

RAPPORT DE SUIVI AU 30 SEPTEMBRE 2018

PROGRAMME PILOTE DU COMPTE D'AIDE AU SOUTIEN SOCIAL

1 Tel que demandé par la Régie de l'énergie (la « Régie ») dans sa décision D-2014-077, Énergir,
2 s.e.c. (« Énergir ») dépose dans le présent rapport annuel, un suivi détaillé des trois années du
3 programme pilote du Compte d'aide au soutien social (CASS) toujours actives :

4 1 An 2 (1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016)

5 2 An 3 (1^{er} octobre 2016 au 30 septembre 2017)

6 3 An 4 (1^{er} octobre 2017 au 30 septembre 2018)

7 Il est noté que le suivi détaillé de l'an 1 a été retiré dans le présent suivi. Comme la première
8 année du programme CASS s'est échelonné du 1^{er} octobre 2014 au 30 septembre 2015 et que
9 les modalités du programme permettent aux clients de prendre des ententes sur une période
10 allant jusqu'à 15 mois, les données de la première année du programme ont pu être observées
11 à partir du 30 décembre 2016. Ainsi, le portrait complet de la première année du programme
12 CASS a été présenté au Rapport annuel 2017 et aucune modification n'a été apportée au suivi
13 déjà présenté.

14 Également, tel que demandé par la Régie dans sa décision D-2018-096 du Rapport annuel 2017,
15 dans le but de faciliter le suivi des montants déboursés et engagés ainsi que la conciliation du
16 solde réel du CFR-CASS, Énergir a ajouté dans le présent suivi une colonne « montant engagé »
17 au tableau consolidé des sommes payées.

1 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS – AN 2

1.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

- 1 Les tableaux présentés ci-dessous présentent le portrait complet de la deuxième année du
2 programme CASS.

PORTRAIT DU CASS

| Description | Nombre de clients | Pourcentage % |
|---|-------------------|---------------|
| Clients qualifiés en cours d'entente de paiement | 0 | 0 |
| Clients qui n'ont pas fait de suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse | 89 | 47,1 |
| Clients qui étaient en cours d'entente et qui n'ont pas respecté leurs ententes 3 fois et donc ne sont plus sur le programme | 42 | 22,2 |
| Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités | 44 | 23,3 |
| Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et en attente d'être crédités | 0 | 0 |
| Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme | 14 | 7,4 |
| Clients en attente de qualification d'Option consommateurs | 0 | 0 |
| Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS entre le 1^{er} octobre 2015 et le 30 septembre 2016 | 189 | 100 |

- 3 Pour l'an 2, 189 clients ont manifesté leur intérêt. Parmi ce nombre :
- 4 • 89 clients (47,1 %) n'ont pas suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à
 - 5 l'envoi de la trousse;
 - 6 • 0 client est en cours d'entente de paiement;
 - 7 • 42 clients qui étaient en cours d'entente n'ont pas respecté leur entente à trois reprises et
 - 8 ont par conséquent été retirés du programme;
 - 9 • 44 clients ont respecté leur entente jusqu'au bout et ont été crédités pour un montant de
 - 10 71 584,62 \$; et
 - 11 • 14 clients ne se sont pas qualifiés au programme.

1.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS – ENTENTES FINALISÉES

- 1 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés réalisés pour la deuxième année du
2 programme.

| Clients | Solde au début de l'entente (\$) | Solde à la fin de l'entente (\$) | Durée moyenne des ententes (mois) | Entente de paiement (total des mensualités) (\$) | Total des paiements (\$) | Total montant « gaz crédité » (\$) | Total « frais de remise en service » crédité (\$) | Total « supplément de recouvrement » crédité (\$) | Total « autres frais » crédités (\$) | Total crédité aux clients par le CASS (\$) |
|---------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------|------------------------------------|---|---|--------------------------------------|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 6+7+8+9=10 |
| 44 | 35 734,10 | 70 908,43 | 15 | 4 559 | 65 182,19 | 57 667,77 | 3 362,97 | 10 553,88 | 0,00 | 71 584,62 |

- 3 Ces déboursés correspondent aux 44 ententes qui ont été finalisées. Le montant crédité aux
4 clients par le budget du programme CASS pour la deuxième année du programme pilote est de
5 71 584,62 \$ et correspond à la somme des colonnes 6 à 9.

