

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

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

2. SUIVI RELATIF AUX ENTENTES DE PAIEMENT

12 Au cours des années 2020 et 2021, fortement affectées par la crise sanitaire de la COVID-19,
13 le Distributeur a poursuivi la mise en application des mesures proposées par l'intermédiaire de
14 son centre d'accompagnement implanté en 2018, comme mentionné au dossier
15 R-4057-2018². Afin de tenir compte des impacts liés à cette crise, il a aussi offert des ententes
16 de paiement temporaires avec modalités adaptées à la capacité de payer de tous les clients
17 affectés par la crise, et ce, sans égard à leur revenu. Ces ententes et la suspension des
18 interruptions de service pour factures impayées de mars 2020 à août 2021 ont eu un effet à la
19 baisse sur le nombre d'ententes conclues pour les autres types d'ententes habituellement
20 offertes, incluant les ententes pour les clients à faible revenu.

21 L'entente personnalisée Solution B Plus, adaptée aux ménages à très faible revenu, a été
22 ajoutée en 2018 aux différentes solutions d'ententes personnalisées³ déjà proposées aux
23 clients. Cette entente est offerte aux clients ayant un revenu de moins de 50 % du seuil de
24 faible revenu. Le versement mensuel est basé sur 5 % du revenu brut mensuel de ces clients.
25 En 2019, 4 841 ententes de ce type ont été conclues, 1 902 l'ont été en 2020 et 1 297 au 31
26 juillet 2021.

27 Le Distributeur vise aussi à offrir plus d'ententes personnalisées que d'ententes sans frais
28 d'administration (anciennement CFR), étant donné leur plus grande efficacité à soutenir les
29 MFR. En 2020 et 2021⁴, la proportion des ententes personnalisées sur les ententes MFR est

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

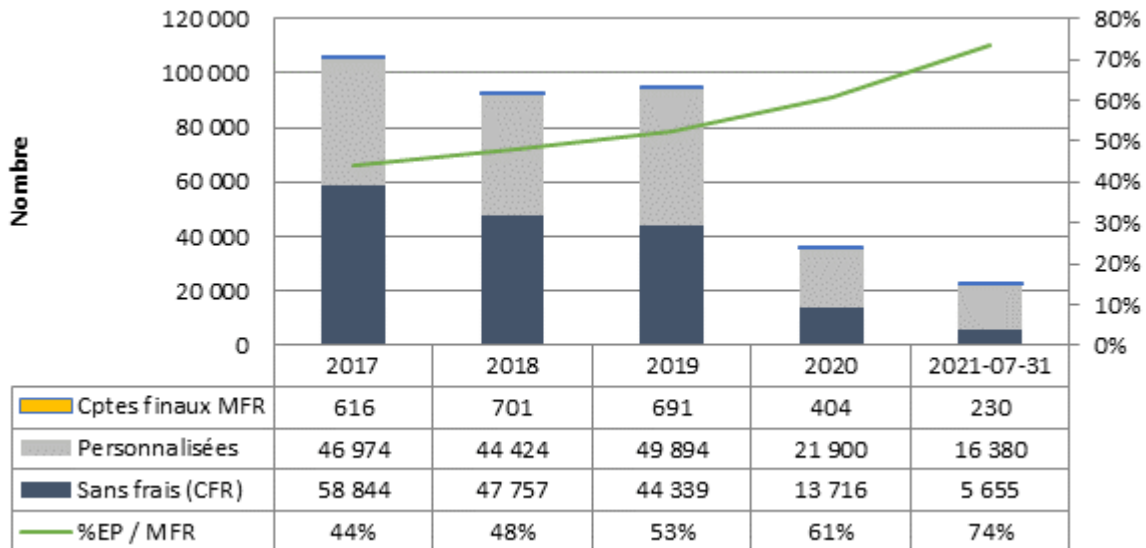
² Dossier R-4057-2018, [pièce HQD-1, document 1 \(B-0006\)](#), p.23

³ L'ensemble des 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](#).

⁴ En date du 31 juillet 2021.

1 en nette progression avec 61 % et 74 % par rapport à 2019 (53 %) et 2018 (48 %), comme
 2 illustré à la figure 1. Étant donné le contexte inhabituel des années 2020 et 2021, cette
 3 progression accentuée pourrait être temporaire avec un retour à une évolution plus normale
 4 lorsque les effets de la crise se seront estompés.

