

## **MESURES VISANT À SOUTENIR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU**



---

## TABLE DES MATIÈRES

|   |   |          |
|---|---|----------|
| 1 | <b>1. CONTEXTE.....</b>   | <b>4</b> |
| 2 | <b>2. COLLABORATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS .....</b>        | <b>4</b> |
| 3 | <b>3. ENTENTES DE PAIEMENT.....</b>   | <b>5</b> |
| 4 | 3.1. Entente plus généreuse pour la clientèle à très faible revenu.....     | 5        |
| 5 | 3.2. Effacement graduel de la dette.....                                    | 5        |
| 6 | <b>4. HARMONISATION DES SERVICES POUR LES CLIENTS À FAIBLE REVENU .....</b> | <b>8</b> |
| 7 | <b>5. STRATÉGIE TARIFAIRE.....</b>  | <b>9</b> |

## 1. CONTEXTE

1 L'effort budgétaire que les ménages à faible revenu doivent consacrer à leur facture  
2 d'électricité constitue pour le Distributeur une préoccupation constante, mais particulièrement  
3 lors des demandes de hausses tarifaires. Depuis plusieurs années, il développe ainsi des  
4 services de plus en plus adaptés à la situation de ces clients, notamment au chapitre du  
5 recouvrement et de l'efficacité énergétique.

6 Cette pièce fait le suivi des différentes mesures mises de l'avant pour soutenir les ménages  
7 à faible revenu tant au chapitre des ententes de paiement que des interventions en efficacité  
8 énergétique et de la stratégie tarifaire.

## 2. COLLABORATION AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

9 Le Distributeur collabore avec les associations de consommateurs depuis déjà près de 20  
10 ans dans le but d'améliorer, de façon continue, les services qui sont offerts à la clientèle à  
11 faible revenu. À cet égard, le travail au sein des forums que sont la Table de travail sur le  
12 recouvrement (la « Table ») et le Groupe de travail Ménages à faible revenu (le « Groupe »)  
13 se poursuit de façon régulière.

14 À l'occasion du renouvellement de son mandat pour la période 2017 - 2019, la Table a élargi  
15 la portée de ses travaux aux enjeux de l'ensemble de la clientèle résidentielle répondant  
16 ainsi à l'invitation de la Régie formulée dans le cadre de la décision D-2015-018<sup>1</sup>. En 2017,  
17 cinq rencontres sont prévues pour la Table et deux pour le Groupe.

18 Dans le cadre du dossier R-3980-2016<sup>2</sup>, le Distributeur s'est engagé à amorcer en 2017,  
19 sous forme d'un projet pilote, le financement des activités d'accompagnement budgétaire  
20 effectuées par les associations de consommateurs. À la suite des travaux du comité de  
21 financement lié à la Table, le Distributeur informe la Régie que l'enveloppe de 300 000 \$ a  
22 été distribuée en parts égales aux différentes associations, qu'elles soient affiliées ou non  
23 aux regroupements.

24 Les travaux du comité amène le Distributeur à proposer un montant de 600 000 \$ pour  
25 l'année témoin 2018. Ce montant additionnel serait indexé pour les années suivantes. Le  
26 Distributeur attend une proposition relative à la répartition du montant de la part des  
27 participants du comité représentant les associations de consommateurs.

---

<sup>1</sup> Décision D-2015-018, paragraphe 50.

<sup>2</sup> Dossier R-3980-2016, Réponse à l'engagement 1, pièce HQD-19, document 1(B-0166).

### 3. ENTENTES DE PAIEMENT

1 Le Distributeur rappelle qu'il a proposé, dans le dossier R-3905-2014, deux améliorations  
2 aux ententes de paiement qui font l'objet de projets-pilotes en cours de réalisation en 2017.  
3 Ces initiatives sont résumées ci-après.

#### 3.1. Entente plus généreuse pour la clientèle à très faible revenu

4 La première amélioration vise à offrir une entente plus généreuse aux clients à très faible  
5 revenu en introduisant une notion de taux d'effort sur le revenu, soit la proportion des  
6 revenus consacrée à payer la facture d'électricité. Cette initiative permet de rehausser la  
7 subvention à la consommation qui leur est accordée, si requis.