1.3 PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES – ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS

- 6 Le tableau suivant illustre le portrait des sommes engagées correspondant aux ententes de
7 paiement en cours.

| Clients | Durée moyenne des ententes (mois) | Mensualité moyenne estimée (\$) | Montant moyen des ententes de paiement (basé sur la capacité de paiement des clients) (\$) | Écart moyen (mois) (\$) | Provision moyenne pour couvrir 2 manquements (\$) | Montant potentiel moyen crédité aux clients par le CASS* (par client) (\$) | Montant total potentiel crédité aux clients par le CASS (\$) |
|---------|-----------------------------------|---------------------------------|--|-------------------------|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 3-4=5 | 4*(2 manquements)=6 | (2*5)+6=7 | 1*7=8 |
| 0 | - | - | - | - | - | - | - |

*Le client a droit à deux manquements de paiement avant d'être retiré du programme (au troisième manquement). Énergir inclut le montant de ces deux manquements dans l'évaluation prospective du montant engagé pour le CASS.

1.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES

- 1 Le tableau suivant présente un sommaire des sommes payées et engagées pour l'an 2.

| Description | Montants | |
|--|----------------------|----------------|
| | Déboursé | Engagé |
| Sommes déboursées au programme CASS (44 ententes finalisées) | 71 584,62 \$ | |
| Frais de gestion versés à Option consommateurs | 72 198,00 \$ | |
| Sous-total des sommes déboursées | 143 782,62 \$ | |
| Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours | | 0,00 \$ |
| Total | 143 782,62 \$ | 0,00 \$ |

- 2 Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Énergir pour la deuxième année du programme, un
3 montant de 143 782,62 \$ a été déboursé. De plus, aucune somme n'a été engagée.

2 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS – AN 3

2.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

- 1 Le tableau suivant présente un portrait du programme CASS pour l'an 3.

PORTRAIT DU CASS

| Description | Nombre de clients | Pourcentage % |
|---|-------------------|---------------|
| Clients qualifiés en cours d'entente de paiement | 11 | 7,3 |
| Clients qui n'ont pas fait de suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse | 61 | 40,4 |
| Clients qui étaient en cours d'entente et qui n'ont pas respecté leurs ententes 3 fois et donc ne sont plus sur le programme | 23 | 15,2 |
| Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités | 30 | 19,9 |
| Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et en attente d'être crédités | 0 | 0 |
| Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme | 26 | 17,2 |
| Clients en attente de qualification d'Option consommateurs | 0 | 0 |
| Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS entre le 1^{er} octobre 2016 et le 30 septembre 2017 | 151 | 100 |

- 2 Pour l'an 3, 151 clients ont manifesté leur intérêt. Parmi ce nombre, 61 clients (40,4 %) n'ont pas
 3 suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse, 11 clients ont
 4 été qualifiés et sont en cours d'entente de paiement, 23 clients qui étaient en cours d'entente
 5 n'ont pas respecté leur entente à trois reprises et ont par conséquent été retirés du programme
 6 et 30 clients ont respecté leur entente jusqu'au bout et ont été crédités pour un montant de
 7 62 373,97 \$.

2.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS – ENTENTES FINALISÉES

1 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés.

| Clients | Solde au début de l'entente | Solde à la fin de l'entente | Durée moyenne des ententes (mois) | Entente de paiement (total des mensualités) | Total des paiements | Total montant « gaz crédité » | Total « frais de remise en service » crédités | Total « supplément de recouvrement » crédité | Total « autres frais » crédités | Total crédité aux clients par le CASS |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|---|---------------------|-------------------------------|---|--|---------------------------------|---------------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 6+7+8+9 = 10 |
| 30 | 27 885,90 | 62 373,97 | 15 | 2 692 | 39 925,32 | 53 335,18 | 517,38 | 8 521,41 | 0 | 62 373,97 |

2 Ces déboursés correspondent aux 30 ententes qui ont été finalisées. Le montant crédité aux
 3 clients par le budget du programme CASS pour la troisième année du programme pilote est de
 4 62 373,97 \$ et correspond à la somme des colonnes 6 à 9.

