

HQD - Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2019-2020

R-4057-2018

Mémoire préparé par Viviane de Tilly
Et présenté par Union des consommateurs
à la Régie de l'énergie



12 novembre 2018
Révisé le 27 novembre 2018

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	2
UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU	4
1 INTRODUCTION	5
2 STRATÉGIE TARIFAIRE ET INTERFINANCEMENT	5
3 TARIF DT	6
3.1 RENTABILITÉ DES CLIENTS AU TARIF DT	6
3.2 STRATÉGIE TARIFAIRE PROPOSÉE.....	11
4 OPTIONS TARIFAIRES DE GESTION DE LA DEMANDE	12
4.1 POSITION FORMULÉE DANS LE CADRE DU DOSSIER R-3972-2016	12
4.2 RENTABILITÉ DES OPTIONS DPC ET CPD POUR L'ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE.....	16
4.2.1 <i>Signal de coût évité</i>	16
4.2.2 <i>Analyse de rentabilité</i>	17
4.3 RENTABILITÉ DES PARTICIPANTS À L'OPTION DPC	18
5 STRATÉGIE POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU	22
5.1 ENTENTES DE PAIEMENT ET INTERRUPTION DE SERVICES	22
5.2 CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT ET MODIFICATION DES ENTENTES	23
5.3 MAINTIEN DE LA QUALITÉ DU SERVICE POUR LA CLIENTÈLE DÉFAVORISÉE.....	26
5.4 REBRANCHEMENT EN PÉRIODES FROIDES OU CANICULAIRES	27
6 REVENU AUTRE QUE VENTE D'ÉLECTRICITÉ	28
ANNEXE 1 : ENTENTES DE PAIEMENT AVEC HYDRO-QUÉBEC - RÉALITÉ TERRAIN DU RECOUVREMENT	31

Liste des tableaux

Tableau 1 Ajustements tarifaires différenciés et interfinancement (2019).....	5
Tableau 2 Ajustements tarifaires différenciés et interfinancement (2014).....	6
Tableau 3 Extrait du site Web du Distributeur.....	11
Tableau 4 Structure du tarif Réso+ (1 ^{er} avril 2009)	14
Tableau 5 Tarif DPC proposé	18
Tableau 6 Analyse de la neutralité du tarif DPC	20
Tableau 7 Interruptions de service	23
Tableau 8 Seuils d’admissibilité par catégories d’entente.....	24
Tableau 9 Durée moyenne des interruptions de services en jours – Clientèle résidentielle.....	28

Liste des figures

Figure 1 Distribution de l’économie sur la facture d’électricité des clients au tarif DT – 2012 et 2013	7
Figure 2 Distribution de l’économie sur la facture d’électricité des clients chez qui une inspection a été effectuée en 2015 et qui avaient toujours un abonnement au tarif DT en 2016.....	8
Figure 3 Distribution de l’économie sur la facture des clients au tarif DT (conditions climatiques réelles de 2017)	9
Figure 4 Écart des montants facturés entre le tarif Réso+ et le tarif D Clients participants – Tarif Réso+	14
Figure 5 Nombre d’ententes de paiement par catégories	22

Union des consommateurs, *la force d'un réseau*

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 13 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face ; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et Internet, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

1 Introduction

Le Distributeur a déposé le 27 juillet 2018 à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2019-2020. Ce dossier tarifaire constitue la première année d'application du mécanisme de réglementation incitative (MRI) pour la détermination du revenu requis et des tarifs qui en découlent.

2 Stratégie tarifaire et interfinancement

Comme le Tableau 1 l'indique, le Distributeur propose une hausse tarifaire de 0,8 % pour toutes les catégories de clients sauf ceux au tarif M qui profiteront d'une hausse de 0,7 % et les clients du tarif L qui bénéficieront d'une hausse nettement inférieure de 0,2 %. Cette hausse aura pour effet de porter l'indice d'interfinancement des clients du domestique (incluant les revenus et dépenses des clients des réseaux autonomes) à 86,9 % alors qu'il se situait à 85,6 pour 2018¹.

Sur la base stricte de la croissance du coût de service, les clients domestiques auraient plutôt droit à une baisse de 0,5 % de leur tarif alors que les clients aux tarifs LG devraient assumer une juste hausse de 2,6 %. En fait, si la Régie accepte la proposition du Distributeur, tous les tarifs généraux profiteront d'une hausse de tarif inférieure à la croissance de leurs coûts, et ce, au détriment des clients domestiques. Les données nous indiquent surtout que si la Régie reconduit encore sa décision de protéger les clients industriels d'une juste hausse de leur tarif d'électricité, les clients du tarif LG, dont l'indice d'interfinancement se rapproche de 100, pourraient bientôt être interfinancés par les autres tarifs.

Tableau 1
Ajustements tarifaires différenciés et interfinancement (2019)²

Catégories de consommateurs	Reflêt du patrimonial (tarif L) et rééquilibrage des tarifs généraux			Ajustements différenciés reflétant la variation des coûts		
	Ajustement tarifaire	Revenus après hausse (M\$)	Interfinancement	Ajustement tarifaire	Revenus après hausse (M\$)	Interfinancement
	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)
Domestiques	0,8%	5 409,8	86,9	-0,5%	5 336,5	85,8
Généraux	0,8%	4 315,5	121,2	1,8%	4 357,4	122,4
Tarif G	0,8%	1 025,1	119,0	1,8%	1 032,3	119,8
Tarif M	0,7%	2 703,9	127,4	1,8%	2 731,7	128,7
Tarif LG ⁴	0,8%	586,6	101,6	2,6%	593,5	102,8
Grands industriels	0,2%	1 322,2	104,6	2,6%	1 353,6	107,1
Total	-	11 047,4	100,0	-	11 047,6	100,0

¹ R-4011-2017, HQD-19, document 4, page 13.

² HQD-13, document 1, révision : 2018-09-13, page 65.

L'effritement rapide de l'interfinancement auquel ont droit les clients du domestique est dramatique. Le Tableau 2 présente les données d'il y a à peine 5 ans alors que l'indice d'interfinancement prévu avec une hausse reflétant la croissance des coûts aurait été de 83,3.

Tableau 2
Ajustements tarifaires différenciés et interfinancement (2014)³

Catégories de consommateurs	Reflet du patrimonial (D et L) et rééquilibrage des tarifs généraux			Ajustements différenciés reflétant la variation des coûts		
	Ajustement tarifaire	Revenus après hausse (M\$)	Interfinancement	Ajustement tarifaire	Revenus après hausse (M\$)	Interfinancement
	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)
Domestiques	3,4%	4 979,0	83,7	2,9%	4 955,6	83,3
Généraux	3,4%	3 939,9	124,4	3,9%	3 960,4	125,0
Tarif G	4,0%	1 057,8	116,8	4,7%	1 065,5	117,5
Tarif M	3,0%	2 421,8	132,0	3,3%	2 428,9	132,4
Tarif LG	4,4%	460,5	107,8	5,8%	468,0	109,1
Grands industriels	2,6%	1 402,5	116,4	2,8%	1 405,4	116,6
Total	-	10 321,4	100,0	-	10 321,4	100,0

Rappelons aussi que la Régie a statué dans sa décision D-2006-34 que la balise de référence de l'interfinancement pour la catégorie domestique est de 81⁴. La proposition d'une hausse uniforme en 2019 se traduirait par un recul de près de 6 points par rapport à 2006 et de 4 points par rapport à 2014. Il s'agit de reculs importants qui méritent un redressement tout aussi important.

UC recommande donc à la Régie d'accorder au Distributeur, pour l'année 2019 des ajustements tarifaires qui reflètent la variation des coûts.

3 Tarif DT

3.1 Rentabilité des clients au tarif DT

UC⁵ considère d'emblée que l'effacement du parc biénergie est nécessaire au bilan en puissance du Distributeur et doit être préservé de façon rentable. En revanche, il s'agit d'un parc qui arrive à la fin de sa vie utile, le programme de subvention d'Hydro-Québec à l'origine du parc biénergie résidentielle datant des années 80⁶. Les clients quittent naturellement le tarif plutôt que d'assumer par exemple l'investissement dans un nouveau système de chauffage, la réfection d'une cheminée ou le remplacement d'un réservoir. On peut également supposer que des clients renoncent à utiliser le mazout pour le chauffage étant donné ses impacts environnementaux.

³ R-3854-2013, HQD-11, document 4, page 15.

⁴ D-2006-34, page 68.

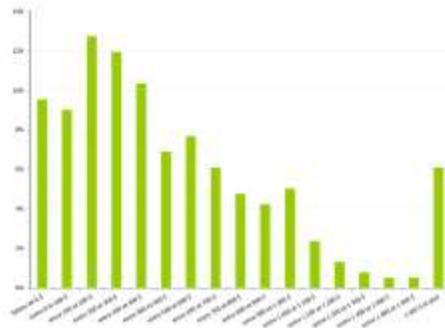
⁵ Cette section utilise des extraits de la section 3 de la preuve d'UC (C-UC-0009) dans le dossier R-4011-2017.

⁶ R-3473-2001, HQD-2, document 1, page 5.

C'est plutôt s'assurer que le client, est-ce qu'il fonctionne ? Est-ce qu'il a bien compris le tarif ? Est-ce que c'était parce qu'il n'avait pas de mazout ? Ou est-ce que l'équipement est défectueux ou quelque chose comme ça ? Qui fait en sorte qu'il consomme en période de pointe, alors qu'il devrait s'effacer normalement, comme un autre client. Et évidemment, on va lui suggérer que s'il n'a pas l'intention de fonctionner en mode biénergie, il serait préférable pour lui d'être au tarif D. Ça fait qu'on va lui...c'est le but surtout de ça.¹⁰

UC avait bien accueilli l'initiative du Distributeur qui aurait réalisé alors autour de 1 000 inspections. On pouvait d'espérer que ces inspections avaient permis aux clients au tarif DT d'éviter des pertes déplorables. Cela n'a malheureusement pas été le cas. Comme la Figure 2 le démontre, malgré les efforts du Distributeur, des clients continuaient et continuent toujours de perdre de l'argent en étant au tarif DT.

Figure 2
Distribution de l'économie sur la facture d'électricité des clients chez qui une inspection a été effectuée en 2015 et qui avaient toujours un abonnement au tarif DT en 2016¹¹



UC reste donc préoccupée par la situation des clients au tarif DT qui se retrouvent avec une facture énergétique supérieure à celle qu'ils auraient s'ils étaient facturés au tarif D.

La Figure 3 présente la distribution des économies réelles sur la facture par rapport au tarif D des clients au tarif DT selon les conditions climatiques réelles de 2017¹². Près de 12 % des clients font des gains inférieurs à 100 \$. Alors qu'on peut supposer a priori qu'il coûte plus cher de chauffer au combustible plutôt qu'à l'électricité pendant les heures de pointe, coûts qui ne sont pas pris en compte dans cette comparaison de facture d'électricité, un gain de 100 \$ ne permet

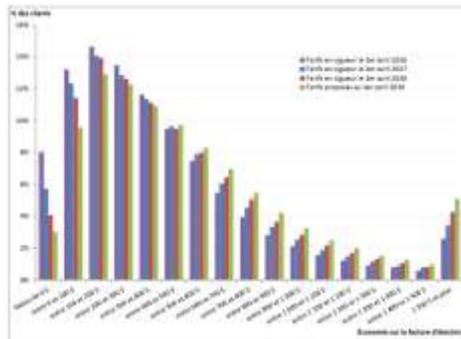
¹⁰ R-3933-2015, A-0045, page 246.

¹¹ R-3980-2016HQD-16, document 11, page 27.

