Etchemins, l'ACEF Estrie, le Service budgétaire populaire de La Baie et du Bas-Saguenay, le CIBES de la Mauricie, l'ACEF du Grand-Portage, le Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi, Union des consommateurs, le Service budgétaire populaire des Sources, Solutions Budget Plus, l'ACEF de Québec, l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal, l'ACEF des Basses-Laurentides et l'ACEF des Bois-Francis

Limiter l'enjeu à la question du simple accès aux outils numériques, c'est bien mal comprendre le problème. Dans la littérature, on distingue généralement plusieurs niveaux de fracture numérique. Le premier, auquel le Distributeur répond en partie, concerne l'accès aux équipements (Internet et/ou outils numériques). Le deuxième niveau, et c'est ici que le bât blesse, renvoie aux inégalités de compétences et d'usages des outils numériques et amène au concept de littératie numérique (capacité à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante).

Ainsi, l'accès au numérique n'est pas simplement une question d'accès aux équipements. Avoir accès à un ordinateur ou à Internet ne garantit pas qu'on soit capable de l'utiliser ou de comprendre les procédures. Par conséquent, les difficultés avec le numérique vont bien au-delà de la question du coût financier d'achat d'un équipement ou de l'abonnement à des données cellulaires.

Par exemple, de nombreuses personnes peuvent avoir des difficultés à :

- Utiliser Internet, un ordinateur, une tablette ou un cellulaire.
- Comprendre certains mots utilisés dans les communications d'Hydro-Québec.
- Comprendre les procédures pour se connecter à leur Espace client ou trouver l'information une fois connectées.

Au Québec, beaucoup de personnes vivent des difficultés avec le numérique. Mais pour bien s'en rendre compte, il faut prendre un pas de recul et s'intéresser aux usages numériques. Selon le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec, 1 personne sur 4² a des difficultés à trouver des informations sur les sites gouvernementaux et à utiliser les services en ligne. Il est important de noter que les personnes ayant un revenu annuel familial de 20 000\$ et moins font parties des catégories de population qui ont le plus de difficultés avec les services en ligne. Ainsi, se concentrer uniquement sur les

² Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec (RGPAQ). *Avis soumis à la Commission des finances publiques dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi 82, Loi concernant l'identité numérique nationale et modifiant d'autres dispositions*, janvier 2025, p.6

personnes qui n'ont pas de service Internet à la maison ou de données sur leur téléphone cellulaire, c'est passer à côté de bien des gens.

Un enjeu qui touche toutes les tranches d'âge

« Moi j'ai 71 [ans] et je ne suis pas capable à cause de certains troubles cognitifs de faire ces choses en ligne, et j'ai besoin de mes factures papier que je garde à côté de moi pour penser à les payer, vous dirai, prend des notes, bien mon divan est plein de notes.[...] C'est donc encore des gens comme moi avec un revenu bas qui devrai payer pour recevoir une facture parce que j'ai de la difficulté. Cette ligne de discrimination des personnes âgées est très injuste » Francine, Trois-Rivières

Exclure de la mesure seulement les personnes âgées de 75 ans ou plus est également trop restrictif.

La fracture numérique, c'est un enjeu social qui touche toutes les tranches d'âge. Ça ne concerne pas seulement les personnes âgées de 75 ans ou plus.

Selon Virginie Hébert, professeure adjointe à l'INRS,

pour ce qui est des inégalités engendrées par les usages et les compétences numériques, les personnes âgées de 50 ans et plus [notre souligné], celles qui détiennent uniquement un DES ou moins, les personnes seules et celles habitant dans les régions rurales présentent les niveaux les plus faibles de compétences numériques³.

La fracture numérique touche une multitude de personnes : personnes en situation de pauvreté ou peu alphabétisées, personnes immigrantes ou allophones, personnes en situation de handicap et bien sûr, personnes âgées, mais pas seulement celles de 75 ans ou plus. Il ne faut pas oublier qu'il y a aussi des jeunes en situation précaire qui en arrache avec le numérique.

