

# **SUIVI DE LA STRATÉGIE VISANT À SOUTENIR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU**

**(SUIVI DE LA DÉCISION D-2020-055)**



## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	5
2. SUIVI RELATIF AUX ENTENTES DE PAIEMENT.....	5
3. SUIVI RELATIF À L'IMPLANTATION DU CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT .....	7



## 1. INTRODUCTION

1 Depuis plus de vingt ans, Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le  
2 Distributeur), met en œuvre une stratégie d'accompagnement des ménages à faible revenu  
3 (les MFR) afin de faciliter le paiement de leur facture d'électricité et de favoriser le maintien du  
4 service à leur endroit. Les mesures découlant de la stratégie comprennent des ententes de  
5 paiement calibrées sur le revenu de ces ménages et des modalités de rétablissement du  
6 service assouplies.

7 Dans la décision D-2019-027, la Régie de l'énergie (la Régie) demande au Distributeur de  
8 « poursuivre le suivi de sa stratégie visant à soutenir les ménages à faible revenu dans le  
9 cadre du prochain dossier »<sup>1</sup>.

10 Depuis l'adoption, en décembre 2019, de la *Loi visant à simplifier le processus d'établissement*  
11 *des tarifs de distribution d'électricité*, ce suivi est effectué annuellement de façon  
12 administrative.

## 2. SUIVI RELATIF AUX ENTENTES DE PAIEMENT

13 Les années 2020 et 2021 ont été fortement affectées par la pandémie de COVID-19 (la  
14 Pandémie). Dans ce contexte, le Distributeur a poursuivi la mise en application des mesures  
15 proposées par l'intermédiaire de son centre d'accompagnement implanté en 2018, comme  
16 mentionné au dossier R-4057-2018<sup>2</sup>. De plus, afin de tenir compte des impacts liés à cette  
17 crise, il a aussi introduit, en février 2022, une entente de paiement à long terme pour les clients  
18 qui ne sont pas MFR pour qui le versement mensuel d'une entente régulière ou optimale pour  
19 rembourser la dette accumulée est trop élevé. Le Distributeur poursuit cette stratégie  
20 d'accompagnement en 2022, tout en procédant à un retour graduel plus soutenu des relances  
21 de recouvrement et des interruptions de service depuis le 1<sup>er</sup> mai pour les clients qui ne paient  
22 pas leur facture ou ne prennent pas d'entente de paiement à la suite d'une activité  
23 d'accompagnement à leur intention.

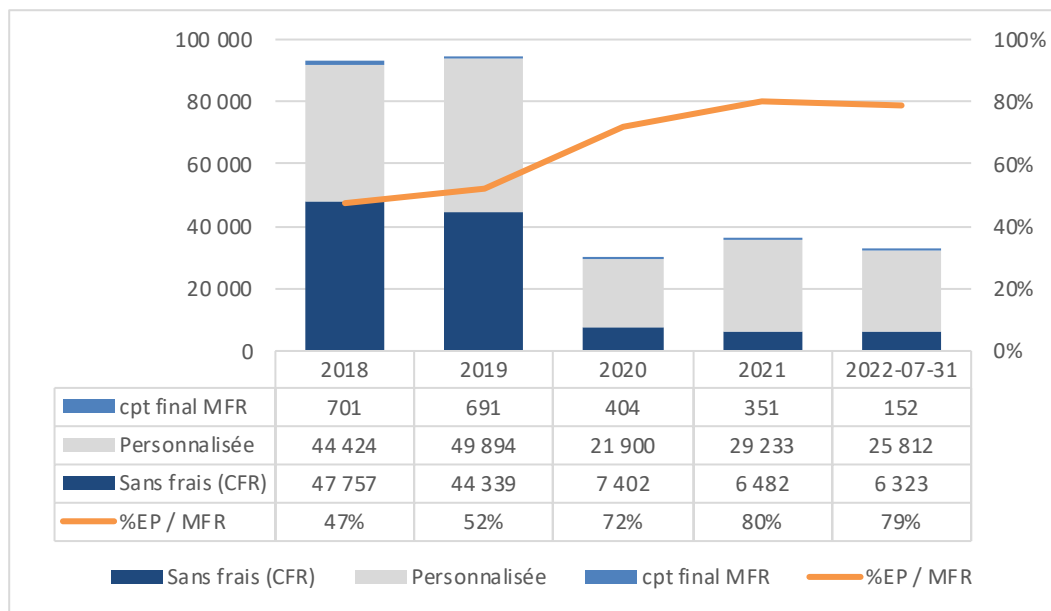
24 Cet ensemble de mesures favorise la prise d'ententes auprès des clients à faible revenu. Le  
25 nombre d'ententes personnalisées poursuit sa progression depuis la diminution considérable  
26 qui était attribuable à la Pandémie. En effet, en 2021, plus de 29 000 ententes personnalisées  
27 ont été conclues, en hausse de 33 % comparativement à 2020. En juillet 2022, ces ententes  
28 se dénombrent à près de 26 000, en hausse de 58 % par rapport à juillet 2021. Depuis  
29 novembre 2021, le Distributeur offre d'emblée l'entente personnalisée sans avoir  
30 préalablement recours à l'entente sans frais d'administration compte tenu de leur plus grande  
31 efficacité à soutenir les MFR. À cette date, il a également cessé de considérer l'allocation  
32 familiale dans la composition du revenu du ménage du client. L'entente personnalisée est  
33 offerte sur la base du revenu du ménage du client et le montant du versement est aussi établi