¹² Il est à noter que selon les données fournies dans le Rapport annuel 2017 du Distributeur, l'année 2017 a été plus froide que la moyenne, et donc plus d'énergie pour les usages de base a pu être facturée au haut tarif. Voir Rapport annuel d'Hydro-Québec Distribution à la Régie, HQD-4, document 3.1, page 11.

même pas de couvrir les frais d'entretien supplémentaire d'un système biénergie par rapport à un système à air chaud tout électrique¹³.

Figure 3
Distribution de l'économie sur la facture des clients au tarif DT
(conditions climatiques réelles de 2017)¹⁴



Il est difficilement admissible que des clients soient ainsi pénalisés, d'autant plus qu'il est difficile pour un client d'évaluer les pertes ou gains monétaires de fonctionner en mode biénergie ou d'être facturé au tarif DT plutôt qu'au tarif D. C'est pourquoi UC souhaite que le Distributeur continue d'être proactif en repérant les cas problématiques au tarif DT. **Elle recommande donc à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il entreprenne une activité de prévention et d'information similaire à celle de 2015 auprès des clients qui continuent de perdre de l'argent au tarif DT.**

Cette activité pourrait se limiter à une lettre du Distributeur aux clients leur expliquant qu'il constate la possibilité d'un problème avec le système biénergie ou avec le tarif et incluant une série de solutions possibles via une foire aux questions.

En outre, il est possible que les clients qui auraient intérêt à quitter le tarif DT soient mieux servis par une option de biénergie interruptible. Nous savons que le Distributeur a réalisé un sondage auprès de 300 clients adhérant au tarif DT et 302 clients ayant déjà adhéré au tarif DT afin de tester leur intérêt pour une nouvelle offre qui permettrait à ses clients résidentiels qui disposent d'un système biénergie de faire des économies sur leur facture d'électricité.¹⁵

Plutôt qu'être déterminé par la température extérieure, pendant un nombre limité d'heures dans l'année, le Distributeur actionnerait le système de chauffage au combustible du client à l'aide d'une télécommande. Le système de chauffage à l'électricité serait quant à lui éteint pendant ces

¹³ R-4011-2017, HQD-15, document 13, onglet Divers_eff.moyen. Les frais d'entretien d'un système biénergie mazout étaient de 247 \$ et ceux d'un système à air chaud tout électrique 143 \$.

¹⁴ HQD-14, document 12, page 5.

¹⁵ HQD-14, document 6, page 39.

heures. En échange du retrait du chauffage électrique, le Distributeur ferait bénéficier le client d'économies sur sa facture d'électricité. Si le client décidait d'utiliser malgré tout son système électrique, il ne serait pas désavantagé puisqu'il paierait sa facture au tarif régulier.¹⁶

Les résultats du sondage ont révélé au Distributeur qu'une proportion de 5 % seulement des clients sondés indique y être « certainement ouverts » alors que 22 % y seraient « probablement ouverts ». À l'inverse, environ les deux tiers des clients DT consultés ne semblent pas démontrer d'intérêt pour une telle offre de biénergie télécommandée qui nécessiterait un changement au tarif D. Le Distributeur n'a donc pas donné suite à la biénergie interruptible considérant le faible intérêt de la clientèle.¹⁷

Il ne faut pas s'étonner de la réaction des participants au sondage qui ont probablement compris qu'ils perdraient, en passant au tarif D, le gain qu'ils obtiennent sur une année complète, particulièrement s'ils ont des usages estivaux.

En revanche, une biénergie télécommandée pourrait être avantageuse pour les clients actuellement désavantagés par le tarif DT. UC invite la Régie à exiger du Distributeur qu'il étudie un scénario où une option de biénergie interruptible serait offerte de façon ciblée aux clients défavorisés par le tarif DT.

Finalement, UC s'inquiète de la promotion du tarif DT faite par le Distributeur sur son site Web qui ne contient aucune mise en garde sérieuse quant aux pertes possibles pour les clients. Le seul cas détaillé est celui d'une maison de 158 m² située à Montréal pour lequel une économie de 439 \$ après prise en compte de l'achat du mazout est possible (voir le Tableau 3).

UC est d'avis que le site d'information du Distributeur doit impérativement mettre en garde les clients au tarif DT sur la possibilité très réelle que certains auront avantage à demeurer au tarif D ou, s'ils sont déjà abonnés au tarif DT, à passer au tarif D et à chauffer tout à l'électricité. **UC exhorte la Régie à ordonner au Distributeur de faire les mises en garde nécessaires à ce sujet.**

¹⁶ HQD-14, document 6, page 38.

¹⁷ HQD-14, document 6, page 40.

Tableau 3 Extrait du site Web du Distributeur¹⁸

Plus économique que le tarif D

Voici un exemple des économies que peut faire un ménage de quatre personnes vivant dans une maison individuelle de 150 m² (environ 1 700 pi²), située à Montréal.

Tarif	Coût de l'énergie	Total
Tarif D	Électricité : 2 020 \$	2 020 \$
Tarif DT	Électricité : 1 318 \$ Mazout* : + 268 \$	1 586 \$

Économies annuelles : 434 \$

* Coût estimatif du mazout : 1,01 \$/l, selon le prix moyen de la saison 2018-2019. Source : Réseau de l'énergie, Réseau québécois de gaz et de mazout (Régie) versé le 18 septembre 2018.

Voir une description détaillée du calcul

Coûts d'énergie moyens
Consommation annuelle consacrée au chauffage des espaces et de l'eau ainsi qu'aux usages de base.

Calcul des économies au tarif DT
Consommation annuelle de 24 963 kWh.

Électricité, tarif D : 5,91 \$/kWh pour la consommation de 12 616 kWh (1^{re} tranche) et 9,12 \$/kWh pour la consommation de 12 347 kWh (2^e tranche).

Biénergie, tarif DT : 4,27 \$/kWh pour la consommation de 22 021 kWh lorsque la température est égale ou supérieure à -12 °C ou à -15 °C, 35,55 \$/kWh pour la consommation de 201 kWh lorsque la température est inférieure à -12 °C ou -15 °C et un coût estimatif de 1,01 \$/l pour 268 litres de mazout.

Les factures d'électricité (au tarif D et au tarif DT) incluent la redevance d'abonnement de 40,64 \$ par jour.

3.2 Stratégie tarifaire proposée

Le Distributeur propose de poursuivre sa stratégie de rétention au tarif DT¹⁹ en gelant les prix de l'énergie du tarif après une baisse cumulative des prix de l'énergie de 5,2 % depuis 2017 soit des baisses des prix de l'énergie de 2,6 % au 1^{er} avril 2017²⁰, de 2,5 % au 1^{er} avril 2018.

Le parc biénergie comptera 109 985 abonnés en 2019²¹ plutôt que les 112 740 de 2018²² et les 114 914 de 2017²³ pour une perte de près de 5 000 clients depuis l'instauration de la stratégie de rétention. Combien de clients auraient quitté le parc sans cette stratégie ? Quelle est la rentabilité de cette stratégie ? On n'en sait rien. Le Distributeur n'apporte aucun fait probant permettant d'apprécier l'efficacité ou la rentabilité de sa stratégie dont les coûts sont assumés uniquement par les clients résidentiels. Rappelons que l'indice d'interfinancement du tarif DT est de 76,4 pour l'année témoin 2019²⁴ alors qu'il est de plus de 88 % pour l'ensemble de la clientèle. UC s'interroge grandement sur l'équité de la situation.

Quelle est la stratégie à long et moyen terme du Distributeur par rapport au tarif DT, quel est son plan d'action mise à part une gestion à la pièce sachant la disparition progressive et souvent annoncée des distributeurs de mazout et les objectifs de la Stratégie énergétique du gouvernement ? S'il s'agit de faire migrer éventuellement les clients actuels vers une option de gestion de la demande plus efficace qui limitera les impacts tarifaires indésirables, on peut déjà

¹⁸ <http://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/compte-et-facture/comprendre-facture/tarifs-residentiels-electricite/tarif-dt.html> (consulté le 6 novembre 2018).

¹⁹ HQD-13, document 1, page 8.

²⁰ D-2017-022 page 179.

²¹ HQD-1, document 1, page 19.

²² R-4011-2017, HQD-1, document 4, page 8.

²³ R-3980-2016, HQD-1, document 4, page 8.

²⁴ HQD-14, document 12, page 25.

envisager la mise en place d'une période de transition offerte aux clients pour mitiger les chocs tarifaires.

Voilà pourquoi UC recommande à la Régie, en absence d'une justification qui repose sur une analyse de rentabilité appropriée et une vision stratégique qui tiendra compte du déclin de l'industrie du mazout, de refuser la proposition du Distributeur de geler les prix de l'énergie du tarif DT.

UC recommande à la Régie d'inviter le Distributeur à amorcer une progression des prix de l'énergie du tarif DT pour ultimement atténuer l'intrafinancement inique dont profite cette clientèle.

4 Options tarifaires de gestion de la demande

4.1 Position formulée dans le cadre du dossier R-3972-2016²⁵

Dans le cadre du dossier R-3972-2016, les experts retenus par la Régie ont fait un constat ambivalent relativement à la tarification dynamique :

Les principaux constats sont que les distributeurs d'électricité américains adoptent de plus en plus des tarifs dynamiques, des compteurs avancés – permettant notamment d'avoir un contrôle direct de la charge – et la facturation nette. Malgré ces progrès, cependant, ces pratiques restent assez marginales. Moins de 5 % des consommateurs résidentiels étaient sous une tarification dynamique en 2015, alors que pour les clients commerciaux et industriels, ce pourcentage était de 8,6 % et de 10 % respectivement.²⁶

En effet, UC s'étonnait que l'on puisse dire du même souffle que les distributeurs adoptent de plus en plus la tarification dynamique, mais que ce phénomène est marginal. Faut-il rappeler que le phénomène des compteurs avancés n'est pas nouveau ? Déjà en 2004, la Régie demandait au Distributeur de réaliser une vigie sur les compteurs avancés et la tarification dynamique²⁷. Cette demande a donné lieu à 4 vigies sur le sujet²⁸. En outre, en réponse à une demande formulée par le gouvernement dans sa stratégie énergétique 2006-2015²⁹, le Distributeur a réalisé au coût de 6 M\$³⁰, le Projet Tarifaire Heure Juste (PTHJ), projet pilote de tarification dynamique pour la clientèle résidentielle sur lequel nous reviendrons plus tard.

²⁵ Cette section s'inspire largement de R-3972-2016, C-UC-003, Section 2.2.1 et de R-3933-2015-C-UC-0009, section 2.3.

²⁶ A-0008, page 4.

²⁷ D-2005-34, page 140.

²⁸ R-3579-2005 (HQD-12, document 2), R-3610-2006 (HQD-12, document 3), R-3644-2007 (HQD-12, document 5) et R-3677-2008 (HQD-12, document 1, Annexe E).

²⁹ **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, *La stratégie énergétique du Québec 2006-2015, L'énergie pour construire le Québec de demain*, page 57.

³⁰ R-3644-2007, HQD-12, document 5, page 49.

En ce qui concerne un balisage sur la tarification dynamique, UC faisait sien le constat de l'expert Gonzalez :

La tarification à la pointe n'est répandue nulle part sauf dans le secteur résidentiel en Ontario, où elle est obligatoire, et dans le secteur commercial et industriel en Californie. Ailleurs, des distributeurs offrent des tarifs différenciés selon l'heure de la journée, mais ils sont facultatifs et très peu de consommateurs s'en prévalent. À l'exception notable de l'Ontario, la tarification à la pointe n'est jamais imposée lorsqu'elle est disponible.³¹ (notes de bas de page omises)

De nombreux intervenants ainsi que la Régie³² ont déjà questionné le Distributeur sur la possibilité d'offrir une option de tarif différencié dans le temps. Puisqu'une telle option ne peut garantir qu'aucun client ne perdra de l'argent en choisissant d'y adhérer, UC s'opposait alors et s'oppose encore farouchement à toute tarification dynamique, même optionnelle, pour les clients résidentiels qui aurait pour dessein de donner un signal de prix pour écrêter la pointe de la demande d'électricité en hiver.