8 Afin de cibler adéquatement la clientèle admissible à cette offre plus généreuse, le  
9 Distributeur a établi, à la suite d'une analyse de données, un seuil d'admissibilité à 50 % et  
10 moins du seuil de faible revenu établi par Statistique Canada. Le Distributeur a ensuite mis  
11 en place un projet pilote en février 2017 et teste deux niveaux de soutien qui limite le  
12 versement de l'entente à 5 ou 6 % du revenu du client. Dans le cadre de ce projet pilote, le  
13 Distributeur offre ce type de versement à un échantillon de clients MFR à très faible revenu  
14 (groupe test) et compare la proportion d'encaissement attendue de cette entente avec celui  
15 de l'entente personnalisée B offerte à un groupe témoin de clients similaires.

16 Lors de la constitution des groupes test et témoin, le Distributeur a constaté que ce segment  
17 de clients présente souvent une faible consommation d'électricité qui rend l'entente  
18 personnalisée B, avec un versement minimum de 50 % du MVE, plus avantageuse que  
19 l'offre testée. Ce fait a contribué à prolonger le temps de recrutement pour les groupes test et  
20 témoin.

21 Les résultats au 14 juillet 2017 sont trop préliminaires pour tirer des conclusions probantes  
22 quant à l'efficacité de l'entente plus généreuse. En effet, le groupe test a payé 75 % des  
23 sommes attendues à ce jour, alors que le groupe témoin, avec une entente personnalisée B  
24 en a payé 76 %. Un projet-pilote comme celui-ci nécessite une formation des employés  
25 affectés au groupe test. Cette formation ne peut avoir lieu qu'en période creuse de  
26 téléphonie afin de minimiser l'impact sur la réponse téléphonique, ce qui implique un certain  
27 délai de démarrage du projet-pilote.

28 L'impact financier de ce soutien supplémentaire est estimé à environ 1,7 M\$ en 2019 en  
29 rabais sur vente avec une radiation effectuée après douze mois selon le mode actuel (sans  
30 effacement graduel de la dette).

#### 3.2. Effacement graduel de la dette

31 La deuxième amélioration, mise de l'avant par le Distributeur, vise à radier une portion des  
32 sommes dues au fur et à mesure des versements mensuels effectués par le client ayant une  
33 entente personnalisée afin de l'encourager à se rendre au terme de celle-ci.

1 Selon le mode actuel, le client qui prend une entente personnalisée en 2017, voit sa dette  
2 radiée de 50 % en 2018 et le résiduel de la dette en 2019, soit 12 et 24 mois après la prise  
3 de l'entente, si celle-ci est respectée.

4 À titre de projet pilote, le Distributeur procède, depuis février 2017, pour un échantillon de  
5 clients (groupe test), à la radiation graduelle de la dette et compare la proportion  
6 d'encaissement de l'entente à celui d'un groupe témoin de clients qui bénéficient déjà de la  
7 radiation de la dette selon le mode actuel.

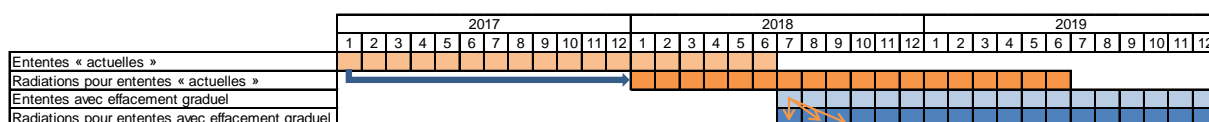
8 Les résultats au 14 juillet 2017 sont préliminaires et ne présentent pas de tendance claire. Le  
9 groupe test a payé 82 % des sommes attendues, alors que le groupe témoin en a payé  
10 80 %. À ce stade-ci du projet, le Distributeur n'est pas en mesure de conclure que des  
11 bénéfices escomptés seraient suffisants pour justifier les coûts d'implantation de cette  
12 mesure.

13 Advenant le cas où la Régie souhaiterait donner des suites à cette mesure, le Distributeur  
14 précise qu'il ne pourrait toutefois la mettre en place qu'à l'été 2018. En effet, cette dernière  
15 nécessite d'effectuer des modifications aux systèmes informatiques afin, notamment,  
16 d'automatiser la radiation des créances sur une base mensuelle et de présenter cette  
17 information de façon compréhensible pour le client sur la facture. Le Distributeur évalue à  
18 200 k\$ le montant requis pour procéder à ces modifications de systèmes.

