

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

(SUIVI DE LA DÉCISION D-2020-055)

1. INTRODUCTION

1 Depuis près de vingt ans, Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le « Distributeur »)
2 met en œuvre une stratégie d'accompagnement des ménages à faible revenu (MFR) afin de
3 faciliter le paiement de leur facture d'électricité. À cet effet, il poursuit le développement des
4 services de recouvrement adaptés à la situation de ces clients.

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

8 L'adoption en décembre 2019 de la *Loi visant à simplifier le processus d'établissement des*
9 *tarifs de distribution d'électricité* établit un nouveau cadre réglementaire. Dans ce contexte, la
10 Régie rend la décision D-2020-055 portant sur le traitement des suivis prévus dans les
11 dossiers tarifaires découlant de ses décisions antérieures. Dans cette décision, la Régie
12 accepte la proposition du Distributeur de présenter les résultats relatifs à la stratégie visant à
13 soutenir les ménages à faible revenu annuellement de façon administrative.

2. SUIVI CONCERNANT LES ENTENTES OFFERTES DU CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

14 En 2019 et 2020, le Distributeur a poursuivi la mise en application des mesures proposées par
15 l'intermédiaire de son centre d'accompagnement implanté en 2018. Parmi ces mesures,
16 comme mentionné au dossier R-4057-2018², le Distributeur a ajouté la nouvelle entente
17 personnalisée Solution B Plus, adaptée aux ménages à très faible revenu, aux différentes
18 solutions des ententes personnalisées³ (EP) déjà en place. Cette nouvelle entente est offerte
19 depuis 2018 aux clients ayant un revenu de 50 % ou moins du seuil de faible revenu. Le
20 versement mensuel est basé sur 5 % du revenu brut mensuel de ces clients. En 2018,
21 3 643 ententes de ce type ont été conclues, 4 841 en 2019 et 1 230 au 31 juillet 2020.

22 Le centre d'accompagnement vise aussi à offrir plus d'ententes personnalisées que d'ententes
23 sans frais d'administration (anciennement ententes CFR), étant donné leur plus grande
24 efficacité à soutenir les ménages à faible revenu. En 2019 et 2020⁴, la proportion d'ententes
25 personnalisées sur les ententes MFR est en progression respectivement à 53 % et 60 % par
26 rapport à 2018 (48 %) et 2017 (44 %) comme en témoigne la figure 1.

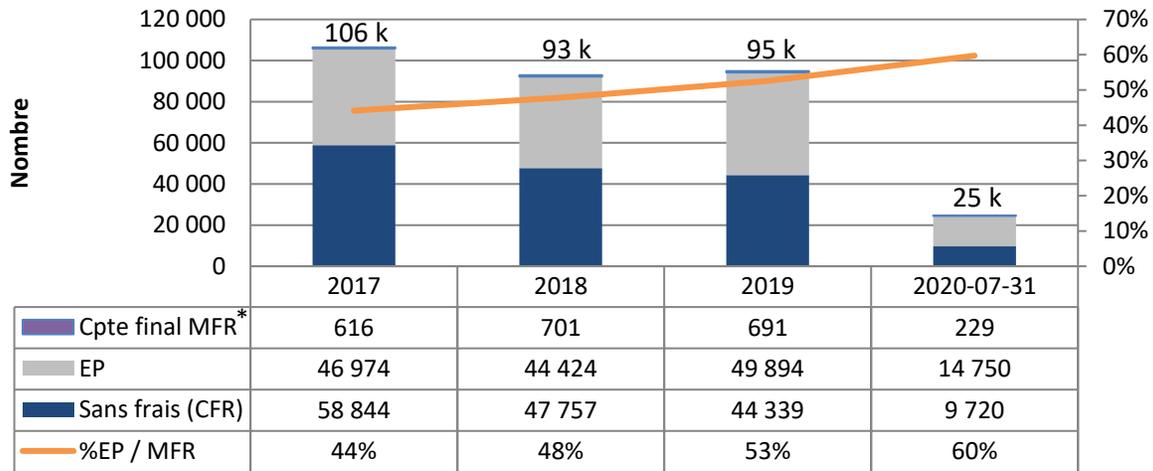
¹ Dossier R-4057-2018, décision D-2019-027, p. 17.

² HQD-1, document 1 (B-0006), p. 23.