Le Distributeur a déjà répondu à ces propositions que les programmes commerciaux sont mieux adaptés que les mesures tarifaires pour cibler et inciter, sur une base volontaire, les clients les plus aptes à contribuer au succès des mesures de gestion de la pointe³³. Il précise,

[c]omme mentionné dans le Plan d'approvisionnement 2014-2023, les interventions du Distributeur en efficacité énergétique peuvent être déployées selon différentes approches : programmes commerciaux, tarifs ou options tarifaires qui incitent les clients, par un signal de prix, à réduire ou déplacer leur consommation. Le Distributeur n'envisage pas avoir recours aux tarifs différenciés dans le temps pour la réduction des besoins de puissance, mais opte plutôt pour des programmes commerciaux à adhésion volontaire. Le Distributeur favorise l'approvisionnement auprès de ses clients pour répondre aux besoins de puissance en leur offrant une compensation pour le service fourni.³⁴ (note de bas de page omise)

UC a appuyé la position du Distributeur³⁵ et invité la Régie à mettre de côté tout projet d'option tarifaire incitative pour gérer la pointe. UC s'inquiétait pour les ménages pauvres déjà aux prises avec des problèmes d'impayés qui seraient tentés par une option tarifaire qui leur ferait miroiter

³¹ R-3972-2016, A-0010, page 13.

³² Voir par exemple, R-3933-2015, HQD-16, document 7, pages 15 et 16, HQD-16, document 5 page 11 ou HQD-16, document 1.1, page 33.

³³ R-3933-2015, HQD-16, document 1.1, page 34.

³⁴ R-3933-2015, HQD-16, document 1, page 71.

³⁵ Quoique le Distributeur ne ferme malheureusement pas la porte à une option tarifaire. Voir R-3933-2015, HQD-16, document 1.2, page 115 :

Bien que le mode de déploiement commercial reste à préciser, s'il s'avérait qu'il y a un avantage à déployer ces interventions au moyen d'une option tarifaire, le Distributeur en présentera les modalités à la Régie pour approbation avant leur mise en application.

indument une diminution de facture. UC rappelait alors comment des options tarifaires prometteuses ont eu et ont encore probablement — pensons au tarif DT, des impacts désastreux sur la facture de certains ménages qui y ont adhéré pour faire des économies.

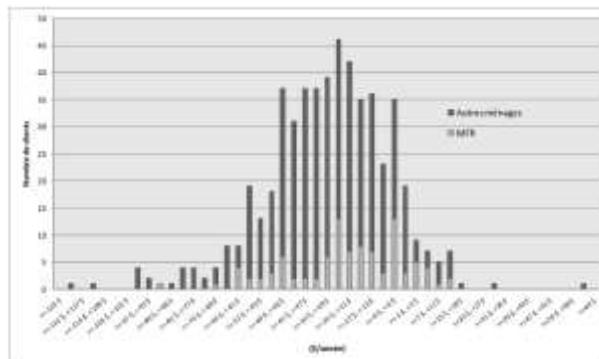
Le Projet tarifaire heure juste (PTHJ), réalisé par le Distributeur entre le 1^{er} décembre 2008 et le 31 mars 2010, est également riche d'enseignement à ce sujet. L'objectif premier du PTHJ était de vérifier dans quelle mesure les participants réagiraient à une structure de prix de l'électricité qui varie dans le temps. Le tarif Réso+, présenté au Tableau 4, était l'un des tarifs étudiés.

Tableau 4
Structure du tarif Réso+ (1^{er} avril 2009)³⁶
(¢/kWh)

	Hiver		Été	
	Pointe	Hors pointe	Pointe	Hors pointe
15 premiers kWh par période	6,15	3,60	6,15	4,65
Autres kWh par période	8,19	5,63	8,19	6,69
Heures-critiques	18,19			

Parmi les résultats du PTHJ, la dispersion des impacts sur la facture des participants est révélatrice des problèmes qu'engendre une option tarifaire qui vise la gestion de la demande via un changement de comportement en matière énergétique.

Figure 4
Écart des montants facturés entre le tarif Réso+ et le tarif D
Clients participants – Tarif Réso+
Période du 1^{er} décembre 2008 au 30 novembre 2009.³⁷



³⁶ R-3740–2010, HQD-12, Document 6, page 5.

³⁷ R-3740–2010, HQD-12, Document 6, page 47.

En effet, comme le démontre la Figure 4, le gain maximal enregistré sur une base annuelle a été de 125 \$ alors que la perte maximale a atteint 63 \$. Cela signifie que des clients qui ont opté de bonne foi pour un tarif qui incite le déplacement de consommation des périodes de pointe vers les périodes hors pointe, ont été pénalisés financièrement et auraient eu grand intérêt à rester au tarif D³⁸. En revanche, cela ne signifie pas que le gain maximal de 125 \$ ait été associé à des efforts particuliers pour réduire sa consommation d'électricité en période de haut prix. Il suffit de penser aux clients absents de la maison pendant les périodes de haut prix.

UC était d'avis donc qu'un programme commercial qui rémunère spécifiquement un arrêt ou un déplacement de consommation (tel que le Distributeur le propose avec son crédit en pointe critique³⁹) ne comporte pas d'effet pervers sur la facture d'électricité des participants parmi lesquels pourraient se retrouver des ménages pauvres.

Dans le cadre du dossier R-3972-2016, la Régie n'a pas retenu la recommandation qu'UC lui faisait de ne pas retenir les propositions des experts concernant l'implantation d'une tarification dynamique pour les clients résidentiels. Dans son Avis elle a plutôt proposé au gouvernement de demander au Distributeur de présenter des propositions d'options volontaires de tarification dynamique – heures critiques accessibles à toutes les catégories de consommateurs en vue d'une mise en application débutant à l'hiver 2018-2019.⁴⁰

³⁸ Le cas du tarif DT offre un second exemple des impacts négatifs d'une option tarifaire pour certains clients dont le profil de consommation s'éloigne du cas type qui a servi à calibrer le tarif.

³⁹ HQD-13, document 1, page 18.

⁴⁰ R-3972-2016-A-0038, page 16.

4.2 Rentabilité des options DPC et CPD pour l'ensemble de la clientèle

4.2.1 SIGNAL DE COÛT ÉVITÉ

Le Distributeur propose aux clients du tarif D deux options tarifaires de gestion de la demande : une tarification pour pointe critique et un crédit en pointe critique. Le Distributeur utilise le coût évité en puissance de long terme de 112 \$/kW-an (\$ 2018 indexé à l'inflation) comme valeur maximale pour établir la structure de prix des options tarifaires de tarification dynamique⁴¹. Dans le cadre du PTHJ, l'intrant utilisé pour déterminer le signal de coût évité pour le prix de la puissance était de 10 \$/kW-an qui reflétait le coût de la puissance acquise sur les marchés de court terme en 2007⁴².

UC comprend difficilement l'utilisation de signaux différents pour calibrer des options tarifaires similaires. Le Distributeur affirme qu'une option de tarification dynamique fournit un service équivalent à un approvisionnement de long terme, si le bassin de clients qui participent permet de prévoir et maintenir une quantité de MW significative et stable.⁴³ Selon UC, cela est loin d'être assuré. Les clients qui participeront aux options peuvent retourner en tout temps au tarif régulier⁴⁴. De plus, leur participation n'exige pas nécessairement d'investissement de leur part.

Le Distributeur rappelle que, bien que certains clients puissent choisir d'effectuer certaines dépenses, la participation des clients aux options de tarification dynamique peut reposer sur des changements comportementaux.⁴⁵

Selon UC, l'utilisation du signal de prix de long terme de puissance n'est pas appropriée : le service offert par l'effacement des participants serait rémunéré à un prix qui ne reflète pas la réalité de marché, et ce, au détriment de l'ensemble de la clientèle.

UC recommande d'emblée à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il recalibre ses options tarifaires en gestion de la demande pour la clientèle domestique sur la base du signal de coût de puissance de court terme.

⁴¹ HQD-13, document 1, page 19.

⁴² R-3644-2007, HQD-12, Document 5, page 12.

⁴³ HQD-4, document 3.1, page 37.

⁴⁴ HQD-13, document 1, page 23.

⁴⁵ HQD-14, document 2, page 15.

4.2.2 ANALYSE DE RENTABILITÉ

Le Distributeur ne présente pas d'analyse de rentabilité des options qu'il propose.

On sait que les coûts de la solution permettant d'offrir la tarification dynamique, initialement prévus à 6 M\$ en juin, s'établissent maintenant à plus de 9 M\$. On sait également que les coûts annuels de commercialisation et d'opérationnalisation, estimés à 1,3 M\$ en 2019, vont varier en fonction du nombre de clients se prévalant de ces nouvelles options⁴⁶ bien qu'on n'ait aucune idée du potentiel commercial des options⁴⁷. Sur un horizon de 20 ans, il s'agit d'une somme considérable qui dépasse le 18 M\$⁴⁸ et qui, selon la précision du Distributeur, sera assumée par tous les clients, qu'ils participent ou non aux options proposées⁴⁹.

UC comprend donc mal que le Distributeur puisse envisager de commercialiser les options proposées sans réaliser une analyse de rentabilité, même sommaire.

En 2007, le Distributeur était beaucoup plus prudent. Alors qu'il devait, en réponse à la politique énergétique du gouvernement de l'époque, offrir une tarification différenciée dans le temps, il suggérait de passer par un projet pilote pour diminuer les risques financiers associés. Évidemment, dans le contexte d'antan, la prudence était fortement teintée par l'absence d'infrastructure de mesurage avancée et de données horaires de consommation des clients, ce qui ne constitue plus un enjeu aujourd'hui. En revanche, l'absence d'information sur le taux de participation et le profil de consommation des clients qui adhèreraient à une tarification différenciée dans le temps, identifiée comme source importante de risque à l'époque, est aujourd'hui encore très présente.

[L]e Distributeur ne peut présumer sans risque que les profils de charge de ceux qui adhéreront à une nouvelle option se distribueront de la même façon que l'ensemble des clients. Ainsi, si seuls des opportunistes sont intéressés par l'option, le Distributeur verra ses revenus diminuer sans qu'il y ait de gains dans les coûts d'approvisionnement. Conséquemment, cette baisse de revenus devra être compensée par une hausse de tarif pour l'ensemble des non participants, ce qui amplifierait les impacts tarifaires de la nouvelle option. Un risque financier additionnel existe également pour l'ensemble des non participants compte tenu que le Distributeur remet aux participants l'entièreté du coût évité.

Le taux de participation représente aussi un risque financier de taille. Bien que les participants aux groupes de discussion aient démontré une certaine

⁴⁶ HQD-14, document 6, page 50.

⁴⁷ HQD-13, document 1, page 27.

⁴⁸ Soit la valeur actualisée de l'investissement initial et des coûts de service à la clientèle augmentés annuellement à l'inflation.

⁴⁹ HQD-14, document 2, page 30.

réticence face à la TPC, le Distributeur ne peut que supposer pour l'instant comment serait accueillie l'option proposée par l'ensemble de la clientèle. Un accueil très favorable pourrait avoir pour impact de faire exploser les coûts de déploiement particulièrement en ce qui concerne les frais variables comme le coût des compteurs. En revanche, un accueil défavorable ne se traduirait pas nécessairement par une diminution proportionnelle des coûts puisque des frais fixes auraient été engagés (coûts des infrastructures de télécommunication, des modifications au système de facturation et des activités commerciales).