19 Au-delà des coûts de développements informatiques requis, la mise en place d'un processus  
20 d'effacement graduel de la dette comporte des impacts financiers importants provenant de  
21 deux sources.

22 Le chevauchement des deux méthodes de radiation pendant la période de transition suivant  
23 l'introduction de la mesure constitue la première source d'impact financier. Aux fins  
24 d'explication, le Distributeur pose l'hypothèse de la fin de l'octroi de l'entente avec radiation  
25 selon la méthode actuelle en juin 2018 et du début de l'octroi de l'entente avec effacement  
26 graduel de la dette en juillet 2018. Selon cette hypothèse, les ententes dites « actuelles »  
27 conclues de janvier 2017 à juin 2018 génèreraient des radiations brutes douze mois plus  
28 tard, soit de janvier 2018 à juin 2019. Dès leur introduction, en juillet 2018, les ententes avec  
29 effacement graduel de la dette génèreraient de plus petites radiations brutes à chaque  
30 versement effectué par les clients. Ainsi, selon cette hypothèse, l'impact du chevauchement  
31 des deux méthodes de radiation se manifèstera en 2018 et 2019. La figure 1 illustre ce  
32 chevauchement des deux méthodes de radiation dans le temps.

**FIGURE 1 :**  
**CHEVAUCHEMENT DES RADIATIONS BRUTES**  
**LORS DE L'INTRODUCTION DE L'EFFACEMENT GRADUEL DE LA DETTE**



1 La deuxième source d'impact financier est liée à la méthode de l'effacement graduel de la  
 2 dette qui permet des radiations de portions de la dette même lorsque l'entente n'est pas  
 3 respectée jusqu'à son terme. Cet impact n'est pas ponctuel comme celui du chevauchement  
 4 des deux méthodes. En effet, le Distributeur estime que les ententes non respectées  
 5 pourraient, selon leur durée, générer des radiations supplémentaires moyennes d'une valeur  
 6 de 20 % des radiations brutes d'une entente se rendant à terme. Cela modifie  
 7 significativement la valeur moyenne annuelle des radiations brutes MFR présentées au  
 8 tableau 4 de la pièce HQD-8, document 1 du présent dossier. Puisqu'il y a un nombre  
 9 important de clients dont l'entente ne se rend pas à terme, le montant total à radier pour les  
 10 ententes non respectées représente 35 % de celui des ententes respectées.

11 Le tableau 1 présente les différentes composantes des radiations brutes reliées à  
 12 l'introduction de l'effacement graduel de la dette pour l'année témoin 2018 et, à titre indicatif,  
 13 pour l'année 2019.

14 En résumé, outre le coût lié aux modifications des systèmes informatiques, l'impact de la  
 15 mesure est de 14,2 M\$ sur les radiations brutes, qui passent de 39,2 M\$ à 53,4 M\$ en 2018  
 16 et de 1,7 M\$ sur la DMC.