2.3 PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES – ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS

5 Le tableau suivant illustre le portrait des sommes engagées du programme CASS correspondant
 6 aux ententes de paiement en cours.

| Clients | Durée moyenne des ententes (mois) | Mensualité moyenne estimée (\$) | Montant moyen des ententes de paiement (basé sur la capacité de paiement des clients) (\$) | Écart moyen (mois) | Provision moyenne pour couvrir 2 manquements (\$) | Montant potentiel moyen crédité aux clients par le CASS* (par client) (\$) | Montant total potentiel crédité aux clients par le CASS (\$) |
|---------|-----------------------------------|---------------------------------|--|--------------------|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 3-4=5 | 4*(2manquements)=6 | (2*5)+6=7 | 1*7=8 |
| 11 | 15 | 138 | 84,91 | 53,09 | 169,82 | 966,17 | 10 627,87 |

*Le client a droit à deux manquements de paiement avant d'être retiré du programme (au troisième manquement). Énergir inclut le montant de ces deux manquements dans l'évaluation prospective du montant engagé pour le CASS.

- 1 Pour la troisième année, sur les 151 clients qui ont démontré de l'intérêt pour le programme, 11
 2 ont une entente de paiement en cours. Le montant total estimé qui pourrait être crédité à ces 11
 3 clients est de 10 627,87 \$.

2.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES

- 4 Le tableau suivant présente un sommaire des sommes payées et engagées pour l'an 3.

| Description | Montants | |
|--|----------------------|---------------------|
| | Déboursé | Engagé |
| Sommes déboursées au programme CASS (30 ententes finalisées) | 62 373,97 \$ | |
| Frais de gestion versés à Option consommateurs | 52 881,08 \$ | |
| Sous-total des sommes déboursées | 115 255,05 \$ | |
| Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours | 0 \$ | 10 627,87 \$ |
| Total | 115 255,05 \$ | 10 627,87 \$ |

- 5 Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Énergir pour la troisième année du programme, un
 6 montant de 115 255,05\$ \$ a été déboursé. De plus, des sommes ont été engagées pour un
 7 montant potentiel de 10 627,87 \$.

3 SUIVI DÉTAILLÉ DU PROGRAMME CASS – AN 4

3.1 PORTRAIT DU PROGRAMME CASS

- 1 Le tableau suivant présente un portrait du programme CASS pour l'an 4.

PORTRAIT DU CASS

| Description | Nombre de clients | Pourcentage % |
|---|-------------------|---------------|
| Clients qualifiés en cours d'entente de paiement | 60 | 46,51 |
| Clients qui n'ont pas fait de suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse | 47 | 36,43 |
| Clients qui étaient en cours d'entente et qui n'ont pas respecté leurs ententes 3 fois et donc ne sont plus sur le programme | 3 | 2,33 |
| Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et ont été crédités | 0 | 0 |
| Clients qui ont respecté leurs ententes jusqu'au bout et en attente d'être crédités | 0 | 0 |
| Clients qui ne se sont pas qualifiés au programme | 15 | 11,63 |
| Clients en attente de qualification d'Option consommateurs | 4 | 3,10 |
| Clients qui ont manifesté de l'intérêt pour le programme CASS entre le 1^{er} octobre 2016 et le 30 septembre 2017 | 129 | 100 |

- 2 Pour l'an 4, 129 clients ont manifesté leur intérêt. Parmi ce nombre, 47 clients (36,43 %) n'ont
 3 pas suivi ou ont abandonné à un moment ou à un autre, suite à l'envoi de la trousse, 60 clients
 4 ont été qualifiés et sont en cours d'entente de paiement, 3 clients qui étaient en cours d'entente
 5 n'ont pas respecté leur entente à trois reprises et ont par conséquent été retirés du programme.
 6 Au 30 septembre 2018, aucune des ententes prises n'était finalisée par conséquent aucun
 7 déboursé n'a été effectué.