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



5 Le nombre d'ententes de paiement MFR est par conséquent inférieur aux résultats habituels
 6 comme en témoigne la figure 1. Au 31 juillet 2021, le nombre d'ententes MFR s'établit à
 7 22 000, soit une baisse de 4 % comparativement aux données du 31 juillet 2020 et de 66 %
 8 par rapport à juillet 2019. Pour l'ensemble de la clientèle résidentielle, le Distributeur dénombre
 9 190 000 ententes résidentielles au 31 juillet 2021 en hausse de 47 % comparativement à
 10 129 000⁵ ententes au 31 juillet 2020 et en baisse de 29 % par rapport aux 268 000 ententes
 11 de la même période en 2019. Le recours à l'entente temporaire en hausse de 411 % en
 12 comparaison à juillet 2020 et de 4 716 % par rapport à juillet 2019 ainsi que l'absence de
 13 relances pouvant mener à l'interruption de service expliquent l'écart substantiel plus important
 14 pour les ententes MFR. Ces résultats sont également tributaires des mesures particulières
 15 mises en place par le Distributeur en 2020 et poursuivies en 2021.

16 Les mesures poursuivies en 2021 sont :

- 17 • l'arrêt de l'envoi d'avis de retard et d'interruption ;
- 18 • la suspension des interruptions de service pour non paiement ;
- 19 • l'arrêt de facturation des frais d'administration sur les montants impayés ;

⁵ Le Distributeur a présenté par erreur le nombre d'ententes de 2019 à la place de celle de 2020 dans le suivi administratif précédent. La diminution de 51 % présentée alors était cependant juste..

- 1 • la stratégie d'accompagnement des clients au moyen de campagnes d'appels sortants
2 et d'envois de deux types d'avis : messages d'accompagnement ou messages de
3 retard sans mention d'interruption de service.

4 Le Distributeur poursuit sa stratégie d'accompagnement tout en procédant à un retour graduel
5 des relances de recouvrement pour les clients qui ne paient pas ou ne prennent pas d'entente
6 de paiement à la suite d'une activité d'accompagnement à leur intention.

7 La reprise des activités de recouvrement se détaille comme suit :

- 8 • 1^{er} octobre 2020 : facturation des frais d'administration pour les montants impayés
9 sauf si le client conclut une entente de paiement ;
10 • 2 août 2021 : envoi d'avis de retard avec mention d'interruption éventuelle ;
11 • 18 août 2021 : envoi d'avis d'interruption ;
12 • Semaine du 7 septembre 2021 : interruption de service, le cas échéant.

13 Enfin, les premières ententes du centre d'accompagnement implanté en 2018, d'une durée de
14 24 mois, venaient à échéance entre avril 2020 et mars 2021. Les impacts liés à la crise sanitaire
15 de la COVID-19 ont toutefois continué d'affecter les résultats à la baisse pour toutes les
16 ententes. Il n'est donc actuellement pas possible d'isoler la performance du centre
17 d'accompagnement des effets de la crise sanitaire. Cet exercice sera possible à la fin de celle-
18 ci avec la reprise d'un cycle normal de recouvrement couvrant le terme des ententes.

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

19 À la suite des échanges avec le Secteur de l'innovation et de la transition énergétiques (SITÉ)
20 du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles⁶, deux modifications aux critères de
21 transfert téléphonique vers le programme Éconologis ont été apportées pour la prochaine
22 saison, soit de septembre 2021 à mars 2022, afin d'en augmenter le nombre de références du
23 Distributeur :

- 24 • le début des transferts sera dorénavant effectué à partir de la mi-août afin d'allonger la
25 période de quatre semaines débutant initialement le 15 septembre ;
26 • le seuil de consommation pour transfert a été abaissé de 250 \$ à 150 \$ par mois
27 puisque le centre d'appels du programme Éconologis a amélioré sa capacité d'accueil
28 depuis la saison précédente.

⁶ L'organisme Transition énergétique Québec avant la sanction du Projet de loi n° 44, *Loi visant principalement la gouvernance efficace de la lutte contre les changements climatiques et à favoriser l'électrification*, le 22 octobre 2020.