³ L'ensemble des ententes proposées par le Distributeur peuvent être retrouvées dans le [Bilan 2019 des dossiers d'ententes de paiement](#).

⁴ Au 31 juillet 2020.

**FIGURE 1 :
DÉNOMBREMENT DES ENTENTES MFR ET PROPORTION DES ENTENTES PERSONNALISÉES**



1 La diminution du nombre d'ententes MFR en 2018 par rapport à 2017 s'explique par le terme
2 de l'entente qui est passé de 12 à 24 mois⁵, éliminant ainsi l'entente de renouvellement pour
3 la deuxième année si le client demeure au même lieu de consommation.

4 Les premières ententes du centre d'accompagnement viennent donc à échéance entre avril
5 2020 et mars 2021. Ainsi, l'ensemble des données nécessaires afin d'établir la performance
6 du centre d'accompagnement ne sont pas encore disponibles. De plus, les effets de la crise
7 sanitaire de la COVID-19 ont affecté les résultats à la baisse pour toutes les ententes. Il ne
8 sera donc pas possible d'isoler la performance du centre d'accompagnement des effets de la
9 crise sanitaire.

2.1 Impacts de la crise sanitaire liée à la COVID-19 sur les activités de recouvrement

10 Comme bien d'autres activités, celles liées au recouvrement du Distributeur ont été affectées
11 par l'état d'urgence sanitaire de la COVID-19. Les services à la clientèle d'Hydro-Québec ont
12 dû être réduits fortement au printemps à la suite des mesures de confinement et de télétravail
13 demandées aux sociétés d'État par la Santé publique. La chute importante du nombre de
14 représentants disponibles due au délai requis⁶ pour la mise en place des outils informatiques
15 leur permettant d'offrir un service à la clientèle à distance explique la réduction des services.

16 Ainsi, l'offre de services a dû être modifiée afin de répondre aux besoins de tous les clients en
17 temps de crise. D'une part, plusieurs mesures ont été mises en place pour atténuer les impacts
18 négatifs de la crise sanitaire pour l'ensemble de la clientèle :

* La compte final MFR limite le montant du versement au montant de l'entente MFR qui avait cours avant la finalisation du compte. Si l'entente MFR était une entente personnalisée, le solde à la fin du terme sera radié si l'entente est respectée.

⁵ R-4057-2018, HQD-14, document 1.1 (B-0062), réponse à la question 1.4.

⁶ 2 à 3 mois en moyenne.

- 1 • les frais d'administration sur les montants en souffrance ont été suspendus du
2 23 mars au 30 septembre 2020 inclusivement ;
3 • les ententes de paiement ont été assouplies et demeureront sans frais
4 d'administration au 1^{er} octobre 2020 et ce, jusqu'à nouvel ordre⁷ ;
5 • l'envoi d'avis de retard et d'interruption a été suspendu ; et
6 • les interruptions de service résidentiel n'ont pas été reprises au 1^{er} avril 2020 et
7 celles du secteur commercial ont été suspendues.

8 D'autre part, l'absence de relances aux fins de recouvrement et la réduction de la capacité
9 d'accueil d'appels des clients ont contribué à la baisse du nombre d'ententes de paiement.
10 Afin de stimuler la prise d'ententes, le Distributeur a testé deux méthodes d'accompagnement :

- 11 • l'émission d'appels sortants afin d'offrir des ententes de paiement assouplies ; et
12 • l'envoi d'un avis invitant le client à prendre une entente en libre-service sur le web.

13 Ces méthodes d'accompagnement ayant généré des résultats positifs, le Distributeur entend
14 poursuivre leur application.

15 De plus, étant donné le manque de disponibilité du personnel et la récession économique qui
16 a entraîné le fort potentiel de clients sans revenus d'emplois en attente des programmes d'aide
17 gouvernementale, les entrevues d'identification des clients MFR ont été temporairement
18 retirées du processus de recouvrement. Comme le terme des ententes MFR est à présent de
19 24 mois et que certains clients pourraient être en difficulté financière pour une période moindre
20 en raison de la reprise de leur secteur d'activités, le Distributeur offre par un processus plus
21 rapide, des ententes à court terme adaptées à leur capacité de payer en temps de crise
22 sanitaire et ce, sans égard au niveau de revenus habituel.