Pour toutes ces raisons, le Distributeur croit justifié et prudent de réaliser un projet pilote qui permettra une évaluation plus juste des conséquences économiques du déploiement du tarif DA.⁵⁰

UC est d'avis que la réduction des coûts associée aux deux options proposées pour l'ensemble de la clientèle n'a pas été démontrée. Aucun projet pilote n'a été réalisé pour évaluer la capacité des options à véritablement déplacer des charges ou encore pour évaluer le taux d'opportunité.

UC recommande à la Régie de ne pas approuver les options proposées tant qu'une analyse de rentabilité, réalisée selon les règles de l'art, n'aura pas été produite par le Distributeur.

4.3 Rentabilité des participants à l'option DPC

La préoccupation première d'UC concerne la menace bien réelle que des clients participent à l'option DPC (Tableau 5) et se retrouvent avec une facture d'électricité supérieure avec celle qu'ils auraient eue en demeurant au tarif régulier.

Tableau 5
Tarif DPC proposé⁵¹

Composantes tarifaires	Prix
Frais d'accès au réseau (¢/jour)	40,64
Période d'hiver	
Seuil de la 1 ^{re} tranche d'énergie (kWh/jour)	40
Prix de l'énergie - 1 ^{re} tranche en dehors des heures critiques (¢/kWh)	3,98
Prix de l'énergie - 2 ^e tranche en dehors des heures critiques (¢/kWh)	7,03
Prix de l'énergie - Heures critiques (¢/kWh)	50,00
Période d'été	
Seuil de la 1 ^{re} tranche d'énergie (kWh/jour)	40
Prix de l'énergie - 1 ^{re} tranche (¢/kWh)	6,07
Prix de l'énergie - 2 ^e tranche (¢/kWh)	9,38

La Figure 4 présentée antérieurement illustre bien l'ampleur des impacts possibles. UC souligne que les résultats qui y sont présentés reposent sur une structure tarifaire basée sur un coût évité

⁵⁰ R-3644-2007, HQD-12, Document 5, page 40.

⁵¹ HQD-13, document 1, page 30.

de 10 \$/kW plutôt que 102 \$/kW pour le tarif DPC, donc avec relativement moins de contraste entre le prix de pointe critique et le prix hors pointe. Avec un signal de coût de puissance supérieur, les impacts pour les clients qui ont un profil désavantageux pourraient être catastrophiques.

Le Distributeur stipule bien que la structure d'une option tarifaire ne peut garantir à chacun des clients y adhérant une facture neutre, ni même inférieure à celle qu'il aurait eue au tarif régulier. Le calibrage par rapport au tarif de base ne peut se faire que globalement, c'est-à-dire pour l'ensemble des clients.⁵²

Lors des groupes de discussion, le Distributeur indique avoir abordé le concept de neutralité tarifaire bien que la position des participants à cet égard n'ait pas été sollicitée. Les participants étaient informés que les caractéristiques du TPC⁵³ font en sorte que si, pour une raison ou pour une autre, pendant tout l'hiver, les clients ne faisaient pas d'effort pour réduire ou déplacer leur consommation d'électricité en dehors des heures de haut tarif, ils pourraient voir leur facture annuelle d'électricité augmenter. Il leur a également été précisé que l'ampleur des impacts pourrait varier selon le niveau de consommation du client.⁵⁴ La réalité est qu'il ne s'agit pas uniquement d'une question « d'effort » et que malgré tous les « efforts » raisonnables, des clients perdront de l'argent. UC aimerait bien savoir si cette réalité a été présentée et expliquée suffisamment aux groupes de discussion.

UC craint que cette éventualité soit banalisée dans les communications que le Distributeur aura avec les clients intéressés. Les risques de pertes d'argent ne sont pas qu'une éventualité : des clients perdront de l'argent parce qu'ils ont un profil de consommation qui les désavantage a priori et non parce qu'ils ne posent pas les bons gestes. Le Tableau 6 donne, pour certains segments de clients résidentiels, l'analyse de neutralité du tarif DPC. UC comprend de ce tableau que, globalement, les clients dont la consommation électrique est fortement influencée par la température verraient (à température normale) leur facture d'électricité diminuer de 6,51 \$ s'ils étaient facturés au tarif DPC plutôt qu'au tarif D. Globalement, ces clients ne partent donc pas avec un déficit à combler.

Cette information est malheureusement incomplète. Le Distributeur aurait dû fournir dans ce tableau un intervalle d'impact (pire impact et impact le plus avantageux). Il est en outre difficilement concevable que le Distributeur n'ait pas fourni à la Régie les résultats d'un exercice similaire qui aurait été réalisé à partir des profils de consommation des clients MFR qu'il identifie ainsi⁵⁵. UC rappelle que le gouvernement a émis le décret en 841-2014 du 24 septembre 2014 où il était ordonné, sur la recommandation du ministre, que soit indiqué à la Régie qu'elle doit tenir compte, lors de la fixation des tarifs, de la capacité de payer des ménages à faire revenu qui éprouvent des difficultés à supporter les hausses de coût de l'énergie. UC est d'avis qu'en vertu

⁵² HQD-14, document 6, page 44

⁵³ Tarification pointe critique devenue DPC dans le présent dossier.

⁵⁴ HQD-14, document 6, page 42

⁵⁵ Par exemple les clients qui ont des ententes de paiement ou qui ont subi des interruptions de service prolongées.

du décret 841-2014, la Régie doit prendre en compte les impacts d'une option tarifaire sur les ménages pauvres.

UC recommande donc à la Régie de ne pas approuver le tarif DPC tant que le Distributeur n'aura démontré, à partir d'une analyse de neutralité tarifaire dont les résultats incluraient un intervalle d'impacts tarifaires, que la facture d'électricité des ménages pauvres ne serait pas plus élevée au tarif DPC qu'au tarif D, qu'il soit calibré sur la base du coût de puissance de court terme ou non. Si ces résultats démontraient des impacts tarifaires non désirables, UC recommande le rejet de l'option tarifaire DPC.

Tableau 6
Analyse de la neutralité du tarif DPC⁵⁶

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif D proposé	Facture moyenne au tarif DPC proposé	Écart en \$ DPC par D	Écart en % DPC par D
Ensemble des clients D	16 010	1 222,04 \$	1 226,56 \$	-5,48 \$	-0,4%
Clients résidentiels D fortement influencés par la température	16 827	1 212,34 \$	1 205,83 \$	-6,51 \$	-0,5%
Clients résidentiels D moyennement influencés par la température	9 378	717,58 \$	714,80 \$	-2,98 \$	-0,4%
Clients résidentiels D peu influencés par la température	15 885	1 158,95 \$	1 158,42 \$	-0,03 \$	0,0%

Le Distributeur a prévu le développement d'un outil de simulation tarifaire personnalisé pour accompagner les clients qui montrent un intérêt à choisir l'option de tarification dynamique la mieux adaptée⁵⁷. UC espère cependant que les clients qui auront adhéré à l'option DPC auront toujours accès à une information claire sur les impacts de leur choix. UC a demandé au Distributeur s'il prévoyait inclure sur les factures des clients au tarif DPC une note leur indiquant leurs gains ou pertes par rapport à une facturation au tarif D. Le Distributeur privilégie un service en libre-service Web.

⁵⁶ HQD-14, document 6, page 43.

⁵⁷ HQD-14, document 8.1, page 36.

Non. Il n'est pas prévu de modifier la facture pour y inclure une comparaison entre le tarif DPC et le tarif D puisque le client aura accès en tout temps à un libre-service Web qui lui permettra d'effectuer cette comparaison. Il pourra ainsi vérifier si le tarif DPC demeure avantageux pour lui sur une base annuelle actualisée à chaque facture.

Les représentants des services à la clientèle auront également accès à cet outil afin d'accompagner la clientèle qui contactera le Distributeur par téléphone.⁵⁸

Le Distributeur ne prévoit pas non plus alerter les clients s'ils cumulent des pertes importantes par rapport à une tarification au tarif D⁵⁹. UC comprend que Distributeur juge suffisants les outils qu'il développera pour assister les clients. UC n'est pas de cet avis. Les participants pourraient être convaincus qu'ils font des gains et ne pas voir l'utilité de consulter le site Web. Par exemple, un participant peut croire faire des gains s'il concentre tous ses usages exigeant de l'eau chaude dans la demi-heure ou les minutes qui précèdent une période de pointe critique. Il peut même épuiser son réservoir d'eau chaude qui se réchauffera à 50 ¢/kWh.

Si la Régie devait accepter la proposition du Distributeur, que le tarif DPC soit calibré sur la base du coût de puissance de court terme ou non, UC lui recommande d'exiger du Distributeur qu'il informe les participants de façon proactive s'il constate qu'ils sont désavantagés par le tarif DPC.

Dans l'éventualité où la Régie approuvait le tarif DPC proposé par le Distributeur, UC recommande également à la Régie qu'elle exige du Distributeur, à chaque dossier tarifaire qui suivra la commercialisation de l'option, un suivi détaillé des impacts sur la facture des clients d'avoir adhéré au tarif DPC.

⁵⁸ HQD-14, document 12, page 17.

⁵⁹ HQD-14, document 12, page 18.

5 Stratégie pour les ménages à faible revenu

5.1 Ententes de paiement et interruptions de service

Le Distributeur indiquait en 2014 que les ententes de paiement visent à faciliter le paiement de la facture d'électricité pour les clients MFR et à développer des habitudes régulières de paiement à la hauteur de leur capacité de payer. Ces ententes permettent au Distributeur de prodiguer un traitement approprié à la situation financière des clients MFR, afin d'éviter l'interruption de service qui a des effets importants pour cette clientèle.⁶⁰

Comme la Figure 5 le démontre, le nombre d'ententes de paiement est important, cela traduit entre autres les difficultés qu'ont les clients à assumer les paiements de leur facture d'électricité. Les ententes CFR et EP (A et B) s'adressent aux ménages les plus pauvres qui se sont identifiés comme tels lors de la prise d'entente et représentaient en 2016 (les données les plus récentes disponibles pour l'instant) un peu moins de la moitié des ententes conclues par le Distributeur.

Figure 5
Nombre d'ententes de paiement par catégories⁶¹



Lorsque les clients sont en défaut de paiement, ils subissent une interruption de service. Le Tableau 7 présente le nombre d'interruptions par mois réalisées par le Distributeur au cours des deux dernières années (avril à août). Sur l'horizon, on constate une diminution du nombre d'interruptions en 2018.

⁶⁰ R-3905-2014, HQD-1, document 5, page 8.

⁶¹ Suivi de la décision D-2002-261, Bilan 2016 des dossiers d'ententes de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé la révision, page 7.