3.2 PORTRAIT DES DÉBOURSÉS AU PROGRAMME CASS – ENTENTES FINALISÉES

1 Le tableau suivant expose le portrait des déboursés.

| Clients | Solde au début de l'entente | Solde à la fin de l'entente | Durée moyenne des ententes (mois) | Entente de paiement (total des mensualités) | Total des paiements | Total montant « gaz crédité » | Total « frais de remise en service » crédités | Total « supplément de recouvrement » crédité | Total « autres frais » crédités | Total crédité aux clients par le CASS |
|---------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|---|---------------------|-------------------------------|---|--|---------------------------------|---------------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 6+7+8+9 = 10 |
| 0 | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- |

3.3 PORTRAIT DES SOMMES ENGAGÉES – ENTENTES DE PAIEMENT EN COURS

2 Le tableau suivant illustre le portrait des sommes engagées du programme CASS correspondant
3 aux ententes de paiement en cours.

| Clients | Durée moyenne des ententes (mois) | Mensualité moyenne estimée (\$) | Montant moyen des ententes de paiement (basé sur la capacité de paiement des clients) (\$) | Écart moyen (mois) | Provision moyenne pour couvrir 2 manquements (\$) | Montant potentiel moyen crédité aux clients par le CASS* (par client) (\$) | Montant total potentiel crédité aux clients par le CASS (\$) |
|---------|-----------------------------------|---------------------------------|--|--------------------|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 3-4=5 | 4*(2manquements)=6 | (2*5)+6=7 | 1*7=8 |
| 60 | 15 | 204,97 | 50,33 | 154,64 | 100,66 | 2 420,26 | 145 215,60 |

*Le client a droit à deux manquements de paiement avant d'être retiré du programme (au troisième manquement). Énergir inclut le montant de ces deux manquements dans l'évaluation prospective du montant engagé pour le CASS.

4 Pour la quatrième année, sur les 129 clients qui ont démontré de l'intérêt pour le programme, 60
5 ont une entente de paiement en cours. Le montant total estimé qui pourrait être crédité à ces 60
6 clients est de 145 215,60 \$.

3.4 TABLEAU CONSOLIDÉ SOMMES PAYÉES/ENGAGÉES

7 Le tableau suivant présente un sommaire des sommes payées et engagées pour l'an 4.

| Description | Montant | |
|--|----------------------|----------------------|
| | Déboursé | Engagé |
| Sommes déboursées au programme CASS (0 entente finalisée) | 0,00 \$ | |
| Frais de gestion versés à Option consommateurs | 47 980,00 \$ | |
| Sous-total des sommes déboursées | 47 980,00 \$ | |
| Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours | 0 \$ | 145 215,60 \$ |
| Total | 47 980, 00 \$ | 145 215,60 \$ |

- 1 Sur un montant de 250 000 \$ dont disposait Énergir pour la quatrième année du programme, un
- 2 montant de 47 980 \$ a été déboursé. De plus, des sommes ont été engagées pour un montant
- 3 potentiel de 145 215,60 \$.

4 COMPTE DE FRAIS REPORTÉS DU CASS**SOMMAIRE DES MONTANTS IMPUTÉS
DANS LE COMPTE DE FRAIS REPORTÉS (CFR) CASS**

| Description ⁽¹⁾ | Montant (\$) |
|---|-----------------|
| Solde réel du CFR en date du 30 septembre 2017 ⁽²⁾ | 200 119,88 \$ |
| Dépense autorisée au programme CASS | 250 000,00 \$ |
| Règlements d'entente durant l'exercice financier 2017-2018 | (70 002,71) \$ |
| Frais de gestion versés à Option consommateurs (OC) | (47 980,00) \$ |
| Intérêts calculés sur le CFR (hors base) | 14 911,63 \$ |
| Solde réel du CFR en date du 30 septembre 2018 | 347 048,80 \$ |

⁽¹⁾ R-3992-2016, B-0078, Gaz Métro-14, Document 6, p. 8.

CONCLUSION

Énergir demande à la Régie de prendre acte du présent suivi.