23 Avec le retour de la pleine disponibilité des représentants recouvrement en télétravail, le
24 Distributeur a repris les entrevues d'identification des clients MFR cet automne auprès des
25 clients dont les revenus n'ont pas été affectés par la crise sanitaire.

26 Étant donné les modifications importantes à la stratégie de recouvrement de l'année 2020,
27 cette dernière n'est pas comparable aux années antérieures. Les effets de la crise sanitaire et
28 certaines modifications aux services offerts pourraient se poursuivre au-delà de l'année en
29 cours.

30 Le nombre d'ententes de paiement inférieur aux résultats habituels, comme en témoigne la
31 figure 1, s'explique par ces modifications à la stratégie de recouvrement. Au 31 juillet 2020, le
32 nombre d'ententes MFR s'établit à près de 25 000, soit une baisse de 62 % comparativement
33 au 31 juillet 2019. Pour la même période, le Distributeur dénombre près de 268 000 ententes
34 résidentielles, soit une baisse de 51 %. L'absence des entrevues d'identification des clients
35 MFR depuis mars 2020 explique l'écart plus important du nombre d'ententes MFR conclues.

⁷ Les clients qui concluent une entente de paiement pour leur montant en souffrance pourront bénéficier de la suspension des frais d'administration au-delà du 30 septembre 2020. Cette mesure est en vigueur pendant la crise sanitaire.

3. SUIVI CONCERNANT LE CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT

1 Dans la décision D-2019-027, la Régie demande au Distributeur « d'être flexible dans son offre
2 de service » en référence au nouvel outil d'aide à la décision implanté durant la phase 1 du
3 déploiement du centre d'accompagnement et aux préoccupations de l'UC et d'OC quant à sa
4 « rigidité »⁸.

5 Le travail de représentant en recouvrement est complexe étant donné la multitude d'éléments
6 techniques à gérer. La refonte des ententes MFR de 2018, qui a introduit un plus grand nombre
7 de modalités et de types d'entente, s'est accompagnée de la mise en place d'un outil pour
8 simplifier l'analyse du dossier MFR. Cet outil vise également à favoriser un traitement uniforme
9 et équitable des divers dossiers. Il permet de traiter la grande majorité des cas conformes au
10 cadre d'ententes.

11 La possibilité pour le représentant de déroger du cadre a toujours existé. Pour ce faire, il doit
12 consulter son gestionnaire et obtenir l'approbation de celui-ci pour offrir une entente hors
13 cadre. Pendant la période de rodage, l'entreprise a voulu se donner un temps pour tester l'outil
14 afin d'évaluer pleinement son efficacité, ce qui a pu résulter momentanément en des décisions
15 moins souples.

16 Les représentants du guichet dédié aux associations de consommateurs qui accompagnent
17 les clients peuvent également déroger du cadre selon l'analyse du dossier présenté.

18 En réponse à la demande de la Régie dans sa décision D-2019-027, le Distributeur a ajouté
19 un élément d'assouplissement aux mesures de soutien en réduisant de moitié le délai de
20 révision de la situation financière du ménage. Il est en effet passé de douze à six mois de la
21 dernière entrevue afin de tenir compte plus rapidement des changements possibles dans les
22 revenus du ménage.

3.1 Suivi concernant la phase 2 du centre d'accompagnement

23 La phase 2 du déploiement du centre d'accompagnement a eu lieu en septembre 2018. Le
24 transfert de l'appel du client vers le programme Éconologis⁹ de Transition énergétique Québec
25 (« TEQ ») a été mis en place. Les résultats ont toutefois été limités par la capacité d'accueil
26 de TEQ à ce moment et par des difficultés techniques du côté du Distributeur qui sont en voie
27 d'être réglées.

28 TEQ a récemment modifié les capacités de son centre d'appels afin d'accueillir plus d'appels.
29 Le Distributeur est en discussion avec ce dernier pour établir le fonctionnement de ce centre
30 qui reçoit les transferts en provenance du Distributeur. Malgré cette démarche, le nombre de
31 transferts possibles demeure limité puisque le nombre d'entrevues d'identification des clients
32 MFR demeure faible compte tenu du contexte sanitaire actuel.

⁸ Dossier R-4057-2018, décision D-2019-027, p. 17.

⁹ <https://transitionenergetique.gouv.qc.ca/residentiel/programmes/econologis>