³ Virginie Hébert, *La fracture numérique : contexte québécois, pistes d'action et perspectives internationales, rapport final*, mars 2024, p.4

Des modalités qui exclues

Les modalités d'accès aux mesures d'exclusion sont également problématiques.

Le modèle proposé par le Distributeur repose sur un principe d'autodéclaration. Les gens pourront être exclus de la mesure s'ils appellent le Distributeur pour lui faire part de leurs difficultés. En plus d'être humiliant, ce système est loin d'avoir fait ses preuves. On a qu'à se tourner vers le recouvrement pour s'en rendre compte. Le Distributeur, qui offre pourtant des ententes de paiement avantageuses pour les personnes à faible revenu, peine à les identifier et à les rejoindre, les gens n'osant pas d'emblé s'ouvrir sur leur situation financière précaire.

On peut aussi se questionner sur la façon dont le Distributeur compte s'y prendre pour informer la population de la possibilité d'être exclue de l'obligation de payer 1,40\$. Quand on parle des ménages vulnérables, le Distributeur ne met généralement pas les efforts nécessaires pour faire connaître ses programmes et mesures. Voici quelques exemples :

- Les ententes de paiement pour les ménages à faible revenu sont très peu publicisées.
- Une procédure pour le rebranchement en cas de chaleur extrême existe, mais n'est mentionnée clairement nulle part.
- Quand on fait une demande d'abonnement en ligne pour éviter les frais de 25\$, le Distributeur nous inscrit d'office à la facture Internet. La procédure pour demander la facture papier n'est pas clairement explicitée.

De plus, les communications écrites d'Hydro-Québec ne sont pas toujours faciles à comprendre. Chaque année, nous accompagnons des personnes qui ne comprennent pas les lettres reçues par Hydro-Québec.

*« C'est pas évident de rejoindre le bon département ». Micheline,
Saint-Jérôme*

Perte d'autonomie et de pouvoir sur sa vie

« Mes factures «papiers» me permettent un meilleur suivi de ma consommation fluctuante d'électricité. Ensuite, parce que mes factures «papiers» constituent l'aide-mémoire indispensable pour acquitter à temps la société d'État ; je peux les consulter facilement, en tout temps, pour m'assurer du paiement de celles-ci ; elles me facilitent grandement la vie. » Marie-Josée, Montréal

Le Distributeur affirme qu'en obligeant ses clients à se tourner vers la facture Internet, il souhaite augmenter l'autonomie des clients dans la gestion de leurs comptes. Ici aussi, le Distributeur témoigne de sa méconnaissance de sa clientèle vulnérable.

Au Québec, 22 % des adultes québécois âgés de 16 à 65 ans sont considérés comme peu alphabétisés⁴. Avec des compétences en littératie plus faibles, l'obligation de se tourner vers le numérique pour obtenir des services est un obstacle majeur pour eux. « Elles peuvent ainsi rencontrer des difficultés à faire des tâches qui nous semblent simples, comme chercher de l'information sur un site Internet, envoyer un courriel ou télécharger un document⁵ ». On pourrait très certainement ajouter à cette liste le fait de consulter sa facture en ligne

Les personnes qui ont des difficultés avec le numérique ne seront plus capables d'avoir accès à leur facture seules. Elles seront obligées de se faire aider par un ami, un membre de la famille ou un organisme communautaire. Loin d'augmenter leur autonomie, elles seront dépendantes des autres pour accéder à leur facture, information pourtant nécessaire. Pourquoi humilier ainsi des personnes dont la seule faute est d'avoir des difficultés avec le numérique?