<sup>1</sup> Décision [D-2019-027](#), pages 13 à 17.

<sup>2</sup> Dossier R-4057-2018, [pièce HQD-1, document 1 \(B-0006\)](#), p.23

1 en fonction du revenu. Cette nouvelle modalité, qui abaisse le revenu considéré, permet au  
 2 client d’avoir accès à une entente aux conditions plus généreuses et permet ainsi à plus de  
 3 clients de se qualifier pour ces ententes. Ces mesures s’ajoutent aux campagnes  
 4 d’accompagnement (émissions d’avis et appels), au retour des relances et des interruptions  
 5 de service et contribuent à la hausse du nombre d’ententes personnalisées et au maintien du  
 6 faible nombre d’ententes sans frais. Ces mesures contribuent également au maintien de la  
 7 forte proportion d’ententes personnalisées sur les ententes MFR à 80 % en 2021 et à 79 % en  
 8 juillet 2022.

**FIGURE 1 :**  
**DÉNOMBREMENT DES ENTENTES MFR ET PROPORTION DES ENTENTES PERSONNALISÉES<sup>3</sup>**



9 Depuis 2018, l’entente personnalisée Solution B Plus, adaptée aux ménages à très faible  
 10 revenu, fait partie des solutions de l’entente personnalisée<sup>4</sup> offertes à la clientèle. Cette  
 11 entente vise les clients ayant un revenu de moins de 50 % du seuil de faible revenu. Le  
 12 versement mensuel est basé sur 5 % du revenu brut mensuel de ces clients. De 2018 à 2021,  
 13 un peu plus de 13 000 ententes de ce type ont été conclues. Pour l’année 2022, 4 425 l’étaient  
 14 en date du 31 juillet. Ce résultat représente une augmentation de 241 % par rapport à la même  
 15 période en 2021.

16 Le portefeuille de mesures a un effet sur l’ensemble de la clientèle résidentielle. Le Distributeur  
 17 dénombre plus de 302 000 ententes résidentielles en 2021 en hausse de 39 %

<sup>3</sup> 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. Maintenant, une modification de versements n’a plus d’effet sur le décompte des ententes. Cela réduit ainsi le nombre d’ententes répertoriées.

<sup>4</sup> Les ententes proposées par le Distributeur peuvent être retrouvées dans le [Rapport de suivi du bilan 2020 des dossiers d’ententes de paiement \(clientèle résidentielle\) pour lesquels le client a demandé une révision](#).

- 1 comparativement à 2020 et près de 222 000 au 31 juillet 2022 en hausse de 18 % par rapport
- 2 à juillet 2021. Ces variations sont donc directement liées à la reprise des activités de
- 3 recouvrement depuis le mois d'août 2021.

### **3. SUIVI RELATIF À L'IMPLANTATION DU CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT**

- 4 À la suite d'échanges avec le Secteur de l'innovation et de la transition énergétiques (SITÉ)
- 5 du Ministère de l'énergie et des ressources naturelles (MÉRN), le Distributeur est en mesure
- 6 de maintenir, pour l'année 2022, le nouveau seuil de consommation de 150 \$ par mois
- 7 convenu pour le transfert téléphonique des appels au centre d'appels Éconologis mis en place
- 8 en 2021. À la demande du MÉRN, le début des transferts a toutefois été reporté de la mi-août
- 9 à la mi-septembre pour concorder avec le début de la saison Éconologis 2022-2023.