

**SUIVI DES MESURES VISANT À SOUTENIR
LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU**

TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE.....	5
2. COLLABORATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS.....	5
3. ENTENTES DE PAIEMENT	6
3.1. Entente plus généreuse pour clients à très faible revenu	6
3.2. Effacement graduel de la dette	6
4. INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE.....	7
5. HARMONISATION DES SERVICES POUR LES CLIENTS À FAIBLE REVENU.....	7
6. STRATÉGIE TARIFAIRE	8

1. CONTEXTE

1 En réponse au décret 814-2014 du gouvernement du Québec¹ le Distributeur a déposé, en
2 novembre 2014, un complément de preuve² dans lequel il faisait état des diverses initiatives
3 mises en place pour aider les ménages à faible revenu (MFR). Il présentait alors son offre de
4 services adaptée à cette clientèle en plus de rappeler le suivi régulier effectué à la Régie
5 depuis 2006.

6 De plus, il proposait trois nouvelles initiatives dont deux touchent la bonification des ententes
7 de paiement pour les clients à faible revenu. La troisième consiste en la création d'un centre
8 d'accompagnement afin d'harmoniser et de faciliter l'accès à l'ensemble des services pour
9 ce segment de clientèle. Le Distributeur fait un suivi de ces initiatives dans le présent
10 document.

2. COLLABORATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

11 Le Distributeur poursuit son travail avec les associations de consommateurs, comme il le fait
12 depuis plus de 15 ans. À cet égard, il maintient les forums que sont la Table de travail sur le
13 recouvrement et le Groupe de travail Ménages à faible revenu.

14 En 2015, il a été proposé aux regroupements d'associations de consommateurs une
15 modification aux critères de participation à ces forums. Les intervenants au dossier tarifaire
16 peuvent maintenant y participer en tout temps, s'ils désirent le faire. En ce sens, le mandat a
17 été élargi à l'ensemble de la clientèle résidentielle. Tel que confirmé dans la décision
18 D-2016-033³, Option Consommateurs (OC) a intégré la Table de travail sur le recouvrement
19 à titre d'association indépendante en plus des deux regroupements déjà présents, en
20 l'occurrence l'Union de consommateurs (UC) et la Coalition des associations de
21 consommateurs du Québec (CACQ). En 2016, cinq rencontres sont prévues (soit en janvier,
22 mars, juin, septembre et novembre) alors que le renouvellement du mandat pour la période
23 2017-2019 est en cours d'élaboration.

24 Au niveau du Groupe de travail Ménages à faible revenu, deux rencontres sont au
25 programme en 2016 (soit en mai et octobre). Le Bureau de l'efficacité et de l'innovation
26 énergétiques (BEIÉ) a participé à la rencontre du mois de mai, alors que le renouvellement
27 du mandat pour la période 2017-2019 est en cours d'élaboration, incluant l'actualisation des
28 23 pistes de solution faisant l'objet d'un suivi.

¹ Décret « concernant les préoccupations économiques, sociales et environnementales indiquées à la Régie de l'énergie se rapportant à l'évolution des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016 ».

² Dossier R-3905-2014, pièce HQD-1, document 5 (B-0125).

³ Décision D-2016-033, paragraphe 26.

3. ENTENTES DE PAIEMENT

1 Le Distributeur a proposé, dans le dossier R-3905-2014, deux améliorations aux ententes de
2 paiement.

3.1. Entente plus généreuse pour clients à très faible revenu

3 La première amélioration vise à offrir une entente plus généreuse pour les clients à très
4 faible revenu en introduisant une notion de taux d'effort sur le revenu afin de rehausser la
5 subvention à la consommation qui leur est accordée si requis.

6 Une analyse de données de Statistique Canada a été complétée en juin 2016 et a été
7 présentée aux associations de consommateurs le 8 juin 2016.

8 Suite à cette analyse, le Distributeur compte :

- 9 • proposer une nouvelle base pour la qualification des clients se situant à 50 % et
10 moins des seuils de faible revenu ;
- 11 • modifier le niveau de soutien actuel. En ce moment, le soutien maximal est établi en
12 fonction d'un pourcentage de la consommation. Les résultats de l'analyse de
13 données révèlent que le soutien maximal devrait également considérer un certain
14 pourcentage du revenu brut. Cette modification du soutien qui viendrait bonifier le
15 niveau de soutien actuel maximal est présentement en discussion avec les
16 associations de consommateurs.