⁴ Martine Fillion, Pierre Lynch, Serge Petitclerc, Catherine Tragnée et Élianne Venne. « [Un Québec qui exclut par le numérique. Veut-on vraiment d'une société où une partie de la population est privée des services auxquels elle a droit?](#) », *Le Devoir*, section idée, 7 avril 2025

⁵ Ibid

Conclusion et recommandation

*« Cela constitue une atteinte à mes droits de citoyen [...] cela a pour effet préjudiciable de créer des citoyens et des citoyennes de seconde zone. »
Gaetan, Montréal*

Le virage numérique que souhaite poursuivre le Distributeur a des impacts sur les droits des personnes qui ont des difficultés avec le numérique, comme le droit d'être informé et d'avoir accès aux services publics. Pourtant, ces personnes font partie de la société et ne devraient pas être pénalisées à cause de leurs difficultés avec le numérique. Elles ont le droit d'accéder gratuitement aux informations qui les concernent, en particulier celles qui viennent d'une société d'État qui fournit un service essentiel comme Hydro-Québec et qui a comme mission de servir l'ensemble de la population québécoise.

De nombreuses recherches sur l'exclusion numérique recommandent le maintien d'alternatives hors ligne gratuite. C'est le cas de Virginie Hébert, professeure adjointe à l'INRS qui dit, dans un rapport présenté à la Direction du développement des orientations de Services Québec, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale :

« Penser l'inclusion numérique suppose aussi de prévoir une offre de services qui ne nécessite pas d'ordinateur ou de connexion à Internet : service téléphonique, correspondance papier, possibilité d'interagir avec une personne préposée aux services d'information. Le maintien de telles alternatives permet d'éviter l'exclusion des personnes qui ne sont pas connectées, qui sont en déficit de compétences ou, encore, qui ne souhaitent pas utiliser les services en ligne⁶. »

Dans son rapport sur les inégalités d'accès et d'usage des technologies numériques comme déterminant préoccupant pour la santé de la population, l'Institut national de santé publique du Québec va dans le même sens et recommande de « s'assurer d'offrir une gamme d'alternatives de qualité et équivalentes aux services en ligne pour tenir compte des inégalités numériques et des préférences de communication⁷ »

⁶ Virginie Hébert. *Op.Cit.* p.32

⁷ Émilie Audy, Léa Gamache, Annie Gauthier, Fanny Lemétayer, Stéphanie Lessard, Andréane Melançon. *Inégalités d'accès et d'usage des technologies numériques : un déterminant préoccupant pour la santé de la population?* INSPQ, 2021, p.2

Lorsqu'elle a approuvé la proposition du Distributeur de facturer 25\$ au client sa demande d'abonnement complétée au moyen du téléphone et de ne pas facturer celui qui la fait par Internet (D-2017-118), la Régie a fait tout le contraire en rendant l'accès aux services plus coûteux pour les personnes souhaitant se prévaloir de l'alternative au numérique. Nous demandons donc à la Régie de l'énergie de renverser la tendance et de faire un pas pour rendre l'accès aux services plus équitable. C'est pourquoi, **nous recommandons d'exiger du Distributeur de maintenir l'envoi des factures papiers gratuitement par la poste pour les clients qui choisissent cette option.**

Face à l'augmentation des inégalités sociales, il est important de protéger les ménages vulnérables. Les personnes qui fréquentent nos organismes vivent déjà beaucoup de stress quand vient le temps de payer la facture d'électricité qui est déjà trop chère, encore plus en contexte de crise du logement et d'explosion du coût de la vie. Pourquoi leur ajouter un fardeau de 1.40\$ par mois ?

Liste des groupes signataires

- ACEF du Nord de Montréal
- Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est
- ACEF de l'Est de Montréal
- ACEF Montérégie est
- ACEF Appalaches Beauce Etchemins
- ACEF Estrie
- Service budgétaire populaire de La Baie et du Bas-Saguenay
- CIBES de la Mauricie
- ACEF du Grand-Portage
- Service budgétaire et communautaire de Chicoutimi
- Union des consommateurs
- Service budgétaire populaire des Sources
- Solutions Budget Plus
- ACEF de Québec
- ACEF du Sud-Ouest de Montréal
- ACEF des Basses-Laurentides
- ACEF des Bois-Francs