Tableau 7
Interruptions de service⁶²

Catégorie de clientèle		Grand public	MFR	Total
année	mois			
2017	avril	3069	3094	6163
	mai	3317	3915	7232
	juin	4330	4110	8440
	juillet	5867	3215	9082
	août	5100	4626	9726
	avril à août	21883	18960	40843
2018	avril	3081	2047	5128
	mai	5728	5704	11432
	juin	3201	3843	7044
	juillet	2716	1848	4564
	août	4582	3012	7594
	avril à août	19308	16454	35762

UC souligne toutefois que les deux catégories de clients définies par le Distributeur pour comptabiliser les interruptions (MFR et Grand public) sont imparfaites. Il se retrouve vraisemblablement des ménages pauvres dans la catégorie Grand public puisque, d'une part, le Distributeur ne sait rien des revenus de ses clients sauf pour ceux qui se sont identifiés comme ménage à faible revenu lors de la conclusion d'une entente de paiement. Cette précision est très importante puisqu'il arrivera trop souvent que les clients pauvres se retrouvent avec des ententes de paiement insoutenables parce qu'ils ne sont pas au courant qu'il existe des ententes pour les pauvres et parce que le Distributeur ne leur pose pas la question systématiquement.⁶³ **À ce sujet, UC recommande à la Régie d'exiger du Distributeur qu'il modifie son processus d'établissement d'entente de paiement afin qu'au premier contact, les ménages pauvres en difficulté de paiement soient tout de suite identifiés comme tels de façon proactive par le Distributeur.**

D'autre part, les deux catégories de clients définies par le Distributeur pour comptabiliser les interruptions (MFR et Grand public) sont imparfaites parce que le Distributeur identifie les ménages pauvres sur la base des seuils de revenus de Statistiques Canada ce qu'UC a maintes fois remis en question.⁶⁴

5.2 Centre d'accompagnement et modification des ententes

En 2014, le Distributeur résumait ainsi les ententes offertes aux ménages pauvres en difficulté de paiement.

⁶² HQD-14, document 12, page 20.

⁶³ Voici un commentaire reçu d'une conseillère budgétaire d'une ACEF relativement à l'identification des ménages pauvres : « Il me semble qu'ils devraient demander les revenus systématiquement, mais ils n'ont pas à faire cela, me répond-on, du moins au service de recouvrement !!! Donc il s'agit d'un monsieur à l'aide sociale (contraintes sévères) qui devait 1 100 \$; on lui a demandé la ½ de la dette. Je lui ai dit de rappeler à Hydro et de leur dire qu'il avait de l'aide sociale. On lui a alors offert une entente à 196 \$/mois pendant 12 mois, que je trouve quand même élevée, car sa consommation moyenne est de 100 \$, mais monsieur se disait capable de faire ce paiement. »

⁶⁴ Voir en particulier R-3933-2015, C-UC-0009, Section 2.1.2, Qu'est-ce qu'un ménage pauvre ?

Trois types d'ententes sont offertes aux clients MFR en difficulté de paiement, à savoir les ententes de paiement CFR (Client à faible revenu), l'entente personnalisée volet A et l'entente personnalisée volet B.

Au départ, seuls les clients ayant un revenu correspondant à 100 % ou moins du seuil de faible revenu de Statistique Canada étaient admissibles aux trois types d'ententes MFR. En 2010, le Distributeur a élargi l'accès à deux des ententes de paiement MFR, soit l'entente CFR et l'entente personnalisée A, aux clients ayant un revenu modeste de 101 % à 120 % du seuil de faible revenu afin de mieux tenir compte du fardeau que représente la facture d'électricité sur leur revenu.⁶⁵

Dans une réponse à une question d'OC présentée au Tableau 8, le Distributeur indique toutefois que l'entente personnalisée A n'est plus offerte aux clients à revenu modeste dont les revenus se situent à 101 % à 120 % du seuil de faible revenu. Les clients qui dépassent le seuil de faible revenu n'ont droit qu'à une entre CFR (sans frais d'administration) ou Grand public.

Tableau 8
Seuils d'admissibilité par catégories d'entente⁶⁶

Catégorie d'ententes	Seuil de faible revenu
Ententes grand public	> 120 %
Entente sans frais d'administration (CFR)	> 100 %
Entente personnalisée Solution A	> 75%
Entente personnalisée Solution B	> 50 %
Entente personnalisée Solution B Plus	< 50 %

La décision du Distributeur signifie-t-elle que la facture d'électricité ne représente plus un fardeau sur le revenu des familles qui vivent avec au plus 120 % du seuil de faible revenu ? Sur quelle base le Distributeur en a-t-il décidé ainsi ? UC tient à informer la Régie que ce changement a des conséquences dramatiques sur bien des familles pauvres en recouvrement.

UC recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur un retour à sa position de 2014 et d'offrir à nouveau l'entente personnalisée A aux clients dont le revenu se situe entre 101 % et 120 % du seuil de faible revenu.

En parallèle de ce changement très radical, le Distributeur a poursuivi en 2018 l'implantation de son centre d'accompagnement et au déploiement de l'offre d'une entente plus généreuse aux clients à très faible revenu,⁶⁷ soit l'entente B Plus offerte aux clients dont les revenus sont

⁶⁵ R-3905-2014, HQD-1, document 5, page 8.

⁶⁶ HQD-14, document 8.1, page 5.

⁶⁷ HQD-1, document 1, page 13.

inférieurs à 50 % du seuil de faible revenu. Le Distributeur a établi cette proportion à la suite de l'analyse des données de Statistique Canada de 2012 sur les dépenses des ménages. Celle-ci indique que les ménages dont le revenu se situe à 50 % du seuil de faible revenu et moins consacrent un pourcentage anormalement élevé de leur revenu brut au coût de l'électricité.⁶⁸

La dépense d'énergie étant difficilement compressible, il est d'évidence que plus le revenu diminue, plus le pourcentage consacré à la facture d'électricité est élevé. En revanche, au-delà des statistiques quelque peu désuètes et des données de consommation non normalisées qui ont été utilisées alors par le Distributeur, UC juge arbitraire de fixer à 50 % du seuil de faible revenu le niveau à partir duquel un ménage pauvre est admissible à une entente personnalisée Solution B Plus. UC recommande à la Régie de demander au Distributeur une justification plus probante de cette proportion.

Le centre d'accompagnement rend désormais l'analyse de dossiers automatisée. L'outil base le choix de l'entente sur le niveau de revenu du ménage : plus le revenu est bas, plus l'entente est généreuse⁶⁹. UC précise que le Distributeur utilise le revenu brut des clients, ce qui peut faire toute une différence pour les clients qui travaillent.

En revanche, le système automatisé n'offre pas automatiquement l'entente la plus généreuse et la mieux adaptée pour le client.

Le Distributeur vise, à terme, d'offrir l'entente la plus généreuse et adaptée au revenu du client. La première entente offerte est une entente sans frais d'administration. Si cette entente n'est pas menée à terme par le client, celui-ci se verra offrir, sous réserve d'admissibilité, une des solutions de l'entente personnalisée basée sur le revenu de son ménage [...].⁷⁰(notre souligné)

Le fait que le système automatisé n'offre pas automatiquement l'entente la plus généreuse pour les clients a été évidemment reçu avec déception par les conseillères budgétaires des membres d'UC. En outre, il a rapidement été constaté que les familles monoparentales devenaient de façon quasi automatique inadmissibles aux ententes personnalisées les plus généreuses étant donné les allocations familiales qu'elles reçoivent.

Les conseillères budgétaires des membres d'UC constatent une rigidité du « système » et la difficulté voire l'impossibilité de trouver des ententes qui tiennent réellement compte de la capacité de payer des familles.⁷¹ En guise d'exemple, l'annexe 1 présente, du point de vue des

⁶⁸ HQD-14, document 1.1, page 4.

⁶⁹ HQD-1, document 1, page 24.

⁷⁰ HQD-14, document 8.1, page 6.

⁷¹ Voici les commentaires reçus de deux conseillères budgétaires d'ACEF relativement au nouveau centre d'accompagnement : « On tombe souvent sur le répondeur, après la fusion des guichets, on trouve que le personnel est plus rigide, beaucoup trop lourd quand on essaie d'expliquer l'ensemble de la situation des gens, quand on envoie la procuration « obligatoirement » on doit fournir la preuve de revenu, sinon on ne peut pas prendre

conseillers et conseillères budgétaires qui assistent les clients à faible revenu dans leurs démarches auprès du Distributeur, un bilan des premiers mois d'opération du centre d'accompagnement à partir de cas bien réels⁷². Ce bilan nous semble humainement bien peu reluisant. Le Distributeur offre peut-être des ententes plus généreuses aux plus mal pris, mais cela se fait au détriment d'autres tout aussi mal pris. En fait, UC craint, après l'analyse de la situation, que le Distributeur restreigne l'accès aux ententes personnalisées ou offre des ententes insoutenables aux ménages pauvres dans le but strict de réduire ses coûts dans le cadre du nouveau contexte de MRI.

5.3 Maintien de la qualité du service pour la clientèle défavorisée

Dans le cadre de ce nouveau contexte, le Distributeur propose des indicateurs de performance rattachés à la qualité du service associés au mécanisme de traitement des écarts de rendement⁷³ faisant écho à la volonté de la Régie exprimée dès 2014, dans le cadre de la mise en place du mécanisme de traitement des écarts de rendement, de s'assurer que les gains d'efficacité ne soient pas réalisés au détriment de la sécurité du réseau ou du service à la clientèle. L'objectif d'un MRI est en effet « d'inciter le Distributeur à une plus grande efficacité sans toutefois porter atteinte à la qualité du service ».⁷⁴

Dans le cadre du même dossier, UC avait exprimé ses craintes de voir les ménages les plus pauvres faire les frais d'un contrôle excessif de coût.

Un autre aspect sensible pour la clientèle résidentielle concerne les mesures destinées aux ménages à faible ou modeste revenu. UC cherche à comprendre comment pourront être assurées la préservation de ces mesures et la qualité de prestation de ces services sans un indicateur et un suivi particulier à cet effet. En effet, puisque les incitatifs seront de réduire les coûts, UC craint que l'on cherche à réduire le temps nécessaire afin de trouver une entente adaptée pour chaque client ou simplement utiliser l'interruption de service sans prendre le temps de négocier préalablement une entente avec le client.

UC recommande donc à la Régie d'ordonner au Distributeur de produire une preuve détaillée sur les aspects de suivi, d'indicateurs, de maintien des services et d'évaluation de la qualité de prestation de service concernant les mesures

l'entente ». « La possibilité de faire une entente Web devait libérer le personnel au Service à la clientèle qui aurait plus de temps à consacrer aux ententes personnalisées. Ce n'est pas ce qui est constaté par les conseillères ».

⁷² C'est lors de l'Assemblée Générale Annuelle d'UC en juin 2018 que le projet de recueillir les témoignages des conseillères budgétaires sur la réalité terrain a été présenté aux membres. Les cas ont été produits avant octobre 2018. Étant donné cet historique, il est présumé qu'ils sont tous postérieurs à l'implantation du centre d'accompagnement.

⁷³ HQD-3, document 3.

⁷⁴ D-2017-043.

de recouvrement et le traitement des ménages « pauvres » en phase trois du dossier.⁷⁵

UC craint que la mise en place du MRI ait déjà eu des effets négatifs sur les services particuliers aux ménages pauvres. **C'est pourquoi elle réitère en partie la recommandation faite dans le cadre du dossier R-3897-2014. UC invite la Régie à demander au Distributeur d'inclure un indicateur spécifique pour témoigner du maintien d'ententes de paiement qui respecte la capacité de payer des clients. Il pourrait s'agir par exemple de la proportion d'ententes personnalisées (A et B) accordées sur l'ensemble des ententes de paiement. UC poursuit sa réflexion sur un indicateur possible et présentera une proposition lors des audiences à venir.**

5.4 Rebranchement en périodes froide ou caniculaire

Depuis quelques années, UC milite pour le prolongement de la trêve hivernale⁷⁶, en plus d'avoir proposé qu'à l'instar d'autres juridictions, le service des clients résidentiels dont le service a été interrompu pour cause de retard de paiement soit rétabli en période de canicule.

En réponse à une question d'UC concernant le nombre de clients dont le service était interrompu pour cause de recouvrement qui avaient demandé au Distributeur, en novembre 2017 ou avril 2018, de rétablir le service parce qu'il faisait froid dans leur domicile, le Distributeur a répondu de façon globale que 2 201 clients ont demandé et obtenu le rétablissement hivernal en novembre 2017 dans le cadre du processus annuel de rétablissement de service. Le Distributeur a précisé que la perception de la température au domicile n'a pas été répertoriée⁷⁷.