17 Afin de tester, l'impact de cette nouvelle entente plus généreuse sur le taux de respect des
18 ententes personnalisées, un projet pilote sera réalisé au deuxième trimestre 2017. Si ce
19 dernier est concluant, le Distributeur effectuera les modifications de système requises pour la
20 programmation de cette entente et procédera à la formation des employés.
21 Conséquemment, la mise en place, de cette nouvelle entente, est prévue au deuxième
22 trimestre 2018.

3.2. Effacement graduel de la dette

23 La deuxième amélioration vise à radier une portion des sommes dues au fur et à mesure des
24 versements effectués par le client à l'entente personnalisée afin de l'encourager à se rendre
25 au terme de l'entente. Cette modification comporte des défis techniques importants.

26 Selon le mode actuel, le client qui prend une entente personnalisée en 2016, voit sa dette
27 radiée de 50 % en 2017 et le résiduel de la dette en 2018, soit 12 et 24 mois après la prise
28 de l'entente, et ce si l'entente est respectée.

29 Suite à une analyse réalisée par le Distributeur, il a été déterminé qu'il y aurait des coûts
30 d'adaptation des systèmes informatiques importants à prévoir pour radier au fur et à mesure
31 une portion de la dette à chaque paiement. Afin de déterminer si cette initiative encouragera
32 le client à se rendre au terme de l'entente, le Distributeur souhaite tester cet effacement sur

- 1 un échantillon de clients pour vérifier l'efficacité de cette mesure, avant une éventuelle
2 implantation. Un projet pilote serait réalisé en 2017.

4. INTERVENTIONS EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

3 Le suivi des activités entreprises en 2016, les initiatives pour 2017 ainsi que les stratégies
4 pour les déployer sont présentés à la section 3.1.1 c) Offre aux ménages à faible revenu de
5 la pièce HQD-10, document 1. En complément de l'offre du Distributeur, le Bureau de
6 l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIÉ) a également poursuivi le programme
7 *Éconologis en 2015*. Le Distributeur assume les coûts de ce programme par la quote-part
8 payée annuellement au BEIÉ.

5. HARMONISATION DES SERVICES POUR LES CLIENTS À FAIBLE REVENU

9 Les démarches pour la mise en place d'un centre d'accompagnement se sont poursuivies en
10 2015 et 2016. Le centre d'accompagnement vise à offrir à la clientèle à faible revenu un
11 guichet unique qui :

- 12 • coordonnerait la qualification des clients pour les services d'efficacité énergétique et
13 de les mesures destinés aux clients en difficultés de paiement ;
- 14 • assurerait le déploiement des mesures en efficacité énergétiques et le suivi des
15 ententes de paiements ;
- 16 • au besoin, réfèrerait les clients vers un organisme communautaire sélectionné lors de
17 l'appel de candidatures pour des conseils budgétaires

18 Ainsi en 2016, le Distributeur a jeté les bases lui permettant de réaliser un projet pilote
19 afin de tester le modèle d'affaires en collaboration avec le BEIÉ et en consultation auprès
20 des organismes communautaires. Pour ce faire, il a lancé en 2016 un appel de
21 propositions afin de trouver un coordonnateur et un appel de candidatures pour des
22 agents d'accompagnement budgétaire pour la réalisation de ce projet pilote.

6. STRATÉGIE TARIFAIRE

- 1 Le Distributeur est toujours d'avis que la prise en compte de la capacité de payer des clients
2 à même les tarifs d'électricité demeure une avenue peu ciblée, difficile d'application et
3 inefficace. Le Distributeur opte plutôt pour une approche qui rejoint plus directement les MFR
4 en difficulté de paiement par l'entremise d'ententes de paiement et de mesures d'efficacité
5 énergétique leur permettant de réduire leur consommation d'électricité.
- 6 Toutefois, la mise en œuvre des orientations de la Régie⁴ relatives à l'évolution des tarifs
7 domestiques, plus particulièrement la facture minimale et la hausse du seuil de la 1^{ère}
8 tranche, contribuera à alléger la facture des petits consommateurs dont les MFR. Ces
9 orientations sont plus amplement détaillées dans la section 3.1 de la pièce HQD-14,
10 document 2.

⁴ Décision D-2016-033, paragraphe 60.