

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 tarifaire »¹.

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

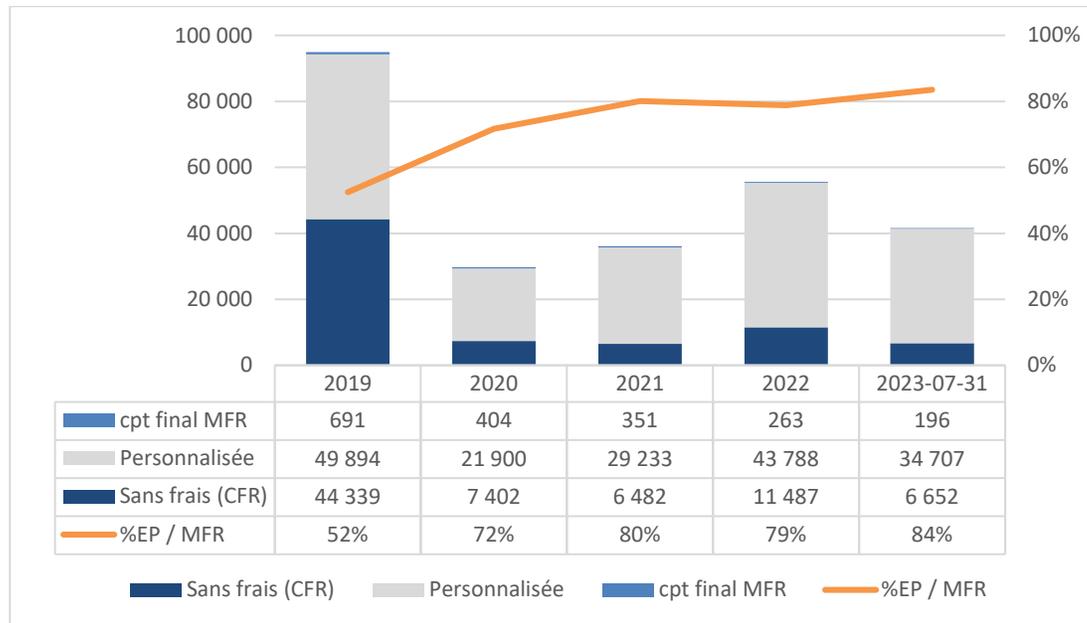
13 L'année 2022 a été marquée par la reprise des activités normales de recouvrement après
14 l'épisode de pandémie. À l'instar des années passées, le Distributeur a poursuivi la mise en
15 application des mesures proposées par l'intermédiaire de son centre d'accompagnement
16 implanté en 2018, comme mentionné au dossier R-4057-2018². Depuis le premier trimestre
17 2023, le Distributeur poursuit sa stratégie d'accompagnement en élargissant temporairement
18 les seuils pour les ménages à faible et modeste revenus pour tenir compte de l'impact de
19 l'inflation sur leur situation financière. Cette mesure, qui sera réévaluée en 2024, s'ajoute aux
20 campagnes d'accompagnement (émissions d'avis et appels), au retour des relances et des
21 interruptions de service qui contribuent à la hausse du nombre d'ententes personnalisées.

22 Cet ensemble de mesures favorise la prise d'ententes auprès des clients à faible revenu. Le
23 nombre d'ententes personnalisées poursuit sa progression depuis la diminution considérable
24 qui était attribuable à la pandémie. En effet, en 2022, près de 44 000 ententes personnalisées
25 ont été conclues, une hausse de plus de 50 % comparativement à 2021. En juillet 2023, ces
26 ententes se dénombrent à près de 35 000, en hausse de 34 % par rapport à la même période
27 en 2022. Comme en témoigne la figure 1, ces mesures contribuent également au maintien de
28 la forte proportion d'ententes personnalisées sur les ententes MFR à 79 % en 2022 et à 84 %
29 au 31 juillet 2023.

¹ Dossier R-4057-2018 Phase 1, décision [D-2019-027](#), paragraphes 42, 46 et 47.

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

FIGURE 1 :
DÉNOMBREMENT DES ENTENTES MFR ET PROPORTION DES ENTENTES PERSONNALISÉES³



1 Depuis 2018, l’entente personnalisée Solution B Plus, adaptée aux ménages à très faible
 2 revenu, fait partie des solutions de l’entente personnalisée⁴ offertes à la clientèle. Cette
 3 entente vise les clients ayant un revenu de moins de 50 % du seuil de faible revenu. Le
 4 versement mensuel est basé sur 5 % du revenu brut mensuel de ces clients. De 2018 à 2022,
 5 plus de 20 000 ententes de ce type ont été conclues. Pour l’année 2023, 4 587 l’étaient en
 6 date du 31 juillet. Ce résultat représente une augmentation d’un peu plus de 3 % par rapport
 7 à la même période en 2022.

8 Le portefeuille de mesures offertes a un effet positif sur l’ensemble de la clientèle résidentielle.
 9 Le Distributeur dénombre plus de 343 000 ententes pour la clientèle résidentielle en 2022, en
 10 hausse de 14 % comparativement à 2021, et près de 194 000 au 31 juillet 2023, soit une
 11 diminution de 12 % par rapport à juillet 2022. Cette baisse est principalement en lien avec la
 12 clientèle non MFR, pour laquelle une diminution des soldes et du nombre d’ententes est
 13 observée.

³ 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.

⁴ Les ententes proposées par le Distributeur peuvent être consultées dans le [Bilan 2022 des dossiers d’ententes de paiement \(clientèle résidentielle\) pour lesquels le client a demandé la révision.](#)

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

- 1 Le Distributeur et le Bureau de la transition climatique et énergétique du ministère de
- 2 l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs
- 3 ont maintenu, pour l'année 2023, le seuil de consommation de 150 \$ par mois établi pour le
- 4 transfert téléphonique des appels au centre d'appels Éconologis mis en place en 2021.