On ne peut donc savoir si les clients ont demandé le rétablissement de service parce qu'ils avaient froid ou parce que le Distributeur les avait informés par lettre qu'ils pouvaient demander le rétablissement. En revanche, l'expérience des conseillers budgétaires des membres d'UC est claire : le Distributeur ne rétablit pas le service lorsque les clients le demandent parce qu'il fait froid dans leur maison.

En revanche, le Distributeur indique qu'il a rétabli, à leur demande, le service électrique des clients en recouvrement pendant les périodes caniculaires de l'été 2018⁷⁸. Rappelons que la canicule qui a touché le sud du Québec entre le 29 juin et le 5 juillet 2018 s'inscrit parmi les plus intenses et les plus soutenues des archives climatiques du Québec, qui remontent à 1870. La canicule a été particulièrement éprouvante à Montréal et en Montérégie, où sont survenus la grande majorité des 70 décès attribuables à la chaleur⁷⁹.

⁷⁵ R-3897-2014, C-UC-0016, page 9.

⁷⁶ Voir R-3964-2016, C-UC-0013, section 3.

⁷⁷ HQD-14, document 12, page 22.

⁷⁸ HQD-14, document 12, page 22.

⁷⁹ <http://www.environnement.gouv.qc.ca/climat/Faits-saillants/2018/canicule.htm>.

Comme le Tableau 9 le démontre, la durée moyenne des interruptions de service en juillet 2018 a tout de même été de 3,9 jours.

Tableau 9
Durée moyenne des interruptions de services en jours – Clientèle résidentielle⁸⁰

Catégorie de clientèle		Grand public	MFR	Moyenne
année	mois			
2017	avril	13,7	12,0	12,9
	mai	15,8	16,3	16,0
	juin	13,8	10,5	12,3
	juillet	11,5	7,7	10,2
	août	9,8	6,9	8,5
2018	avril	6,6	4,6	5,9
	mai	5,7	4,2	5,0
	juin	5,2	4,5	4,8
	juillet	4,3	3,2	3,9
	août	3,2	2,4	2,9

Nous ne pouvons qu’être rassurés du fait que le Distributeur ait rebranché en période de canicule les clients qui l’avaient demandé. Nous croyons toutefois que le Distributeur peut aller plus loin en s’inspirant de plusieurs états américains qui rebranchent, en période de chaleur accablante, leurs clients débranchés pour cause de recouvrement⁸¹.

C’est pourquoi nous demandons à la Régie d’exiger du Distributeur d’agir de façon proactive, voire préventive, en mettant en place, en période caniculaire, une procédure de rebranchement de tous les clients interrompus.

6 Revenu autre que vente d’électricité⁸²

La vente de chaleur produite par la centrale de Cap-aux-Meules fait l’objet de discussion depuis de nombreuses années. En 2010, le Distributeur indiquait travailler sur une proposition d’affaires dont la rentabilité économique s’évaluait sur un horizon de 10 ans.

Le Distributeur discute présentement d’une proposition d’affaires avec un client en vue de lui fournir de la chaleur excédentaire provenant de la centrale de Cap-aux-Meules en remplacement de son système de chauffage au mazout. Les discussions se font sur des

⁸⁰ HQD-14, document 12, page 21.

⁸¹ C’est le cas de l’Arkansas, du Maryland, du Missouri, du New Jersey et de l’Oklahoma. Voir <https://liheapch.acf.hhs.gov/Disconnect/SeasonalDisconnect.htm> (consulté le 8 novembre 2018).

⁸² Cette section est en partie tirée des observations d’UC dans le dossier R-4046-2018, pièce D-0013, section 4.3.

bases commerciales et non seulement sur des bases économiques. En ce sens, la proposition d'affaires devra, au minimum, permettre au Distributeur de récupérer ses coûts sur la durée du contrat tout en étant avantageuse pour le client.

En se basant sur un contrat d'approvisionnement d'une durée de dix ans, l'analyse économique du point de vue du Distributeur comprend : [...] ⁸³

Sans présumer que le Distributeur discutait à l'époque avec le CISSS des Îles, il annonce en 2016 avoir conclu une entente de 5 ans avec ce dernier.

Aussi, une entente est intervenue entre le Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles et le Distributeur afin que celui-ci récupère de la chaleur résultant de la combustion à la centrale de Cap-aux-Meules à des fins de chauffage des espaces. L'entente est en vigueur pour une durée de cinq ans. Au-delà de cette période, l'utilisation de la centrale pour la récupération de la chaleur dépendra des moyens mis en place pour l'approvisionnement énergétique de ce réseau. ⁸⁴

En 2017, le gouvernement annonçait son implication dans le projet de vente de chaleur de la centrale de Cap-aux-Meules.

Le Gouvernement du Québec et Hydro-Québec attribuent une aide financière de près de 2,5 millions de dollars au Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles pour un projet de récupération de chaleur résiduelle de la centrale thermique d'Hydro-Québec. ⁸⁵

En 2018, on apprenait que le projet était complété.

Depuis maintenant un mois, le système de récupération d'énergie remplace les fournaies du CISSS, qui ont pu être arrêtées complètement.

Ça représente 1 500 tonnes de CO2 non rejeté, ce qui est l'équivalent d'à peu près 450 véhicules.

Le chef des services techniques du CISSS des Îles-de-la-Madeleine, Carl Leblanc évalue que cela représente une économie de 400 000 dollars pour l'établissement de santé.

⁸³ R-3748-2010, HQD-3, document 1, page 29.

⁸⁴ R-3986-2016, HQD-2, document 1, page 13.

⁸⁵ <https://mern.gouv.qc.ca/2017-06-26-aide-financiere-25m-centre-integre-sante-services-sociaux/> (consulté le 23 juillet 2018).

[...]

« On n'a pas encore réussi à pousser le système à sa limite étant donné qu'il ne faisait pas assez froid à l'extérieur quand ça a été mis en fonction, mais on a un potentiel de 1 600 kilowatt sans problème », explique-t-il.⁸⁶

Au prix d'un effort raisonnable, UC n'a pas réussi à retracer les informations relatives à ce dossier, par exemple, l'analyse de rentabilité pour le Distributeur, la justification de la durée de l'entente, la possibilité de reconduction de l'entente ou la détermination du prix de la chaleur vendue au CISSS.

Dans une réponse à une question d'UC, le Distributeur précise que la chaleur récupérée par le Centre intégré de santé et services sociaux des Îles n'est pas vendue. Le client a payé les 2 infrastructures nécessaires à la récupération de la chaleur⁸⁷.

Bien que le Distributeur indique que le CISSS a payé les infrastructures nécessaires, UC rappelle que le Distributeur a contribué, avec le gouvernement, à une aide financière de près de 2,5 millions \$ au CISSS pour son projet de récupération de chaleur résiduelle de la centrale thermique d'Hydro-Québec. La chaleur fournie au CISSS a une valeur annuelle de 400 000 \$, valeur qui pourrait croître avec le temps. Il y a lieu de s'interroger sur le fait que le Distributeur ne retire aucun revenu de cette activité, indépendamment du fait que le bénéficiaire soit un organisme public. Le fonctionnement de la centrale de Cap-aux-Meules coûte cher et le déficit des réseaux autonomes est en grande partie assumé par les clients résidentiels.

UC invite la Régie à exiger du Distributeur qu'il récupère auprès du CISSS une partie des gains réalisés par la valorisation de la chaleur de la centrale de Cap-aux-Meules.

⁸⁶ <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1097744/cisss-iles-madeleine-energie-thermique> (consulté le 23 juillet 2018).

⁸⁷ HQD-14, document 12, page 23.

**Annexe 1 : Ententes de paiement avec Hydro-Québec -
Réalité terrain du recouvrement**

Ententes de paiement avec Hydro-Québec

Réalité terrain du recouvrement



Octobre 2018

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES.....	2
INTRODUCTION	3
1 ACEF APPALACHES-BEAUCE-ETCHEMIN : QUAND APPELER AU MAUVAIS MOMENT FAIT TOUTE LA DIFFÉRENCE !	3
2 ACEF DE L'EST : ENTENTE INSOUTENABLE ACCEPTÉE SOUS PRESSION	4
3 ACEF ESTRIE : APPEL À L'AIDE D'UNE CLIENTE	6
4 ACEF DE LANAUDIÈRE.....	6
4.1 25 % DES REVENUS CONSACRÉS À LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ	6
4.2 SUCCESSION, DETTES ET NOUVEAU DÉPART RATÉ	6
4.3 LORSQUE LES ALLOCATIONS FAMILIALES S'EMMÊLENT ET S'EN MÊLENT	7
5 ACEF DE MONTÉRÉGIE EST : OBSTACLE À LA RÉINSERTION SOCIALE.....	7
6 ACEF DU NORD DE MONTRÉAL : CHOISIR ENTRE LA SANTÉ ET L'ÉLECTRICITÉ.....	8
7 ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC	9
7.1 BOULEVERSEMENTS FAMILIAUX.....	9
7.2 MALADES ET REVENUS AMPUTÉS	9
7.3 MALADE ET SANS REVENUS	10
8 ACEF DU SUD-OUEST : 16 JOURS DANS LE FROID AVEC UN ENFANT	11
9 CIBES DE LA MAURICIE : LETTRE ENVOYÉE À HYDRO-QUÉBEC	11

Introduction

Les conseillères.ers budgétaires des membres d'UC souhaitent témoigner, via ce document, de l'expérience vécue par des personnes qui les consultent lorsqu'elles ont une dette envers Hydro-Québec. Il ne s'agit nullement d'un recensement de tous les cas vécus. Chaque membre a plutôt été sollicité pour raconter d'une façon ou d'une autre, l'histoire d'un client parmi tous ceux qui les consultent lorsqu'ils n'arrivent plus à payer leur facture de l'électricité ou font face à un débranchement.

Qu'il s'agisse de tristes histoires de misère humaine rapportées par les conseillères.ers budgétaires des ACEF membres, d'appel à l'aide reçu dans une ACEF ou d'une lettre envoyée à Hydro-Québec, les cas rapportés démontrent que le paiement de la facture d'électricité ou des versements établis par entente et un stress constant pour plusieurs et, malgré toute leur bonne foi, insoutenable voire impossible. On constate par exemple que les familles qui reçoivent des allocations familiales, dont les familles monoparentales qui sont souvent parmi les plus pauvres, ne se qualifient pas pour des ententes personnalisées. On apprend aussi comment des revenus sporadiques, le chômage, des retards de paiement de prestation d'assurance chômage ou la maladie peuvent avoir des impacts désastreux sur la capacité de payer des plus démunis mais ne sont pas nécessairement pris en compte par Hydro-Québec lorsqu'il s'agit de fixer le montant des versements.

Ils permettent surtout de présumer des difficultés que vivent les personnes en difficulté de paiement, souvent fragilisées et désarmées, qui ne sont pas accompagnées dans leur démarche et se retrouvent seules devant Hydro-Québec.

1 ACEF Appalaches-Beauce-Etchemin : quand appeler au mauvais moment fait toute la différence !

Monsieur est un travailleur saisonnier. Il fait de la petite mécanique en milieu rural, loin des centres urbains. Bon an, mal an, son salaire annuel est sous la barre des 28 000 \$. Malgré une situation financière serrée, Monsieur arrivait à payer ses factures avec assiduité. En effet, il parvenait à mener une vie tranquille, simple et sans dettes.