**Tableau 1 :  
 Radiations brutes avec l'introduction de l'effacement graduel de la dette (M\$)**

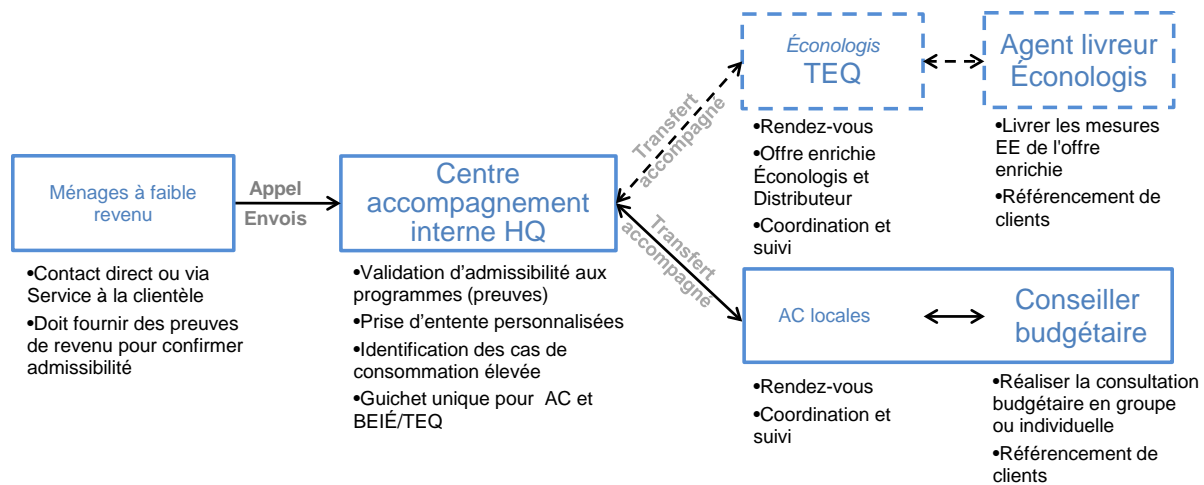
|   | Année témoin | Année estimée |
|---|--------------|---------------|
|   | 2018         | 2019          |
| <b>Statu quo</b>  |              |               |
| Méthode actuelle (A)  | 39,2         | 42,0          |
| <b>Introduction de l'effacement graduel de la dette</b>     |              |               |
| Méthode actuelle  | 39,2         | 21,0          |
| Effacement graduel de la dette                              |              |               |
| Ententes respectées   | 10,5         | 32,3          |
| Ententes non respectées                                     | 3,7          | 11,5          |
| Radiations totales (B)                                      | 53,4         | 64,8          |
| <b>Impact financier de l'effacement graduel de la dette</b> |              |               |
| sur les radiations brutes (B - A)                           | 14,2         | 22,8          |
| sur la DMC  | 1,7          | 3,2           |

17 Ces données incluent le coût de l'entente plus généreuse avec radiation mensuelle dont  
 18 l'impact total est de 0,6 M\$ en 2018 pour 6 mois. En 2019, le coût est de 2,6 M\$.

#### 4. HARMONISATION DES SERVICES POUR LES CLIENTS À FAIBLE REVENU

1 Afin de répondre à la demande de la Régie de mettre en place, à l'interne, un centre  
2 d'accompagnement pour les MFR pour coordonner ses interventions auprès de cette  
3 clientèle<sup>3</sup>, le Distributeur est à finaliser son modèle d'implantation. Pour ce faire, il a présenté  
4 aux associations de consommateurs, en avril 2017, un modèle initial de fonctionnement  
5 illustré à la figure 2<sup>4</sup>.

**FIGURE 2 :  
MODÈLE INITIAL DU CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT INTERNE**



6 Suivant ce modèle, parmi les quelque 100 000 clients MFR par année qu'il accueille par  
7 l'entremise des ententes de paiement MFR, le Distributeur souhaite, d'une part,  
8 accompagner auprès du TEQ<sup>5</sup> ceux qui présentent une forte consommation d'électricité afin  
9 qu'ils soient dirigés vers des programmes d'efficacité énergétique. Le Distributeur propose  
10 d'autre part d'accompagner les clients en grande difficulté de paiement auprès des  
11 associations de consommateurs afin qu'ils aient accès à des services budgétaires.  
12 Réciproquement, le TEQ et les associations de consommateurs peuvent diriger les clients  
13 pouvant bénéficier des ententes de paiement MFR vers le Distributeur.

14 À la suite de cette proposition, les regroupements d'associations de consommateurs, qui  
15 sont l'Union des consommateurs et la Coalition des associations de consommateurs du  
16 Québec, lesquels représentent plus de 80 % des associations de consommateurs du  
17 Québec, ont demandé au Distributeur de modifier le modèle de centre d'accompagnement  
18 initial. Ces derniers ne souhaitent pas recevoir de références du Distributeur, mais plutôt  
19 bénéficier d'un accès facilité afin de diriger les clients en difficultés de paiement vers le  
20 centre d'accompagnement.