En 2014, suite à une maladie qui l'a mis en arrêt de travail pendant plusieurs mois, les revenus de monsieur ont chuté drastiquement. Il a alors accumulé quelques dettes, dont la plus importante auprès d'Hydro-Québec à qui il devait alors un peu plus de 6 000 \$.

C'est alors qu'il était âgé de 39 ans que Monsieur a été débranché pour la première fois.

Pendant trois étés consécutifs, la même histoire s'est répétée. Après chaque hiver, Monsieur était débranché, sans aucune électricité dans sa maison. Heureusement que Monsieur est habile de ses mains et débrouillard. Il est parvenu en s'en sortir grâce à une petite génératrice pour faire fonctionner son frigo et quelques autres appareils essentiels.

Monsieur n'est pas de mauvaise foi. Pendant tout ce temps, il a continué à verser un certain montant à Hydro-Québec, mais ses obligations et surtout les intérêts dépassaient sa capacité de payer. Le montant dû a continué d'augmenter...

Les quelques fois où il a essayé d'appeler Hydro-Québec pour négocier une entente, on lui a toujours répondu la même chose : pour être rebranché, il allait devoir d'abord payer un montant proche de 6 000 \$ (soit la totalité des factures en souffrance), un montant qu'il n'a clairement pas et qu'il ne pourra jamais mettre de côté. Il avait alors perdu tout espoir de changer sa situation un jour.

Malheureusement pour Monsieur, les agents d'Hydro-Québec lui demandaient toujours sa preuve de revenus, mais, en tant que travailleur saisonnier, ses revenus étaient mal répartis. Comble de malchance, il appelait le service à la clientèle d'Hydro-Québec quand il se faisait débranché alors qu'il était de retour au travail et que son salaire hebdomadaire de 750 \$ suggérait qu'il avait un revenu annuel de 39 000 \$ environ.

Heureusement pour lui, l'intervenant de l'ACEF qu'il a rencontré en juin dernier est allé un peu plus loin. En vérifiant son dernier avis de cotisation, il a vite compris que Monsieur était passé par une période de chômage en 2017. Il devenait alors admissible à une entente A, entente qui respectait sa capacité de payer. Ce cas a pu trouver un dénouement heureux, mais il démontre aussi que les agents Hydro-Québec devraient aller plus loin pour découvrir des réalités cachées qui auraient pu mener à la recherche de solutions adaptées.

2 ACEF de l'Est : Entente insoutenable acceptée sous pression

Madame, monoparentale avec un enfant, vit en colocation. Elle a été vue pour la première fois à l'ACEF en novembre 2014. Ses revenus sont de 633 \$ aide sociale + allocations familiales +100 \$ de pension alimentaire. Son colocataire reçoit 633 \$ d'aide sociale. Le loyer est de 534 \$/mois pour un 6^{1/2}.

En novembre 2014 : interruption après 3 ententes échouées. Le dossier est transféré au soutien accru. Le service de Madame est rebranché.

Une entente personnalisée est offerte à 98 \$/mois et Madame termine l'entente personnalisée en janvier 2017. Entente réussie, la dette de 14 156 \$ a été effacée.

Madame est admissible à une entente passerelle qui débute en février 2017 : 102 \$/mois. Un solde de 1 160 \$ de dette demeure et sera effacé si l'entente passerelle est respectée.

Madame est interrompue en mai 2018 puisque depuis janvier 2017 il y a eu 3 désactivations de l'entente passerelle. On lui demande de faire un paiement de 102 \$ pour être rebranchée.

Madame fait le paiement et est rebranchée. Elle est admissible à une entente dernière chance. Madame nous dit que le montant pour l'entente dernière chance est trop élevé et qu'elle ne sera pas en mesure de payer un tel montant. Hydro-Québec met de la pression. Madame doit accepter rapidement l'entente sinon elle sera interrompue. Madame accepte sous la pression l'entente proposée en mai 2018.

L'entente proposée est de 175 \$/mois soit 80 % du MVE (218 \$). L'ACEF contacte le guichet Hydro-Québec pour expliquer que le montant de l'entente est trop élevé et que les revenus de madame ne lui permettent pas de payer un tel montant. Hydro-Québec est inflexible. Le dossier est présenté le 14 juin à la Table de recouvrement. Rien ne peut être fait, Hydro-Québec applique les barèmes.

19 juin : Madame contacte l'ACEF, car elle n'est pas en mesure de payer. Elle craint le débranchement. Elle appelle Hydro-Québec pour négocier un paiement en juillet.

L'entente est désactivée le 12 juillet, car le paiement était attendu le 2 juillet. Le paiement a été fait le 13 juillet. Avis d'interruption le 25 juillet.

Hydro-Québec accepte de mettre en place une autre entente dernière chance à 177 \$/mois.

Le 5 septembre : Madame est interrompue à nouveau pour un paiement en retard. Madame fait le paiement de 177 \$ et est rebranchée.

Elle vit de mois en mois dans l'anxiété et le stress de trouver l'argent pour le paiement et la menace d'une coupure.

Lors d'une conversation avec le guichet Hydro-Québec, on nous confirme que si Madame n'avait pas d'enfant, l'entente proposée serait plus faible (puisque'elle n'aurait pas de revenus d'allocation et de pension alimentaire). Malgré le fait que le système tienne compte que Madame a un enfant à charge, elle est désavantagée à cause des revenus d'allocation.

3 ACEF Estrie : Appel à l'aide d'une cliente

J'avais une entente de paiement avec Hydro qui s'est terminée sans que je ne m'en rende compte... je continuais de payer mon montant mensuel.

Et là je reçois une facture et un avis de recouvrement avec un montant de 4 691 \$ à payer immédiatement et un montant de 420 \$ à payer au plus tard le 6 septembre.

Je ne suis pas en mesure de payer le montant dû immédiatement. J'ai avisé Hydro et demandé une autre entente, mais ils refusent d'aller plus de trois mois, ce qui ferait des versements de 1 997 \$ par mois pour trois mois.

Ils font cela pour arriver à ce que le montant soit payé avant novembre, parce qu'après novembre, ils n'ont pas le droit de couper le courant. Je leur ai bien dit que je ne peux pas me permettre de faire couper le courant et devoir payer en plus pour le rebranchement...

Je peux payer un montant mensuel de 700 \$ maximum, et dû à notre revenu familial, il semblerait que nous ne puissions pas bénéficier d'un programme de leur part. Mon conjoint a fait faillite en 2016 et je me suis terriblement endettée pour continuer à survivre (carte de crédit et marges à haut taux.). Je ne sais pas quoi faire.

4 ACEF de LANAUDIÈRE

4.1 25 % des revenus consacrés à la facture d'électricité

Monsieur a quitté un logement pour cause de moisissure en septembre 2017. Une dette s'était accumulée. En octobre 2017, il emménage dans une petite maison – un 4 1/2. Il survit avec des revenus d'aide sociale (698 \$) et accueille son enfant une fin de semaine sur 2. Il ne perçoit pas d'allocation familiale.

Hydro a offert une entente à 175 \$/mois après une interruption au printemps 2018.

4.2 Succession, dettes et nouveau départ raté

Monsieur me contacte en début d'un mois. Je fais signer la procuration et fais une copie du carnet de réclamation du mois courant. Il est en processus de régler la succession de son ami décédé. Il a été son aidant naturel pendant plus de 2 ans. Les 2 vivaient avec des revenus d'aide sociale, car ils ne pouvaient travailler : un malade et l'autre aidant.

Lorsque Monsieur reçoit la facture finale (car il y a eu changement de nom sur la facture à cause du décès), une dette d'environ 1 500 \$ est au dossier. Un avis d'interruption est émis, le service interrompu. Au courant du même mois, Monsieur trouve du travail comme camionneur. Il est payé au millage.

Avec ses nouveaux revenus à venir, Monsieur ne se qualifie plus aux ententes personnalisées. Il lui faut payer la totalité pour être rebranché. Aucune discussion possible avec Hydro-Québec pour rebrancher et étaler la dette sur plusieurs mois. Aucune flexibilité malgré la preuve d'aide sociale valide pour le mois.

Monsieur devait payer la totalité de la dette pour retrouver le service. Ici, on ne demandait pas d'effacer la dette, mais de prendre une entente de remboursement qui permettait à M. de rebondir... De l'empathie.

4.3 Lorsque les allocations familiales s'emmêlent et s'en mêlent

Madame vit de l'aide sociale (750 \$) avec 6 enfants, dont 5 placés en famille d'accueil. Les allocations familiales de Madame sont donc retenues pour les 5 enfants. Elle ne reçoit que 135 \$ du provincial et 910 \$ du fédéral pour l'enfant qui vit avec elle.

Or, puisque Madame a 5 enfants, Hydro-Québec calcule qu'elle devrait percevoir environ 860 \$ le 1^{er} et 3 000 \$ le 20 de chaque mois. Donc, le calcul doit prendre en compte les revenus potentiels pour se qualifier à une entente personnalisée !

À l'inverse une autre cliente va perdre les allocations familiales de son enfant qui va avoir 18 ans dans 2 mois. Hydro-Québec prend en compte les revenus actuels et ne tient pas compte de la baisse de revenu imminente. Une entente de 2 ans va être fixée à partir des revenus des 2 premiers mois. Comment va-t-elle payer les 22 autres mois ?

5 ACEF de Montérégie Est : obstacle à la réinsertion sociale

Madame a été rencontrée le 12 juin 2018, accompagnée par une travailleuse de rue. Elle travaille à temps plein dans un centre de triage depuis peu. Elle est sans électricité depuis quelques semaines lorsqu'elle arrive au bureau.

Avant d'appeler Hydro-Québec, nous vérifions sa consommation d'électricité : 670 \$ pour l'année ! Soit un peu plus de 55 \$ par mois. Nous nous attendons donc à un montant entre 30 \$ et 50 \$, puisqu'elle est admissible de justesse avec ses revenus bruts de 463 \$ par mois à une entente personnalisée.

Au cours des derniers mois, Madame passait de l'aide sociale au travail au chômage, à répétition. L'instabilité de ses finances s'est répercutée sur sa facture d'électricité. Madame a accumulé un retard qui a causé son débranchement.

En communiquant avec Hydro-Québec, nous apprenons que sa dette est de 4 486 \$. Les quelques mois de difficulté ont été plus longs que ce qui avait été dit, mais c'est quelque chose de fréquent. Malgré le montant de la dette, madame n'a jamais eu d'entente de paiement, donc elle demeure admissible aux ententes personnalisées. Le montant proposé est toutefois de 128 \$ par mois, montant devant être payé pour avoir droit à un rebranchement.

Nous indiquons que madame n'est pas en moyen de payer plus du double de sa consommation, pour preuve, elle n'arrivait pas à payer sa consommation ! Il n'y a rien à faire... la seule autre option serait de passer à une entente CFR à 150 \$ par mois, pour 48 mois.

Lorsque l'information a été transmise à madame, elle ne savait pas comment réagir... et nous ne savions pas quoi lui dire !

À ce jour, nous ignorons si cet obstacle à une saine réinsertion sociale a été surmonté, ni comment.

6 ACEF du Nord de Montréal : choisir entre la santé et l'électricité

En 2017-2018, Madame était aux études. Elle travaillait en même temps à temps partiel au salaire minimum. Au cours de cette période, elle a dû acheter des lunettes et aller chez le dentiste. Compte tenu de ses revenus, elle a fait le choix de repousser ses paiements d'électricité et a accumulé une dette de 731 \$ avec Hydro-Québec.

Au mois de juin, elle a pris une entente avec Hydro-Québec. Elle a dû payer 365 \$ le 28 juin. Ensuite, elle devait faire 5 paiements de 147 \$ par mois. Elle a payé en juillet et en août.

En juillet, Madame a fait le choix d'arrêter ses études pour des raisons financières. Elle a cessé de recevoir des prêts et bourses (800 \$ de moins par mois). Ses revenus d'emploi sont de 1 126 \$ par mois. Son loyer est de 745 \$. Elle n'est plus en mesure de payer 147 \$/mois à Hydro-Québec.

Madame était bien découragée quand elle est venue nous voir. Elle ne connaissait pas les ententes MFR. Nous avons appelé Hydro-Québec pour elle, début septembre. On m'a dit qu'on ne pouvait rien faire pour elle parce qu'elle avait déjà une entente (un classique !). J'ai dit à Madame de payer ce qu'elle pouvait et de rappeler quand elle aurait échoué l'entente. C'est ce

qu'elle a fait. Elle a payé 40 \$ et m'a appelée. Finalement, ses revenus ayant un peu augmenté depuis septembre, on lui a donné une entente personnalisée (75 \$ par mois, soit le coût de sa consommation d'électricité).

Ces situations sont absurdes. Les gens appellent Hydro-Québec en mode préventif. Ils vont au-devant des problèmes. Et Hydro-Québec ne veut rien faire tant que le client n'a pas échoué son entente. Et je trouve cette situation pire parce que Madame avait une entente très élevée et qu'elle aurait sans doute eu droit à une entente MFR dès le départ.

7 ACEF Rive-Sud de Québec

7.1 Bouleversements familiaux

Madame avait une entente personnalisée à 87 \$/mois. Elle a respecté sa première année d'entente et la moitié de sa dette a été effacée. Au cours de sa deuxième année, Madame a vécu un grand bouleversement familial en raison du placement d'un de ses enfants en Centre jeunesse. Cette situation, hautement anxiogène pour elle, lui a pris tout son temps, son énergie et a bouleversé son budget. Conséquemment, Madame n'a pas fait de versement durant 3 mois consécutifs. À la réception de l'avis d'interruption des services, Madame a souhaité régler ses arrérages, mais elle a essuyé un refus d'Hydro-Québec. On lui réclame aujourd'hui la totalité de sa dette qui s'élève à plus de 6 300 \$.

Puisque Madame habite désormais avec un conjoint, elle ne se qualifie plus à une entente personnalisée. Afin d'éviter le débranchement, elle doit déboursier 3 158 \$ (ce qui correspond à la moitié de sa dette). Par la suite, elle doit effectuer 3 versements de 1 455 \$ durant 3 mois.

Avec 4 enfants et Madame étant sans emploi, le couple n'est pas en mesure de respecter cette entente. Leurs revenus sont : 2 560 \$/mois (salaire de Monsieur 40 h/semaine, 16 \$/heure) + 627 \$/mois de Soutien aux enfants (provincial) + 1 300 \$/mois d'allocation canadienne aux enfants (fédéral) et 1 000 \$/mois de pension alimentaire versée par l'ex-conjoint de Madame.

7.2 Malades et revenus amputés

Le couple a eu une interruption de service en raison d'une dette d'environ 2 400 \$. Puisque leur revenu familial excède le barème de client à faible revenu d'Hydro-Québec, ils doivent payer la moitié de leur dette afin d'être rebranché. Malheureusement, ils ne sont pas en mesure de le faire.

En février 2018, Madame a quitté son emploi du fait que son état de santé physique ne lui permettait plus de réaliser ses tâches. Après avoir épuisé son assurance-salaire, elle a dû se "battre" pour qu'on lui reconnaisse le droit à ses prestations d'assurance-emploi puisqu'il

s'agissait d'un départ volontaire (sans attestation médicale). De longues et épuisantes démarches plus tard, elle n'a commencé à recevoir ses prestations d'assurance-emploi maladie qu'à la fin du mois de juillet.

Afin de se rapprocher de son lieu de résidence et ainsi venir en aide à sa conjointe malade, monsieur a changé d'emploi au début du mois de septembre. Le couple s'est donc retrouvé en attente de revenu, pendant une certaine période, ce qui a complètement déséquilibré le budget familial. Avec le nouveau travail de monsieur et l'admissibilité de madame à l'assurance-emploi, la situation financière du couple devrait tranquillement se stabiliser. Cependant, ils doivent rattraper leurs retards de loyer (ne payent que 600 \$ sur 985\$ mensuellement depuis quelques mois) ainsi que les retards sur leurs comptes courants (leur service de téléphonie a été interrompu).

Demeurant depuis quelques jours dans leur résidence sans chauffage, le couple a attrapé froid et est actuellement traité pour une bronchite et un début de pneumonie. Un montant imprévu, dans un budget déjà serré, a servi à défrayer les coûts de leurs médicaments. De plus, le médecin de Monsieur l'a mis en congé maladie pour 2 jours sa prochaine paye sera donc diminuée compte tenu de ses absences dont une rencontre à l'ACEF et l'arrêt de travail pour maladie. Madame, déjà affecté par des maux physiques, doit en plus composer avec un important stress de ne plus être en mesure de satisfaire leurs besoins de base. Sa santé psychologique en est affectée et l'inquiétude la submerge.

Les démarches effectuées auprès d'Hydro-Québec pour diminuer leurs exigences de rebranchement furent anormalement longues et difficiles. La 1^{re} tentative de négociation d'entente fut réalisée un jeudi vers 10h00 et une entente discrétionnaire (300 \$/mois x 3 mois) n'a été conclue que le lundi. La gestionnaire responsable de l'autorisation de l'entente était difficilement joignable (plusieurs réunions). Lorsqu'enfin une entente a été conclue, le couple avait malheureusement dû utiliser une partie de la somme mise de côté pour honorer le 1^{er} versement de l'entente afin de se procurer leurs médicaments et payer leur assurance auto. Un prêt au Fonds d'Entraide Desjardins a permis d'assumer le 1^{er} versement de l'entente et, conséquemment, le rebranchement de leur service électrique.

7.3 Malade et sans revenus

Jeune famille, 2 adultes avec 4 enfants dont une 1 semaine sur deux avec eux et une autre à 40 % du temps. Ils ont emménagé dans une maison (locataire) en juillet dernier et, par conséquent, ont reçu un compte final de 783 \$. Hydro a évalué les MVE à 237 \$/mois. Madame a manqué le 1^{er} paiement et Hydro-Québec a offert une entente sur 4 mois à 390 \$/mois, puis 3 mois à 324 \$. Il faut dire que madame est en congé maladie depuis le 1^{er} août, mais, bien sûr, n'a rien reçu encore... d'où les problèmes.

8 ACEF du Sud-Ouest : 16 jours dans le froid avec un enfant

Madame, mère monoparentale, a subi une interruption de service au début du mois d'avril. Il faisait froid. Madame n'avait pas d'entente. Non, elle n'a jamais dit qu'elle était pauvre. Ce n'est pas quelque chose dont on est fier. Madame a un fils en bas âge, elle est à l'école à temps plein et a dû se prendre une colocataire (qu'elle a trouvé avec beaucoup de difficultés parce qu'elle a un enfant).

Lorsque le service a été interrompu, elle a perdu sa colocataire. Comme il faisait froid, elle est aussi partie « habiter », chez sa mère.

Madame a été plus de 10 jours sans électricité avant de « tomber » sur l'ACEF du Sud-Ouest. Elle nous a confié avoir très sérieusement pensé au suicide. Elle ne l'a pas fait à cause de son garçon. Elle nous a expliqué qu'elle déployait énormément d'efforts pour arriver à changer sa situation financière. Elle nous dit aussi que la pauvreté l'épuise tellement qu'il est très exigeant pour elle d'être à l'école, qu'à un moment donné, c'est trop et que tu penses au pire.

Nous avons fait le lien avec le CLSC de son coin. Mais personne ne pouvait la recevoir. Nous l'avons donc référé à un groupe communautaire qui offre du soutien en santé mentale.

Nous aurions pu rapidement faire rétablir le service, mais Hydro-Québec demandait le paiement du montant de la dernière entente (à ce moment, a été modifié depuis). Madame étant incapable de faire ce paiement, le débranchement du service d'électricité a eu lieu. L'interruption aura donc duré au total 16 jours.

Cette situation lui a fait craindre le pire, c'est-à-dire, que la DPJ débarque pour lui retirer son enfant. Sans sa mère (qui n'a pas plus de ressources qu'elle), elle ne serait jamais passée à travers cette période, puisqu'il faisait trop froid pour être chez elle, sans compter l'absence d'eau chaude.

9 CIBES de la Mauricie : Lettre envoyée à Hydro-Québec

Bonjour,

Mon nom est Virginie Rainville, conseillère budgétaire au Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie. Comme vous le savez déjà, le CIBES est l'une des associations de consommateurs qui, entre autres choses, effectuent des ententes particulières avec Hydro-Québec pour les personnes à faible revenu.

En réponse au refus que vous m'avez fait parvenir dans le dossier de Madame X le 5 juin dernier (#client : XXX XXX XXX), je vous contacte à nouveau dans l'espoir qu'Hydro-Québec revienne sur sa décision et accorde une entente personnalisée à Madame. Je vous refais un bref résumé. Madame est propriétaire d'un duplex. Son revenu principal est celui de son locataire, c'est-à-dire 700 \$/mois. C'est pour cette raison que sa demande d'entente personnalisée ne peut être considérée. Or, l'aide sociale reconnaît qu'elle est à faible revenu et inapte au travail et lui octroie un montant de 85 \$/mois pour combler la différence de ce qu'elle aurait droit si elle ne vivait que de l'aide sociale.

De plus, Madame, avec l'aide des techniciens d'Hydro-Québec, a découvert qu'elle avait oublié une plinthe électrique à un endroit où elle a chauffé littéralement le dehors durant tout l'hiver. Sa consommation d'énergie a donc explosé. En effet, la moyenne de sa consommation courante mensuelle des 12 derniers mois est de 357 \$. L'entente CFR sur 4 ans est de 440 \$ par mois (qu'elle paye depuis déjà 3 mois, ce qui démontre sa volonté d'honorer sa dette).

Comme elle paye une hypothèque au montant de 700 \$/mois, la situation est intenable. Vous m'avez d'ailleurs répondu qu'Hydro-Québec ne pouvait rien faire pour elle puisque « Ça ne fonctionne tout simplement pas... Elle est déjà en mauvaise situation et techniquement en faillite. Le gros problème à régler est sa situation de propriétaire avec revenu de location ». Comme je vous l'ai déjà mentionné, je travaille actuellement avec elle à faire reconnaître son invalidité auprès de son ancien employeur ou, le cas échéant, avec l'aide sociale. Elle tente de vendre sa maison depuis plus d'un an sans succès. Considérant ces éléments, nous avons besoin d'un peu de temps pour stabiliser sa situation.

Je comprends très bien la règle, c'est-à-dire que les personnes dont le revenu principal en est un de loyer ne peuvent accéder à une entente personnalisée, mais je fais appel à vous aujourd'hui pour voir s'il n'y aurait pas possibilité de faire quelque chose pour la contourner. J'aimerais faire valoir que l'aide sociale comble son revenu (85 \$/mois). Elle est donc considérée, même à l'aide sociale, comme une personne à faible revenu. Si nous ne lui venons pas en aide pour l'électricité, il est certain qu'elle se retrouvera dans un tel état de précarité que c'est très inquiétant.

Ce que je souhaite obtenir aujourd'hui est un peu d'humanité, et qu'on lui accorde une entente personnalisée, du moins le temps qu'elle vende sa maison et/ou que nous fassions augmenter les revenus. Merci de répondre à ma demande dans un délai raisonnable, puisque chaque mois qui passe dégrade la situation. Je demeure à votre disposition pour toutes questions ou tous commentaires.