<sup>3</sup> Décision D-2017-022, paragraphe 801

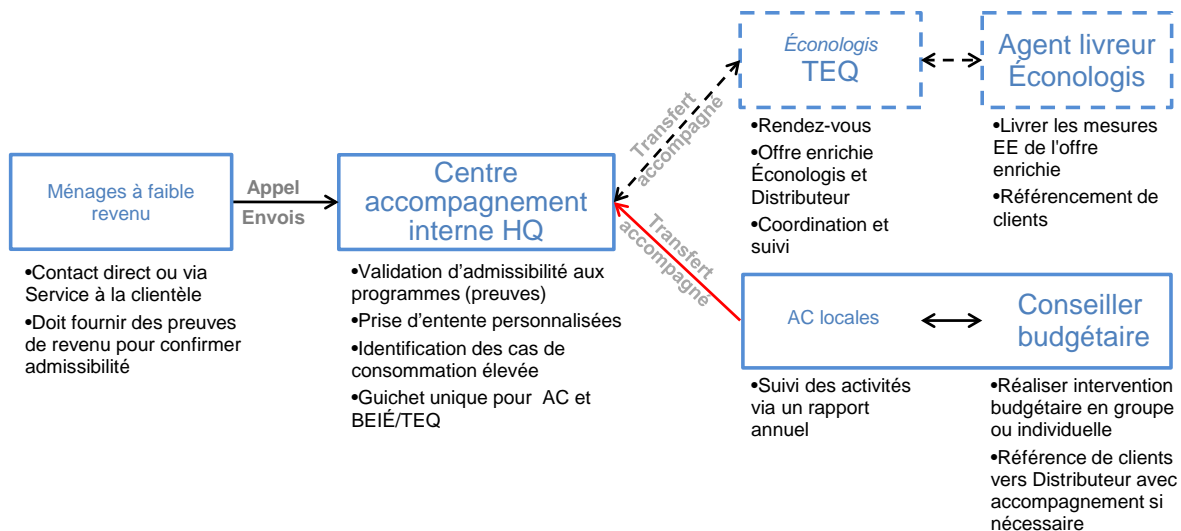
<sup>4</sup> L'intégration du modèle proposé en efficacité énergétique par Hydro-Québec reste à confirmer par TEQ.

<sup>5</sup> HQD-10, document 1, section 3.1.



- 1 Le Distributeur est d'avis que cette demande peut être accommodée sans trop affecter les
- 2 objectifs visés. La figure 3 illustre le modèle ainsi revu.

**FIGURE 3 :  
MODÈLE RÉVISÉ DU CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT INTERNE**



3 La mise en œuvre du centre d'accompagnement nécessite un apport supplémentaire en  
 4 ressources humaines. À cet effet, le Distributeur prévoit ajouter 5 ETC (représentants  
 5 recouvrement) en 2018 pour déterminer l'admissibilité des clients aux programmes  
 6 d'efficacité énergétique du TEQ et effectuer les transferts assistés. Le Distributeur précise  
 7 cependant que l'arrimage et l'interopérabilité de ce modèle avec le TEQ sont à développer.  
 8 Des échanges entre le Distributeur et le TEQ sont en cours sur ce sujet.

9 Par la suite, le personnel du Distributeur expérimenté en recouvrement MFR sera formé en  
 10 période creuse de téléphonie sur les aspects liés à la détection des besoins en efficacité  
 11 énergétique de la clientèle MFR. Une fois cette étape complétée, le Distributeur pourra  
 12 procéder à la mise en place du centre d'accompagnement interne en suivi de la décision  
 13 D-2017-022. Par ailleurs, le Distributeur et le TEQ examinent également d'une part les  
 14 mesures conjointes à mettre en œuvre en efficacité énergétique, et d'autre part, les  
 15 stratégies à déployer afin de maximiser la participation des clients MFR à celles-ci.

16 Enfin, pour faciliter l'évaluation de la situation du client, le Distributeur répond à la demande  
 17 de UC<sup>6</sup> en ajoutant les seuils d'admissibilité sur le site Web d'Hydro-Québec en juillet 2017.

## 5. STRATÉGIE TARIFAIRE

18 Le Distributeur partage l'opinion de la Régie émise dans l'Avis<sup>7</sup> selon laquelle l'aide  
 19 financière additionnelle aux ménages à faible revenu doit s'appuyer sur d'autres leviers que

<sup>6</sup> Décision D-2017-022, paragraphe 784.

<sup>7</sup> Avis A-2017-01, paragraphe 215.

1 les tarifs d'électricité, cette avenue étant peu ciblée pour soutenir cette clientèle. Ceci étant,  
2 la structure progressive des prix des tarifs domestiques et la hausse du seuil de la  
3 1<sup>re</sup> tranche d'énergie qui permet de couvrir une portion du chauffage électrique, contribuent à  
4 alléger la facture d'électricité des plus petits consommateurs, notamment des MFR. La  
5 stratégie tarifaire pour les tarifs domestiques est plus amplement détaillée dans la section 3  
6 de HQD-13, document 2.